Sabine Dölemeyer

Verkäufer/Verkäuferin
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Basismodul

1. Auflage 2015

Best.-Nr. 2484

uforme

1. Auflage 2015 · Best.-Nr. 2484 · ISBN 978-3-95532-484-1

Bildquellen

Titelbild: © AllebaziB – Fotolia.com

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Goethestraße 49, 80336 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.

© U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 · 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 · Telefax: 0212 208963
Internet: www.u-form.de · E-Mail: uform@u-form.de

Frage

Welche **Vorteile** bietet die **Teamarbeit**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Vorteile der **Teamarbeit** sind u. a.:

- Nutzen des Wissens der Teammitglieder und Integration in den Arbeitsprozess
- Ausgleich der Stärken und Schwächen der Teammitglieder
- Steigerung der gegenseitigen Unterstützung und damit der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsqualität
- Wachsen des Problemverständnisses
- höheres Verantwortungsbewusstsein aller Beteiligten
- Verbesserung des Informationsflusses
- höhere Identifikation mit dem Unternehmen

Frage

Nennen Sie **Informationsquellen**, die Sie zur Erweiterung Ihrer **Warenkenntnisse** nutzen können!

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Informationsquellen zur **Erweiterung** der Warenkenntnisse:

- Betrachten, Prüfen und Ausprobieren der Ware
- Lesen von Gebrauchsanweisungen
- Eigenstudium von Fachbüchern und Fachliteratur
- Testberichte von Warenprüfinstituten
- warenkundliche Filme, Videos, DVDs
- Veröffentlichungen im Internet
- Warenkundeschulungen, Besuch von Fachmessen
- Gespräche mit Vertretern der Hersteller, mit Vorgesetzten und erfahrenen Kollegen

Frage

Wodurch unterscheiden sich das **Kern-** und das **Randsortiment**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Das **Kernsortiment** ist der Sortimentsteil, auf den sich die Haupttätigkeit des Einzelhändlers erstreckt. Mit dem Kernsortiment wird der überwiegende Teil des Umsatzes getätigt.

Das **Randsortiment** (Zusatzsortiment) wird zur Ergänzung und Abrundung geführt, um den Kunden zusätzliche Leistungen zu bieten, sich gegenüber den Mitbewerbern abzugrenzen und einen zusätzlichen Gewinn zu erzielen (z. B. Souvenirs, Fanartikel, Geschenkartikel).

Frage

Wodurch unterscheiden sich **Handels-** von **Herstellermarken**?

© 2015 U-Form Verlag

Handelsmarken (Eigenmarken) sind speziell für einen oder wenige Einzelhändler produzierte Produkte, für die der/die Einzelhändler die Werbung übernehmen.

Beispiele: Real - „TIP“ , REWE - „JA!“, DM-Drogerie - „Balea“

Herstellermarken (Markenartikel) haben einen hohen Bekanntheitsgrad durch die Werbung des Herstellers.
Sie werden immer in gleicher Art, Aufmachung und Verpackung angeboten und gewährleisten meist eine gleichbleibend hohe Qualität. Diese Artikel sind in der Regel durch entsprechende Markenzeichen gekennzeichnet.

Frage

Wodurch unterscheiden sich die **Kundentypen**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Die **Kundentypen** können unterschieden werden nach

- Geschlecht (männlich, weiblich)
- Alter (Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Senioren)
- Einkommen
- Häufigkeit ihres Einkaufs (Stamm- oder Laufkunden)
- Einkaufsverhalten

Frage

Erläutern Sie die **AIDA-Formel** bezogen auf das Verkaufsgespräch!

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Mithilfe der **AIDA-Formel** werden die psychischen Phasen, die Kunden während des Verkaufsgesprächs durchlaufen, erklärt:

A = attention, d. h. die Aufmerksamkeit des Kunden für eine Ware muss geweckt werden

I = interest, d. h. das Interesse des Kunden an einer Ware wird geweckt

D = desire, d. h. beim Kunden entsteht der Wunsch, die Ware zu besitzen

A = action, d. h. der Kaufentschluss wird herbeigeführt, die Ware wird gekauft

Frage

Unterscheiden Sie **notwendige** und **sinnvolle Zusatz-/Ergänzungsartikel**.

