



Didaktischer Jahresplan – Einzelhandel (Unterstufe – 1. Halbjahr)																					
Schulwochen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
Lernfelder/Fächer	Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (60 Std.)																				
	Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen (80 Std.)																				
	Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen (100 Std.)																				
Kundenkommunikation und –service (KK, vierstündig)	LS 2.1: Einfache Verkaufsgespräche unter Beachtung verbaler und nonverbaler Kommunikationstechniken führen (32 Std.)					LS 2.2: Im Verkaufsgespräch Warenkenntnisse gezielt nutzen und sich selbstständig neue Warenkenntnisse aneignen (16 Std.)					LS 2.3: Serviceleistungen in Verkaufsgesprächen anbieten und Kunden ergänzende Angebote unterbreiten (16 Std.)					LS 2.4: Auf Kundeneinwände angemessen reagieren und Argumente oder Alternativen einbringen (16 Std.)					
Warenbezogene Prozesse (WP, fünfstündig)	LS 3.1: Kassiervorgänge erledigen und Kassenabrechnungen vornehmen (25 Std.)					LS 3.2: Kassenberichte erstellen und auswerten (15 Std.)					LS 3.3: Zahlungsvorgänge erledigen(15 Std.)					LS 3.4: Kaufverträge an der Kasse abschließen und erfüllen (30 Std.)					
Wirtschafts- und Sozialprozesse (WS, dreistündig)	LS 1.1: Die Aufgaben und Rechte als Auszubildender auf Grundlage der Rahmenbedingungen angemessen wahrnehmen (mit PK 15 Std.)					LS 1.2: Ausbildungsbetriebe vorstellen und vergleichen (15 Std.)					LS 1.3: Konkurrenzunternehmen und das eigene Ausbildungsunternehmen in die Gesamtwirtschaft einordnen (20 Std.)										
Warenwirtschaftssysteme im EH (WW, zweistündig)	LS: Computergestützte Warenwirtschaftssysteme im Einzelhandel nutzen inkl. Methodenbaustein „Präsentationstechniken“ (40 Std.)																				
Deutsch (D, einstündig)	Methodenbaustein: Texte verstehen und zusammenfassen					LS: Sprache als Brücke zum Kunden nutzen (mit KK, LF 2)															
Politik/Gesellschaftslehre (PK, einstündig)	LS: Berufsausbildung in der BRD (mit WS, LF 1)					LS: Wie funktioniert das politische System der BRD?															



Didaktischer Jahresplan – Einzelhandel (Unterstufe – 2. Halbjahr)																				
Schulwochen	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Lernfelder/Fächer	Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (40 Std.)																			
	Lernfeld 4: Waren präsentieren (40 Std.)																			
	Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern (40 Std.)																			
Kundenkommunikation und –service (KK, zweistündig)	LS 4.1: Konzepte der Warenpräsentation gemeinsam erfassen und Ideen entwickeln (20 Std.)										LS 4.2: Bei der Ladengestaltung mitwirken (20 Std.)									
Warenbezogene Prozesse (WP, zweistündig)	LS 5.1: Werbemaßnahmen entwickeln und präsentieren (20 Std.)										LS 5.2: Verkaufsförderungsmaßnahmen einschätzen und einsetzen (20 Std.)									
Wirtschafts- und Sozialprozesse (WS, zweistündig)	LS 1.4: Mitbestimmung und Mitwirkungsmöglichkeiten nutzen (20 Std.)										LS 1.5: Die sozialen Sicherungsmöglichkeiten vergleichen und beurteilen (20 Std.)									
Englisch (E, zweistündig)	LS (mit KK, LF 2): Einfache fremdsprachliche Verkaufsgespräche führen																			



Didaktischer Jahresplan – Einzelhandel (Mittelstufe – 1. Halbjahr)																				
Schulwochen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Lernfelder/Fächer	Lernfeld 6: Waren beschaffen (60 Std.)																			
	Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (80 Std.)																			
	Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (80 Std.)																			
	Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen (80 Std.)																			
Kundenkommunikation und –service (KK, zweistündig)	LS 10.1: Auf besondere Kunden eingehen (10 Std.)					LS 10.2: Schwierige Verkaufssituationen meistern (30 Std.)														
Warenbezogene Prozesse (WP, zweistündig)	LS 6.1: Beschaffungsprozesse planen (20 Std.)							LS 6.2: Beschaffungsprozesse steuern und durchführen (40 Std.)												
Wirtschafts- und Sozialprozesse (WS, zweistündig)	LS 9.1: Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument beurteilen (10 Std.)										LS 9.2: Selbstkosten und Bruttoverkaufspreis berechnen (Vorwärtskalkulation, 10 Std.)									
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK, zweistündig)	LS 8.1: Bedeutung und Aufgabengebiete des Rechnungswesens erkennen (10 Std.)					LS 8.2: Geschäftsfälle und Belege in einer ordnungsgemäßen Buchführung erfassen (30 Std.)														



Didaktischer Jahresplan – Einzelhandel (Mittelstufe – 2. Halbjahr)																					
Schulwochen	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
Lernfelder/Fächer	Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen (80 Std.)																				
	Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (80 Std.)																				
	Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (80 Std.)																				
	Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen (80 Std.)																				
Kundenkommunikation und –service (KK, zweistündig)	LS 10.3: Ladendiebstähle verhindern (15 Std.)							LS 10.4: Reklamationen und Umtausch meistern (25 Std.)													
Warenbezogene Prozesse (WP, zweistündig)	LS 7.1: Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen (6 Std.)			LS 7.2: Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages abwickeln (14 Std.)						LS 7.3: Ware lagern und pflegen (20 Std.)											
Wirtschafts- und Sozialprozesse (WS, zweistündig)	LS 9.3: Rückwärts- und Differenzkalkulation durchführen (20 Std.)									LS 9.4: Vereinfachte Kalkulationen preisstrategisch nutzen (20 Std.)											
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK, zweistündig)	LS 8.3: Auf Erfolgs- oder Ergebniskonten buchen und den Erfolg ermitteln (24 Std.)											LS 8.4: Das Konto „Gewinn und Verlust“ zur Kontrolle der Wirtschaftlichkeit auswerten (16 Std.)									
Datenverarbeitung (DV, zweistündig)	LS: Möglichkeiten der Standardsoftware EXCEL berufsbezogen anwenden, inkl. Methodenbaustein „Diagramme anfertigen“ (40 Std.)																				
Politik/Gesellschaftslehre (PK, einstündig)	LS: Sozialstaat in der Krise?									LS: Gibt es Arbeit für alle?											
Sport/Gesundheitsförderung (SP, zweistündig)	LS: Gesundheitserziehung und Rückenschule																				



Didaktischer Jahresplan – Einzelhandel (Oberstufe – 1. Halbjahr)																				
Schulwochen	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Lernfelder/Fächer	Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)																			
	Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden (60 Std.)																			
	Lernfeld 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen (60 Std.)																			
	Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln (80 Std.)																			
Kundenkommunikation und -service (KK, zweistündig)	LS 12.1: Marktinformationen ermitteln und für Marketingkonzepte nutzen (25 Std.)											LS 12.2: Marktentwicklungen wie E-Commerce im Verkauf nutzen (15 Std.)								
Wirtschafts- und Sozialprozesse (WS, vierstündig)	LS 13.1: Personalbedarf und -einsatz planen und Personal beschaffen (20 Std.)					LS 13.2: Rechtliche Rahmenbedingungen beim Arbeitsverhältnis beachten (20 Std.)					LS 13.3: Personal entlohnen und betreuen (20 Std.)					LS 14.1: Betriebliche Vollmachten und Rechtsformen unterscheiden und beurteilen (20 Std.)				
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK, zweistündig)	LS 11.1: Warengeschäfte kalkulieren und buchen (30 Std.)														LS 11.2: Mit Hilfe von Kennziffern Geschäftsprozesse optimieren (10 Std.)					



Didaktischer Jahresplan – Einzelhandel (Oberstufe – 2. Halbjahr)																				
Schulwochen	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
Lernfelder/Fächer	Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)																			
	Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden (60 Std.)																			
	Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln (80 Std.)																			
Kundenkommunikation und -service (KK, zweistündig)	LS 12.3: Kundenbeziehungen ausbauen (18 Std.)					VORBEREITUNG ABSCHLUSSPRÜFUNG Teil 2 – GESCHÄFTSPROZESSE IM EINZELHANDEL insb. Marketing, Verkauf, Sortimentsgestaltung, rechn. Geschäftsvorgänge, Kalkulation, Bestandsführung und -kontrolle					Vorbereitung auf die mündliche Prüfung „Fallbezogenes Fachgespräch“									
Wirtschafts- und Sozialprozesse (WS, vierstündig)	LS 14.2: Finanzierungs- und Kreditsicherungs-möglichkeiten vergleichen (20 Std.)				LS 14.3: Unternehmenskrisen und Konzentrations-prozesse im EH erfassen (20 Std.)				VORBEREITUNG ABSCHLUSS-PRÜFUNG Teil 2 – GESCHÄFTSPROZESSE IM EINZELHANDEL insb. Einkauf, Lager, Personal					Warenkenntnisse in praktischen Übungen anwenden						
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (KSK, zweistündig)	LS 11.3: Kostenarten, ihre Bedeutung und Beeinflussungsmöglichkeiten beschreiben (32 Std.)																			
Datenverarbeitung (DV, zweistündig)	LS: Möglichkeiten der Standardsoftware EXCEL und WORD berufsbezogen anwenden (inkl. Methodenbaustein „Geschäftsbriefe schreiben“)																			
Politik/Gesellschaftslehre (PK, zweistündig)	LS: Arbeiten und leben in Europa																			
Deutsch/Kommunikation (D, einstündig)	LS: Kommunikation im Berufsleben (u. a. Geschäftsbriefe, Arbeitszeugnis, Berichtswesen)																			
Religionslehre (RL, einstündig)	LS: Verkaufen um jeden Preis?										LS: Erfahrungen mit Gruppen als Ausdruck der Vielfalt annehmen und verantwortlich gestalten									



Methodenbausteine (Übersicht) – Einzelhandel		
Methodenbaustein	Einführung im FACH (Lernsituation)	Klasse (Zeitraum)
1. Lernen lernen (u. a. Lerntypen)	WS (LS 1.1)	EU (1. – 5. Schulwoche)
2. Präsentationstechniken <ul style="list-style-type: none"> • mit Hilfe von PowerPoint • mit Plakatgestaltung 	Warenwirtschaft WS (LS 1.2)	EU (1. – 7. Schulwoche) EU (6. –13. Schulwoche)
3. Texte markieren, verstehen und zusammenfassen	Deutsch	EU (1. – 7. Schulwoche)
4. Erfolgreich kommunizieren	Deutsch	EU (8. – 19. Schulwoche)
5. Rollenspiele durchführen (z.B. Verkaufsgespräche)	KK (LS 2.1) KK (LS 10.2)	EU (1. – 10. Schulwoche) EM (6. – 19. Schulwoche)
6. In Gruppen arbeiten <ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen der Gruppenarbeit • Methoden der Gruppenarbeit • Bearbeitung von Projekten 	WP (LS 3.3) WP (LS 5.1) KK (LS 12.1)	EU (9. – 13. Schulwoche) EU (21. –30. Schulwoche) EO (1. –13. Schulwoche)
7. Arbeiten mit Gesetzestexten	WP (LS 3.4) WP (LS 7.2)	EU (14. – 20. Schulwoche) EM (23. – 28. Schulwoche)
8. Karikaturen analysieren	Politik	EU (6. – 10. Schulwoche)
9. Informationssuche im Internet	Datenverarbeitung WP (LS 6.2)	EU / EO EM (8. – 19. Schulwoche)
10. Kreatives Brainwriting mit Brain-Maps	KK (LS 10.1)	EM (1. – 5. Schulwoche)
11. Richtig telefonieren	KK (LS 10.2)	EM (6. – 19. Schulwoche)
12. Schaubilder und Diagramme lesen	Politik	EM (21. – 30. Schulwoche)
13. Eine Befragung durchführen und auswerten	KK (LS 12.1)	EO (1. – 13. Schulwoche)
14. Geschäftsbriefe schreiben	Deutsch / Datenverarbeitung	EO (21. – 30. Schulwoche)
15. Diagramme anfertigen	Datenverarbeitung	EU (17. – 20. Schulwoche)
16. Eine Pro- und Contra-Debatte gestalten	Politik KK (LS 12.2)	EO (21. – 30. Schulwoche) EO (13. – 20. Schulwoche)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Die betriebliche Ausbildung und Zusammenarbeit aktiv mitgestalten
Lernfeld	LF 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (60 Std.)
Lernsituation	LS 1.1 Die Aufgaben und Rechte als Auszubildender auf Grundlage der Rahmenbedingungen angemessen wahrnehmen (mit PK 15 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS PK	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben der Partner im Dualen System • Rechtsvorschriften der Berufsausbildung • Ausbildungsvertrag • Jugendarbeitsschutzgesetz <p><u>Methodenbaustein</u> Lernen lernen (u.a. Lerntypen)</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben der Partner im System der dualen Berufsausbildung beschreiben • Rechtsvorschriften der Berufsausbildung anwenden • Inhalte des Ausbildungsvertrages erklären • Rechte und Pflichten von Ausbildenden und Auszubildenden abwägen • Regelungen des Jugendarbeitsschutzgesetzes erläutern und anwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Eigenen Lerntyp erkennen • Lernstrategien entwickeln • Hemmnisse im Umgang mit Gesetzestexten abbauen • Soziale Beziehungen und Handlungen verstehen • Sich flexibel auf die Ausbildungssituation einstellen • Urteile verantwortungsbewusst bilden

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Die betriebliche Ausbildung und Zusammenarbeit aktiv mitgestalten
Lernfeld	LF 1 Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (60 Std.)
Lernsituation	LS 1.2: Ausbildungsbetriebe vorstellen und vergleichen (15 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels• Betriebs- und Verkaufsformen• Sortimentsbreite und –tiefe• Präsentationstechniken <p><u>Methodenbaustein</u> Präsentationstechniken mit Plakatgestaltung</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aufgaben der Einzelhandelsbetriebe beschreiben• Leistungen des Einzelhandels erklären• Sich über die Betriebsformen informieren• Betriebe nach Sortiment und Verkaufsform unterscheiden• Betriebsformen beurteilen• Präsentationstechniken anwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Informationen beschaffen und strukturieren• Hemmnisse im Umgang mit Präsentationen abbauen• Die Bedeutung der Betriebsform für die eigene berufliche Tätigkeit erkennen• Eigene und Arbeitsergebnisse anderer kritisch reflektieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Die betriebliche Ausbildung und Zusammenarbeit aktiv mitgestalten
Lernfeld	LF 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (60 Std.)
Lernsituation	LS 1.3: Konkurrenzunternehmen und das eigene Ausbildungsunternehmen in die Gesamtwirtschaft einordnen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Wirtschaftssectoren• Einfacher Wirtschaftskreislauf• Ökonomisches Prinzip• Markt und Preisbildung• Lerntechniken	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Wirtschaftssectoren unterscheiden• Einfachen Wirtschaftskreislauf erklären• Notwendigkeit des Wirtschaftens erkennen• Marktpreisbildung erläutern <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Lerntechniken anwenden• Lernübersichten entwickeln• Lerndefizite und -schwierigkeiten bei sich selbst und anderen erkennen und ggf. Hilfestellungen anbieten und annehmen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Die betriebliche Ausbildung und Zusammenarbeit aktiv mitgestalten
Lernfeld	LF 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (60 Std.)
Lernsituation	LS 1.4: Mitbestimmung und Mitwirkungsmöglichkeiten nutzen (15 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Sozialpartner• Tarifrecht• Betriebsverfassungsrecht• Aufgaben des Betriebsrates• Die Jugend- und Auszubildendenvertretung• Lerntechniken	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Interessen der Tarifvertragsparteien unterscheiden• Grundzüge des Tarifrechts erklären• Aufgaben des Betriebsrates erkennen• Die Rolle der JAV erläutern <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aus Texten Übersichten erstellen• Soziale Beziehungen und Handlungen verstehen• Urteile verantwortungsbewusst bilden

