

Berufsbild  
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

S. 12

## **Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**

„Was mir am meisten Spaß macht: Man muss sich immer wieder neu einstellen auf die Leute, das ist halt der Reiz dieses Berufes ...“

### Mein Tag als Verkäufer

Hallo, ich bin Tom.

Ich bin hier im S-Markt in der Ausbildung zum **Verkäufer**. Als Azubi im zweiten Ausbildungsjahr übernehme ich schon viele Tätigkeiten ganz selbstständig – wie ein fertiger Verkäufer.



Meine wichtigste Aufgabe ist – klar – das Verkaufen. Dafür muss ich die Waren gut kennen, dafür sorgen, dass die Regale immer voll sind, und die Kunden beraten und bedienen. Freundlichkeit ist hier oberstes Gebot, denn wer gut bedient wird, kommt gern wieder. Und natürlich muss ich auch kassieren und dann genau abrechnen.

Heute haben zwei Verkäuferinnen Urlaub, da muss ich voll einspringen. Unser S-Markt ist ja von 8 bis 20 Uhr geöffnet. Deshalb arbeiten wir im Zweischichtbetrieb. Ich bin heute in der Frühschicht im Einsatz.

### **Vor Ladenöffnung Tätigkeiten „hinter den Kulissen“: in Lager und Büro**



Um 6 Uhr, zwei Stunden vor der Ladenöffnung, ist schon jede Menge zu tun. Jetzt kommen die neuen Waren für diesen Tag.

### **Überzeugendes Outfit**

Ich zieh schnell meinen Kittel über, der hat die Farben unseres S-Markts und ein Schild mit meinem Namen dran. So bin ich für die Kunden gut als Mitarbeiter zu erkennen. Für meine sonstige Kleidung gibt es keine Vorschriften, aber gepflegt soll sie aussehen. Die Kunden sollen mir ja nicht nur die Waren abkaufen, sondern mir auch als Person abnehmen, dass sie Gutes für ihr Geld bekommen.



### Lieferung annehmen und überprüfen, einsortieren

Die Lieferung hat der Marktleiter gestern im Zentrallager bestellt. Das geht online, direkt von PC zu PC, versteht sich. Wenn der Lkw an die Laderampe fährt, bin ich zur Stelle und überprüfe Lieferschein und Bestellung: Sind die richtigen Artikel in der richtigen Menge auf der Palette?

Dann rolle ich die neue Ware in den Verkaufsraum. Dort werden die sogenannten „Hartwaren“ wie Pakete, Kartons und Dosen einsortiert. Im Regal muss alles vorn an der Kante stehen. Dann greifen die Kunden gern zu. Halb leere Regale sehen nämlich ätzend aus.

Obst und Gemüse kommen in die sogenannten „Verkaufsschrägen“. Dabei muss ich die Qualität kontrollieren: Stimmen Farbe und Aussehen? Hat das Obst auch keine braunen Flecken? Sind genau so viele Salatköpfe im Karton, wie auf dem Lieferschein stehen?

Was nicht erstklassig aussieht, wandert gleich in den Müll, und echte Mängel gebe ich in den Computer ein und melde sie ans Zentrallager.



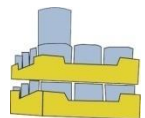
### Waren mit Preisen auszeichnen



Sind die Waren eingeräumt und sieht das alles gut aus, dann kümmere ich mich noch um die Preisauszeichnung. Für Sonderangebote oder neue Waren schreibe ich neue Preisschilder am PC und drucke sie aus. Dann müssen die Preisschilder natürlich auch noch bei den richtigen Waren landen. Falsch ausgezeichnete Ware führt zu – berechtigten – Reklamationen, und der Ärger lässt sich vermeiden.

### Alles fachgerecht lagern

Alles, was nicht sofort in den Verkaufsraum geht, wird fachgerecht gelagert. Zum Beispiel gehört Kühlware sofort ins Kühlhaus. Wenn sie erst mal davor stehen bleibt, wird zum Beispiel die Milch sauer – und mein Marktleiter auch.