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Notwendige Zusatz-/Ergänzungsartikel sind für die Nutzung des Hauptartikels unentbehrlich und müssen vom Verkäufer angeboten werden. Der Hauptartikel kann damit sofort vom Kunden genutzt und eingesetzt werden.
Beispiele: Digitalkamera - Speicherkarte; Notebook - Betriebssystem

Nützliche bzw. sinnvolle Zusatz-/Ergänzungsartikel ergänzen den Hauptartikel, werten ihn auf, verbessern sein Aussehen und die Funktionalität.
Beispiele: Digitalkamera - Etui; Notebook - Notebooktasche

Frage

Welche **Präventivmaßnahmen** ergreift der Einzelhandel zur Vermeidung von **Ladendiebstählen**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Maßnahmen zur Vermeidung von Ladendiebstählen sind:

- übersichtlicher und geordneter Warenaufbau
- niedrigere Warenträger
- Präsentation hochwertiger Waren in verschließbaren Vitrinen oder im Kassenbereich
- Installation von Spiegeln; Einsatz von Sicherheitskräften
- Sensibilisierung der Mitarbeiter; Videoüberwachung
- elektronische Artikelsicherung in Form von sichtbaren Antennensystemen an Ein- und Ausgängen und / oder sogenannten Deaktivierungseinheiten an den Kassen

Frage

Welches **vorrangige Recht** kann ein Kunde bei einer berechtigten **Reklamation** in Anspruch nehmen?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Bei einer berechtigten Reklamation kann der Käufer folgendes **vorrangige Recht** in Anspruch nehmen:

Der Käufer kann **Nacherfüllung** verlangen, das bedeutet, er kann zwischen

- **Nachbesserung**, sprich der Beseitigung des Mangels oder
- **Nachlieferung**, sprich der Ersatzlieferung wählen.

Der Verkäufer hat die Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten, die im Rahmen der Nacherfüllung anfallen, zu tragen.

Frage

Nennen Sie die **Ziele**, die der Einzelhändler mit dem Einsatz eines **computergestützten Warenwirtschaftssystems** (WWS) verfolgt!

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Ziele, die der Einzelhändler mit dem Einsatz eines **computergestützten Warenwirtschaftssystems** (WWS) verfolgt:

- Gewährleistung einer ständigen Verkaufsbereitschaft
- Bestandsüberwachung und Bestandsoptimierung
- Optimierung der Sortimente
- Reduzierung der Kosten

Frage

Wie lautet die **Formel** zur Berechnung des **Meldebestandes**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Formel Meldebestand:

Meldebestand =

(Tagesabsatz · Lieferzeit) + Mindestbestand

Frage

Welche Maßnahmen sind für die
Vorbereitung der Inventur notwendig?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Maßnahmen zur **Vorbereitung der Inventur** sind u. a.:

- Festlegung des Inventurtermins
- Abstimmung der Personaleinsatz- und Urlaubspläne
- Vorbereitung der Inventurunterlagen
- Programmierung der mobilen Datenerfassungsgeräte
- Einweisung und Schulung des Personals
- Warenbestände im Verkaufs- und Reservelager sortieren
- Festlegung des Inventurleiters und der Aufnahmeteams
- Fremdwarenbestände gesondert lagern und offene Vorgänge (Gutschriften / Belastungen) abschließen

Frage

In welchem Fall ergibt sich aufgrund des Kassensturzes ein **Kassenfehlbetrag** bzw. **Kassenüberschuss**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Kassenfehlbetrag:

Ist-Bargeldbestand < Soll-Bargeldbestand

Kassenüberschuss

Ist-Bargeldbestand > Soll-Bargeldbestand

Frage

Welche Unternehmen zählen zum **primären Wirtschaftssektor**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Der **primäre Wirtschaftssektor** fasst die Unternehmen der Urproduktion zusammen, die ihre wirtschaftlichen Güter aus der Nutzung der Natur gewinnen. Dazu zählen Unternehmen der Land- und Forstwirtschaft, des Bergbaus und der Fischerei.

Der primäre Wirtschaftssektor schafft die Voraussetzung für die Produktion.

Frage

Welche Bedeutung hat der **Erfüllungsort**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Der **Erfüllungsort** bestimmt den Ort, an dem der jeweilige Schuldner seine Leistung zu erbringen hat.

Wird im Kaufvertrag nichts anderes vereinbart, gilt jeweils der Geschäftssitz des Schuldners als Erfüllungsort.

Erfüllungsort für die Lieferung ist der Geschäftssitz des Lieferers (→ Warenschulden sind Holschulden).

Erfüllungsort für die Zahlung ist der Geschäftssitz des Käufers (→ Geldschulden sind Schickschulden).

Frage

Was ist ein **Kommissionskauf**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Beim **Kommissionskauf** ist der Käufer dem Lieferanten gegenüber erst dann verpflichtet, die Ware zu bezahlen, wenn er sie selbst weiterverkauft hat.

Nicht verkaufte Ware kann an den Lieferanten zurückgegeben werden.

Frage

Wann liegt eine **mangelhafte Lieferung** vor?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Eine **mangelhafte Lieferung** liegt vor, wenn

- die gelieferte Ware nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat,
- eine falsche Ware,
- eine zu geringe Menge oder
- eine falsch montierte Ware oder eine fehlerhafte Montageanleitung geliefert wurde.

