

**FACHBUCHREIHE**

für wirtschaftliche Bildung

# **Schwerpunkt Einzelhandel**

## **Schuljahr 1**

1. Auflage

## **Lernsituationen**

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 92812



**Autor und Hrsg.**

**Steffen Berner**

unter der Verwendung von Texten der

**Autorinnen/Autoren**

Felix Beckmann, Kerstin Grebenstein-Heinrich, Dr. Karin Huse, Sabrina Kohnen, Axel Meyer gen. Potthoff,  
Jeannette Trost

ISBN 978-3-7585-9281-2

1. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern  
identisch sind.

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2023 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH & Co KG, 10999 Berlin

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH & Co KG, 10999 Berlin

Umschlagfoto: © nonnie192 – stock.adobe.com

Druck: LD Medienhaus GmbH & Co. KG, 48683 Ahaus

## Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein neu konzipiertes Arbeitsbuch mit Lernsituationen für die beiden Ausbildungsberufe **Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel** bzw. **Verkäufer/Verkäuferin**. Der Band „**Lernsituationen**“ ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms „**Schwerpunkt Einzelhandel**“; es ist auf die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz ausgerichtet.

„**Schwerpunkt Einzelhandel**“ ist als umfassendes Komplettprogramm konzipiert. Es folgt konsequent dem kompetenzorientierten Landeslehrplan von Baden-Württemberg nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (Schülerbücher und Arbeitsbücher mit Lernsituationen für jedes Schuljahr jeweils mit Lehrerlösungen) sind aufeinander abgestimmt. Sie sind gezielt kompetenzorientiert ausgerichtet, was **Handlungsorientierung** betont und Lernende zu selbstständigem **Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Bewerten** von Lernsituationen unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen führt. Dabei wird die berufliche Wirklichkeit als Ganzes mit ihren ökonomischen, ökologischen, rechtlichen und sozialen Aspekten erfasst.

Das Konzept von „**Schwerpunkt Einzelhandel**“, das handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt, deckt alle Anforderungen der beiden Ausbildungsberufe von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen ab.

Der Band „**Lernsituationen – Schuljahr 1**“ umfasst die Schwerpunkte **SBW, SSuK und SGW** des Landeslehrplans von Baden-Württemberg.

Die **handlungsorientierten Lernsituationen** sind abgestimmt auf die Wissensbestände der einzelnen Lernfelder des **Schülerbuches**. Sie sind konzipiert als **komplexe Lehr-Lern-Arrangements** mit zahlreichen **Erarbeitungs- und Anwendungsaufgaben**, die zentrale Lerninhalte so erschließen, dass **berufliche Handlungskompetenz** im Sinne von Planungs-, Durchführungs-, Kontroll- und Beurteilungsfähigkeit individuell erworben und erweitert wird. Die Problemstellungen der Eingangssituationen erfordern ein **konkretes Lernergebnis** bzw. **Handlungsprodukt**, das in geeigneten Teilbereichen lösungsoffen ist. Die „**Aufgaben Plus**“ als Vertiefungs- und Übungsaufgaben unterstützen zusätzlich den **binnendifferenzierten Unterricht**.

Viele der Lernsituationen sind so gestaltet, dass sie in Abhängigkeit von der Ausstattung der Schule und den Voraussetzungen der Lerngruppe die **Förderung unterschiedlicher Kompetenzen optimal ermöglichen**.

Der Vielfältigkeit der Praxis im Bereich Einzelhandel wird durch die Einbeziehung **unterschiedlicher Modellunternehmen** entsprochen, deren Datenkranz den Erfordernissen des jeweiligen Lernfeldes angepasst ist.