Was im Lager ist, kommt sofort in eine Liste im PC, nicht nur mit Artikel und Menge, sondern auch mit dem Ort, wo die Ware im Lager zu finden ist. Das spart Wege!

### 8 Uhr – Ladenöffnung

Geschafft! Der Laden sieht tiptopp aus. Die ersten Kunden und Kundinnen kommen herein. Auch während der Öffnungszeiten halte ich den Verkaufsraum in Ordnung. Falsch abgelegte Waren bringe ich an die richtigen Stellen zurück und fülle Nachschub in die Regale.





### Mit Kunden richtig umgehen

Ich habe gelernt, ein Gespür für Kunden zu entwickeln: Manche möchten angesprochen werden, andere suchen erst selbst und kommen dann mit einer Frage. Was gerade passt, habe ich in den zwei Jahren Ausbildung schon herausgekriegt. Wichtig ist, dass ich immer freundlich auf die Leute zugehe. Die sollen merken, dass sie hier willkommen sind und ich ihnen gern weiterhelfe. Wenn sie ein Produkt suchen, gehe ich mit ihnen bis zum Regal und zeige es ihnen. Natürlich gehört eine freundliche Begrüßung dazu und dass ich den Kunden einen guten Tag wünsche. Das macht gleich eine gute Stimmung. Die coolen Sprüche hebe ich mir für die Freizeit mit meinen Kumpels auf. Dafür können sich die Kunden nämlich nichts kaufen – sozusagen.

Was sehe ich da: Die Kiste mit den Kürbissen, Sonderangebot der Woche, ist schon wieder halb leer! War übrigens meine Idee, gleich zwei Kürbisse zu Halloween-Gesichtern zu verarbeiten und neben die Kiste zu legen. Kein Wunder, dass die Dinge gut weggehen! Da muss ich Nachschub holen. Außerdem hat eine Schulklasse 30 Stück reserviert zum Basteln. Die lege ich im Lager vorsichtshalber beiseite.



### Waren fachkundig erklären

Das Sortiment ist bei uns riesig. Beispielsweise gibt es nicht nur eine Sorte Nudeln, sondern mindestens 30 verschiedene Artikel. Die unterscheiden sich nach Hersteller, Form, Zutaten, Qualitätsstufe, Größe und Gewicht oder Packungseinheit. Klar, dass die Kunden da Vergleiche anstellen und nachfragen. Zwar habe ich in der Ausbildung die Warenkunde gelernt, aber es interessiert mich auch so: Ich probiere Neues oft selbst aus und lese vorher die Informationen dazu. Dann weiß ich, wie es schmeckt, und kann den Kunden die Eigenschaften, die Qualität und den Preis vernünftig erklären.



Das gilt aber nicht nur für Lebensmittel. Denn heute werden im Lebensmittelhandel auch Waren angeboten, die am Rande mit Lebensmitteln und Haushalt zu tun haben. Zu diesem sogenannten „Randsortiment“ gehören Töpfe genauso wie kleinere Elektrogeräte oder Schreibwaren für Schule und Büro. Bei den Geräten muss ich dann über Funktionen und Garantiezeiten Bescheid wissen.



## Reklamationen

Jetzt kommt eine Kundin und bringt ein Bügeleisen zurück. Das Teil ist originalverpackt und das Klebesiegel noch drauf. Der Kassenbon ist auch dabei. Da gibt es kein Problem: Sie bekommt ihr Geld zurück oder kanns umtauschen.

Das ist der einfache Fall. Gestern wars komplizierter: Ein Kunde regte sich furchtbar auf, dass am Regal ein niedrigerer Preis stand, als er für seine Zahnbürste bezahlt hatte. Da musste ich ganz, ganz ruhig bleiben. Ich habe dann erst mal nach seinem Kassenbon gefragt. Da stellte sich heraus, dass er die Zahnbürste gar nicht bei uns, sondern bei der Konkurrenz gekauft hatte. Ich hab ihn dann voll angestrahlt und ihm vorgeschlagen, doch nächstes Mal direkt bei uns zu kaufen. Da hat er sogar gelächelt!



