



1. Schlüsselqualifikationen

Was erwartet die Wirtschaft von Schulabgängern?

Persönliche Kompetenzen

- Zuverlässigkeit
- Lern- und Leistungsbereitschaft
- Ausdauer, Durchhaltevermögen, Belastbarkeit
- Sorgfalt, Gewissenhaftigkeit
- Konzentrationsfähigkeit
- Verantwortungsbereitschaft
- Fähigkeit zu Kritik und Selbstkritik
- Kreativität, Flexibilität

Fachliche Kompetenzen

- Grundlegende Beherrschung der deutschen Sprache
- Beherrschung einfacher Rechentechniken
- Grundlegende naturwissenschaftliche Kenntnisse
- Grundlegende wirtschaftliche Kenntnisse
- Grundkenntnisse der englischen Sprache
- Grundkenntnisse im IT-Bereich
- Grundkenntnisse unserer Kultur



© Industrieblick / Fotolia

Soziale Kompetenzen

Soziale Kompetenzen

- Teamfähigkeit
- Höflichkeit
- Konfliktfähigkeit
- Toleranz

Welche dieser Schlüsselqualifikationen erscheint dir in dem Beruf des Kaufmanns/der Kauffrau im Einzelhandel ganz besonders wichtig? Wähle aus den drei Kompetenzbereichen jeweils eine aus und begründe deine Meinung mit einem Beispiel aus dem Berufsalltag.

Download zur Ansicht



2. Kundendienstpolitik



Ordne die oben genannten Dienstleistungen der Kundendienstübersicht zu:

Kundendienstübersicht

Kundendienst vor dem Kauf	Kaufbegleitende Kundendienstleistungen	Kundendienst nach dem Kauf	Kundenpflege	Finanzierungsservice

Download zur Ansicht



3. Betriebsform im Handel: Sachlich argumentieren



- 1.) Ergänze den Text sinngemäß, indem du die passenden Wörter in den Text einsetzt. Passe dabei die eingefügten Wörter dem Satzmuster an:

Einzelhandelsbetrieb – individuell – exklusiv – Kundenzielgruppe –
modisch – außergewöhnlich – Sortiment – Bekleidung

Eine Boutique ist ein zumeist kleiner _____, der ein
begrenzt und auf die jeweilige _____ ausgerichtetes

_____ anbietet. Meist sind es _____ und

_____ aus den Bereichen _____ und Schmuck.

Download zur Ansicht



4. Ein Verkaufsgespräch führen



Frau Schneider, eine langjährige Kundin, betritt die Boutique. Führe ein Verkaufsgespräch unter den folgenden Bedingungen: Frau Schneider möchte eine Jeans kaufen – Geld spielt dabei eine untergeordnete Rolle – Größe 38, dunkle Farbe. (S = Frau Schneider)

Du: _____ ?

S: Ich suche eine Röhrenjeans, wenn möglich eine dunkle Farbe – schwarz oder dunkelblau.

Du: _____

S: Ich stelle mir eine Jeans vor, die zu meinen neuen langen Stiefeln passt.

Du: _____



S: Ich bin mir nicht sicher, aber die Hose ist mir am Bund etwas zu eng. Was meinen Sie?

Du: _____

S: Ja bitte, ich würde sie gerne probieren.

Du holst die Jeans aus dem Regal und reichst sie Frau Schneider in die Umkleidekabine.

Frau Schneider geht in die Kabine, probiert die Hose an und ist vom Schnitt der Hose begeistert.

S: Die Jeans sitzt wie angegossen.

Du: _____

S: Ich habe die Stiefel dabei; da können wir gleich sehen, wie viel gekürzt werden muss.

Du: _____

Du steckst die Hose ab.

Du: Morgen Vormittag ist sie fertig; Sie können die Hose ab 11:00 Uhr abholen.

S: Ja, ich hätte gerne noch einen passenden Gürtel dazu.

Du: _____

**Download
zur Ansicht**



5. Eine Bestellung aufgeben

Gib an, wie die nummerierten Elemente der vorliegenden Bestellung heißen.