### Ihr Feedback ist uns wichtig!

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter [lektorat@europa-lehrmittel.de](mailto:lektorat@europa-lehrmittel.de). Wir freuen uns auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünschen erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

## Schwerpunkt Betriebswirtschaft (SBW)

### Lernfeld 1: Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen

<b>LS1</b>	Ausbildungsbetrieb präsentieren . . . . .	10
<b>LS2</b>	Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft klären . . . . .	13
<b>LS3</b>	Funktionen des Einzelhandels klären . . . . .	14
<b>LS4</b>	Betriebsformen unterscheiden . . . . .	15
<b>LS5</b>	Verschiedene Verkaufsformen kennenlernen und bei den Betriebsformen einordnen können . . . . .	17
<b>LS6</b>	Sortiment darstellen . . . . .	23
<b>LS7</b>	Organisationsstruktur meines Unternehmens beschreiben . . . . .	25
<b>LS8</b>	Verkaufen als Geschäftsprozess darstellen . . . . .	29

4

### Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

<b>LS1</b>	Was macht einen kundenorientierten Verkäufer aus? . . . . .	36
<b>LS2</b>	Kommunikationssituationen verstehen . . . . .	39
<b>LS3</b>	Körpersprache gezielt einsetzen . . . . .	42
<b>LS4</b>	Sprache professionell einsetzen . . . . .	44
<b>LS5</b>	Bedeutung von Warenwissen erkennen . . . . .	47
<b>LS6</b>	Phasen des Verkaufsgesprächs . . . . .	53
<b>LS7</b>	Kunden begrüßen und Kontakt aufnehmen . . . . .	58
<b>LS8</b>	Bedarf des Kunden ermitteln . . . . .	60
<b>LS9</b>	Kunden die Ware vorlegen . . . . .	62
<b>LS10</b>	Kunden in der Verkaufsgesprächsargumentation überzeugen . . . . .	64
<b>LS11</b>	Techniken der Preisargumentation anwenden . . . . .	66
<b>LS12</b>	Kundeneinwände entkräften . . . . .	68
<b>LS13</b>	Alternativangebote unterbreiten . . . . .	71
<b>LS14</b>	Zusatz- und Ergänzungsartikel anbieten . . . . .	74
<b>LS15</b>	Verkaufsgespräch erfolgreich abschließen . . . . .	76
<b>LS16</b>	Fachbegriffe lernen . . . . .	78

**Lernfeld 3:****Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten**

<b>LS1</b>	Rechtliche Voraussetzungen beim Abschluss von Kaufverträgen beachten . . . . .	82
<b>LS2</b>	Besitz und Eigentum unterscheiden . . . . .	87
<b>LS3</b>	Zustandekommen von Rechtsgeschäften erläutern . . . . .	89
<b>LS4</b>	Grundsätze der Vertragsfreiheit beachten. . . . .	93
<b>LS5</b>	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften erläutern. . . . .	95
<b>LS6</b>	Auf Allgemeine Geschäftsbedingungen hinweisen. . . . .	98
<b>LS7</b>	Zum ersten Mal im Kassenbereich arbeiten. . . . .	101
<b>LS8</b>	Vorbereitungen im Kassenbereich treffen. . . . .	103
<b>LS9</b>	Die verschiedenen Zahlungsarten unterscheiden und Falschgeld erkennen. . . . .	105
<b>LS10</b>	Die halbbaren Zahlungsarten abwickeln. . . . .	108
<b>LS11</b>	Bargeldlose Zahlungsarten durchführen. . . . .	110
<b>LS12</b>	Kartenzahlung abwickeln . . . . .	113

5

**Lernfeld 4:****Waren präsentieren**

<b>LS1</b>	Kundenansprüche bei der Warenpräsentation ermitteln. . . . .	124
<b>LS2</b>	Verkaufsraum der Sportabteilung neu gestalten . . . . .	127
<b>LS3</b>	Lebensmittelabteilung verkaufsfördernd einrichten . . . . .	130
<b>LS4</b>	Waren im Regal ansprechend präsentieren . . . . .	140
<b>LS5</b>	Lebensmittelabteilung erlebnisorientiert gestalten . . . . .	145
<b>LS6</b>	Schaufenster gestalten . . . . .	147

**Lernfeld 5:****Werben und den Verkauf fördern**

<b>LS1</b>	Bedeutung, Ziele und Aufgaben der Absatzwerbung erkennen . . . . .	157
<b>LS2</b>	Unterschiedliche Werbearten unterscheiden und ihre Wirkung auf den Kunden beurteilen . . . . .	161
<b>LS3</b>	Werbegrundsätze beachten . . . . .	166
<b>LS4</b>	Werbeplan erstellen . . . . .	169
<b>LS5</b>	Werbebotschaft wirkungsvoll gestalten und formulieren . . . . .	177

<b>LS6</b>	Werbeerfolg einer Werbemaßnahme beurteilen . . . . .	181
<b>LS7</b>	Rechtliche, wirtschaftliche und ethische Grenzen der Werbung beurteilen . . . . .	187
<b>LS8</b>	Typische Maßnahmen der Verkaufsförderung skizzieren . . . . .	194
<b>LS9</b>	Verpackungsmaterialien nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten auswählen . . . . .	202

### Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle (SSuK)

#### Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

<b>LS1</b>	Dreisatzrechnung anwenden . . . . .	214
<b>LS2</b>	Durchschnittsrechnung anwenden . . . . .	217
<b>LS3</b>	Prozentrechnung durchführen . . . . .	219
<b>LS4</b>	Kassierregeln einhalten und einen Kassensturz durchführen . . . . .	227
<b>LS5</b>	Tageslosung ermitteln . . . . .	229
<b>LS6</b>	Sich sicher in die Bedienung des Kassensystems einarbeiten . . . . .	231
<b>LS7</b>	Das Warenwirtschaftssystem kennenlernen . . . . .	234
<b>LS8</b>	Zahlungsnachweise erstellen und Vorschriften zur Umsatzsteuer berücksichtigen . . . . .	237
<b>LS9</b>	Kassenbon und Quittung unterscheiden . . . . .	239
<b>LS10</b>	Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen . . . . .	244
<b>LS11</b>	Die Inventur durchführen und das Inventar aufstellen . . . . .	248
<b>LS12</b>	Die Bilanz aus dem Inventar erstellen und analysieren . . . . .	252
<b>LS13</b>	Auswirkungen von Geschäftsfällen auf die Bilanz erkennen . . . . .	256
<b>LS14</b>	Das Hauptbuch der Buchführung – Buchen auf T-Konten . . . . .	263
<b>LS15</b>	Geschäftsfälle ordnungsgemäß im Grundbuch erfassen . . . . .	268

### Schwerpunkt Gesamtwirtschaft

#### KB I WiSo

<b>LS1</b>	Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen . . . . .	274
<b>LS2</b>	Wichtige gesetzliche Grundlagen anwenden können . . . . .	276
<b>LS3</b>	Die Bedeutung von Tarifverträgen kennen und Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung nutzen . . . . .	290
<b>LS4</b>	Einen Betriebsrat gründen . . . . .	295
<b>LS5</b>	Das System der Sozialversicherung kennenlernen . . . . .	300
<b>LS6</b>	Sich über die Altersvorsorge informieren . . . . .	304

# Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen

## Schwerpunkt Betriebswirtschaft (SBW)

- LS1** Ausbildungsbetrieb präsentieren
- LS2** Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft klären
- LS3** Funktionen des Einzelhandels klären
- LS4** Betriebsformen unterscheiden
- LS5** Verschiedene Verkaufsformen kennenlernen und bei den Betriebsformen einordnen können
- LS6** Sortiment darstellen
- LS7** Organisationsstruktur meines Unternehmens beschreiben
- LS8** Verkaufen als Geschäftsprozess darstellen

7



© Robert Kneschke - Fotolia.com

## Die Kompetenzentwicklung umfasst, ...

### Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen

Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihren Ausbildungsbetrieb und stellen die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Bei der Erarbeitung einer zielgruppenbezogenen Präsentation nutzen sie die Möglichkeiten von Problemlösungstechniken und verwenden für die anschauliche Darstellung der Ergebnisse angemessene Präsentationsmedien, -techniken und -softwarelösungen. Sie bewerten die Präsentation anhand ausgewählter Kriterien.

Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden Betriebsformen im Zusammenhang mit der Verkaufsform, der Sortimentsstruktur und dem Preis. Sie informieren sich eigenständig in ihrem Ausbildungsbetrieb und entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation von Einzelhandelsunternehmen. Sie erklären Stellung und Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft.

Leistungen des Einzelhandels Betriebsformen Verkaufsformen Sortimentsstruktur • Sortimentsbreite • Sortimentstiefe • Kern- und Randsortiment Aufbauorganisation • Leitungssysteme Ablauforganisation • Arbeitsanweisung • Warenfluss Geschäftsprozess Wirtschaftsbereiche bzw. -sektoren	Versorgungs- und Erlebnishandel  Vgl. Lernfeld 8 Sortimentspyramide  z. B. Stablinie, Matrix, Projekt  z. B. Kassieranweisung
---	--

## Das Modellunternehmen im Lernfeld 1

Unternehmensbeschreibung	
<b>Firma</b>	<b>Uranus GmbH</b>
<b>Geschäftszweck und Betriebsform</b>	Verkauf von Elektroartikeln, Montage und Anschluss von Elektrogeräten, Lieferung sowie Garantie- und Reparaturleistungen/Fachmarkt
<b>Geschäftssitz</b>	Aachener Straße 123, 77777 Neuburg
<b>Registergericht</b>	Amtsgericht Neuburg HRA 4532 Steuernummer: 98765/43210 USt.-IdNr.: DE765678943
<b>Gesellschafter</b>	Dr. Martina Walther Dr. Johannes Luther
<b>Geschäftsführer</b>	Bernd Hansmann Marita Peters
<b>Telefon – Telefax</b>	0771 0001-0                    0771 0001-1
<b>Homepage</b>	<a href="http://www.fachmarkt-uranus.de">www.fachmarkt-uranus.de</a>
<b>E-Mail</b>	fachmarkt@uranus.com
<b>Bankverbindung</b>	Sparkasse Neuburg IBAN: DE08123450678009980765 BIC: GBTHKZGHXXX
<b>Mitarbeiter</b>	Filiale Neuburg: 50 Mitarbeiter 5 Auszubildende <b>Verkäuferin/Verkäufer:</b> Julia Loh (19 Jahre, 1. Ausbildungsjahr) Hannes Watermann (20 Jahre, 2. Ausbildungsjahr) Jens Meier (17 Jahre, 2. Ausbildungsjahr) <b>Kaufmann im Einzelhandel:</b> Bastian Huber (26 Jahre, 3. Ausbildungsjahr) Özlem Yildirim (16 Jahre, 1. Ausbildungsjahr)
<b>Abteilungen</b>	1. Einkauf (ALn* Frau Mix/S Herr Schnell) 2. Verkauf (AL* Herr Kaya/SI Frau Meyer) 3. Lager ( AL* Herr Müller/S Herr Ordner) 4. Personal (AL* Herr Henning/SI Frau Hell) 5. Rechnungswesen (ALn* Frau Richter/S Herr Trost) *AL = Abteilungsleiter/ALn = Abteilungsleiterin *S = Substitut/SI = Substitutin Die Sortimentsangaben stellen ebenfalls Abteilungen dar.
<b>Sortiment</b>	TV und Audiosysteme Handy und Navigationssysteme Foto und Camcorder Gaming und Spielzeuge Film und Musik
<b>Ausbilder</b>	Mehmet Arslan (25 Jahre)

## Lernsituation 1

### Ausbildungsbetrieb präsentieren

Kopiervorlage „Steckbrief“ zur Lösung der Eingangssituation im Schülerbuch auf Seite 10

Mein Ausbildungsbetrieb	
<b>Branche</b>	
<b>Rechtsform</b>	
<b>Inhaber/Geschäftsführer</b>	
<b>Standort und</b>	
<b>Adresse</b>	
<b>Mitarbeiterzahl</b>	
<b>Jahresumsatz</b>	
<b>Mitgliedschaft</b>	
<b>Sortimentsbeschreibung</b>	
<b>Kundenstruktur</b>	
<b>Einzugsgebiet</b>	
<b>Werbemaßnahmen</b>	
<b>Ladenöffnung</b>	

## Das ist mein Ausbildungsbetrieb!

In Partnerarbeit interviewen Sie sich gegenseitig. Dazu „verwandeln“ Sie Ihr Klassenzimmer in ein Fernsehstudio mit Publikum.  
Zeichnen Sie die Gespräche zusätzlich mit einer Kamera auf.  
Beachten Sie: Ziel der Interviews ist es, dass Ihre Mitschülerinnen und Mitschüler möglichst viel über Sie und Ihren Ausbildungsbetrieb erfahren.



© Brian Jackson – stock.adobe.com

### Arbeitsaufträge

- 1. Bereiten Sie das Gespräch sorgfältig vor. Dazu nutzen Sie auch den ausgearbeiteten Steckbrief zum eigenen Ausbildungsunternehmen.**
- 2. Wählen Sie durch Zufallsauswahl fünf der aufgezeichneten Interviews aus und besprechen Sie diese in Ihrer Klasse. Bewerten Sie die Interviews anhand folgender Kriterien mithilfe einer Checkliste:**
  - Informationsgehalt und Verständlichkeit,
  - Art der Fragestellung und der Antworten,
  - Aussprache und Lautstärke,
  - Betonung und Sprechtempo,
  - Einsatz von Körpersprache.



© Ralf Geithe – stock.adobe.com

11

## Das erwarte ich von meinem Ausbildungsbetrieb!

Vom ersten Tag Ihrer Ausbildung an bestehen zwischen Ihnen und Ihrem beruflichen Umfeld eine Fülle von Beziehungen.  
Diese Beziehungen sind wechselseitig. Dies bedeutet, Sie haben bestimmte Erwartungen an andere und diese wiederum haben gewisse Erwartungen an Sie.



© Alexander Raths – stock.adobe.com

### Arbeitsaufträge

- 1. Formulieren Sie jeweils fünf Erwartungen, die Sie als Auszubildende(r) haben an:**
  - a) das eigene Unternehmen, b) die Vorgesetzten, c) die Kollegen, d) die Kunden.**
- 2. a) Führen Sie dazu eine Kartenabfrage durch. Bilden Sie in der Klasse Gruppen, die jeweils einen der vier Bereiche auswerten. Das Ergebnis wird zeigen, welche Erwartungen bei Ihnen in der Klasse eine besonders wichtige Rolle spielen und welche Erwartungen für Sie einen eher geringen Stellenwert haben. Diskutieren Sie das Ergebnis.**
  - b) Notieren Sie Ihre Erwartungen auch auf das Arbeitsblatt der folgenden Seite. Überprüfen Sie im Lauf Ihrer Ausbildung, ob sich Ihre Erwartungen erfüllt, nicht erfüllt oder geändert haben.**
- 3. Schlüpfen Sie in die Rolle eines Ihrer Vorgesetzten, eines Kollegen und eines Kunden. Formulieren Sie wiederum fünf Erwartungen. Dieses Mal aber an Sie als Auszubildende und Mitarbeiter im Verkauf. Überprüfen Sie, in welchen Bereichen übereinstimmende Erwartungen vorliegen und wo es zu unterschiedlichen Bewertungen gekommen ist. Welche Schlussfolgerungen können Sie daraus ziehen?**

## Zu 1 b) Meine Erwartungen an mein berufliches Umfeld

**Unternehmen****Vorgesetzte**

12

**Kollegen****Kunden**

<input type="text"/>	<input type="text"/>

## Lernsituation 2

### Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft klären

Michael, Konrad, Lukas und Ralf sind Mitglieder im Neuburger Männerkochclub „Pfeffer & Salz“. Mit Vorliebe kochen Sie Gerichte, bei denen Käse eine wichtige Rolle spielt, denn auch beruflich haben drei mit diesem Milchprodukt zu tun: Konrad arbeitet als Qualitätsmanager in einem großen Molkereibetrieb, Ralf bewirtschaftet einen Hof mit über 50 Milchkühen und Lukas fährt jeden Tag mit seinem „Käsemobil“ in Orte der Neuburger Umgebung, um dort seinen Kunden über 100 verschiedene Käsesorten anzubieten. Michael hat als Polizist beruflich nichts mit Käse zu tun, ist aber begeisterter Käseliebhaber und gibt monatlich gut und gerne über 50 € für Käsespezialitäten aus.



© VIDI Studio – stock.adobe.com

#### Arbeitsauftrag

Aus den Informationen der Situation können Sie die Bedeutung bzw. Einordnung des Einzelhandels in die Gesamtwirtschaft erkennen und somit auch die Gliederung einer Volkswirtschaft in unterschiedliche Wirtschaftsbereiche darstellen. Füllen Sie dazu das folgende Schema aus (1 bis 4) am Beispiel des Produkts „Käse“. Was tragen Sie in den Kasten mit der Nummer 5 ein?

13

#### Gliederung der Wirtschaft

© Visionsib – stock.adobe.com



1

© magdal3na – stock.adobe.com



2

© Alexander Blinov – stock.adobe.com



3

© presmaster – stock.adobe.com



4

5

## Lernsituation 3

### Funktionen des Einzelhandels klären

Sie sollen im folgenden Text die Aufgaben (Funktionen) des Einzelhandels erkennen und die entsprechenden Textzeilen der jeweiligen Funktion zuordnen.



© mavoimages - stock.adobe.com

#### Inga und Mark führen ein Unternehmen

1 Inga und Mark Heider führen seit fünf Jahren selbstständig eine  
 2 Lederboutique. Ihre Geschäftsräume sind klein, liegen aber günstig  
 3 am Rande der Fußgängerzone. Ihre Spezialität sind Lederwaren aus  
 4 Spanien. Bei einer Fahrt nach Spanien verbinden die beiden Urlaub  
 5 und Geschäft: Neben einer Badewoche benutzen sie die Zeit zum  
 6 Einkauf, und ihr kleiner Lieferwagen ist bei der Rückfahrt voll gepackt  
 7 bis oben hin mit neuer Ware. Da sie direkt beim Produzenten  
 8 einkaufen, kennen sie die Ware ganz genau und können ihre Kunden  
 9 bestens beraten. Außerdem achten sie bei ihren Einkäufen darauf,  
 10 dass sie keine Ware aus minderwertigem Leder oder in schlechter  
 11 Verarbeitung beziehen. In ihrer Boutique bieten die Heiders Jacken  
 12 und Hüte, Gürtel und Riemen, Beutel und Taschen sowie Handschuhe  
 13 und Lederkleinteile an. Regelmäßig stellen sie einen Artikel relativ  
 14 günstig als „Angebot des Monats“ heraus. Auf diese Weise können  
 15 sie auch Artikel absetzen, die sie in großer Zahl beziehen müssen  
 16 (Mindestabnahmemenge). Da sie nur zweimal im Jahr in Spanien  
 17 einkaufen, haben sie einen Lagerraum, um die eingekauften Ware  
 18 fachgerecht zulagern. Außerdem bieten die Heiders Lederpflegemittel  
 19 an; dazu können sie ihren Kunden Tipps zur Pflege und Reinigung  
 20 von Leder geben. Hartnäckig verschmutzte Teile nehmen die Heiders  
 21 im Auftrag einer Spezialfirma für Lederreinigung entgegen.  
 22 Stammkunden der beiden nutzen diese Möglichkeit gern, um ihre  
 23 Ledersachen fachgerecht reinigen zu lassen. Auf ihre Stammkunden  
 24 verlassen sich die beiden auch, wenn es um die Gewinnung neuer  
 25 Kunden geht. Sie verteilen Flyer an ihre Kunden und bitten diese, die  
 26 Empfehlung weiterzugeben. Da eine Vielzahl von Kunden mit  
 27 Kreditkarten zahlen möchten, haben sich Heiders entschlossen,  
 28 Zahlungen mit Kreditkarten zu akzeptieren.