## Kassieren

Gegen Mittag wird es voller: Es muss zusätzlich noch eine Kasse geöffnet werden. Ich bin dran. An der Kasse arbeite ich zwischendurch ganz gern, denn die meiste Zeit bin ich ja im Laden unterwegs und auf den Beinen. Das kann manchmal anstrengend sein. Da bringt der Job im Sitzen die richtige Abwechslung.

Die Zeiten, wo an der Kasse Preise eingetippt wurden, sind längst vorbei. Heute ziehen wir die Waren über den Scanner. Der liest den Barcode und auf dem Kassen-Display werden der Artikel und der richtige Betrag angezeigt. Das geht nur, weil eine eigene Software, das sogenannte „Warenwirtschaftssystem“, den Barcode entschlüsselt, also den „Zebrastrifen“ auf der Verpackung. Übrigens gilt dieser Barcode fast überall auf der Welt: Preis und Währung werden vom örtlichen Warenwirtschaftssystem berechnet, sodass dasselbe Nudelpaket auch in London für englische Pfund oder in New York für amerikanische Dollar über die Theke gehen kann.



An der Scannerkasse sind Tempo und Genauigkeit gefragt: Es darf nichts am Scanner „vorbeirutschen“ und es soll schnell gehen, damit die Kunden nicht lange warten müssen. Jeden Einzelnen begrüße ich mit „Guten Tag“ und mit Blickkontakt und checke im Spiegel über mir, ob alle Artikel aus dem Einkaufswagen auch schon auf dem Kassenband liegen. Beim Bezahlen muss ich das Wechselgeld natürlich richtig herausgeben. Und bei Kartenzahlung kontrolliere ich das Kartenlesegerät und vergleiche die Unterschrift auf Karte und Kassenbon. Zum Abschied wünsche ich dem Kunden oder der Kundin einen schönen Tag. Dadurch kenne ich unsere Stammkundschaft ganz gut.

## Sonderangebote und Verkaufsaktionen

Die Kunden kommen aber nicht nur wegen der freundlichen Bedienung. Das Angebot muss stimmen! Markenprodukte sind wichtig, wie zum Beispiel Coca-Cola oder Nivea Creme. Die kaufen die Leute, weil sie die Marken schon lange kennen.



Neue Produkte werden mit Sonderaktionen eingeführt. Dasselbe gilt für Saisonware passend zur Jahreszeit. Oft gibt es auch Artikel, die nur für kurze Zeit sehr günstig angeboten werden. Damit versuchen wir, unsere Kunden an unseren S-Markt zu binden.



Aktuell haben wir zwei Probieraktionen. An der Käsetheke gibt es Häppchen vom „Käse der Woche“. Da haben wir kleine Würfel zum Probieren gemacht und ein Tablett dekoriert, damit es einladend aussieht. Das mögen die Kunden, da muss ich oft nachlegen. Ergebnis: Der Käse der Woche verkauft sich wie von selbst.

Und bei Obst und Gemüse stellen wir im Winter besonders die exotischen Früchte vor. Im Sommer ist dann das heimische Obst im Angebot. Aber jetzt, im Oktober, bieten wir ein Tablett mit kleinen Stücken Flugananas an. Echt lecker!

Zur Verkaufsaktion gehört aber mehr als nur Häppchen reichen. Der Verkaufsstand muss immer tipptopp aussehen. Je nach Filiale werden die Angebote auch im Schaufenster ausgestellt und ansprechend dekoriert.

Die Kunden werden auf allen Kanälen informiert: Jede Woche gibt es eine Broschüre mit unseren aktuellen Angeboten. Die liegt im Laden aus und wird an die Haushalte verteilt. Im Verkaufsraum selbst weisen Plakate und Aufsteller auf die Aktion hin und im Ladefunk wird sie jede volle Stunde angesagt. Denn richtig gute Werbung gehört dazu, damit der Laden auch richtig gut läuft.



### Warenbestand prüfen und nachbestellen



Wenn ich in der zweiten Schicht arbeite, also von ca. 14 bis 20 Uhr, dann kommt gegen 18 Uhr die Bestellung für den nächsten Tag dran. Das läuft heute fast vollelektronisch. Mit der Dispositionsliste und einem Handgerät zum Einlesen der Produktdaten gehe ich durch den Verkaufsraum und ins Lager und scanne ein, wo Nachschub gebraucht wird. Im Büro übertrage ich das Ergebnis auf den PC und sende die Bestellung ans Zentrallager. Und am nächsten Morgen kommt dann wieder der Lkw mit der neuen Lieferung ...

Das ist superpraktisch, denn so haben wir im Computer immer den vollständigen Warenbestand abrufbar und können jederzeit sehen, was noch da ist und was wir bestellen müssen. Allerdings: Selber denken müssen wir trotzdem noch, denn die Saisonware sollte passend bestellt werden. Große Kürbisse eben nur zu Halloween!

Einmal im Jahr – am Jahresende – ist es umgekehrt: Bei der sogenannten „Inventur“ wird nicht nachgesehen, was fehlt, sondern was da ist. Dann wird der gesamte Warenbestand elektronisch erfasst und in die Jahresbilanz unseres S-Marktes eingerechnet.



## Einnahmen abrechnen



Bei Geschäftsschluss um 20 Uhr kommt für uns das Wichtigste: Was hat der Tag gebracht? Das erfahren wir, indem wir Kassensturz machen und die Tageseinnahmen abrechnen. Das geht ganz fix: Denn wir zählen nur das vorhandene Bargeld. Alles andere, also die Zahlungen per Karte, rechnet die Kasse selbst, eben mithilfe des Warenwirtschaftssystems. So um Viertel nach acht ist dann Schluss. Um alles, was danach noch zu ordnen und zu räumen ist, kümmert sich am nächsten Tag die Frühschicht.



## Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Hallo, ich bins wieder: der Tom!

Jetzt schaut euch mal an, was im dritten Lehrjahr an Aufgaben von **Kaufleuten im Einzelhandel** noch dazukommt. Da lerne ich echt viel!

### Aufgaben im Personal- und Rechnungswesen, Sortiment und Marketing

Kaufleute übernehmen zusätzlich betriebswirtschaftliche Aufgaben im Personal- und Rechnungswesen. Außerdem bestimmen sie mit über das Sortiment, also was im Markt alles angeboten wird, und unterstützen die Marktleitung beim Marketing.

Das bedeutet: mehr Überblick und mehr Kreativität. Kaufleute brauchen den „Riecher“ für aktuelle Kundenwünsche und Marktlücken. Ich finde, das macht dann noch mehr Spaß, denn wenn ich gute Marketing-Ideen habe und die Kasse klingelt, ist das schon ein tolles Erfolgsgefühl!

### Den Markt beobachten, das Sortiment gestalten

Dafür muss ich zunächst mal Marktforschung betreiben und herausfinden, wo der Trend hingeht, was speziell unsere Kunden schätzen, was die Konkurrenz anbietet und was gut verkauft wird. Nach dieser Analyse bringe ich dann das Sortiment auf den neuesten Stand, damit aus Ladenhits keine Ladenhüter werden.

Zukerman Company  
Bestellfax 0800-777777

**Saisonware**

**Schokohasen**  
50 g Vollschokolade  
Abgabe von  
800 Stück  
für nur 140,00 €



Preis gilt nur bei  
Bestellung bis 28.10.  
Express-Lieferung

### Wareneinkauf: Waren bestellen, mit Lieferanten verhandeln

Ich kann aber nicht einfach drauflos die Waren bestellen. Das widerspricht kaufmännischem Denken. Bei unseren Lieferanten achten wir auf günstige Preise und hohe Qualität. Meistens holen wir zum Vergleich verschiedene Angebote ein und verhandeln über den Preis. Da kann man schon mal richtig zocken!