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Die betriebliche Ausbildung und Zusammenarbeit aktiv mitgestalten
Lernfeld	LF 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren (80 Std.)
Lernsituation	LS 1.5: Die sozialen Sicherungsmöglichkeiten vergleichen und beurteilen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Sozialversicherungen• Private Vorsorge• Versicherungen im Einzelhandel• Präsentationstechniken	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Die Leistungen der Sozialversicherungen vergleichen und bewerten• Private Vorsorgemöglichkeiten beurteilen• Versicherungen im Einzelhandel unterscheiden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Gestaltungselemente einer Präsentation wirkungsvoll anwenden• Humane Bedeutung des Sozialstaatsprinzips erfassen• Urteile verantwortungsbewusst bilden

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen (80 Std.)
Lernsituation	LS 2.1: Einfache Verkaufsgespräche unter Beachtung verbaler und nonverbaler Kommunikationstechniken führen (32 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK D	<ul style="list-style-type: none"> • Nonverbale Kommunikation • Sprache als Brücke zum Kunden • Motive und Ansprüche von Kunden • Kundenwunschermittlung • Warenvorlage (allg. Regeln) • Phasen des Verkaufsgesprächs <p><u>Methodenbaustein</u> Rollenspiele durchführen</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Bedeutung der Körpersprache erkennen • Die Sprache als Brücke zum Kunden einsetzen • Kaufmotive und Ansprüche von Kunden herausfinden • Wünsche der Kunden durch gezielte Fragen ermitteln • Bei der Warenvorlage die Sinne der Kunden ansprechen • Die Phasen des Verkaufsgesprächs im Beratungsgespräch umsetzen • Beobachtungsbogen erstellen und ausfüllen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele annehmen und nutzen • Non-verbale Signale erkennen • Verbale und non-verbale Widerstände erkennen • Konstruktive Rückmeldung geben • Hemmnisse im Umgang mit Rollenspielen und Videoaufnahmen abbauen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen (80 Std.)
Lernsituation	LS 2.2: Im Verkaufsgespräch Warenkenntnisse gezielt nutzen und selbstständig neue Warenkenntnisse aneignen (16 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Warenmerkmale und Nutzungseigenschaften• Kenntnisse über Waren• Leistungen von Waren• Das Sortiment• Die Preis- Leistungsbeziehung• Verkaufsformen• Beratendes Verkaufen	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aus Warenmerkmalen Nutzungseigenschaften ableiten• Sich Kenntnisse über Waren aneignen• Sich mit den Leistungen von Waren vertraut machen• Die Möglichkeiten der Sortimentsgestaltung erfassen• Die Bedeutung des Preises für den Verkauf kennen• Die Verkaufsformen zuordnen• Kurze und einfache Beratungsgespräche führen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Übertragen von Kenntnissen und Erkenntnissen auf die eigene Ausbildungsbranche• Eigenständig Informationen beschaffen• Interesse für die Ware zeigen• Sich verbal auf Kunden einstellen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen (80 Std.)
Lernsituation	LS 2.3: Serviceleistungen in Verkaufsgesprächen anbieten und Kunden ergänzende Angebote unterbreiten (16 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Warenabhängige und waren-unabhängige Serviceleistungen• Ergänzungsangebote	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Die unterschiedlichen Arten von Serviceleistungen kennen und im Verkaufsgespräch zielgerichtet anwenden• Serviceleistungen beim Kassiervorgang einsetzen• Ergänzungsangebote unterbreiten <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Gelernte Methoden im Hinblick auf Ergänzungsangebote und Serviceleistungen anwenden• Arbeitsergebnisse sachlich angemessen präsentieren• Kundenbedürfnisse für Ergänzungsangebote erkennen und nutzen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen (80 Std.)
Lernsituation	LS 2.4: Auf Kundeneinwände angemessen reagieren und Argumente oder Alternativen einbringen (16 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Argumentationselemente• Kundeneinwandbehandlung• Alternativangebote	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Die Argumentationselemente kennen• Auf Kundeneinwände richtig reagieren• Alternativangebote unterbreiten <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Rollenspiele vertiefen• Videoaufzeichnungen auswerten und korrigiert umsetzen• Kundenprobleme erkennen und kundengerechte Lösungen anbieten• Eigene Erfahrungen in Problemlösungen einfließen lassen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen (100 Std.)
Lernsituation	LS 3.1: Kassiervorgänge erledigen und Kassenabrechnungen vornehmen (25 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Dreisatz• Prozentrechnen• Kassenbelege (Quittung)• Gutschein, Rechnung)• Kassieranweisung• Kassenorganisation• Tageslosung	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Kaufmännische Rechenarten anwenden• (Dreisatz, Prozentrechnen)• Kassenbelege ausfüllen bzw. erstellen• Kassenanweisungen prüfen• die Bedeutung der Kassenorganisation erkennen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Rechenergebnisse auf Plausibilität überprüfen• Textaufgaben strukturieren und analysieren• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen und Belegen abbauen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen (100 Std.)
Lernsituation	LS 3.2 Kassenberichte erstellen und auswerten (15 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Durchschnittsrechnung• Verteilungsrechnen• Kassenabschluss• Kassenbericht	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• kaufmännische Rechenarten anwenden (Durchschnittsrechnung, Verteilungsrechnen)• die Prozentrechnung (unter Beachtung umsatzsteuerlicher Vorschriften) wiederholend anwenden können• Kassenabrechnungen durchführen können• Kassenauswertungen vergleichen• Tageseinnahmen ermitteln• grundlegende Rechenarten auf wirtschaftliche Fragestellungen anwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Konzentrationsfähigkeit verbessern• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen (100 Std.)
Lernsituation	LS 3.3 Zahlungsvorgänge erledigen (15 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Zahlungsarten• Zahlungsformen im Einzelhandel• Lastschriftverfahren• EC-Karte• POS-System• POZ-System• Kreditkarte• Kundenkreditkarte <p><u>Methodenbaustein</u> Grundlagen der Gruppenarbeit</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Kundenzahlungen kassieren• Zahlungsarten und –formen im Einzelhandel unterscheiden• Vorteile und Nachteile des bargeldlosen Zahlungsverkehrs im beruflichen und privaten Bereich erläutern• Ablauf der elektronischen Zahlung nachvollziehen• Kartenzahlungen hinsichtlich ihrer Akzeptanz im Einzelhandel beurteilen• Kosten der Zahlungsarten vergleichen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Selbstständig Informationen beschaffen und strukturieren• Bedingungen für eine erfolgreiche Gruppenarbeit erkennen• Feedbackregeln beachten• Gemeinsame Arbeitsergebnisse mediengerecht präsentieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen (100 Std.)
Lernsituation	LS 3.4 Kaufverträge an der Kasse abschließen und erfüllen (30 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none"> • Rechts- und Geschäftsfähigkeit • Nichtigkeit und Anfechtbarkeit • Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft • Vertragsfreiheit • Kaufvertragsarten • Eigentum und Besitz 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Voraussetzungen für das Zustandekommen von Rechtsgeschäften erkennen • Rechtsfähigkeit und Stufen der Geschäftsfähigkeit unterscheiden • Vom Kunden die Abnahme gekaufter Waren verlangen • Den Verkauf eines Artikels zum falsch ausgezeichneten Preis ablehnen • Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft beschreiben • Dem Kunden Eigentum an der Ware beschaffen • Rechtsgeschäfte im Hinblick auf die Nichtig- und Anfechtbarkeit beurteilen • Arten von Kaufverträgen unterscheiden • Rechtsgeschäfte in Hinblick auf Kundenfreundlichkeit und Wirtschaftlichkeit bewerten <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Selbstständig mit einfachen Gesetzestexten arbeiten und systematisch auf Fallbeispiele anwenden • Entscheidungen nachvollziehbar begründen und ggf. revidieren • Eigenen und Arbeitsergebnisse anderer kritisch reflektieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernsituation	Computergestützte Warenwirtschaftssysteme im Einzelhandel nutzen (40 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WW	<ul style="list-style-type: none">• Arten von Warenwirtschaftssystemen (offene, geschlossene und integrierte)• Kernbereiche von Warenwirtschaftssystemen• Softwarearten (Individual- und Standardsoftware)• Stamm- und Bewegungsdaten• Datenschutz• Datensicherheit	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bestandteile des Warenwirtschaftssystems in ihrem Zusammenwirken auf die Steuerung der Arbeitsabläufe erklären• Die Notwendigkeit des Schutzes von Persönlichkeitsrechten im Zusammenhang mit der Nutzung von Warenwirtschaftssystemen erkennen• Artikel- und Liefererstammdaten erstellen und pflegen• Verkäufe gegen Rechnung über das Warenwirtschaftssystem abwickeln• Bestellvorschläge analysieren und abwickeln• Weitere Daten des Warenwirtschaftssystems (z. B. Verkäuferbericht, Warengruppenbericht, Rohergebnis) zur Unterstützung unternehmerischer Entscheidungen aufbereiten und analysieren <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Zielgerichtetes und ergebnisorientiertes Arbeiten• Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	
Lernsituation	Computergestützte Warenwirtschaftssysteme im Einzelhandel nutzen (40 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WW	<p>Einführung in PowerPoint</p> <ul style="list-style-type: none">• PowerPoint-Anwendungsfenster• Folien• Folienlayout• Platzhalter• Objekte und Grafiken• Folienmaster• Animationen <p><u>Methodenbaustein</u> Präsentationstechniken</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aufbau des Anwendungsfensters erklären können• Folien mit und ohne Folienlayouts erzeugen und bearbeiten• Platzhaltern mit Texten bearbeiten• Zeichenobjekte und Grafiken erstellen und bearbeiten• Folienmaster sinnvoll einsetzen• Animationen sinnvoll verwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Kreativität entwickeln• Eigene Arbeitsergebnisse präsentieren und kritisch reflektieren• Arbeitsergebnisse anderer kritisch reflektieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 4:Waren präsentieren (40 Std.)
Lernsituation	LS 4.1: Konzepte der Warenpräsentation erfassen und gemeinsam Ideen entwickeln (20 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Warenpräsentation allgemein• Das Innere und Äußere des Geschäfts• Visual Merchandising• Platzierung im Verkaufsraum• Platzierung in Warenträgern• Verkaufsfördernde Sonderplatzierung• Erlebnisorientierte Präsentation• Warenpräsentation für alle Sinne	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Grundsätze der Warenpräsentation beachten• Das Geschäft verkaufsfördernd gestalten• Kundengerecht und verkaufswirksam platzieren <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Übertragen von Kenntnissen und Erkenntnissen auf unterschiedliche Branchen• Betriebserkundungen• Die Verkaufsraumgestaltung bewusst wahrnehmen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 4: Waren präsentieren (40 Std.)
Lernsituation	LS 4.2: Bei der Ladengestaltung mitwirken (20 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Konzepte für die Warenpräsentation• Warenpräsentation und Besonderheiten in einzelnen Branchen• Regionale Erkundungen	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Konzepte für Warenpräsentationen beachten und beurteilen• Entwicklung von branchengerechten Konzepten <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Vorgehensweise bei der Konzeptentwicklung anwenden• Auf Arbeitsergebnisse sachlich angemessen reagieren• Kreativität entwickeln• Gemeinsame Arbeitsergebnisse mediengerecht präsentieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 5: Werben und den Verkauf fördern (40 Std.)
Lernsituation	LS 5.1 Werbemaßnahmen entwickeln und präsentieren (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Marketinginstrumente• Marktsegmente• Marktforschung• Werbeziele• Werbegrundsätze• AIDA-Formel• Arten der Werbung• Werbemittel/Werbeträger• Werbeplan• Werbeerfolgskontrolle <p><u>Methodenbaustein</u> Methoden der Gruppenarbeit</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• die Bedeutung der Marktforschung als Grundlage der Werbung erkennen und berücksichtigen• Ziele, Grundsätze, Arten und Gestaltung der Werbung unterscheiden• Werbemittel und Werbeträger hinsichtlich ihrer Wirksamkeit in Bezug auf eine konkrete Werbeaktion auswählen• die Bedeutung der AIDA-Formel für den erfolgreichen Verlauf einer Werbung erläutern• einen Werbeplan erstellen• Werbeetat und Werbeerfolg ermitteln und bewerten <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Gruppenprozesse erkennen• Eigene Rolle in der Gruppenarbeit reflektieren• Probleme in der Gruppe konstruktiv lösen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 5: Werben und den Verkauf fördern (40 Std.)
Lernsituation	LS 5.2: Verkaufsförderungsmaßnahmen einschätzen und einsetzen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Verkaufsförderung• Public Relations• Warenverpackung• Ökologie im Einzelhandel• Wareneinstellung als Serviceleistung• UWG	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit als Ergänzung zur Werbung einsetzen• selbstständig ein Projekt zum Thema „Ökologie im Einzelhandel“ planen, durchführen, präsentieren und bewerten• Möglichkeiten der Wareneinstellung erläutern• Gesetzliche Bestimmungen, Grenzen und Verhaltensregeln der Werbung beachten• Die Verpackung der Ware auswählen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Kreativität entwickeln• Arbeitsergebnisse wirkungsvoll präsentieren• Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit verbessern

