

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten

1. Gesamtüberblick.....	12
2. Prüfungsfach „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“	13
3. Prüfungsfach „Wirtschafts- und Soziakunde“	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 Soziakunde..... **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 Niedrige 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 Bezahlsysteme 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 Kuden	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	Erfolgskontrolling	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	Warentsortiment.....	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	Projektabchluss	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