

Praxishandbuch Verkauf Elektrohandel



elektrohandelsprofi

Fachausschuss für Lehrlingsausbildung und Weiterbildung
(Bundesgremium Wirtschaftskammer Österreich Elektro-Einzelhandel)

Inhaltsverzeichnis

I. Bildung im österreichischen Elektro-Einzelhandel	4
1. Einführung zum Handbuch.....	4
2. Übersicht über die Ausbildung im österreichischen Elektro-Einzelhandel	5
3. Entstehungsgeschichte	6
4. Neue Schlüsselqualifikationen im Verkauf.....	7
5. Statistik zum Berufsstand.....	8
II. Grundlagen Verkauf	9
1. Einführung in den Verkauf	9
2. Grundlagen Verkaufspsychologie	20
3. Phasen im Verkaufsgespräch	22
4. Körpersprache	22
5. Telefon	23
6. Internet	25
7. Kundennutzen, Einwandbehandlung, Kundenlob.....	25
8. Sicherheitsvorschriften	25
9. Informationsbeschaffung im Verkaufsalltag	25
10. Service- und Dienstleistungen im Elektro-Einzelhandel.....	25
11. Konsumentenschutz, Gewährleistung, Garantie, ECG-Geschäfte.....	25
12. Datenschutz	25
13. Kaufmännisches Rechnen	26
III. Weißware	29
1. Wäschepflege.....	29
2. Kältegeräte.....	54
3. Geschirrspüler	62
4. Kochen, Backen, Braten	69
5. Bodenpflege	87
6. Kaffee & Espresso	89
7. Klima & Warmwasser.....	90
a. Heizgeräte.....	90
b. Klimageräte.....	90
c. Lüfthygiene	90
d. Ventilatoren.....	91
e. Warmwasserbereitung	91
9. Fragenteil (BT 1) für die Ausbildung.....	92
IV. Kleingeräte	108
a. Küchengeräte klein	108
b. Gesundheit & Wellness	108
V. Unterhaltungselektronik	109
1. Fernsehen und Heimkino	109
a. Funkwellen.....	109
b. Antennen	109
c. Fernseher	109
d. Projektoren	110
e. Video-, BlueRay-, DVD-Player	110
f. SAT-Technologie	110
g. Zubehör.....	110
2. Audio & HiFi	111
a. Raumakustik	111
b. Lautsprecher.....	111
c. Verstärker	111

d. Tuner	111
e. CD-Player	111
f. Multimedia-Player	111
g. Heimvernetzung	112
h. Kabel und Normen.....	112
i. Verbindungsstücke	112
j. Mobile Audiogeräte	112
k. Datenreduktion und Codierung	112
l. Car-HiFi	112
m. Zubehör	112
3. Foto & Camcorder.....	113
a. Grundlagen Optik.....	113
b. Digitale Fotografie	113
c. Camcorder.....	113
d. Zubehör	114
4. Computer	115
a. PC-Grundlagen	115
b. Software, Betriebssysteme.....	115
c. Sicherheit	115
d. Netzwerke	115
e. Netzwerkgeräte und Zubehör.....	115
f. Festplatten	115
g. Drucker	116
h. Scanner	116
i. Monitore.....	116
j. Sound.....	116
k. Webcam.....	116
5. Handy & mobile devices.....	117
a. Mobilfunknetze.....	117
b. Handytechnologie – Grundlagen	117
c. Dienste der Mobilfunkbetreiber	117
d. Smartphone	117
e. Tablet-PC	117
6. Spielkonsolen	118
a. Stationäre Geräte	118
b. Mobile Geräte.....	118
c. Vernetzung.....	118
d. Zubehör	118
e. Spiele	118
7. Speichermedien und Datensicherheit.....	119
a. Optische Datenträger	119
b. Chip-Datenträger.....	119
c. Datensicherheit.....	119
VI. Elektrotechnik & Produkte.....	120
1. Grundlagen Elektrotechnik	120
2. Schutz- und Sicherungseinrichtungen.....	120
3. Batterien und Akkus.....	120
4. Schalter	120
5. Typenschilder	120
6. Fotovoltaik	120