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 6: Ware beschaffen (60 Std.)
Lernsituation	LS 6.1: Beschaffungsprozesse planen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Aufgaben und Ziele des Beschaffungsprozesses• Mengen-, Zeit-, Preisplanung im Beschaffungsprozess• Beschaffungsstrategien• Bezugsquellenermittlung• Kooperationsformen im Einkauf	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aufgaben und Ziele der Beschaffung erläutern• Bezugsquellen im Beschaffungsprozess ermitteln• Bezugspreise ermitteln• Lagerbestandskennzahlen ermitteln und analysieren• Die optimale Bestellmenge ermitteln• Kooperationsformen im Einkauf kennen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u> Probleme des Beschaffungsprozesses erkennen und zur Lösung beitragen</p>

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel
Lernfeld	LF 6: Ware beschaffen (60 Std.)
Lernsituation	LS 6.2: Beschaffungsprozesse steuern und durchführen (40 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Anfrage• Angebot• Bestellung• Angebotsvergleich• Bezugspreiskalkulation• Arten von Kaufverträgen• Verteilungsrechnen <p><u>Methodenbaustein</u> Informationssuche im Internet</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Liefermöglichkeiten durch eine Anfrage erkunden• Angebote quantitativ und qualitativ vergleichen• Inhalte eines Angebotes kennen• Bindungsfristen von Angeboten beurteilen• Besondere Kaufvertragsarten unterscheiden• Bezugspreise einer Ware ermitteln• Die Bedeutung einer Bestellung erläutern• Verteilungsrechnung in kaufmännischen Problemstellungen und im Beschaffungsprozess anwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• In Gruppen aufgabenbezogen und kooperativ arbeiten• Eigene und Arbeitsergebnisse anderer kritisch reflektieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 7: Waren annehmen, lagern und pflegen (80 Std.)
Lernsituation	LS 7.1: Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen (6 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Warenannahme ohne Beanstandungen• Warenannahme mit Beanstandungen	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Prüfpflichten beim Wareneingang erläutern• Ware anhand von Belegen kontrollieren• Erfassung der Artikel auch unter Nutzung informationstechnischer Systeme (oder Simulation der Systeme) <p><u>Sozial- und Selbstkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• sachlich argumentieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 7: Waren annehmen, lagern und pflegen (80 Std.)
Lernsituation	LS 7.2: Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages abwickeln (14 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Sachmangel• Mängelrüge• Schlechtleistung• Nicht-Rechtzeitig-Lieferung <p><u>Methodenbaustein</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Arbeiten mit Gesetzestexten	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Käufertragsstörungen erkennen und situationsgerecht reagieren• Pflichtverletzungen des Lieferers dokumentieren• Mängelarten unterscheiden• Rechtsansprüche des Käufers bei Schlechtleistungen wahrnehmen• Voraussetzungen der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung kennen und Rechte des Käufers erläutern <p><u>Sozial- und Selbstkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• In einer Gruppe aufgabenbezogen und kooperativ arbeiten• Eigene und Arbeitsergebnisse anderer kritisch reflektieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 7: Waren annehmen, lagern und pflegen (80 Std.)
Lernsituation	LS 7.3: Ware lagern und pflegen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WP	<ul style="list-style-type: none">• Lagerarten• Aufgaben des Lagers• Lagergrundsätze• Sicherheit und Umweltschutz im Lager• Lagerorganisation• Warenpflege• Lager- und Transportvorschriften• Lagerbestandskennzahlen• Lagerbewegungskennzahlen• Kapitalbindungskosten	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aufgaben des Lagers erkennen• Lagerarten und Lagerprinzipien erläutern• Lagerkosten ermitteln• Warenbewegungen erfassen• Lagerbestandsdaten berechnen• Lagerkennziffern berechnen und analysieren• Bedeutung der Lagerkennziffern erkennen• Optimierungsmöglichkeiten im Lager aufzeigen• rechtliche und ökologische Aspekte im Lager und im Umgang mit Verpackungsmaterial berücksichtigen <p><u>Sozial- und Selbstkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• zuverlässig handeln

