

- a) **Erklären Sie den Unterschied zwischen Bedienungs- und Selbstbedienungssystem!**
Beschreiben Sie, wie sie mit Kunden in dem jeweiligen System in Kontakt treten.

Bedienungssystem: Der Kunde wird vom Verkäufer bedient. Der Verkäufer geht direkt auf den Kunden zu, und begrüßt ihn. Der Verkäufer lässt seine Arbeit liegen, der Kunde hat Vorrang.

Selbstbedienungssystem: Der Kunde sucht sich seine Waren im Laden aus. Der Verkäufer hilft bei Bedarf des Kunden.