Sport Frank
Weidenstraße 20
86609 Donauwörth

①

Donauwörth, 02.08.2017

②

①

Ballmann Sportausstattung
Am Hohen Tor 24
89033 München

③

②

Bestellung ④

③

Sehr geehrte Damen und Herren,

④

wir bedanken uns für Ihr Angebot vom 20. Feb. d.J. und bestellen
nach Ihren Angebotsbedingungen Sporttaschen in folgenden
Mengen: ⑤

Prince Tour Team	Best.Nr. TP 988162	47,00 €	2 Stück
Dunlop Aerogel	Best.Nr. TR 816742	68,00 €	5 Stück
Wilson Pro Bag	Best.Nr. TW 670900	52,00 €	4 Stück
Head Backpack	Best.Nr. TH 283699	25,00 €	8 Stück
Babolat Club Line	Best.Nr. TB 14265	42,00 €	6 Stück

⑥

Bitte liefern Sie innerhalb von 14 Tagen.

⑤

Download zur Ansicht



6. Kassenanweisungen beim Kassiervorgang

Soeben hat Marina Hartmann eine Kundin bedient, die eine DVD für 19,90 € gekauft hat. Sie kassiert an der Abteilungskasse und gibt der Kundin 30,10 € Wechselgeld heraus. Sie schließt die Kassenschublade und wartet, bis die Kundin sich verabschiedet hat. Die aber schaut in ihren Geldbeutel und sagt in ärgerlichem Ton: „Wieso 30,10 €, ich bekomme 80,10 €, ich habe Ihnen doch einen Hundert-Euro-Schein gegeben!“

Marina antwortet: „Das tut mir leid, aber da müssen Sie sich getäuscht haben, ich habe einen Fünzig-Euro-Schein in die Kasse gelegt. Da bin ich mir absolut sicher!“

Formuliere die folgenden Kassenanweisungen beim Kassiervorgang als Handlungsanweisung für jeden Kaufmann im Einzelhandel um.

Erkläre dann, welchen Fehler Marina wohl gemacht hat.

- Bei codierten Artikeln: Artikel mit dem Scanner erfassen; wenn dies nicht möglich ist, Codenummer eintippen.
- Bei nicht codierten Artikeln den Artikel durch Eintippen des Verkaufspreises laut Auszeichnung erfassen, anschließend Warengruppen- und Lagertaste drücken.
- Dem Kunden/der Kundin den Kaufbetrag laut und deutlich ansagen.
- Zahlungsmittel des Kunden/der Kundin entgegennehmen, das Geld auf die Zahlplatte legen und den Geldwert ansagen.
- Rückgeld vorzählen.
- Zahlungsmittel des Kunden/der Kundin erst in die Kassenschublade legen, wenn das Rückgeld angenommen worden ist.
- Kassenschublade schließen und die Ware mit Kassenbon übergeben.
- Freundliche Verabschiedung des Kunden/der Kundin.



© jogyx/Fotolia

Download
zur Ansicht



7. Eine Reklamation schreiben

Die Firma Steinbauer lässt 20 Wintermäntel an das Modehaus Wöld liefern. Im Wareneingang wird die Ware angenommen und auf Fehler kontrolliert. Dabei stellt man fest, dass einer der Mäntel (Artikelnummer 20 35 8 in der Größe 40) auf der Vorderseite einen groben Webfehler aufweist. Der fehlerhafte Mantel wird zurückgeschickt und reklamiert.

Ergänze den Text dieser Reklamation.

Modehaus Wöld
Schlossplatz 2
86609 Donauwörth

Donauwörth, 28. Juli 2017

Fa. Steinbauer
Parkstraße 4
40588 Düsseldorf

**Download
zur Ansicht**



IX. Kaufmann/-frau im Einzelhandel

1. Schlüsselqualifikationen (S. 1)

Individuelle Lösungen

2. Kundendienstpolitik (S. 2)

Kundendienst vor dem Kauf	Kaufbegleitender Kundendienst	Kundendienst nach dem Kauf	Kundenpflege	Finanzierungsservice
Zurücklegen von Ware namentliche Begrüßung Auswahl zu Hause Sonderanfertigungen Parkmöglichkeiten	Erfrischungsgetränke Spielecke für Kinder Gepäckaufbewahrung Änderungsservice Wickelraum	Reparaturservice Geschenckverpackung Warenzustellung	Bestellservice Tag + Nacht Kundentelefon Kundenclub Kundenkarte Internetseite Öffnungszeiten Firmenzeitung	Kundenkredit Ratenkauf