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (80 Std.)
Lernsituation	LS 8.1: Bedeutung und Aufgabenbereiche des Rechnungswesens erkennen (10 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none">• Bereiche des Rechnungswesens• Rechnungswesen als Informations-, Kontroll- und Steuerungssystem• Vom Inventar zur Bilanz	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bereiche des Rechnungswesens beschreiben• Ein Inventar und eine Bilanz erstellen• Inventar und Bilanz unterscheiden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen• Kenntnisse aus anderen Zusammenhängen aufnehmen und abgleichen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (80 Std.)
Lernsituation	LS 8.2: Geschäftsfälle und Belege in einer ordnungsgemäßen Buchführung erfassen (30 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none"> • Interessenten an einer ordnungsgemäßen Buchführung • Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung • Belege als Grundlage der Buchführung • Doppelte Buchführung • Veränderungen von Vermögen und Kapital durch die Geschäftsfälle • Buchung der Wertveränderungen auf Bestandskonten • Einfacher und zusammengesetzter Buchungssatz • Buchungen im Grundbuch und im Hauptbuch • Abschluss der Bestandskonten über das Schlussbilanzkonto • Abschlussbuchungen im Grund- und Hauptbuch erfassen 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten erfassen • Belege bearbeiten und auswerten • Buchungssätze aufstellen • Buchungssätze vom Grundbuch ins Hauptbuch übertragen • Konten abschließen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen • Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen • Konzentrationsfähigkeit bei zeitaufwändigen Aufgabenstellungen verbessern

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (80 Std.)
Lernsituation	LS 8.3: Auf Erfolgs- oder Ergebniskonten buchen und den Erfolg ermitteln (24 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none">• Veränderungen des Eigenkapitals durch Aufwendungen und Erträge• Buchungen der Aufwendungen und Erträge auf Erfolgskonten• Abschluss der Erfolgskonten über das Gewinn und Verlust Konto• Ermittlung und Buchung des Erfolgs	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens darstellen• Den Erfolg eines Unternehmens ermitteln <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen• Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen• Konzentrationsfähigkeit bei zeitaufwändigen Aufgabenstellungen verbessern

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren (80 Std.)
Lernsituation	LS 8.4: Das Konto „Gewinn- und Verlust“ zur Kontrolle der Wirtschaftlichkeit auswerten (16 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none">• Aufbereitung der Gewinn- und Verlustrechnung• Strukturgrößen der Gewinn- und Verlustrechnung• Aussagen der Gewinn- und Verlustrechnung zur Wirtschaftlichkeit des Unternehmens• Analyse der Handlungskosten• Maßnahmen zur Kostensenkung und Umsatzsteigerung• Statistische Aufbereitung des betrieblichen Zahlenmaterials• Darstellung des statistischen Zahlenmaterials	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelunternehmens erörtern• Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch aufbereiten• Kennziffern ermitteln• Kennziffern im Zeit- und Betriebsvergleich auswerten <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Statistiken und Grafiken abbauen• Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (60 Std.)
Lernsituation	LS 9.1: Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument beurteilen (10 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Einflussgrößen der Preispolitik• Preisangabenverordnung• Preisbildung• Preisstrategien	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument kennen• Betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise bestimmen• Inhalte der Preisangabenverordnung beachten• Kosten-, nachfrage- und konkurrenzorientierte Preisgestaltung unterscheiden• Unterschiedliche Preisstrategien bewerten• Die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung des Ausbildungsbetriebes einordnen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Urteile verantwortungsbewusst bilden

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (60 Std.)
Lernsituation	LS 9.2: Selbstkosten und Bruttoverkaufspreis berechnen (10 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Vorwärtskalkulation• Handlungskosten und Selbstkosten• Gewinnzuschlag und Barverkaufspreis• Kundenskonto und Zielverkaufspreis• Kundenrabatt und Listenverkaufspreis	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Vorwärtskalkulation anwenden• Betriebsinterne Einflüsse auf die Preise bestimmen• Bedeutung der Handlungskosten erfassen• Handlungskosten- und Gewinnzuschlag berechnen• Kundenskonto und Kundenrabatt beachten• Prozentrechnung im Kalkulationsschema anwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (60 Std.)
Lernsituation	LS 9.3: Rückwärts- und Differenzkalkulation durchführen (30 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Rückwärtskalkulation• Differenzkalkulation• Kalkulationen mit Hilfe von Excel	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Rückwärtskalkulation durchführen• Differenzkalkulation anwenden• Bedeutung der Rückwärts- und Differenzkalkulation erfassen• Kalkulationen mit Hilfe von Excel überprüfen• Prozentrechnung im Kalkulationsschema anwenden• Bezüge zur Preispolitik herstellen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Excel abbauen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen (60 Std.)
Lernsituation	LS 9.4: Vereinfachte Kalkulationen preisstrategisch nutzen (30 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Kalkulationszuschlag• Kalkulationsfaktor• Kalkulationsabschlag• Handelsspanne• Roh- und Reingewinn	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Vereinfachte Kalkulationsverfahren anwenden• Roh- und Reingewinn berechnen• Kalkulationen mit Hilfe von Excel überprüfen• Bedeutung der vereinfachten Kalkulationen für die Preisstrategien erkennen• Mischkalkulation durchführen• Auswirkungen der Preisstrategien auf den Gewinn beurteilen• Bezüge zur Preispolitik herstellen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Lerndefizite und -schwierigkeiten bei sich selbst und anderen erkennen und ggf. Hilfestellungen anbieten und annehmen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen (80 Std.)
Lernsituation	LS 10.1: Auf besondere Kunden(-ansprüche) eingehen (10 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none"> • Kundentypen / Konsumtypen • Kinder u. Jugendliche als Kunden • Senioren als Kunden • Ausländer als Kunden • Behinderte als Kunden • Männer u. Frauen als Kunden <p><u>Methodenbaustein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kreatives Brainwriting mit Mind-Maps 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Persönlichkeitsmerkmale u. Einkaufsgewohnheiten erkennen u. unterscheiden • Anforderungen an den Verkäufer bei unterschiedlichen Kundengruppen erkennen u. umsetzen lernen • Gesetzliche Vorgaben berücksichtigen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemstellungen erkennen • Unterschiedliche Standpunkte tolerieren • Soziale Beziehungen verstehen und interpretieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen (80 Std.)
Lernsituation	LS 10.2: Schwierige Verkaufssituationen meistern (30 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none"> • Spätkunden • Der Geschenkkauf • Das Preisgespräch • Kunden in Begleitung • Der Hochbetrieb • Störungen im Verkaufsgespräch • Telefonverkauf <p><u>Methodenbaustein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele • Richtig telefonieren 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Spätkunden bedienen u. kurz vor Ladenschluss verkaufen • Methoden im Preisgespräch kennen u. anwenden lernen • Den Kunden in Begleitung beraten • Bei Hochbetrieb verkaufen • Mit Störungen im Verkaufsgespräch umgehen • Am Telefon beraten und verkaufen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rollenspiele vertiefen und nutzen • Entscheidungen treffen • Begründet vorgehen • Alternativen finden und bewerten • Probleme erkennen und zur Lösung beitragen • Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein stärken • Sich flexibel auf neue Situationen einstellen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen (80 Std.)
Lernsituation	LS 10.3: Ladendiebstähle verhindern (15 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Diebstahlbedingte Inventurdifferenzen• Rechtsgrundlagen• Methoden von Ladendiebstählen	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Diebstahlbedingte Inventurdifferenzen vermeiden• Rechtsgrundlagen kennen und anwenden lernen• Methoden von Ladendiebstählen erkennen und angemessen• auf Kundendiebstahl reagieren• Auf Unterschlagung durch Mitarbeiter reagieren <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Entscheidungen treffen• Lösungsstrategien entwickeln• Soziale Beziehungen und Handlungen verstehen• Sachlich argumentieren• Zuverlässig handeln

