

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten

1. Gesamtüberblick	12
2. Prüfungsfach „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“	13
3. Prüfungsfach „Wirtschafts- und Sozialkunde“	14
4. Prüfungsfach „Geschäftsprozesse im E-Commerce“	15
5. Prüfungsfach „Kundenkommunikation im E-Commerce“	15
6. Mündliche Prüfung „Produktbezogene Prozesse im E-Commerce“	16

A Wirtschafts- und Sozialkunde..... 17

1 Volkswirtschaftliche Grundlagen	18
1.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter	18
1.2 Ökonomisches Prinzip	19
1.3 Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	20
1.4 Wirtschaftskreislauf.....	21
1.5 Begriff und Funktionen des Marktes	21
1.6 Kooperation und Konzentration	22
1.7 Produktionsfaktoren	24
1.8 Arbeitsteilung.....	25
1.9 Wirtschaftsordnungen	26
1.10 Wirtschaftspolitik	27
1.10.1 Wirtschaftspolitische Ziele	27
1.10.2 Konjunkturpolitik	28
1.10.3 Geldpolitik	30
2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	32
2.1 Rechtliche Grundbegriffe	32
2.2 Arten und Form der Rechtsgeschäfte	34
2.3 Nichtig und anfechtbare Rechtsgeschäfte.....	35
2.4 Kaufvertrag	37
2.4.1 Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags	37
2.4.2 Kaufvertragsarten.....	38
2.4.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	40
2.5 Zahlungsverkehr	41
2.6 Kaufvertragsstörungen	44
2.6.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	44

2.6.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung).....	45
2.6.3	Annahmeverzug.....	48
2.6.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug).....	49
2.7	Mahnverfahren.....	50
2.8	Verjährung.....	52
2.9	Verbraucherschutz.....	53
2.10	Gewerbliche Schutzrechte.....	54
2.11	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma.....	55
2.12	Rechtsformen der Unternehmen.....	56
2.12.1	Einzelunternehmung (e. K.).....	57
2.12.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG).....	57
2.12.3	Kommanditgesellschaft (KG).....	58
2.12.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH).....	60
2.12.5	Aktiengesellschaft (AG).....	61
2.12.6	Eingetragene Genossenschaft (eG).....	62
2.13	Steuern und Versicherungen.....	63
3	Menschliche Arbeit im Betrieb.....	65
3.1	Berufsausbildungsvertrag.....	65
3.2	Arbeitsvertrag.....	65
3.3	Tarifrecht.....	66
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen.....	68
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz.....	68
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz.....	70
3.4.3	Mutterschutzgesetz.....	73
3.4.4	Arbeitsschutzgesetz und Arbeitszeitgesetz.....	73
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer/-innen.....	74
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura.....	75
3.7	Sozialversicherungen.....	76
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....	78
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	78
4.2	Umweltschutz.....	80
B	Geschäftsprozesse.....	82
1	Organisation.....	83
1.1	Grundbegriffe.....	83

1.2	Aufbauorganisation.....	83
1.3	Ablauforganisation.....	86
2	Beschaffung.....	86
2.1	Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments	86
2.2	Optimale Bestellmenge	87
2.3	Limitrechnung.....	89
2.4	Optimaler Bestellzeitpunkt	90
2.5	ABC-Analyse	92
2.6	Bezugsquellenermittlung.....	95
2.7	Anfrage	96
2.8	Angebot und Angebotsvergleich	96
2.9	Bestellung.....	97
2.10	Terminüberwachung.....	97
2.11	Zentraler und dezentraler Einkauf	98
3	Absatz.....	98
3.1	Grundbegriffe	98
3.2	Marktforschung.....	100
3.3	Marketing-Mix.....	101
3.3.1	Produkt- und Sortimentspolitik	101
3.3.2	Preis- und Konditionenpolitik	103
3.3.3	Kommunikationspolitik.....	103
3.3.4	Distributionspolitik	105
3.4	Rechtliche Vorgaben	106
3.4.1	Preisangabenverordnung (PAngV)	106
3.4.2	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	106
3.5	Kooperationsmöglichkeiten	107
3.5.1	Rackjobber	107
3.5.2	Franchising.....	108
3.5.3	Verkauf von Kommissionsware	108
4	Personalwirtschaft.....	109
4.1	Ziele und Aufgaben	109
4.2	Personalbedarfsplanung	109
4.3	Personalbeschaffung	110
4.4	Personalverwaltung	112
4.5	Personalentwicklung	112

4.6	Gehaltsabrechnung.....	113
4.7	Personalfreisetzung.....	114
5	Investition und Finanzierung	115
5.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung.....	115
5.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	116
5.3	Kreditsicherung	117
5.4	Leasing	118
5.5	Factoring.....	119
5.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz)	119
C	Kundenkommunikation im E-Commerce	123
1	Grundlegende Vorüberlegungen	124
1.1	Bewertung des Onlinehandels aus Kunden- und Händlersicht.....	124
1.2	Arten des E-Commerce	125
2	Webshop-Gestaltung.....	127
2.1	Erstellung von Internetseiten.....	127
2.2	Planung eines Webshops	130
2.3	Anforderungen an einen erfolgreichen Webshop	131
2.4	Shopsysteme.....	132
2.5	Layout eines Webshops.....	134
2.6	Barrierefreiheit im Webshop.....	136
2.7	Responsives Webdesign	138
2.8	Sortimentsdarstellung im Webshop.....	138
2.9	Webshop-Optimierung.....	141
3	Online-Marktplätze	142
3.1	Grundlagen.....	142
3.2	Online-Verkaufsplattformen	143
3.3	Online-Auktionsplattformen.....	145
3.4	Sharing-Economy-Plattformen	145
4	Rechtliche Vorschriften im E-Commerce	146
5	Zahlungsmöglichkeiten im E-Commerce	148
5.1	Auswahlkriterien für die Wahl der Zahlungsart	148

