



## Fachbereich Verkauf

*Im Einzelhandel sind das Beraten und das Verkaufen sehr anspruchsvolle und komplexe Vorgänge. Sie haben Freude im Umgang mit Kunden und bleiben auch in Problemsituationen geduldig und hilfsbereit. Ungewohnte Arbeitszeiten schrecken Sie genauso wenig wie Zahlenkolonnen und die Arbeit am Computer.*

*Moderne zukunftsorientierte Verkaufsberater im Einzelhandel benötigen heute nicht nur umfangreiche Kenntnisse im Verkaufsgespräch und in Kundenpsychologie, sondern müssen, um ihre Kompetenz zu erhöhen, unter anderem vertraut sein mit EDV und der speziellen Warenwirtschaft des Handels.*

*Die Aufgabengebiete sind sehr vielseitig – neben der Kundenberatung und dem Verkauf gehören auch Tätigkeiten im Servicebereich Kasse, in der Warenwirtschaft, der Reklamationsbearbeitung, aber auch der Werbung/Shopgestaltung dazu.*

### VO1 → Grundlagen Beratung und Verkauf

#### ■ Grundlagen der Kommunikation für den Verkauf

Was ist Kommunikation? • Das Kommunikationsmodell • Ebenen und Axiome der Kommunikation • Die vier Seiten einer Nachricht

#### ■ Kundenorientierte Verkaufsgespräche

Kundenorientiertes Verhalten • Verbale und Nonverbale Kommunikation • Gesprächsführung

#### ■ Warenkenntnisse im Verkauf erwerben

Warenbereiche im Einzelhandel • Informationsquellen für Warenwissen • Warenzeichen und Gütezeichen

#### ■ Eine Verkaufsberatung durchführen

Kontaktphase • Bedarfsermittlung • Angebotsphase • Verkaufsargumentation • Kundeneinwände • Alternativangebote • Abschlussphase

#### ■ Kaufverträge mit Kunden abschließen

Rechtliche Grundbegriffe • Die Willenserklärung • Rechtsgeschäfte • Das Zustandekommen von Kaufverträgen • Inhalte des Kaufvertrages • Allgemeine Geschäftsbedingungen

## **VO2 → Warenpräsentation und Verkaufsförderung**

- **Grundlagen der Warenpräsentation und Warenplatzierung**  
Sortimentsgestaltung • Betriebs- und Verkaufsformen • Warenplatzierung und Warenpräsentation • Rechtliche Vorschriften • Preisauszeichnung
- **Verkaufsräume gestalten**  
Äußere Ladengestaltung und innere Verkaufsraumgestaltung
- **Waren kundengerecht präsentieren**  
Visual Merchandising • Platzierung im Verkaufsraum • Platzierung von Warenträgern • Besondere Warenplatzierungen und Warenpräsentationen
- **optional: Das Sortiment Textil**  
Sortimentsgliederung • Konfektionsgrößen und Schnittformen  
Kennzeichnung der Textilien • Textilrohstoffe • Arten von textilen Flächen • Möglichkeiten der Textilveredlung
- **Marketinginstrumente im Verkauf**  
Marketing – was ist das? • Marktforschung als Grundlage des Marketings • Marketingstrategien und Marketinginstrumente im Überblick • Produkt- und Sortimentspolitik • Preis- und Servicepolitik • Kommunikationspolitik • Verkaufsstellen- und Distributionspolitik • Marketingmix
- **Im Verkauf richtig werben**  
Grundlagen der Werbung • Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit • Werbebotschaft, Werbemittel und Werbeträger  
Planung, Durchführung und Kontrolle einer Werbemaßnahme
- **Gefahren und Grenzen der Werbung im Handel erkennen**  
Gefahren der Werbung • Gesetzliche und wirtschaftliche Wettbewerbsregelungen
- **Waren im Internet verkaufen**  
Der Verkauf im Internet: E-Commerce, Online-Shop, Zahlungsmethoden und Verbraucherschutz im Internet • Kundengewinnung und Kundenbindung durch das Internet: Electronic Customer Relationship Management (E-CRM)

## **VO3 → Servicebereich und Kasse**

### ■ **Kaufmännisches Rechnen im Kassensbereich**

Grundrechenarten • Dreisatzrechnung • Durchschnittsrechnung • Prozentrechnung

### ■ **Kassivorgänge abwickeln**

Der Arbeitsplatz des Kassierers • Hardwarekomponenten  
Preiserfassung im Einzelhandel • Alltag an der Kasse

### ■ **Zahlungsvorgänge abwickeln**

Zahlungsarten • Kassieren • Kassenabschluss

### ■ **Warenwirtschaftssystem im Handel einsetzen**

Die Bedeutung von Warenwirtschaftssystemen (WWS) • Aufgaben und Funktionsweisen eines WWS

### ■ **Schwierige Verkaufssituationen bewältigen**

Verschiedene Kundenarten und Kundentypen • Kundengruppen • Erfolgreich verkaufen bei Hochbetrieb • Verkauf kurz vor Ladenschluss • Kunden bringen Begleitpersonen mit • Geschenk- und Besorgungskauf • Finanzierungskauf • Telefonberatung und Telefonverkauf

### ■ **Umgang mit Reklamationen**

Reklamationen, Mängel, Gewährleistung, Garantie • Umtausch

### Lernmethode

Sie qualifizieren sich mediengestützt auf unserer DAA-Internetplattform mit individueller Begleitung durch unsere Lernberater.

### Lernen Sie uns kennen

Besuchen Sie unsere Lernplattform: [www.daa-mws-virtuell.de](http://www.daa-mws-virtuell.de)  
Fordern Sie einen **Gastlogin** an und besuchen Sie einen der **Schnupperkurse!**