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen (80 Std.)
Lernsituation	LS 10.4: Reklamationen und Umtausch meistern (25 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Reklamation• Umtausch• Der Geschäftsbrief	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Reklamation als Chance zur Kundenbindung erkennen• Die Schritte der kundenorientierten Reklamationsbehandlung kennen und anwenden lernen• Berechtigte und unberechtigte Reklamationen unterscheiden lernen und angemessen reagieren• Den Umtausch als Service für den Kunden begreifen• Gesetzliche Regelungen zielgerichtet anwenden• Auf schriftliche Reklamationen von Kunden in einem Antwortschreiben reagieren• Geschäftsbriefe nach DIN 5008 erstellen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenz</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bezüge herstellen• Gelerntes auf neue Probleme übertragen• Probleme erkennen und zur Lösung beitragen• Unterschiedliche Standpunkte tolerieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	
Lernsituation	Möglichkeiten der Standardsoftware EXCEL berufsbezogen anwenden (40 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
DV	<p>Grundlagen I in EXCEL</p> <ul style="list-style-type: none">• Aufbau des Tabellenblattes• Eingabe von Daten• Formatieren von Zellen und Zellinhalten• Einfache Formeln• Einfache Funktionen• Relative und absolute Zelladressierung sowie Adressierung mit Namen• Druckeinstellungen <p><u>Methodenbaustein</u> Diagramme anfertigen</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aufbau des Tabellenblattes erklären können• Eingabe von Daten durchführen• Formatieren von Zellen und Zellinhalten durchführen• Einfache Formeln und Funktionen erstellen und sinnvoll anwenden• Verschiedene Arten der Zelladressierung unterscheiden und adäquat einsetzen• (große) Tabellen für den Druck vorbereiten• verschieden Diagrammartenn sinnvoll einsetzen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit EXCEL abbauen• mit Problemstellungen teamorientiert auseinandersetzen und kooperativ miteinander umgehen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)
Lernsituation	LS 11.1: Warengeschäfte kalkulieren und buchen (30 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none">• Wareneinsatz, Warenrohgewinn und Warenumsatz in der Kalkulation• Warenbestände und Warenbestandsveränderungen (Warenbestandsmehrung und Warenbestandsminderung)• Umsatz und Umsatzsteuer• Vorumsatz und Vorsteuer• Mehrwert und Steuer vom Mehrwert• Umsatzsteuerbuchungen• Organisation der Belegbearbeitung	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Zuschlagssätze für die Kalkulation aus den Zahlen der Finanzbuchhaltung ermitteln• Wareneinsatz unter Berücksichtigung der Inventurwerte ermitteln• Vorsteuerüberhang und Umsatzsteuerzahllast ermitteln• Belege vorbereiten, buchen und ablegen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen• Rechenergebnisse auf Plausibilität überprüfen• Kenntnisse aus anderen Zusammenhängen aufnehmen und abgleichen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)
Lernsituation	LS 11.2: Mit Hilfe von Kennziffern Geschäftsprozesse optimieren (10 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none">• Rentabilität (Eigenkapitalrentabilität, Unternehmungsrentabilität, Umsatzrentabilität)• Wirtschaftlichkeit• Produktivität, Maßnahmen aufgrund von Produktivitätskennziffern• Umsatzkennzahlen• Berechnung und Buchung der Anschaffungskosten bei Anlagenkäufen• Abschreibungen berechnen und buchen	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Kenntnisse aus betrieblichen Prozessen zur Beurteilung des unternehmerischen Erfolges nutzen• Maßnahmen zur Verbesserung der Kennziffern erläutern• Wertminderungen der abnutzbaren Sachanlagen erfassen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen• Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen• Konzentrationsfähigkeit bei zeitaufwändigen Aufgabenstellungen verbessern

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern (80 Std.)
Lernsituation	LS 11.3: Kostenarten, ihre Bedeutung und Beeinflussungsmöglichkeiten beschreiben (20 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KSK	<ul style="list-style-type: none">• Aufgabenbereiche der Kosten- und Leistungsrechnung• Gliederung der Kostenarten• Verteilung der Kostenarten auf Kostenstellen mithilfe des Verteilungsrechnens• Kostensenkungsmaßnahmen zur Ergebnisverbesserung• Deckungsbeitragsrechnung	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bereiche der Kosten- und Leistungsrechnung und deren Aufgaben erläutern• Einfluss der einzelnen Artikel bzw. Warengruppen auf den Betriebserfolg ermitteln• Kostenarten unterscheiden und auf die Kostenstellen verteilen• Verkaufspreise mithilfe der Deckungsbeitragsrechnung gestalten <p><u>Selbst und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Zahlen abbauen• Anderen Hilfestellung anbieten und annehmen• Konzentrationsfähigkeit bei zeitaufwändigen Aufgabenstellungen verbessern

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden (60 Std.)
Lernsituation	LS 12.1 Marktinformationen ermitteln und für Marketingkonzepte nutzen (25 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none"> Die Kernaufgabe des Marketings Marktforschung als Basis des Marketings Informationen im Marketing (physisch/informell) <p><u>Methodenbaustein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Eine Befragung durchführen und auswerten Bearbeitung von Projekten 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Zentrale Aufgaben und Ziele des Marketings erklären Bedeutung der internen/externen Marktkommunikation erkennen Begrifflichkeiten unterscheiden und anwenden Ziele der Marktforschung erkennen Marktforschungsinstrumente einsetzen Sich Kenntnisse über Erhebungsmethoden aneignen Informationen als Grundlage für alle Tätigkeiten und Entscheidungen im EH nutzen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> In Partner- und Gruppenarbeit aufgabenbezogen und kooperativ arbeiten

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden (60 Std.)
Lernsituation	LS 12.2: Marktentwicklungen wie E-Commerce im Verkauf nutzen (15 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Das Internet im Verkauf (E-Commerce) <p><u>Methodenbaustein</u> Eine Pro- und Contra-Debatte gestalten</p>	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Das Internet im betrieblichen- und Privatverkauf nutzen• Die Akteure im E-Commerce zuordnen• Formen des Onlineshoppings unterscheiden• Rechtliche Aspekte und Gütesiegel des Onlineshoppings kennen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Arbeitsergebnisse sachlich und angemessen präsentieren

