



Max

Wie können Waren im Einzelhandel verkauft werden?

Nenne und beschreibe die verschiedenen Verkaufsformen.

Freiwahl

Der Kunde wählt frei zwischen Bedienung und Selbstbedienung.

Bedienung

Der Kunde wird von Anfang bis Ende vom Verkäufer betreut.

Selbstbedienung

Der Kunde wählt die Ware frei und bringt diese zur Kasse.

Vorwahl

Der Kunde informiert sich zuerst allein über das Warenangebot. Die Beratung durch das Verkaufspersonal erfolgt danach und nur dann, wenn der Kunde dies wünscht.



Max

Was ist das Kernsortiment?

Mit dem **Kernsortiment** erzielt der Verkäufer den größten Teil seines Umsatzes, z. B. Computer beim Computer-Händler oder Lebensmittel im Supermarkt.

Anders das **Randsortiment**: Hier ist der Anteil am Gesamtumsatz niedrig. Das Randsortiment ergänzt das Kernsortiment und beschert dem Händler einen kleinen Zusatzumsatz, z. B. Blumen im Supermarkt.



Max

Was unterscheidet die Preisnachlässe Rabatt, Bonus und Skonto?

Rabatt

Der klassische Preisnachlass. Wird direkt beim Kauf gewährt. Wir unterscheiden den Mengenrabatt, den Personalrabatt, den Wiederverkäuferrabatt und den Treuerabatt (für wiederholte Käufe).

Bonus

Wird nachträglich gewährt, z. B. für eine bestimmte Absatzmenge innerhalb eines Zeitraums.

Skonto

Hierbei handelt es sich um einen prozentualen Preisnachlass auf den Rechnungsbetrag. Wird gezahlt, wenn die Rechnung innerhalb einer bestimmten Frist beglichen wird. Grund: Der Kunde soll dazu motiviert werden, schneller zu zahlen.



Max

Ein Kunde betritt das Geschäft, in dem er gestern eine Lampe gekauft hat. Er möchte diese Lampe nun reklamieren.

Wie gehst du vor?

Es gibt grundsätzlich zwei Möglichkeiten. Einmal entsprechend den gesetzlichen Vorschriften (**Gewährleistung**) und zum anderen auf freiwilliger Basis (**Garantie** bzw. **Kulanz**).

Gewährleistung

Gesetzliche Verpflichtung, einen beim Kauf bestehenden Mangel innerhalb von längstens zwei Jahren zu beseitigen.

Garantie

Freiwillige, vertragliche Verpflichtung

Kulanz

Freiwilliges Entgegenkommen ohne gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung