

INHALTSVERZEICHNIS

Fachkunde → Lernfeld

Seite

LF 1 Das Einzelhandels- unternehmen erkunden und präsentieren	TRAININGSEINHEIT 1: EINEN SACHTEXT VERSTEHEN	4
	Gezielte Fragen zum Text formulieren	4
	Planvolles Lesen: In vier Schritten einen Text erarbeiten	6
	Die Aussagen eines Textes visualisieren	9
	Anwendung: Einen Sachtext planvoll bearbeiten	10
	Testen Sie sich: Satzglieder	12
LF 2 Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	TRAININGSEINHEIT 2: KUNDENGESPRÄCHE PROFESSIONELL FÜHREN	14
	Eine Gesprächssituation verstehen	14
	Die Bedeutungsebenen einer Äußerung untersuchen	15
	Auf eine Äußerung angemessen reagieren	18
	Anwendung: Kundenbeschwerden verstehen und richtig reagieren	19
	Testen Sie sich: Übungen zum Wortschatz	20
LF 1 Das Einzelhandels- unternehmen erkunden und präsentieren	TRAININGSEINHEIT 3: ARGUMENTIEREN UND STELLUNG NEHMEN	22
	Argumentieren in beruflichen Situationen	22
	Die Struktur eines Textes herausarbeiten	24
	Argumente sammeln, prüfen und eigene Argumente vorbringen	24
	Anwendung: Eine begründete Stellungnahme verfassen	27
	Testen Sie sich: Konjunktionen	29
LF 3 Kunden im Service- bereich Kasse betreuen	TRAININGSEINHEIT 4: EINEN FACHBERICHT VERFASSEN	30
	Ein Thema entwickeln	30
	Eine Gliederung erstellen	32
	Ideen formulieren und begründen	33
	Anwendung: Einen Fachbericht schreiben	35
	Testen Sie sich: Schreibung der s-Laute	36
LF 5 Werben und den Verkauf fördern	TRAININGSEINHEIT 5: DIAGRAMME UND GRAFIKEN BESCHREIBEN UND RICHTIG EINSETZEN	38
	Informationen in Bildern vermitteln	38
	Diagrammtypen unterscheiden	38
	Aussagen mit Grafiken illustrieren	42
	Anwendung: Grafiken in einer Präsentation einsetzen	43
	Testen Sie sich: Zeichensetzung	44
LF 5 Werben und den Verkauf fördern	TRAININGSEINHEIT 6: TEXTINHALTE RICHTIG WIEDERGEHEN	46
	Die Hauptgedanken eines Textes mit Schlüsselbegriffen erfassen	46
	Äußerungen von anderen richtig wiedergehen	48
	Eine Inhaltsangabe zum Text verfassen	50
	Anwendung: Den Inhalt eines Sachtextes richtig wiedergehen	51
	Testen Sie sich: Direkte und indirekte Rede	53

Fachkunde → Lernfeld		Seite
LF 7 Waren annehmen, lagern und pflegen	TRAININGSEINHEIT 7:	
	EINE PRÄSENTATION VORBEREITEN	54
	Informationen sammeln	54
	Exzerpieren: Textinhalte herausschreiben	54
	Eine übersichtliche Gliederung entwickeln	57
	Anwendung: Kriterien für eine gelungene Präsentation formulieren	59
	Testen Sie sich: Übungen zum Wortschatz	61
LF 6 Waren beschaffen	TRAININGSEINHEIT 8:	
	GESCHÄFTSBRIEFE PROFESSIONELL GESTALTEN	62
	Die formalen Anforderungen an einen Geschäftsbrief nach DIN 5008	62
	Eine Anfrage formulieren	64
	Geschäftsbriefe klar aufbauen	64
	Anwendung: Einen Geschäftsbrief verfassen	65
	Testen Sie sich: Treffende Formulierungen in Geschäftsbriefen	67
LF 5 Werben und den Verkauf fördern	TRAININGSEINHEIT 9:	
	WERBEANZEIGEN VERSTEHEN	68
	Eine Werbeanzeige untersuchen	68
	Den Aufbau einer Werbeanzeige verstehen	70
	Manipulationstechniken in der Werbung einsetzen	72
	Anwendung: Einen Werbetext entwickeln	74
	Testen Sie sich: Übungen zum Wortschatz	75
LF 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	TRAININGSEINHEIT 10:	
	SCHWIERIGE GESCHÄFTSBRIEFE VERFASSEN	76
	Auf einen Beschwerdebrief antworten	76
	Ein rechtliches Problem klären und darauf schriftlich reagieren	78
	Eine Zahlung anmahnen	79
	Anwendung: In schwierigen Situationen den richtigen Ton treffen	80
	Testen Sie sich: Groß- und Kleinschreibung	81
LF 12 Mit Marketingkonzepten den Kunden gewinnen und binden	TRAININGSEINHEIT 11:	
	EINEN WERBEBRIEF VERFASSEN	82
	Einen Werbebrief untersuchen	82
	10 Regeln zum Abfassen eines Werbebriefs	84
	Einen Handzettel entwerfen	86
	Anwendung: Einen Werbebrief gestalten	87
	Testen Sie sich: Die Verbformen Aktiv und Passiv	88
LF 13 Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	TRAININGSEINHEIT 12:	
	LITERARISCHE TEXTE KREATIV BEARBEITEN	90
	Die Perspektive des Kunden einnehmen	90
	Einen Brief schreiben	90
	Einen Tagebucheintrag verfassen	92
	Anwendung: Die Fortsetzung einer Geschichte schreiben	93
	Testen Sie sich: Übungen zum Wortschatz	94