Funktionen des Handels	Textzeilen
1. Räumliche Überbrückungsfunktion	
2. Zeitliche Überbrückungsfunktion	
3. Mengenausgleichsfunktion	
4. Sortimentsfunktion	
5. Qualitätsfunktion	
6. Beratungs- und Werbefunktion	
7. Servicefunktion	
8. Kreditfunktion	

## Lernsituation 4

### Betriebsformen unterscheiden

Betriebe mit ähnlichen Warenangeboten (Sortimenten) kann man durch Beobachtung vergleichen. In der Fachsprache des Einzelhandels werden solche Beobachtungen „Konkurrenzgänge“ genannt. Um sich mit den Betriebsformen des Einzelhandels vertraut zu machen, sollen Sie solch einen Beobachtungsgang durchführen.



© zhu difeng - stock.adobe.com

#### Arbeitsaufträge

1. Bilden Sie Arbeitsgruppen mit gleichem Ausbildungsortiment.
2. Wählen Sie drei möglichst unterschiedliche Betriebe (verschiedene Betriebsformen) mit einem Warenangebot entsprechend Ihrem Ausbildungsortiment aus.
3. Besuchen Sie diese Betriebe, und ermitteln Sie genau die Punkte des nachfolgenden Beobachtungsbogens. Notieren Sie alle Angaben, die Sie feststellen können.
4. Werten Sie die ausgefüllten Bögen aus:
  - Welche Unterschiede kommen innerhalb einer Branche vor?
  - Sind die Betriebe „Konkurrenten“ oder machen sie sich keine Konkurrenz?
5. Fassen Sie Ihre Ergebnisse hinsichtlich der verschiedenen Betriebsformen zusammen. Vergleichen Sie Ihre generellen Feststellungen zu den einzelnen Betriebsformen sortimentsübergreifend innerhalb Ihrer Klasse.



© fotohansel - stock.adobe.com

## Beobachtungsbogen

	Betriebe		
	1	2	3
1. Name des Unternehmens			
2. Standort des Ladengeschäfts			
3. Sortiment <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kennzeichnung (Branche)</li> <li>b. Sortimentsbreite</li> <li>c. Sortimentstiefe</li> </ul>			
4. Verkaufsformen <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bedienung</li> <li>b. Vorwahlsystem</li> <li>c. Selbstbedienung</li> </ul>			
5. Betriebsgröße <p>B = Beschäftigte V = Verkaufsfläche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. sehr groß (mehr als 100 B/ mehr als 3000 m<sup>2</sup> V)</li> <li>b. groß (40–100 B/ 1000–3000 m<sup>2</sup> V)</li> <li>c. mittel (10–39 B/ 400–999 m<sup>2</sup> V)</li> <li>d. klein (2–9 B/ 50–399 m<sup>2</sup> V)</li> <li>e. mini (1 B/sehr geringe V)</li> </ul>			
6. Geschäftsausstattung und Warenpräsentation <ul style="list-style-type: none"> <li>a. sehr gediegen, vornehm und elegant</li> <li>b. poppig, fetzig und jugendlich</li> <li>c. durchschnittlich, ohne besondere Akzente</li> <li>d. einfach, schlicht, Discounter-Prinzip</li> <li>e. _____</li> </ul>			
7. Betriebsform <p>Warenhaus, Kaufhaus, Verbrauchermarkt, Supermarkt, Discountgeschäft, Fachgeschäft, Spezialgeschäft oder ...</p>			

