

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten.....	7
A Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung.....	11
1 Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften	11
2 Arten von Produktdaten	14
3 Produktklassifikationen und Produktkategorien	16
4 Instrumente zur Förderung des Verkaufs.....	16
5 Rechtliche Regelungen	17
6 Serviceleistungen	22
7 Zahlungsverkehr	24
8 Zusammenstellung des Sortiments.....	24
9 Die Struktur von Bestellungen	25
10 Beschaffungsrelevante Absatzzahlen	25
11 Die Produktbeschreibung auf der Produktdetailseite.....	26
12 Der Checkout-Prozess	27
13 Der Abschluss von Verträgen.....	32
14 Erfüllungsort und Gerichtsstand	34
15 Kaufvertragsarten	34
16 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	36
17 Fernabsatzrecht	38
18 Datenschutz und Datensicherheit	39
19 Grafische Darstellung von Produkten.....	40
B Geschäftsprozesse im E-Commerce	41
1 Online-Vertriebskanäle auswählen und einsetzen	41
2 Kennzahlen zur Auswertung des Nutzerverhaltens	53
3 Benutzerfreundliche Prozessabläufe.....	54
4 Rahmenbedingungen	55
5 Projektorientierte Arbeitsorganisation	61
6 Marketing	66
7 Marktforschung	67
8 Produktpolitik.....	68
9 Sortimentspolitik.....	69
10 Preispolitik	70

11	Distributionspolitik	71
12	Kommunikationspolitik.....	72
13	Werbung.....	74
14	Das Marketingkonzept	75
15	Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	76
16	Das Kundenbeziehungsmanagement	76
17	Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing	80
18	Das Onlinemarketing.....	80
19	Die Preisgestaltung	96
20	Die Kalkulation von Verkaufspreisen	96
21	Inventur und Inventar	97
22	Bilanz.....	99
23	Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz.....	100
24	Die Bestandskonten	101
25	Ablauf der Buchführung	103
26	Erfolgskonten.....	105
27	Warenbuchungen	105
28	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	106
29	Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto	108
30	Die Umsatzsteuer	108
31	Die Kostenartenrechnung.....	109
32	Kostenstellenrechnung und Kostenträgerrechnung	111
33	Das Controlling	117
C	Kundenkommunikation im E-Commerce	120
1	Der Lieferverzug	120
2	Kontrollen im Wareneingang.....	120
3	Die Schlechtleistung	121
4	Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren.....	125
5	Der Annahmeverzug.....	126
6	Der Zahlungsverzug	126
7	Mahnverfahren und Verjährung	127
8	Kommunikation	127
D	Wirtschafts- und Sozialkunde	134
1	Unternehmensziele.....	134
2	Rechtsformen.....	135

3	Die Aufbauorganisation	137
4	Zusammenarbeit des Unternehmens mit anderen Institutionen	138
5	Marktsituation und konjunkturelle Entwicklung	138
6	Die Berufsbildung	139
7	Der Arbeitsvertrag	140
8	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag.....	141
9	Sicherheit	141
10	Nachhaltigkeit	144
E	LÖSUNGEN.....	148
A	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	148
B	Geschäftsprozesse im E-Commerce.....	175
C	Kundenkommunikation im E-Commerce.....	212
D	Wirtschafts- und Sozialkunde	229
	Bildquellenverzeichnis	240
	Sachwortverzeichnis	241