

FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Schwerpunkt Einzelhandel

Schuljahr 1

1. Auflage

Lernsituationen

Lösungen

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

Europa-Nr.: 92843



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 978-3-7585-9284-3

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

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. Wir freuen uns auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünschen erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

Frühjahr 2023

Herausgeber und Verlag

Schwerpunkt Betriebswirtschaft (SBW)

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

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

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

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

Lernfeld 3: Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten

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

Lernfeld 4: Waren präsentieren

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

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

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

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

Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle (SSuK)

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

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

Schwerpunkt Gesamtwirtschaft (SGW)

KB I WiSo

LS1	Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen	274
LS2	Wichtige gesetzliche Grundlagen anwenden können	276
LS3	Die Bedeutung von Tarifverträgen kennen und Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung nutzen.	290
LS4	Einen Betriebsrat gründen	295
LS5	Das System der Sozialversicherung kennenlernen	300
LS6	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



© 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	Versorgungs- und Erlebnishandel
Betriebsformen	
Verkaufsformen	
Sortimentsstruktur	Vgl. Lernfeld 8
<ul style="list-style-type: none"> • Sortimentsbreite • Sortimentstiefe • Kern- und Randsortiment 	Sortimentspyramide
Aufbauorganisation	
<ul style="list-style-type: none"> • Leitungssysteme 	z. B. Stablinie, Matrix, Projekt
Ablauforganisation	
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsanweisung • Warenfluss 	z. B. Kassieranweisung
Geschäftsprozess	
Wirtschaftsbereiche bzw. -sektoren	

Das Modellunternehmen im Lernfeld 1

Unternehmensbeschreibung	
Firma	Uranus GmbH
Geschäftszweck und Betriebsform	Verkauf von Elektroartikeln, Montage und Anschluss von Elektrogroßgeräten, Lieferung sowie Garantie- und Reparaturleistungen/Fachmarkt
Geschäftssitz	Aachener Straße 123, 77777 Neuburg
Registergericht	Amtsgericht Neuburg HRA 4532
	Steuernummer: 98765/43210
	USt.-IdNr.: DE765678943
Gesellschafter	Dr. Martina Walther
Geschäftsführer	Dr. Johannes Luther Bernd Hansmann Marita Peters
Telefon – Telefax	0771 0001-0 0771 0001-1
Homepage	www.fachmarkt-uranus.de
E-Mail	fachmarkt@uranus.com
Bankverbindung	Sparkasse Neuburg IBAN: DE08123450678009980765 BIC: GBTHKZGHXXX
Mitarbeiter	Filiale Neuburg: 50 Mitarbeiter 5 Auszubildende Verkäuferin/Verkäufer: Julia Loh (19 Jahre, 1. Ausbildungsjahr) Hannes Watermann (20 Jahre, 2. Ausbildungsjahr) Jens Meier (17 Jahre, 2. Ausbildungsjahr) Kaufmann im Einzelhandel: Bastian Huber (26 Jahre, 3. Ausbildungsjahr) Özlem Yildirim (16 Jahre, 1. Ausbildungsjahr)
Abteilungen	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.
Sortiment	TV und Audiosysteme Handy und Navigationssysteme Foto und Camcorder Gaming und Spielzeuge Film und Musik
Ausbilder	Mehmet Arslan (25 Jahre)

Lernsituation 1

Ausbildungsbetrieb präsentieren

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

Mein Ausbildungsbetrieb

Branche

Rechtsform

Inhaber/Geschäftsführer

Standort und

Adresse

Mitarbeiterzahl

Jahresumsatz

Mitgliedschaft

Sortimentsbeschreibung

Kundenstruktur

Einzugsgebiet

Werbemaßnahmen

Ladenöffnung

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 Rath – 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

- gute Ausbildung,
- Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen,
- gute Vorbereitung auf die Abschlussprüfungen,
- nach erfolgreicher Prüfung
Übernahme in ein Angestelltenverhältnis

Vorgesetzte

- gerechte Behandlung,
- Förderung,
- Hilfe bei Problemen in der Ausbildung,
- Verständnis,
- Hilfsbereitschaft



Kollegen

- Hilfsbereitschaft,
- Verständnis, wenn man nicht alles gleich richtig macht,
- Teamarbeit,
- Vermittlung von Fachwissen

Kunden

- akzeptieren, dass man als Auszubildender nicht alles weiß,
- Freundlichkeit,
- gerechte Behandlung

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 Molkeereibetrieb, Ralf bewirtschaftet einen Hof mit über 50 Milchkühen und Lukas fährt jeden Tag mit seinem „Käsemo-bil“ in Orte der Neuburger Umgebung, um dort seinen Kunden über 100 verschiedene Käsesorten anzubieten. Michael hat als Poli-zist 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



© Visionsi – stock.adobe.com

© magdal3na – stock.adobe.com

© Alexandr Blinov – stock.adobe.com

© pressmaster – stock.adobe.com

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 eingekaufte Ware
 18 fachgerecht zu lagern. 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.