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden (60 Std.)
Lernsituation	LS 12.3: Kundenbeziehungen ausbauen (18 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
KK	<ul style="list-style-type: none">• Marktsituation und -entwicklung im EH• Kunden – die wichtigsten Personen im Einzelhandel	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Bedeutung der Beobachtung und Analyse von Marktsituationen für Marktentscheidungen im EH erkennen• Kaufmotive und Kaufverhalten von Kunden einordnen• Entwicklung des Kundenverhaltens erkennen• Kaufentscheidende Faktoren benennen• Kundentypen und Kundensegmente kennen und für die Kundenbindung nutzen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Hemmnisse im Umgang mit Kundenbefragungen abbauen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Von der Personalbedarfsmeldung bis zur ersten Gehaltsabrechnung
Lernfeld	LF 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen (60 Std.)
Lernsituation	LS 13.1: Personalbedarf und -einsatz planen und Personal beschaffen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen : Curriculare Vorgaben
WS D	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenbereiche der Personalwirtschaft • Personaleinsatzplanung • Personalbedarfsplanung • Personalbeschaffung • Arbeitszeugnis 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufgabenbereiche der Personalwirtschaft benennen und erläutern • Verfahren der Personalbedarfsplanung kennen und den Bedarf bestimmen • Personal nach quantitativen und qualitativen Kriterien einsetzen • Prozess der Personalbeschaffung durchführen • Arbeitszeugnisse interpretieren <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Bewertungsmaßstäbe entwickeln • Hemmnisse beim Vorstellungsgespräch abbauen • Entwicklung begründeter Lösungsvorschläge • Sich in die Rolle des anderen hineinversetzen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Von der Personalbedarfsmeldung bis zur ersten Gehaltsabrechnung
Lernfeld	LF 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen (60 Std.)
Lernsituation	LS 13.2: Rechtliche Rahmenbedingungen beim Arbeitsverhältnis beachten (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen : Curriculare Vorgaben
WS PK	<ul style="list-style-type: none">• Rechtliche Grundlagen des Arbeitsverhältnisses• Schutzgesetze für besondere Personengruppen• Kündigung von Mitarbeitern• Arbeits- und Sozialgerichtsbarkeit • Tarifpolitik und Mitbestimmung	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Betriebliche Interessen unterscheiden• Grundzüge des Arbeitsrechts erklären• Kündigungsfristen bestimmen• Die Rolle des Betriebsrates im Personalwesen erläutern• Arbeitsrechtliche und tarifrechtliche Bestimmungen auf Situationen im Unterricht und in der Arbeitswelt anwenden <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Problemstellungen fachlich begründet beurteilen• Urteile verantwortungsbewusst bilden• Soziale Beziehungen und Interessen verstehen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Handlungsfeld	Von der Personalbedarfsmeldung bis zur ersten Gehaltsabrechnung
Lernfeld	LF 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen (60 Std.)
Lernsituation	LS 13.3: Personal entlohnen und betreuen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen : Curriculare Vorgaben
WS	<ul style="list-style-type: none"> • Entlohnung und Besteuerung der Arbeitnehmer • Entlohnungsformen • Gehaltsabrechnungen erstellen • Sozialversicherungen • System der Einkommensteuer • Werbungskosten und Sonderausgaben • Verfahren zur Humanisierung der Arbeit • Möglichkeiten zur Weiterqualifizierung 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lohn- und Gehaltsabrechnungen mit VL und Steuerfreibetrag aufstellen • Eine einfache Steuererklärung bis zur Steuernachzahlung bzw. Steuererstattung durchführen • Bedeutung der Sozialversicherungen erkennen • Verfahren zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen kennen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsquellen auswerten • Soziale Beziehungen und Interessen bei der Arbeitszeitgestaltung verstehen • Notwendigkeit der Weiterqualifizierung erkennen
PK	<ul style="list-style-type: none"> • Lohnpolitik 	

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel (Oberstufe)
Lernfeld	LF 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln (80 Std.)
Lernsituation	LS 14.1: Betriebliche Vollmachten und Rechtsformen unterscheiden und beurteilen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Kaufmann, Firma, Handelsregister• Vollmachten• Unternehmensformen im Einzelhandel (Einzelunternehmung, Personengesellschaften, Kapitalgesellschaften)	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Von der Geschäftsidee zur Gründung eines Einzelhandelsunternehmens• Handelsrechtliche Rahmenbedingungen kennen und anwenden• Vollmachten kennen und beurteilen• Die Nachfolge im Unternehmen regeln (Einzelunternehmung, Personengesellschaften)• Ein Unternehmen in eine Kapitalgesellschaft umwandeln• Die wesentlichen Merkmale der GmbH und der AG zusammenstellen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• mit Hilfestellung selbstständig mit Gesetzestexten arbeiten• Hemmnisse mit Gesetzestexten abbauen• Den selbstständigen Kaufmann im Einzelhandel als Alternative zum Angestellten erkennen und beurteilen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 14:Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln (80 Std.)
Lernsituation	LS 14.2: Finanzierungs- und Kreditsicherungsmöglichkeiten vergleichen (20 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none"> • Finanzierung und Investitionen • Arten der Finanzierung • Sonderformen der Finanzierung (Leasing/Factoring) • Kreditsicherungsmöglichkeiten 	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Finanzierungsarten erklären • Finanzierungsarten differenzieren und beurteilen • Einen Lieferantenkredit prüfen • Kreditbedingungen prüfen und vergleichen • Leasen oder mit Bankkredit finanzieren <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zielgerichtetes und ergebnisorientiertes Arbeiten • verbale Präsentation der erarbeiteten Ergebnisse • Schulung der Diskussionsfähigkeit und des Durchsetzungsvermögens, indem die eigene Meinung argumentativ vertreten wird

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernfeld	LF 14:Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln (80 Std.)
Lernsituation	LS 14.3: Unternehmenskrisen und Konzentrationsprozesse im Einzelhandel erfassen (16 Std.)

Fach	Inhalte	Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
WS	<ul style="list-style-type: none">• Unternehmenskrisen• außergerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens• gerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens• Kooperation und Konzentration im Einzelhandel• Nicht-Rechtzeitig-Zahlung	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Den Zahlungseingang überwachen• Gerichtliches und außergerichtliches Mahnverfahren anwenden• Die Sanierungsfähigkeit prüfen• Das Insolvenzrecht bei einem Schuldner anwenden• Den Anschluss an einen Einkaufsverband prüfen• Kooperations- und Konzentrationsprozesse im Einzelhandel erfassen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Fallstudien bearbeiten können• den Umgang mit wirtschaftswissenschaftlichen Texten einüben• Diskussionsfähigkeit und Toleranz schulen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernsituation	Möglichkeiten der Standardsoftware WORD berufsbezogen anwenden (15 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
DV	<p>Einführung in WORD</p> <ul style="list-style-type: none">• Aufbau des Bildschirms• Eingabe von Zeichen und Ziffern• Korrekturen• Formatierungen• Textgestaltung• Tabellen• Einfügen von Grafiken und Clip-Arts• Privatbriefe• Geschäftsbriefe	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Aufbau des Bildschirms erklären können• Eingabe von Zeichen und Ziffern durchführen• Korrekturen durchführen• Formatierungen durchführen• Textgestaltung mit Tabellen, Grafiken und Clip-Arts sinnvoll durchführen• Geschäftsbriefe nach DIN 5008 schreiben <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Die Schüler sollen sich mit Problemstellungen teamorientiert auseinandersetzen und kooperativ miteinander umgehen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang	Kaufmann/-frau im Einzelhandel
Lernsituation	Möglichkeiten der Standardsoftware EXCEL berufsbezogen anwenden (25 Std.)

Fach	Inhalte	Angestrebte Kompetenzen: Curriculare Vorgaben und KMK-Vereinbarungen
DV	<p>Grundlagen II in Excel</p> <ul style="list-style-type: none">• einfache und verschachtelte Wenn-Funktionen• SVERWEIS und WVERWEIS• Zellbezüge zu anderen Tabellenblättern und Arbeitsmappen	<p><u>Fachkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• einfache und verschachtelte Wenn-Beziehungen als Funktionen erstellen und damit arbeiten• Die Funktion SVERWEIS und WVERWEIS als Funktion erstellen und damit arbeiten• Arbeitsmappen unter Verwendung von Zellbezügen zu anderen Tabellenblättern und Arbeitsmappen effektiv nutzen <p><u>Selbst- und Sozialkompetenzen</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Die Schüler sollen sich mit Problemstellungen teamorientiert auseinandersetzen und kooperativ miteinander umgehen

[zur Halbjahresübersicht ↑](#)



Bildungsgang:

Kauffrau/-mann im Einzelhandel

September – Oktober 2012

Lernsituation 2.1:

**Einfache Verkaufsgespräche unter Beachtung
verbaler und nonverbaler
Kommunikationstechniken führen**

Vorwort zur Lernsituation „einfache Verkaufsgespräche führen“

Das Verkaufsgespräch ist ein wesentlicher Schlüssel zum Erfolg im Einzelhandel. Dabei ist die Kommunikation die Grundlage für ein erfolgreiches Verkaufen. Zum Führen von Verkaufsgesprächen in Betrieben werden an die Mitarbeiter vielfältige Anforderungen gestellt. Diese Anforderungen können durch eine langfristige, gezielte und ausgewogene Förderung unterschiedlicher Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen erreicht werden.

