

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR UNTERRICHT UND KULTUS

Lehrplanrichtlinien für die Berufsschule

Fachklassen Verkäufer/Verkäuferin

**Unterrichtsfächer: Kundenorientiertes Verkaufen
Einzelhandelsprozesse
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Jahrgangsstufen 10 bis 11

Juni 2004

Die Lehrplanrichtlinien wurden mit Verfügung vom 15.07.2004 durch MD (Nr. VII.4-5S9414K5-1-7.68633) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2004/2005.

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,
Telefon 089/2170-2211, Telefax 089/2170-2215

Internet: www.isb.bayern.de

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier,
Nailastr. 5, 81737 München, Telefon 089/6242970, Telefax 089/6518910

E-Mail: shop@hintermaier-druck.de

INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG

SEITE

1	Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule	1
2	Ordnungsmittel und Studentafeln	2
3	Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen	4
4	Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien	5
5	Übersicht über die Fächer und Lernfelder	5
6	Berufsbezogene Vorbemerkungen	6

LEHRPLANRICHTLINIEN

Jahrgangsstufe 10

Kundenorientiertes Verkaufen	8
Einzelhandelsprozesse	10
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	14

Jahrgangsstufe 11

Kundenorientiertes Verkaufen	15
Einzelhandelsprozesse	16
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	18

ANHANG:

Mitglieder der Lehrplankommission	19
Verordnung über die Berufsausbildung	20

EINFÜHRUNG

1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsschule

Die Berufsschule hat gemäß Art. 11 BayEUG die Aufgabe, den Schülerinnen und Schülern berufliche und allgemein bildende Lerninhalte unter besonderer Berücksichtigung der Anforderungen der Berufsausbildung zu vermitteln. Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen dabei in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Aufgabe der Berufsschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten humaner und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont;
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufs- und berufsfeldübergreifende Qualifikationen vermitteln;
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden;
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht, und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernprobleme unserer Zeit eingehen, wie z. B.

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

2 Ordnungsmittel und Stundentafeln

Ordnungsmittel

Den Lehrplanrichtlinien¹ liegen der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin – Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 18.06.2004 – und die Verordnung über die Berufsausbildung zum Verkäufer/zur Verkäuferin vom 16. Juli 2004 (BGBl. I, Nr. 38, S. 1806 ff.) zugrunde.

Der Ausbildungsberuf Verkäufer/Verkäuferin ist dem Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung zugeordnet. Die Ausbildungszeit beträgt 2 Jahre.

¹ Lehrplanrichtlinien unterscheiden sich von herkömmlichen Lehrplänen darin, dass die Formulierungen der Lernziele und Lerninhalte aus den KMK-Rahmenlehrplänen im Wesentlichen unverändert übernommen werden.

Studentafeln

Den Lehrplanrichtlinien liegen die folgenden Studentafeln zugrunde:

Einzeltagesunterricht

<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>
Religionslehre	1	1
Deutsch	1	1
Sozialkunde	<u>1</u>	<u>1</u>
	3	3
Englisch	1	1
Kundenorientiertes Verkaufen	3	2
Einzelhandelsprozesse	6	2
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>2</u>	<u>1</u>
	12	6
Zusammen	15	9

Blockunterricht**13 Block- 13 Block-
wochen**

<u>Fächer</u>	<u>Jgst. 10</u>	<u>Jgst. 11</u>
Religionslehre	3	3
Deutsch	3	3
Sozialkunde	3	3
Sport	<u>2</u>	<u>2</u>
	11	11
Englisch	3	3
Kundenorientiertes Verkaufen	8	8
Einzelhandelsprozesse	12	11
Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	<u>5</u>	<u>6</u>
	28	28
Zusammen	39	39

Wahlunterricht²

² gemäß BSO in der jeweils gültigen Fassung

3 Leitgedanken für den Unterricht an Berufsschulen

Lernen hat die Entwicklung der individuellen Persönlichkeit zum Inhalt und zum Ziel. Geplantes schulisches Lernen erstreckt sich dabei auf vier Bereiche:

- Aneignen von bildungsrelevantem Wissen;
- Einüben von manuellen bzw. instrumentellen Fertigkeiten und Anwenden einzelner Arbeitstechniken, aber auch gedanklicher Konzepte;
- produktives Denken und Gestalten, d. h. vor allem selbstständiges Bewältigen berufstypischer Aufgabenstellungen;
- Entwickeln einer Wertorientierung unter besonderer Berücksichtigung berufsethischer Aspekte.

