

2. Ausbildungsjahr

Lernfeld 2.1:

Verkauf aktiv gestalten

Verkaufsvorgang: Erscheinungsbild, nonverbale und verbale Sprache	3
Verkaufsvorgang: Fragen beim Verkaufsgespräch	4
Verkaufsvorgang: Empfehlen der Waren	5
Verkaufsvorgang: Kundenberatung	6
Verkaufsvorgang: Besonderheiten bei der Kundenberatung	7
Verkaufsvorgang: Verkaufsablauf, Kassieren, Verabschieden	8
Verkaufsvorgang: Gesprächsführung	9
Kundengruppen	10
Kundentypen	11
Kaufmotive	12
Zahlungsbedingungen	13
Rechnungserstellung	14

Lernfeld 2.2:

Waren kundenorientiert verkaufen

Weizenkleingebäcke: Brötchen	15
Weizenkleingebäcke: Brötchen, Milchbrötchen	16
Qualitätsmerkmale der Brötchen, Brötchenfehler	17
Laugenbrezeln, Laugengebäcke	18
Weizenbrote	19
Spezielle Weizenbrote	20
Lockerung der Roggenteige	21
Sauerteig, Teigsäuerungsmittel	22
Brotsorten nach den Mahlerzeugnissen	23
Brotformen, Brotgewichte, Qualitätsmerkmale der Brote	24
Brote: Frischhaltung und Aufbewahrung	25
Brote mit speziellen Backverfahren	26
Roggenhaltige Kleingebäcke	27
Vollkornbrote und Schrotbrote	28
Spezialbrote und Kleingebäcke mit verschiedenen Getreidearten	29
Spezielle Brote und Kleingebäcke mit besonderen Zutaten	30
Unterscheidung: Teige und Massen	31
Erzeugnisse aus Baisermasse	32
Erzeugnisse aus Biskuitmasse und Wiener Masse	33
Gebäcke aus Sandmasse	34
Baumkuchen	35
Gebäcke aus Brandmasse	36
Gebäcke aus Röstmasse	37
Gebäcke aus Makronenmasse	38
Gebäcke aus Lebkuchenmasse	39
Gebäcke aus Hippenmasse	40

Lernfeld 2.3:

Speisen herstellen und anrichten

Frühstück	41
Salate	42
Käsesorten	43
Belegte Snacks	44
Überbackene Snacks	45
Gebackene Snacks	46
Kanapees (Canapés)	47
Lagerung der Lebensmittel und Erzeugnisse	48
Kalkulation	49
Nährwertberechnung, Mischungsrechnen	50

Lernfeld 2.4:

Produkte verkaufsfördernd präsentieren

Verpacken: Papiertüten, Hohlpaket	51
Werbung, Lebensmittelinformationsverordnung	52
Attraktive Verpackungen, Einschweißen von Waren	53
Geschenke in Folie verpacken	54
Bänder und Schleifen auf Geschenkpäckungen	55
Dekoratives Belegen von Tablett und Platten	56
Werbeplakate	57
Preisschilder, Flyer	58
Schaufenster und Ausstellungstische	59
Schaufenster und Tische dekorativ gestalten	60

3. Ausbildungsjahr

Lernfeld 3.1:

Besondere Verkaufssituationen gestalten

Bestellungen aufnehmen, korrektes Telefonieren	61
Kundenandrang	62
Vom Kunden gewünschte Ware ist nicht vorhanden	63
Ladendiebstahl	64
Reklamationen I	65
Reklamationen II	66

Lernfeld 3.2:

Waren fachlich fundiert verkaufen

Torten, Desserts	67
Herstellen von Torten, Dekors und Garnierungen	68
Buttercremes, Fettcremes	69
Crementorten, Cremedesserts	70
Schlagsahne	71
Sahnetorten, Sahnedesserts	72
Konfitüren, Gelees, Marmeladen	73
Torten und Desserts mit Konfitüre, Geleeguss	74

Inhaltsverzeichnis

Stärke als Bindemittel	75	Erfrischungsgetränke	101
Gekochte Cremes	76	Biere	102
Süßspeisen	77	Weine, Weinreben, Weinherstellung	103
Süßspeisen, süße Soßen	78	Weine: Qualitätsstufen, Geschmacks- richtungen, Lagerung	104
Marzipanrohmasse, Persipanrohmasse	79	Schaumweine, Likörweine	105
Marzipan	80	Spirituosen	106
Nugatmassen (Nougatmassen)	81	Servieren von Getränken	107
Karamell, Krokant	82	Servieren von Speisen	108
Kakaoerzeugnisse	83	Lernfeld 3.5: Umsatz und Kundenbindung durch Verkaufsaktionen fördern	
Schokolade	84	Aktionen: Anlässe, Bedeutung und Aktionsplan	109
Schokolade, Fettglasur	85	Aktion: „Festtagstorten“	110
Pralinen	86	Aktion: „Fitnesswoche“ I	111
Speiseeissorten	87	Aktion: „Fitnesswoche“ II	112
Speiseeis	88		
Eisspezialitäten	89		
Eisbecher	90		
Lernfeld 3.3: Gerichte herstellen und anrichten			
Toastvariationen, Suppen	91		
Teigwaren, Nudelgerichte	92		
Teigspeisen	93		
Eierspeisen	94		
Lernfeld 3.4: Gerichte und Getränke präsentieren und servieren			
Kaffee	95		
Kaffee- und Espressoherstellung	96		
Tee	97		
Kräuter- und Früchtetees, Teeherstellung	98		
Kaffeegetränke	99		
Milchgetränke	100		