|  |  |
| --- | --- |
| Lernsituation | |
| WBM-LF03 | Mit Gutschein bezahlen |

Aufträge

1. Erstellen Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit ein Übersichtsblatt mit dessen Hilfe Sie seine Fragen zum Thema Gutschein beantworten können.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerindividuelle Darstellung, z. B.:

**Gutscheine im Einzelhandel**

Vorteile für den Einzelhändler durch den Verkauf von Gutscheinen:

* Umsatzsteigerung
* Kundenbindung
* Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden
* viele Gutscheine werden vergessen und nicht eingelöst

Mindestinformationen, die ein Gutschein enthalten muss:

* Betrag, über den der Gutschein ausgestellt wurde
* Ort der Einlösung (Name und Anschrift des Unternehmens)
* Ausstellungsdatum
* ggf. Verfallsdatum

Gültigkeit von Gutscheinen:

* befristet 🡪 bis Ablauf der Frist (sofern Frist angemessen ist 🡪 i. d. R. mindestens 12 Monte)
* unbefristet 🡪 3 Jahre (beginnend mit dem 31.12. des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde)

Mögliche Vorgehensweisen, wenn eine Kundin bzw. ein Kunde die Teileinlösung eines Gutscheines verlangt:

* Restgeld ausbezahlen oder
* neuen Gutschein über den Restbetrag ausstellen oder
* Vermerk der Teileinlösung auf dem alten Gutschein vornehmen

Vorgehensweise bei gewünschter Barauszahlung eines Gutscheins durch die Kundin/den Kunden:

* Rückzahlung muss lediglich geleistet werden, wenn dies ausdrücklich (aus Beweisgründen i. d. R. schriftlich) vereinbart wurde ansonsten
* keine Pflicht zur Auszahlung (aus Kulanz aber immer möglich)

Vorgehensweise bei Reklamation mangelhafter Ware durch die Kundin/den Kunden:

* der Kundin/dem Kunden stehen die Rechte bezüglich mangelhafter Lieferung zu
* 🡪 Kundin bzw. Kunde muss ausdrücklich mit der Aushändigung eines Gutscheins einverstanden sein

Sinnvolle Informationen bzw. Bestandteile eines Gutscheins zur Erleichterung der Organisation:

* durchgehende Nummerierung der Gutscheine
* Durchschlag/Duplikat für den Einzelhändler
* Name der Ausstellerin/des Ausstellers auf dem Gutschein
* ausgeschriebener Betrag in Worten
* *…*

2. Entwerfen Sie in Einzelarbeit einen Gutschein in Papierform für das Spielwarenfachgeschäft (Anlage).

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerindividuelle Gestaltung, z. B.:

Gutschein Vorderseite/Rückseite

Mindestbestandteile (Vorder- oder Rückseite):

* Betrag
* Ort der Einlösung
* Ausstellungsdatum
* ggf. Verfallsdatum

Sinnvolle Bestandteile:

* Firma, vollständige Adresse, Logo
* Nummer des Gutscheins
* …

1. Formulieren Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit eine Notiz mit einer begründeten Empfehlung für die Einführung bzw. die Nichteinführung von Gutscheinen.

|  |
| --- |
| **Lösungshinweis** |

Schülerindividuelle Empfehlung, z. B.:

* Empfehlung der Einführung, da Umsatzsteigerung, Steigerung der Kundenzufriedenheit …

oder

* Keine Einführung, da mit organisatorischem Aufwand verbunden.