Neue Techniken und aktuelle Entwicklungen der Arbeitsorganisation in Betrieben erfordern Mitarbeiter, die über die Fähigkeit zum selbstständigen Handeln verfügen.

Die vor Ihnen liegende Lernsituation ist so gestaltet, dass Sie diese Kompetenzen durch möglichst viel Selbstständigkeit und Eigenverantwortung fördern können.

Die Informations- und Arbeitsunterlagen, die Sie im Rahmen dieser Lernsituation erhalten, sollen Ihnen das Arbeiten an einer möglichst praxisnahen Situation ermöglichen.

Wenn Ihnen im Rahmen dieses Lernkonzeptes manches neu, fremd und ungewohnt erscheinen mag, so verlieren Sie nicht den Mut und das Engagement zum Beschreiten neuer Wege. Ihre Lehrer begleiten und beraten Sie gerne.

Nutzen Sie die Möglichkeit, zum erfolgreich geschulten Verkäufer zu werden!



IHR EINZELHANDELSGESCHÄFT

Viel Spaß !!!

Hausmitteilung 1

Datum:

von	an	mit der Bitte um
<input checked="" type="checkbox"/> Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/> Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/> Kenntnisnahme
<input type="checkbox"/> Verwaltung/Verkauf	<input type="checkbox"/> Verwaltung	<input type="checkbox"/> Prüfung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 01	<input checked="" type="checkbox"/> Warengruppe 01	<input checked="" type="checkbox"/> Erledigung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 02	<input checked="" type="checkbox"/> Warengruppe 02	<input type="checkbox"/> Rücksprache
<input type="checkbox"/> Warengruppe 03	<input checked="" type="checkbox"/> Warengruppe 03	<input checked="" type="checkbox"/> Weiterleitung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 04	<input checked="" type="checkbox"/> Warengruppe 04	<input type="checkbox"/> Stellungnahme
	<input type="checkbox"/> Auszubildender	<input type="checkbox"/> _____

Wie ich vor kurzem bereits mitgeteilt habe, werden wir in den nächsten Wochen für einen Großteil unserer Auszubildenden ein Verkaufsseminar durchführen. Nach langer Suche bin ich auf einen Verkaufstrainer gestoßen, der sich auf die Schulung von Personal im Verkaufsbereich spezialisiert hat. Dieser Verkaufstrainer konnte mich von seinem Konzept voll und ganz überzeugen. Das Schulungsprogramm für das Verkaufsseminar hängt nun am schwarzen Brett aus. Bitte informieren Sie die entsprechenden Auszubildenden aus Ihrer Abteilung.

K. Blumberg



Schulungsprogramm für das Verkaufsseminar	
1.	Kommunikation – die Grundlage für ein erfolgreiches Verkaufen
	1. Verbale Kommunikation
	2. Nonverbale Kommunikation
	3. Das Rollenspiel – Übung macht den Meister!
2.	Das Verkaufsgespräch – der Schlüssel zum Erfolg im Einzelhandel
	1. Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden
	2. Bedarfsermittlung: einen „Eisberg“ entdecken
	3. Warenvorlage: das Produkt „begreifen“
	4. Argumentation: mit guten Gründen überzeugen
	5. Kaufentscheidung herbeiführen: Kaufen oder nicht kaufen, das ist hier die Frage!
	6. Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!
3.	Der erfolgreich geschulte Verkäufer im Beratungsgespräch – ein Rollenspiel



IHR EINZELHANDELSGESCHÄFT

Hausmitteilung 2

Datum:

von	an	mit der Bitte um
<input checked="" type="checkbox"/> Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/> Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/> Kenntnisnahme
<input type="checkbox"/> Verwaltung/Verkauf	<input type="checkbox"/> Verwaltung	<input type="checkbox"/> Prüfung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 01	<input type="checkbox"/> Warengruppe 01	<input checked="" type="checkbox"/> Erledigung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 02	<input type="checkbox"/> Warengruppe 02	<input type="checkbox"/> Rücksprache
<input type="checkbox"/> Warengruppe 03	<input type="checkbox"/> Warengruppe 03	<input type="checkbox"/> Weiterleitung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 04	<input type="checkbox"/> Warengruppe 04	<input type="checkbox"/> Stellungnahme
	<input checked="" type="checkbox"/> Auszubildender	<input type="checkbox"/> _____

Wie ich vor kurzem bereits mitgeteilt habe, werden wir in den nächsten Wochen für Sie ein Verkaufsseminar durchführen.

Nach langer Suche bin ich auf einen Verkaufstrainer gestoßen, der sich auf die Schulung von Personal im Verkaufsbereich spezialisiert hat.

Dieser Verkaufstrainer konnte mich von seinem Konzept voll und ganz überzeugen. Das Schulungsprogramm für das Verkaufsseminar hängt nun am schwarzen Brett aus. Bitte bereiten Sie sich auf die einzelnen Seminarinhalte vor, die im innerbetrieblichen Unterricht besprochen werden sollen.

K. Blumberg



Schulungsprogramm für das Verkaufsseminar	
1.	Kommunikation – die Grundlage für ein erfolgreiches Verkaufen
	1. Verbale Kommunikation
	2. Nonverbale Kommunikation
	3. Das Rollenspiel – Übung macht den Meister!
2.	Das Verkaufsgespräch – der Schlüssel zum Erfolg im Einzelhandel
	7. Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden
	8. Bedarfsermittlung: einen „Eisberg“ entdecken
	9. Warenvorlage: das Produkt „begreifen“
	10. Argumentation: mit guten Gründen überzeugen
	11. Kaufentscheidung herbeiführen: Kaufen oder nicht kaufen, das ist hier die Frage!
	12. Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!
3.	Der erfolgreich geschulte Verkäufer im Beratungsgespräch – ein Rollenspiel

IHR EINZELHANDELSGESCHÄFT



Hausmitteilung 3

Datum:

von	an	mit der Bitte um
<input type="checkbox"/> Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/> Geschäftsleitung	<input type="checkbox"/> Kenntnisnahme
<input type="checkbox"/> Verwaltung/Verkauf	<input type="checkbox"/> Verwaltung	<input type="checkbox"/> Prüfung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 01	<input type="checkbox"/> Warengruppe 01	<input checked="" type="checkbox"/> Erledigung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 02	<input type="checkbox"/> Warengruppe 02	<input type="checkbox"/> Rücksprache
<input type="checkbox"/> Warengruppe 03	<input type="checkbox"/> Warengruppe 03	<input type="checkbox"/> Weiterleitung
<input type="checkbox"/> Warengruppe 04	<input type="checkbox"/> Warengruppe 04	<input type="checkbox"/> Stellungnahme
<input checked="" type="checkbox"/> Verkaufstrainer	<input checked="" type="checkbox"/> Auszubildender	<input type="checkbox"/> _____

Nächste Woche werde ich mit Ihnen ein Verkaufsseminar zum Thema „**Das Verkaufsgespräch –der Schlüssel zum Erfolg im Einzelhandel**“ absolvieren. Bitte bereiten Sie ein Verkaufsgespräch bezogen auf Ihre Warengruppe vor, das in Form eines Rollenspieles präsentiert werden soll. Beachten Sie bitte die wichtigsten Punkte der einzelnen Verkaufsphasen, die Sie sich bisher im innerbetrieblichen Unterricht erarbeitet haben. Die Rollenspiele werden auf Video aufgezeichnet und mit Hilfe eines Beobachtungsbogens analysiert. Viel Erfolg bei der Vorbereitung!

Ihr persönlicher Verkaufstrainer



Schulungsprogramm für das Verkaufsseminar	
1.	Kommunikation – die Grundlage für ein erfolgreiches Verkaufen
2.	Das Verkaufsgespräch – der Schlüssel zum Erfolg im Einzelhandel 13. Begrüßung: 15 Sekunden entscheiden 14. Bedarfsermittlung: einen „Eisberg“ entdecken 15. Warenvorlage: das Produkt „begreifen“ 16. Argumentation: mit guten Gründen überzeugen 17. Kaufentscheidung herbeiführen: Kaufen oder nicht kaufen, das ist hier die Frage! 18. Verabschiedung: Nun noch einen guten Schluss!
3.	Der erfolgreich geschulte Verkäufer im Beratungsgespräch – ein Rollenspiel