Aber Vorsicht: Ein günstiges Angebot in großer Menge muss auch schnell abverkauft werden, sonst steht das Lager voll und die Lagerkosten übersteigen am Ende den Gewinn. Ich muss also genau kalkulieren und nur so viel ordern, wie gebraucht wird – und zum richtigen Zeitpunkt (Schokohasen nicht zu Weihnachten!). Und leicht Verderbliches wie frische Lebensmittel sowieso immer nur für den nächsten Tag bestellen, klar.

### Rechnungswesen: Verkaufspreise kalkulieren, Rabatte berechnen, Gewinne erzielen

Im Büro kommen die betriebswirtschaftlichen Aufgaben dazu: Belege prüfen und verbuchen, Rechnungen kontrollieren und bezahlen, Verkaufspreise kalkulieren.

Bei Sonderangeboten müssen die Rabatte supergenau berechnet werden: Die Kunden sollen profitieren, aber wir natürlich auch. Denn aus dem Erlös werden alle Kosten bezahlt: Waren, Miete, Geräte, Personal, Steuern, Kredite ... Und ein satter Gewinn soll ja auch noch drin sein. Da ist Augenmaß gefragt.

Außerdem ist eine gute Ausdrucksweise wichtig, denn viele Geschäftsverhandlungen werden per Brief oder E-Mail geführt. Grundkenntnisse in Englisch, besonders Handels-Fachbegriffe, werden für Kontakte zu ausländischen Partnern und für Informationen über ausländische Waren gebraucht. Versteht sich, dass dies alles am PC passiert und ich mich mit Text- und Datenverarbeitung auskenne. Was da noch fehlt, lernen wir in der Ausbildung.



### Personalwesen: zum Beispiel Löhne auszahlen, Azubis einstellen

Die beste Basis für ein gutes Geschäft aber sind zufriedene Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen. Mein Chef sagt: Wenn sich alle gut behandelt fühlen, gehen sie auch gut mit den Kunden um. Deshalb müssen sich Kaufleute auch im Personalwesen auskennen. Da geht es um Einstellungen, beispielsweise auch von Azubis, um die Abrechnung der Löhne und Gehälter und um die Einsatzpläne. Die spielen im Schichtbetrieb eine große Rolle: Ist alles gut organisiert, ist auch das Betriebsklima okay.

### Spezialisierungen im Einzelhandel

Während oder nach der Ausbildung sind Spezialisierungen möglich, die sich nach Sortimenten und Warengruppen richten. Liebst du Tiere, kommt für dich der Zoobedarf infrage. Ist Mode dein Thema, gehst du zu Textil und Bekleidung. Und hier ein Überblick über die wichtigsten Spezialisierungen im Einzelhandel:

Bürobedarf, Schreibwaren  
Elektrogeräte  
Foto, Film, Video  
Hausrat, Glas, Porzellan

Pflanzen und Gartenbedarf  
Reformkost, Biokost, Naturkost  
Rundfunk, Fernsehen, Video  
Schuhe

Heimwerkerbedarf und Werkzeuge  
Kosmetik, Körperpflege, Parfümerie  
Kraftfahrzeuge, Teile und Zubehör  
Lebensmittel  
Lederwaren  
Uhren, Schmuck, Juwelen,  
Gold- und Silberwaren  
Medizintechnischer und Sanitätshandel  
Möbel

Spielwaren  
Sportartikel  
Textil, Bekleidung  
Wohnbedarf  
Zoobedarf, Heimtiere  
Sonstige Warengruppen (zum Beispiel  
Tabakwaren, Computer und Zubehör,  
Fahrräder und Zubehör, Briefmarken,  
Münzen, Dekorationsware, Bastelbedarf)