5.2	Klassische Zahlungsarten im Onlinehandel	149
5.3	Elektronische Bezahlssysteme im Onlinehandel.....	150
6	Multi-Channel-, Cross-Channel und Omni-Channel-Strategie	152
6.1	Wechselwirkung von stationärem Handel und Onlinehandel	152
6.2	Distributionsstrategien im Vergleich.....	152
6.3	Serviceleistungen	153
7	Kommunikation mit Kundinnen und Kunden	154
7.1	Kommunikation durch die Produktbeschreibung	154
7.2	Kommunikation im Kundengespräch	155
7.3	Umgang mit unzufriedenen Kundinnen und Kunden	158
8	Verkauf zusätzlicher Artikel.....	160
9	Kennziffern im E-Commerce.....	161
10	Datenschutz im E-Commerce	162
D	Onlinemarketing.....	165
1	Erscheinungsformen des Onlinemarketings	166
2	Erfolgsfaktoren des Onlinemarketings	168
2.1	Grundlegende und internet-spezifische Erfolgsfaktoren	168
2.2	Customer Relationship Management (CRM)	170
2.3	Brand Building (Markenaufbau).....	172
2.4	Möglichkeiten zur Steigerung des Kundenwertes.....	172
2.5	Erfolgscontrolling	172
3	Instrumente des Onlinemarketings	174
3.1	Corporate-Website	174
3.2	Landingpage und Doorwaypage	175
3.3	Sales Funnel.....	176
3.4	Onlinewerbung	177
3.5	Search Engine Marketing (SEM).....	180
3.6	Content-Marketing	182
3.7	Social-Media-Marketing (SMM).....	183

3.8	E-Mail-Marketing.....	186
3.9	Mobile-Marketing.....	187
E	Warenwirtschaft und Logistik	189
1	Warensortiment.....	190
1.1	Sortimentspolitik.....	190
1.2	Sortimentsaufbau	190
1.3	Sortimentsumfang	190
1.4	Sortimentsstruktur.....	191
1.5	Sortimentsgestaltung	191
1.6	Warenkennzeichnungen.....	192
1.7	Herstellermarken und Handelsmarken	192
2	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	193
2.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft.....	193
2.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	194
2.3	Warencodierung	195
3	Wareneingang.....	195
4	Warenlagerung	196
4.1	Aufgaben der Lagerhaltung.....	196
4.2	Anforderungen an ein Lager.....	196
4.3	Lagerarten	196
4.4	Lagerrisiken	197
4.5	Lagerbestandsarten	197
4.6	Lagerkosten.....	198
4.7	Lagerkennzahlen	198
4.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	199
4.9	Hilfsmittel im Lager	199
4.10	Tätigkeiten im Lager.....	200
F	Projektmanagement	203
1	Kommunikation und Kooperation	204
1.1	Grundlagen der Kommunikation	204
1.2	Führungsstile und Management-Prinzipien	206
1.3	Teamarbeit	207

1.4	Präsentationstechnik.....	211
1.5	Verbale und nonverbale Gesprächsführung.....	213
1.6	Kreativitäts- und Bewertungstechniken.....	218
2	Projektmanagement-Techniken	223
2.1	Projektdefinition.....	223
2.2	Projektorganisation.....	224
2.3	Projektplanung.....	227
2.4	Projektcontrolling	230
2.5	Projektabschluss	231
G	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle.....	232
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	233
2	Kaufmännisches Rechnen	235
2.1	Dreisatz	235
2.2	Durchschnittsrechnung.....	236
2.3	Verteilungsrechnung.....	237
2.4	Prozentrechnung.....	237
2.5	Währungsrechnung.....	240
2.6	Zinsrechnung.....	241
3	Buchführung.....	243
3.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung.....	243
3.2	Inventur, Inventar	244
3.3	Bilanz, Bestandskonten.....	246
3.4	Organisation der Buchführung.....	248
3.5	Erfolgskonten, Gewinn und Verlustkonto (GuV).....	249
3.6	Warenkonten.....	250
3.7	Umsatzsteuer.....	251
3.8	Privatentnahmen und -einlagen	252
3.9	Einkaufs- und Verkaufsbuchungen	253
3.10	Anlagenwirtschaft	255
3.10.1	Kauf von Anlagegütern	255
3.10.2	Abschreibungen auf Sachanlagen	256
3.10.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter.....	257
3.11	Jahresabschluss	258

4	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR).....	260
4.1	Handelskalkulation	260
4.1.1	Bezugskalkulation	260
4.1.2	Verkaufskalkulation	261
4.1.3	Verkürzte Kalkulationsverfahren	264
4.2	Teilkostenrechnung.....	265
4.2.1	Fixe und variable Kosten	265
4.2.2	Deckungsbeitragsrechnung	270
4.2.3	Break-Even-Point.....	271
4.3	Vollkostenrechnung	272
4.3.1	Abgrenzungsrechnung.....	272
4.3.2	Kostenstellenrechnung (BAB).....	278
4.3.3	Kostenträgerrechnung.....	281
5	Statistik	285
5.1	Aufgaben.....	285
5.2	Darstellungsmethoden.....	285
6	Controlling.....	287
6.1	Begriff und Aufgaben	287
6.2	Instrumente.....	288
6.3	Anwendungsbereiche	288
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	291
	Bildquellenverzeichnis.....	295
	Sachwortverzeichnis	296