## Lernsituation 5

### Verschiedene Verkaufsformen kennenlernen und bei den Betriebsformen einordnen können

Julia befindet sich jetzt seit vier Monaten in der Ausbildung bei der Uranus GmbH und sitzt nur den ganzen Tag an der Kasse oder räumt Waren ein, wie die meisten Mitarbeiter in ihrem Unternehmen. Im Gespräch mit ihren Mitschülern hat sie herausgefunden, dass diese zum Beispiel auch Kundenberatungen durchführen oder andere Aufgaben erledigen. Außerdem lernt sie im Gegensatz zu ihren Mitschülern nichts über die einzelnen Waren. Sie fragt sich, warum das so ist.



© Kadmy - stock.adobe.com

#### Arbeitsaufträge

##### 1. Finden Sie heraus, zu welcher Betriebsform Ihr Geschäft gehört.

- Überlegen Sie sich zuerst wie Ihr Sortiment aussieht, welche Verkaufsform Sie anwenden usw. Füllen Sie dazu die vorhandene Tabelle aus.
- Finden Sie anschließend anhand Ihres Schulbuches und Ihrer Mitschriften heraus zu welcher Betriebsform Ihr Unternehmen zählt.
- Tauschen Sie sich anschließend mit Mitschülern aus, welche die gleiche Betriebsform gewählt haben.

Betriebsformen (Kriterien)	Meine Betriebsform ist _____
Sortiment	
Verkaufsform	
Geschäfts- ausstattung	
Preisgestaltung	
Betriebsgröße, Verkaufsfläche	
Standort	
Praxisbeispiele	

- Informieren Sie sich anhand Ihres Schulbuches über die anderen Betriebsformen und überlegen Sie sich, wie die **Preisgestaltung** und **Geschäftsausstattung** der einzelnen Betriebsformen aussehen. Tragen Sie anschließend Ihre Ergebnisse in die Tabellen der einzelnen Betriebsformen ein und tauschen Sie sich mit Ihren Mitschülern aus.

	Fachgeschäft	Kaufhaus
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		
	Warenhaus	Fachmarkt
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		
	Discounter	Verbrauchermarkt und SB-Warenhaus
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		
	Supermarkt	
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		

3. Informieren Sie sich über die folgenden Betriebsformen und vervollständigen Sie die Tabellen. Tauschen Sie sich anschließend ebenfalls mit Ihren Mitschülern aus.

	Spezialgeschäft	Einkaufszentrum
Sortiment		
Verkaufsform		
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		
Betriebsgröße, Verkaufsfläche		
Standort		
Praxisbeispiele		

19

	Boutique	Factory-Outlets
Sortiment		
Verkaufsform		



►

	Boutique	Factory-Outlets
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		
Betriebsgröße, Verkaufsfläche		
Standort		
Praxisbeispiele		

  

	Off-Price-Store	Convenience-Shop
Sortiment		
Verkaufsform		
Geschäfts-ausstattung		
Preisgestaltung		
Betriebsgröße, Verkaufsfläche		
Standort		
Praxisbeispiele		

20

4. Warum kann Julia im Gegensatz zu ihren Mitschülern keine anderen Aufgaben in Ihrem Unternehmen ausführen?

---

5. Zu welcher Betriebsform könnte das Ausbildungsunternehmen von Melanie gehören?

---