3. Betriebsform im Handel: Sachlich argumentieren (S. 3)

1.) Eine Boutique ist ein zumeist kleiner Einzelhandelsbetrieb, der ein begrenztes und auf die jeweilige Kundenzielgruppe ausgerichtetes Sortiment anbietet. Meist sind es modische und exklusive Waren aus den Bereichen Bekleidung und Schmuck. Boutiquen wenden sich vor allem an Kunden, die eine individuelle Beratung und ein außergewöhnliches Warenangebot zu schätzen wissen.

2.) *Individuelle Lösungen*

4. Ein Verkaufsgespräch führen (S. 4/5)

Mögliche Lösung:

Du: Guten Tag, Frau Schneider! Kann ich Ihnen behilflich sein?

S: Ich suche eine Röhrenjeans, wenn möglich eine dunkle Farbe – schwarz oder dunkelblau.

Du: Da werden wir sicher etwas Passendes für Sie finden! Haben Sie ganz besondere Vorstellungen?

S: Ich stelle mir eine Jeans vor, die zu meinen neuen langen Stiefeln passt.

Du: Gerne, Frau Schneider, ich zeige Sie mir. Wir haben in unserem Regal verschiedene Modelle. Sie haben Konfektionsgröße 38?

S: Größe 38 passt mir. Können Sie mir in meiner Größe zeigen?

Du: Hier hätte ich zum Beispiel eine blaue Jeans mit Trendtaschen und Strassknöpfen; eine schöne schmale Form, die zu Ihnen passen würde.

Download zur Ansicht



5. Eine Bestellung aufgeben (S. 6)

- | | |
|----------------|---|
| 1 – Absender | 5 – Bezug auf Angebot |
| 2 – Ort, Datum | 6 – Warenbezeichnung, Bestellnummer, Preis, Menge |
| 3 – Empfänger | 7 – Grußformel mit Unterschrift |
| 4 – Betreff | 8 – Name, Funktion |

6. Kassenanweisungen beim Kassiervorgang (S. 7)

Erfassen Sie bei codierten Artikeln mit dem Scanner den Artikel; wenn dies nicht möglich ist, tippen Sie die Codenummer ein.

Erfassen Sie bei nicht codierten Artikeln den Artikel durch Eintippen des Verkaufspreises lt. Auszeichnung und drücken Sie anschließend Warengruppen- und Lagertaste.

Sagen Sie dem Kunden/der Kundin den Kaufbetrag laut und deutlich an.

Nehmen Sie die Zahlungsmittel des Kunden/der Kundin entgegen, legen Sie das Geld auf die Zahlplatte und sagen Sie den Geldwert an.

Zählen Sie das Rückgeld vor.

Legen Sie das Zahlungsmittel des Kunden/der Kundin erst in die Kassenschublade, wenn er/sie das Rückgeld angenommen hat.

Schließen Sie die Kassenschublade und übergeben Sie dann die Ware mit Kassenbon.

Verabschieden Sie den Kunden/die Kundin freundlich.

→ Marina hat den Fehler begangen, den Fünfzig-Euro-Schein der Kundin zu früh in die Kassenschublade zu legen und den Geldwert nicht laut zu sagen.

7. Eine Reklamation schreiben (S. 8)

Reklamation Artikelnummer 20 35 8 (ein Wintermantel Größe 40)

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie wir heute bei unserer Warenannahme feststellen mussten, weist einer der von Ihnen gelieferten Wintermäntel mit der Artikelnummer 20 35 8 auf der Vorderseite einen groben Webfehler auf.

Wir bitten so schnell wie möglich um Umtausch des Wintermantels und um eine kurze telefonische Benachrichtigung.

Mit freundlichen Grüßen
(Unterschrift)

Download
zur Ansicht