Diese vier Bereiche stellen Schwerpunkte dar, die einen Rahmen für didaktische und methodische Entscheidungen geben. Im konkreten Unterricht werden sie oft ineinander fließen.

Die enge Verknüpfung von Theorie und Praxis ist das grundsätzliche didaktische Anliegen der Berufsausbildung. Für die Berufsschule heißt das: Theoretische Grundlagen und Erkenntnisse müssen praxisorientiert vermittelt werden und zum beruflichen Handeln befähigen. Neben der Vermittlung von fachlichen Kenntnissen und der Einübung von Fertigkeiten sind im Unterricht verstärkt überfachliche Qualifikationen anzubahnen und zu fördern.

Lernen wird erleichtert, wenn der Zusammenhang zur Berufs- und Lebenspraxis immer wieder deutlich zu erkennen ist. Dabei spielen konkrete Handlungssituationen, aber auch in der Vorstellung oder Simulation vollzogene Operationen sowie das gedankliche Nachvollziehen und Bewerten von Handlungen eine wichtige Rolle. Methoden, die Handlungskompetenz unmittelbar fördern, sind besonders geeignet und sollten deshalb in der Unterrichtsplanung angemessen berücksichtigt werden. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Fähigkeit des Einzelnen, sich in gesellschaftlichen, beruflichen und privaten Situationen sachgerecht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungsorientierter Unterricht ist ein didaktisches Konzept, das fach- und handlungssystematische Strukturen miteinander verschränkt. Dieses Konzept lässt sich durch unterschiedliche Unterrichtsmethoden verwirklichen.

Im Unterricht ist zu achten auf

- eine sorgfältige und rationelle Arbeitsweise,
- Sparsamkeit beim Ressourceneinsatz,
- die gewissenhafte Beachtung aller Maßnahmen, die der Unfallverhütung und dem Umweltschutz dienen,
- sorgfältigen Umgang mit der deutschen Sprache in Wort und Schrift.

Im Hinblick auf die Fähigkeit, Arbeit selbstständig zu planen, durchzuführen und zu kontrollieren, sind vor allem die bewusste didaktische und methodische Planung des Unterrichts, die fortlaufende Absprache der Lehrer für die einzelnen Fächer bis hin zur gemeinsamen Planung fächerübergreifender Unterrichtseinheiten erforderlich. Darüber hinaus ist im Sinne einer bedarfsgerechten Berufsausbildung eine kontinuierliche personelle, organisatorische und didaktisch-methodische Zusammenarbeit mit den anderen Lernorten des dualen Systems sicherzustellen.

4 Verbindlichkeit der Lehrplanrichtlinien

Die Ziele und Inhalte der Lehrplanrichtlinien bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Inhalte der Lehrplanrichtlinien werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregung gedacht.

5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Einzeltagesunterricht

Jahrgangsstufe 10

Kundenorientiertes Verkaufen

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	80 Std.
Waren präsentieren	<u>40 Std.</u>
	120 Std.

Einzelhandelsprozesse

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	80 Std.
Werben und den Verkauf fördern	40 Std.
Waren beschaffen	60 Std.
Waren annehmen, lagern und pflegen	<u>60 Std.</u>
	240 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	80 Std.
---	---------

Jahrgangsstufe 11

Kundenorientiertes Verkaufen

Besondere Verkaufssituationen bewältigen	80 Std.
--	---------

Einzelhandelsprozesse

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	40 Std.
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	<u>40 Std.</u>
	80 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	40 Std.
--	---------

BlockunterrichtJahrgangsstufe 10**Kundenorientiertes Verkaufen**

Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	65 Std.
Waren präsentieren	<u>39 Std.</u>
	104 Std.

Einzelhandelsprozesse

Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	65 Std.
Waren beschaffen	52 Std.
Werben und den Verkauf fördern	<u>39 Std.</u>
	156 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	65 Std.
---	---------

Jahrgangsstufe 11**Kundenorientiertes Verkaufen**

Besondere Verkaufssituationen bewältigen	104 Std.
--	----------

Einzelhandelsprozesse

Waren annehmen, lagern und pflegen	65 Std.
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	<u>78 Std.</u>
	143 Std.

Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	78 Std.
--	---------

6 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Lernfelder können zeitlich nacheinander oder parallel angeboten werden. Dies erfordert eine besonders exakte Abstimmung zwischen den Kollegen.

Der Verkäufer/die Verkäuferin sind in der Hauptsache im Warenverkauf tätig und bieten ihren Kunden Beratung und Service.