14

Funktionen des Handels	Textzeilen
1. Räumliche Überbrückungsfunktion	3, 4, 7
2. Zeitliche Überbrückungsfunktion	15–17
3. Mengenausgleichsfunktion	6, 7, 14, 15
4. Sortimentsfunktion	11, 12, 17, 18
5. Qualitätsfunktion	9, 10
6. Beratungs- und Werbefunktion	8, 18, 19, 22–25
7. Servicefunktion	19, 20, 25–28
8. Kreditfunktion	25–28

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 Ausbildungssortiment.
2. Wählen Sie drei möglichst unterschiedliche Betriebe (verschiedene Betriebsformen) mit einem Warenangebot entsprechend Ihrem Ausbildungssortiment 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.

**EXKLUSIV
NUR BEI UNS!**

© fotohansel – stock.adobe.com

Beobachtungsbogen

	Betriebe		
	1	2	3
1. Name des Unternehmens			
2. Standort des Ladengeschäftes			
3. Sortiment a. Kennzeichnung (Branche) b. Sortimentsbreite c. Sortimentstiefe 4. Verkaufsformen a. Bedienung b. Vorwahlsystem c. Selbstbedienung			
5. Betriebsgröße B = Beschäftigte V = Verkaufsfläche a. sehr groß (mehr als 100 B/ mehr als 3000 m ² V) b. groß (40–100 B/ 1000–3000 m ² V) c. mittel (10–39 B/ 400–999 m ² V) d. klein (2–9 B/ 50–399 m ² V/ e. mini (1 B/sehr geringe V)			
6. Geschäftsausstattung und Warenpräsentation a. sehr gediegen, vornehm und elegant b. poppig, fetzig und jugendlich c. durchschnittlich, ohne besondere Akzente d. einfach, schlicht, Discounter-Prinzip e. _____			
7. Betriebsform Warenhaus, Kaufhaus, Verbrauchermarkt, Supermarkt, Discountgeschäft, Fachgeschäft, Spezialgeschäft oder ... _____			

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

Betriebsformen (Kriterien)	Meine Betriebsform ist _____
Sortiment	Lösung ist schülerabhängig.
Verkaufsform	
Geschäftsausstattung	
Preisgestaltung	
Betriebsgröße, Verkaufsfläche	
Standort	
Praxisbeispiele	

2. 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	gehobene Ausstattung, hochwertig bis luxuriös, attraktiv und erlebnisorientiert	fachgerecht, bequeme Verkehrswege wie Rolltreppen, Aufzüge, preiswert für Normalbedarf
Preisgestaltung	gehobenes Preisniveau, teuer	mittel bis niedrig

	Warenhaus	Fachmarkt
Geschäfts-ausstattung	mittel bis gehoben, je nach Abteilung, funktionell, warengerecht, aufwendig	ebenerdig funktionell übersichtlich
Preisgestaltung	mittel bis teuer	mittel bis hoch

	Discounter	Verbrauchermarkt und SB-Warenhaus
Geschäfts-ausstattung	einfach, preiswert	einfach, auf SB ausgerichtet
Preisgestaltung	niedrig billig	niedrig

	Supermarkt
Geschäftsaus-stattung	auf SB ausgerichtet, begrenzter Service, preiswert
Preisgestaltung	mittel

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	sehr schmal und sehr tief	sehr breit und sehr tief
Verkaufsform	Vollbedienung oder Vorwahl (Bedienung)	alle Formen möglich
Geschäfts-ausstattung	gehobene Ausstattung, hochwertig bis luxuriös, attraktiv und erlebnisorientiert, aufwendig speziell	insgesamt gehobene Ausstattung, aber je nach Geschäft unterschiedlich
Preisgestaltung	gehobenes Preisniveau, teuer	mittel bis hoch
Betriebsgröße, Verkaufsfläche	klein	sehr groß (ca. 30.000 bis 100.000 m²)
Standort	City, Stadtmitte	außerhalb der Stadt, grüne Wiese, verkehrsgünstig
Praxisbeispiele	bestimme Warengruppe aus einer Branche z. B. Computerkonsolenspiele	mehrere Fachmärkte, Fachgeschäfte und Dienstleister z. B. Einkaufszentrum

	Boutique	Factory-Outlets
Sortiment	schmal und tief	schmal und tief
Verkaufsform	Vollbedienung oder Vorwahl	unterschiedlich, oft SB bzw. Vorwahl

	Boutique	Factory-Outlets
Geschäfts-ausstattung	eher gehobene Ausstattung	einfach
Preisgestaltung	mittel bis gehoben	niedrig
Betriebsgröße, Verkaufsfläche	klein	relativ klein
Standort	Innenstadt	Stadtrand, Ort der Produktion
Praxisbeispiele	Mode oder Schmuck z. B. Juwelier	z. B. Haribo-Outlet

	Off-Price-Store	Convenience-Shop
Sortiment	breit und flach	breit und flach
Verkaufsform	eher SB	Bedienung oder Selbstbedienung
Geschäfts-ausstattung	einfach	einfach bis mittel
Preisgestaltung	niedrig	mittel bis teuer
Betriebsgröße, Verkaufsfläche	klein	sehr klein
Standort	Stadtrand	überall
Praxisbeispiele	Restposten z. B. 1-Euro-Laden	begrenztes Sortiment an Lebensmitteln z. B. Tankstellen-Shop

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

Selbstbedienung; Vorwahl, Beratung nur notwendig, wenn Kunden nachfragen

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

Fachmarkt