

Wie lernt der Mensch?

(ein paar Worte zum Umgang mit den Karten...)

Einen Lernerfolg erzielen Sie grundsätzlich durch:

- Lesen, sehen, hören (wenig wirksam)
- nachahmen, selber machen, wiederholen (hoch wirksam!!)

Verkaufsgespräche leben auch von der Fragetechnik. Welche **Fragetechniken** gibt es?

Nennen Sie verschiedene **Mängelarten**, die bei Waren auftreten können!

Ihre Lagerbestände sind bei Saisonwechsel manchmal zu hoch und manchmal zu niedrig. Welche Vorteile hätte ein **optimaler Lagerbestand**?

Zu den **Funktionen des Einzelhandels** zählt auch die **Beratung**. Was versteht man darunter?

Weitere Funktionen des Einzelhandels:

- Raumüberbrückung
- Zeitüberbrückung
- Sortimentsbildung
- Mengenausgleichsfunktion

Wie nennt man die **4 Regalzonen**?

Übrigens:

Die Auswahl der richtigen Regalzone kann Umsatz und Gewinn stark beeinflussen. Ein Verkaufsraum hat üblicherweise viele unterschiedliche Zonen, die alle unterschiedliche Verkaufszahlen aufweisen können.

Was sind **Handlungskosten**?
Nennen Sie Beispiele!

Sie sollen mittels **Dreisatz** ausrechnen, wie viel 1 kg Kaffee kostet, wenn Sie 20kg Kaffee für 300€ kaufen können.

Welche 3 Schritte führen hierbei nacheinander zur Lösung?

Beratungsfunktion:

Fachmännische, ehrliche Information und Beratung über Eigenschaften und Einsatzmöglichkeiten der Produkte.

(Inklusive möglicher Optionen hinsichtlich Service und/oder Kundendienst).

Bückzone: <80cm

(verkaufsschwächste Zone, geringe Gewinnspanne, schwere oder großvolumige Produkte, Handelsmarken)

Greifzone: 80-120cm

(hochwertige Produkte, hohe Gewinnspanne)

Sichtzone (Blickzone): 120-170cm

(hochwertige Produkte, hohe Gewinnspanne)

Reckzone (Streckzone): > 1,70cm

(niedrige Gewinnspanne).

Greif- und Sichtzone = verkaufsstärkste Zonen mit den höchsten Gewinnspannen. Die Bückzone ist der Reckzone vorzuziehen.

Handlungskosten sind Gemeinkosten, die in einem Handelsbetrieb anfallen für z.B.:

Personal, Miete, Strom/Heizung, kalkulatorische Abschreibungen/Zinsen, Instandhaltung, Abschreibung.

Handlungskosten müssen bei der Ermittlung der Selbstkosten erworbener Waren berücksichtigt werden.

Sie werden mit dem Handlungskostenzuschlagssatz zum Bezugspreis ins Verhältnis gesetzt:

Handlungskosten / Bezugspreis x 100

1. Bedingungssatz:

Die gegebenen Werte werden in die 1te Zeile geschrieben (rechts steht die gesuchte Einheit).

2. Fragesatz:

Die Frage wird in die zweite Zeile geschrieben (gleiche Einheiten stehen untereinander).

3. Bruchsatz:

Die 3te Zeile enthält den Bruchsatz (direktes Verhältnis prüfen mit:

„Je mehr, desto mehr und je weniger, desto weniger?“).

Kaffee-Beispiel: 20kg = 300€, 1kg = x€, $X=300 / 20 =15€$

„Wiederholung ist die Mutter des Lernens“

Der Mensch lernt sehr gut durch Wiederholung!

Lernkarten sind hier das Mittel der Wahl und eine der besten Lernmethoden!

Vorgeschlagener Rhythmus:

10-20 Karten innerhalb von 30 Minuten lesen/lernen, danach 5 Minuten Pause und erneut wiederholen!

Lassen Sie die Karten zu Ihrem ständigen Begleiter werden! JEDE Minute und jede Wiederholung zählt!

Trainieren Sie auch regelmäßig mit Übungsaufgaben!

Je mehr Sie trainieren und wiederholen, desto sicherer ist Ihr Prüfungserfolg!

Erkundungsfrage:

Offene Frage, die zum Nachdenken und zur Selbstoffenbarung anregt. Beispiele: „Wie geht es Ihnen heute?“, „Was ist Ihnen im Leben wichtig und warum?“, „Was erwarten Sie von diesem Produkt?“

Alternativfrage:

Die Kombination zweier Wahlmöglichkeiten in Frageform (ohne die Möglichkeit mit ja oder nein antworten zu können). Beispiel: Sollen wir das Fahrrad oder das Auto nehmen?

Entscheidungsfrage:

Der Befragte kann nur mit Ja oder Nein antworten (geschlossene Frage).

Beispiel: „Soll ich dich mit dem Fahrrad abholen?“

Sachliche Mängel:

- Gattungsmangel
- Qualitätsmangel
- Quantitätsmangel

Mängel nach der Erkennbarkeit:

- Offene Mängel
- Versteckte Mängel
- Arglistig verschwiegene Mängel

(Quantität = Anzahl, Menge, Gewicht - also etwas „zählbares“)

Ein optimaler Lagerbestand hat hauptsächlich den Vorteil geringerer Kosten.

Zu viel gelagerte Ware bedeutet eine zu hohe Kapitalbindung, zu viel Platzverbrauch im Lager und womöglich höhere Verluste durch Schwund, Verderb oder Abschreibungen aufgrund der Unverkäuflichkeit der Saisonware.

Zu wenig Ware ist in den meisten Fällen gleichbedeutend mit Umsatzausfällen oder teuren, d.h. aufwändigen Nachbestellungen.