Die Lernfelder mit ihren Zielformulierungen orientieren sich an exemplarischen Handlungsfeldern. Sie sind didaktisch-methodisch so umzusetzen, dass sie zur beruflichen Handlungskompetenz führen. Die Zielformulierungen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

Die Zielformulierungen verschränken fach- und handlungssystematische Bezüge. Sie integrieren auch den Umgang mit aktuellen Medien, moderner Bürokommunikation und be-

rufsbezogener Software zur Informationsbeschaffung und Informationsverarbeitung. Hierfür ist ein Gesamtumfang von mindestens 160 Unterrichtsstunden in der Lehrplanrichtlinie berücksichtigt.

Zur handlungsorientierten und schüleraktiven Erarbeitung von Lerninhalten im Fach „Kundenorientiertes Verkaufen“ ist es erforderlich, die Größe der Lerngruppen so zu bemessen, dass die entsprechenden Lernformen und -techniken angewandt werden können.

Die notwendigen Warenkenntnisse sind abhängig vom Sortiment sowie der Betriebs- und Verkaufsform. Die Berufsschule vermittelt am Beispiel ausgewählter Waren Techniken des Erwerbs von Warenkenntnissen und damit die Fähigkeit, sich in neue Sortimente einzuarbeiten.

Die Dimensionen der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Soziales – erstrecken sich auf alle Aktionsbereiche des Einzelhandels und werden in die Lernfelder integriert. Sie bieten vielfältige Anlässe für wirtschafts- und warenethische Bezüge.

Die angegebenen Zeitrichtwerte in den nachfolgenden Lernfeldern sowie die Fächerbezeichnungen beziehen sich auf den Einzeltagesunterricht und müssen bei Blockbeschulung entsprechend der vorgegebenen Übersicht über die Fächer und Lernfelder (Blockunterricht) angepasst werden.

Eine gemeinsame Beschulung der beiden Ausbildungsberufe Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel sowie Verkäufer/Verkäuferin ist in der 10. und 11. Jahrgangsstufe möglich.

LEHRPLANRICHTLINIEN**KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN**

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen unter Anwendung von Waren-, Kommunikations- und Verkaufskennnissen Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens. Sie beherrschen wichtige Elemente der Kommunikations- und Verkaufstechnik sowie Techniken zum Erwerb wesentlicher Kenntnisse über Waren. Sie wenden diese in Rollenspielen an, zeigen dabei sowohl verbal wie nonverbal kundenorientiertes Verhalten. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache. Beim Verkaufsgespräch nutzen sie ihre Warenkenntnisse, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch auch Serviceleistungen des Unternehmens ein und reagieren angemessen auf Kundeneinwände. Sie unterbreiten Alternativvorschläge mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen Kriterienkataloge zur Beurteilung von Spiel- und Trainingssituationen. Sie bewerten Kommunikations- und Verkaufssituationen und geben angemessene Rückmeldungen. Als Hilfsmittel verwenden sie unter anderem Audio- und Videotechnik.</p>	
Inhalte	
Warenvorlage	
Beratendes Verkaufen	
Preis-Leistungs-Beziehung	
Ergänzungsangebote	
Fremdsprachliche Fachausdrücke	
Typische fremdsprachliche Redewendungen	