Frage

Welche Regelungen finden Sie im **Berufsbildungsgesetz** (BBiG)?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Das **Berufsbildungsgesetz** (BBiG) regelt die Berufsausbildung einschließlich des Prüfungswesens und beinhaltet u. a.:

- Ziele der Berufsbildung
- Anerkennung des Ausbildungsberufes
- Ausbildungsordnung
- Anrechnung der Vorbildung auf die Berufsausbildungszeit
- Angaben zum Berufsausbildungsvertrag
- Rechte und Pflichten des Auszubildenden
- Vorgaben zur Zeugniserstellung, Probezeit und Kündigung

Frage

Welche **Leistungen** übernimmt die **Unfallversicherung**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Die **Unfallversicherung** leistet:

- Krankenhilfe bei Arbeits- und Wegeunfällen sowie Berufskrankheiten
- Unfall- und Verletztenrente
- Hilfen bei notwendigen Umschulungen
- Aufwendungen zur Unfallverhütung
- Hinterbliebenenrenten

Sabine Dölemeyer

Verkäufer/Verkäuferin
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Zusatzmodul

1. Auflage 2015

Best.-Nr. 2485

uforme

1. Auflage 2015 · Best.-Nr. 2485 · ISBN 978-3-95532-485-8

Bildquellen

Titelbild: © AllebaziB – Fotolia.com

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Goethestraße 49, 80336 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.

© U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 · 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 · Telefax: 0212 208963
Internet: www.u-form.de · E-Mail: uform@u-form.de

Frage

Welche Merkmale kennzeichnen einen **kooperativen Führungsstil**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Der **kooperative Führungsstil** zeichnet sich dadurch aus, dass der Vorgesetzte seine Mitarbeiter als gleichwertige Partner betrachtet.

Der Vorgesetzte übernimmt die Aufgabe eines Koordinators und versucht gemeinsam mit seinem Team die gesetzten Ziele zu erreichen.

Frage

Welche **Maßnahmen** ergreifen Sie zur Intensivierung der **Kundenbindungen**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Mögliche **Kundenbindungsmaßnahmen** sind u. a.:

- Einsatz von Handelsmarken (Eigenmarken) für eine Differenzierung am Markt
- Beschwerdemanagement (unkomplizierte und kulante Abwicklung von Umtauschwünschen und Reklamationen)
- Rabatt- und Bonussystem, Couponing
- Kundenkarten
- Kundenclubs, Kundenzeitungen
- Kreditgewährung

Frage

Nennen Sie verschiedene **Kundentypen**!

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Kundentypen sind u. a.:

- Besserwisser
- eiliger Kunde
- preisbewusster Kunde
- fragender Kunde
- misstrauischer Kunde
- unentschlossener Kunde
- nörgelnder Kunde
- schüchterner Kunde

Frage

Welches **Ziel** verfolgt der Einzelhändler mit der **Gewährung von Preisnachlässen**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Die **Gewährung von Preisnachlässen** dient als Instrument der Kundenbindung.
Ziele sind u. a.:

- Absatz- und Umsatzsteigerung
- Halten von Stammkunden
- Gewinnung von Neukunden
- Abheben von Mitbewerbern

Frage

Welche Gründe sprechen für die **Streichung** von **Artikeln** aus dem Sortiment?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Gründe für die **Streichung** von **Artikeln** aus dem Sortiment:

- Artikel werden von den Kunden nicht nachgefragt
- Artikel binden Kapital und verursachen dadurch Zinskosten
- Artikel beanspruchen unnötig Verkaufsfläche
- Artikel verursachen eventuell zusätzliche Kosten aufgrund von Abschreibungen

Frage

Welchen Einfluss haben der Wareneinsatz und der durchschnittliche Lagerbestand auf die Umschlagshäufigkeit?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Die **Umschlagshäufigkeit** steigt,

- wenn der Wareneinsatz steigt und der durchschnittliche Lagerbestand gleich bleibt,
- wenn der Wareneinsatz steigt und der durchschnittliche Lagerbestand abnimmt,
- wenn der Wareneinsatz gleich bleibt und der durchschnittliche Lagerbestand abnimmt,
- wenn der Wareneinsatz in höherem Maße steigt als der durchschnittliche Lagerbestand.

Frage

Unterscheiden Sie **empfangsbedürftige** und **nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen**!

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Empfangsbedürftige Willenserklärungen müssen die betroffene Person über den Inhalt in Kenntnis setzen (z. B. Kündigung, Mahnung).

Nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen werden bereits mit der Abgabe rechtswirksam (z. B. Testament).

Frage

Aus welchen fünf Zweigen besteht die **Sozialversicherung**?

© 2015 U-Form Verlag

Antwort

Die **Sozialversicherung** besteht aus den fünf Zweigen:

- **Rentenversicherung**
- **Krankenversicherung**
- **Pflegeversicherung**
- **Arbeitslosenversicherung**
- **Unfallversicherung**