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Waren präsentieren	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler platzieren und präsentieren Waren kundengerecht, verkaufswirksam und betriebswirtschaftlich sinnvoll. Sie erarbeiten Kriterien für eine ansprechende Warenpräsentation. Sie entwickeln Konzepte zur Warenpräsentation, stellen diese dar und bewerten sie auf der Grundlage der erarbeiteten Kriterien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsförm und Sortiment, allgemeine Regeln von Warenpräsentation und -platzierung und verkaufpsychologische Erkenntnisse.</p>	
Inhalte	
Ladengestaltung	
Visual Merchandising	
Kundenlaufstudien	
Warenträger	
Regalzonen	
Warenkennzeichnung	
Preisauszeichnung	
Schaufenster	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler präsentieren den Ausbildungsbetrieb. Im Hinblick auf ihre beruflichen Tätigkeits- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten stellen sie die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete ihres Einzelhandelsunternehmens dar. Sie erläutern das Unternehmensleitbild, die ökonomischen und ökologischen Zielsetzungen sowie die gesamtgesellschaftlichen Verantwortung des Unternehmens. Sie informieren sich eigenständig im Ausbildungsunternehmen und halten diese Information aktuell. Sie entwickeln Möglichkeiten, zugängliche Informationen auch über andere Unternehmen zu erhalten. Sie beurteilen die gewählte Betriebsform im Zusammenhang mit Sortiment und Verkaufsform und vergleichen dabei ihre Ausbildungsbetriebe. Sie beschreiben die Organisation ihres Unternehmens und dessen Eingliederung in die Gesamtwirtschaft.</p> <p>Bei der Erstellung der Präsentation bearbeiten sie Aufgabenstellungen selbstständig in der Gruppe und wenden problemlösende Methoden an. Sie reflektieren dabei das Zusammenwirken des Personals in einem Einzelhandelsbetrieb und setzen sich mit den Regelungen sowie Aufgaben, Rechten und Pflichten der Beteiligten im dualen System der beruflichen Ausbildung auseinander. Unter Berücksichtigung von Tarifverhandlungen im Einzelhandel beurteilen die Schülerinnen und Schüler die Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner bei deren Zustandekommen. Sie reflektieren die mitbestimmungsrechtlichen Regelungen. Sie erkennen die Notwendigkeit der sozialen Sicherung und der privaten Vorsorge in der Bundesrepublik Deutschland. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse strukturiert und adressatenorientiert unter Verwendung angemessener Medien. Sie verinnerlichen die Kundenorientierung als Leitbild ihres beruflichen Handelns.</p>	
Inhalte	
Arbeits- und Lerntechniken	
Einfacher Wirtschaftskreislauf	
Aufgaben und Gliederung des Einzelhandels	
Arbeitssicherheit und Umweltschutz	
Betriebsorganisation und Arbeitsabläufe	
Ausbildungsvertrag	
Jugendarbeitsschutz	
Nachhaltigkeit	
Präsentationstechniken	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	40 Std.
Werben und den Verkauf fördern	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Werbeplan. Dabei artikulieren sie eigene Wertvorstellungen und respektieren die Wertvorstellungen anderer. Sie entwickeln unter Beachtung der Werbegrundsätze und der gesetzlichen Rahmenbedingungen Werbemaßnahmen. Zur Gestaltung von Werbemitteln setzen sie auch geeignete Software ein. Sie bewerten den Einsatz von Werbemaßnahmen im Verkaufsalldag. Sie berücksichtigen wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung und beurteilen den Werbeerfolg der Maßnahmen. Sie wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler skizzieren und bewerten typische Maßnahmen der Verkaufsförderung. Sie beziehen Serviceleistungen als Mittel der Kundenbindung ein. Sie wählen Verpackungsmaterialien und Möglichkeiten der Warenzustellung nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten aus.</p>	
Inhalte	
Werbeträger	
Kooperative Formen der Werbung	
Direktwerbung	
UWG	
Verpackungsverordnung	
Teamarbeit	

EINZELHANDELSPROZESSE**Jahrgangsstufe 10**

Lernfeld	60 Std.
Waren beschaffen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.	
Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie bereiten Kaufverträge mit Hilfe verschiedener Kommunikationsmedien vor und schließen sie ab. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigen sie quantitative und qualitative Aspekte. Dabei nutzen sie auch informationstechnische Systeme. Die gewonnenen Daten werten sie aus und präsentieren ihre Ergebnisse als Entscheidungsgrundlage.	
Inhalte	
Mengen-, Zeit- und Preisplanung	
Kooperationsformen im Einkauf	
Anfrage, Angebot, Bestellung	
Bezugskalkulation	
Angebotsvergleich	
Warenwirtschaftssystem	

EINZELHANDELSPROZESSE
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	60 Std.
Waren annehmen, lagern und pflegen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen den Wareneingang und sorgen für eine sachgerechte Lagerung. Sie erkennen Pflichtverletzungen durch den Lieferer, dokumentieren diese und leiten entsprechende Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren problemlösungsorientiert mit Lieferern. Sie kontrollieren die Ware anhand von Belegen und erfassen die Artikel, auch unter Nutzung eines informationstechnischen Systems.</p> <p>Sie lagern Ware und beachten wichtige Lagergrundsätze im Verkaufs- und/oder Reservelager. Die Schülerinnen und Schüler analysieren Kennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte.</p>	
Inhalte	
Sachmangel	
Mängelrüge	
Lieferungsverzug	
Mindestbestand, Meldebestand	
Umschlagshäufigkeit, Lagerdauer	
Inventur, Inventar	
Lagerorganisation	
Lager- und Transportvorschriften, Sicherheit im Lager	
Warenpflege	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE
Jahrgangsstufe 10

Lernfeld	80 Std.
Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen im Kassensbereich anfallende Tätigkeiten durch und betreuen die Kunden freundlich und aufmerksam.</p> <p>Sie schließen unter Beachtung rechtlicher und betrieblicher Regelungen Kaufverträge ab. Bei Bedarf weisen sie die Kunden auf die Verwendung von AGB hin. Sie bieten dem Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Die Schülerinnen und Schüler informieren den Kunden über übliche Zahlungsarten und deren Vor- und Nachteile. Sie ordnen dabei die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein. Die Schülerinnen und Schüler wickeln Kassivorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen ab und bedienen die Kasse entsprechend der betrieblichen Bestimmungen. Sie erstellen Quittungen und Rechnungen und beachten dabei umsatzsteuerliche Vorschriften. Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten sie aus. Dazu setzen sie bereits bekannte, gängige Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p>	
Inhalte	
Rechts- und Geschäftsfähigkeit	
Nichtigkeit und Anfechtbarkeit	
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	
Vertragsfreiheit	
Dreisatz, Prozent- und Durchschnittsrechnung	

KUNDENORIENTIERTES VERKAUFEN
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	80 Std.
Besondere Verkaufssituationen bewältigen	
Zielformulierung	
Ausgehend von der Unternehmensphilosophie handeln die Schülerinnen und Schüler bei Sonderfällen im Verkauf situations- und fachgerecht.	
In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten ihrer Kunden. Hierbei wenden sie zielgerichtet verbale und nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten an. Die Schülerinnen und Schüler beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse. Insbesondere beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren handeln die Schülerinnen und Schüler im Interesse des Unternehmens und der Kunden und beachten dabei rechtliche und betriebliche Regelungen. In der Beratungssituation erkennen sie mögliche Konflikte, bewältigen Stresssituationen und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei. Die Schülerinnen und Schüler werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht.	
Inhalte	
Kundenverhalten	
Verkaufen bei Hochbetrieb	
Kunden in Begleitung	
Verkaufen kurz vor Ladenschluss	
Geschenk- und Besorgungskauf	
Gewährleistung, Garantie, Produkthaftung	
Kulanz	
Ladendiebstahl	
Verkaufsstörungen	
Finanzierungskauf	
Konfliktlösungsverhalten	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Dabei organisieren sie ihr Lernen selbstständig und eigenverantwortlich und nutzen geeignete Software. Die Schülerinnen und Schüler arbeiten effektiv und kooperativ zusammen.</p> <p>Sie kennen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument. Sie ordnen die Preispolitik in die Unternehmenszielsetzung ihres Ausbildungsbetriebes ein. Sie bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen. Die Schülerinnen und Schüler kalkulieren Preise und wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an. Sie bewerten unterschiedliche Preisstrategien. Sie beschreiben Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten auch unter Berücksichtigung gesellschaftlicher/wirtschaftlicher Veränderungen.</p>	
Inhalte	
Preisangabeverordnung	
Vorwärtskalkulation	
Rückwärtskalkulation	
Kalkulationsfaktor	
Kalkulationszuschlag, Kalkulationsabschlag	
Handelsspanne	

EINZELHANDELSPROZESSE

Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Für die Marketingkonzepte entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz zur Schaffung und Erhaltung einer unverwechselbaren Marktposition. Sie stellen die Servicekonzepte ihrer Ausbildungsbetriebe vor und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. Die Schülerinnen und Schüler entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken. Sie setzen sich dabei auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander.</p> <p>Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.</p>	
Inhalte	
Marketing-Mix	
Kundenbeziehungsmanagement (Customer Relationship Management)	
E-Business	
E-Commerce	

KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE
Jahrgangsstufe 11

Lernfeld	40 Std.
Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	
Zielformulierung	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Beziehungen des Unternehmens zu Kunden und Lieferanten durch Informations-, Geld- und Werteflüsse und nehmen Auswertungen vor. Sie bearbeiten Belege und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der entsprechenden Rechtsvorschriften. Mit Hilfe dieser Aufzeichnungen stellen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens dar, ermitteln den Erfolg und erörtern wesentliche Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Einzelhandelsunternehmens.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und im Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument.</p>	
Inhalte	
Geschäftsfälle	
Bilanz	
Gewinn- und Verlustrechnung	
Warenwirtschaftssystem	
Statistiken	
Wareneinsatz, Rohgewinn, Umsatzkennziffern	

ANHANG

Mitglieder der Lehrplankommission:

Renate Pohrer
Günther Schuster
Caroline Stahl
Stefan Zellmeier
Monika Pfahler

BS Fürth
BS Neusäß
BS Rosenheim
BS Straubing
ISB, München