

Inhaltsverzeichnis

A	Wirtschafts- und Sozialkunde	15
1	Volkswirtschaftliche Grundlagen	16
1.1	Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter	16
1.2	Ökonomisches Prinzip	18
1.3	Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	18
1.4	Wirtschaftskreislauf	19
1.5	Begriff und Funktionen des Marktes	20
1.6	Kooperation und Konzentration	21
1.7	Produktionsfaktoren	23
1.8	Arbeitsteilung	24
2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	25
2.1	Rechtliche Grundbegriffe	25
2.2	Arten und Form der Rechtsgeschäfte	27
2.3	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	29
2.4	Kaufvertrag	31
2.4.1	Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags	31
2.4.2	Kaufvertragsarten	33
2.4.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	35
2.5	Zahlungsverkehr	37
2.6	Kaufvertragsstörungen	40
2.6.1	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	40
2.6.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	41
2.6.3	Annahmeverzug	45
2.6.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	46
2.7	Mahnverfahren	47
2.8	Verjährung	49
2.9	Verbraucherschutz	50
2.10	Gewerbliche Schutzrechte	51
2.11	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma	52
2.12	Rechtsformen der Unternehmen	54
2.12.1	Einzelunternehmung (e. K.)	55
2.12.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	55
2.12.3	Kommanditgesellschaft (KG)	57
2.12.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	58
2.12.5	Aktiengesellschaft (AG)	60
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.....	66
3.3	Tarifrecht.....	66
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen	69
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	69
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz	71
3.4.3	Mutterschutzgesetz	74
3.4.4	Arbeitsschutzgesetz und Arbeitszeitgesetz	74
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer....	75
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura.....	76
3.7	Sozialversicherungen.....	78
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....	79
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	79
4.2	Umweltschutz.....	81
B	Kaufmännische Handelstätigkeit.....	84
1	Arbeitsmethoden.....	85
1.1	Informationen beschaffen und auswerten	85
1.2	Kommunikation	87
1.3	Teamarbeit.....	89
1.4	Konfliktmanagement	90
1.5	Kreativitäts- und Bewertungstechniken	91
2	Warensortiment.....	96
2.1	Sortimentsgestaltung	96
2.1.1	Sortimentsaufbau	96
2.1.2	Sortimentsumfang	96
2.1.3	Sortimentsstruktur.....	97
2.1.4	Sortimentsveränderungen.....	97
2.2	Bedeutung von Warenkenntnissen beim Verkauf	98
2.3	Quellen für Produktinformationen	99
2.4	Verkaufsformen im Einzelhandel	99
2.5	Warenkennzeichnungen	100
2.6	Herstellermarken und Handelsmarken	100
3	Beratung und Verkauf	101
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen ..	101
3.1.1	Kundenorientierung als Leitbild des Einzelhandels	101

3.1.2	Anforderungen an einen Verkäufer/eine Verkäuferin ...	102
3.2	Kommunikation mit der Kundschaft	103
3.2.1	Kaufmotive	103
3.2.2	Aufbau von Verkaufsgesprächen	106
3.2.3	Sprachliche und nonverbale Kommunikationsformen ..	108
3.2.4	Techniken der Gesprächsführung	110
3.2.5	Frage Techniken	111
3.2.6	Verhalten bei Kundeneinwänden.....	113
3.2.7	Instrumente der Kundenbindung	114
3.3	Verkauf zusätzlicher Ware	114
3.3.1	Ergänzungsartikel	114
3.3.2	Alternativartikel	115
3.3.3	Ersatzangebote	115
3.4	Umgang mit unzufriedenen Kundinnen und Kunden..	115
3.4.1	Beschwerde und Reklamation	115
3.4.2	Umtausch	116
4	Servicebereich Kasse.....	117
4.1	Kassieren	117
4.2	Zahlungsmöglichkeiten	117
4.2.1	Barzahlung	117
4.2.2	Gutscheine/Coupons	118
4.2.3	Kartenzahlung	118
4.3	Preisnachlässe	120
4.4	Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich	120
4.4.1	Verkaufpsychologische Bedeutung des Kassenpersonals.....	120
4.4.2	Umtausch und Reklamation im Kassenbereich.....	120
4.5	Kassenabrechnung	121
4.5.1	Kassenbericht.....	121
4.5.2	Tageskassenbericht	121
4.5.3	Kassensturz.....	122
4.5.4	Falschgeld.....	122
5	Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation	123
5.1	Verkaufsraumgestaltung	123
5.2	Verkaufsform	126
5.3	Warenplatzierung und -präsentation	127
5.4	Schaufenstergestaltung	128
5.5	Visual Merchandising.....	129

6	Onlinehandel	130
6.1	Begriff und wirtschaftliche Bedeutung	130
6.2	Vorteile und Nachteile des Onlinehandels	131
6.3	Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel	132
6.4	Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop	134
6.5	Onlinemarketing.....	136
6.6	Multi-Channel-Strategien im E-Commerce	137
6.7	Kennziffern für den Onlineshop	139
6.8	Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel	140
7	Kundenservice	142
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen.....	142
7.2	Arten von Serviceleistungen.....	143

C Warenwirtschaft im Einzelhandel **144**

1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	145
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft	145
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	146
1.3	Warencodierung.....	147
1.4	Datensicherung	147
1.5	Datenschutz	147
2	Wareneingang	149
3	Warenlagerung.....	150
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung	150
3.2	Anforderungen an ein Lager	150
3.3	Lagerarten	151
3.4	Lagerrisiken.....	151
3.5	Lagerbestandsarten	152
3.6	Lagerkosten.....	152
3.7	Lagerkennzahlen.....	153
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	154
3.9	Hilfsmittel im Lager.....	154
3.10	Tätigkeiten im Lager	155

D Einzelhandelsprozesse	158
1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels	159
1.1 Stellung und Aufgaben	159
1.2 Leistungen	159
2 Organisation.....	160
2.1 Grundbegriffe	160
2.2 Aufbauorganisation	160
2.3 Ablauforganisation	163
3 Beschaffung	164
3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	164
3.2 Optimale Bestellmenge	165
3.3 Limitrechnung	165
3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt	166
3.5 Bezugsquellenermittlung	167
3.6 Anfrage	167
3.7 Angebot und Angebotsvergleich.....	168
3.8 Bestellung.....	168
3.9 Terminüberwachung	169
4 Absatz.....	169
4.1 Grundbegriffe	169
4.2 Marktforschung.....	171
4.3 Marketing-Mix.....	172
4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik.....	172
4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik.....	172
4.3.3 Kommunikationspolitik	173
4.3.4 Distributionspolitik.....	175
4.4 Rechtliche Vorgaben	175
4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV)	175
4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	176
4.5 Kooperationsmöglichkeiten	177
4.5.1 Rackjobber.....	177
4.5.2 Franchising.....	178
4.5.3 Verkauf von Kommissionsware	178
5 Personalwirtschaft	179
5.1 Ziele und Aufgaben	179
5.2 Personalbedarfsplanung	179
5.3 Personalbeschaffung	181

5.4	Personalverwaltung	182
5.5	Personalentwicklung.....	182
5.6	Gehaltsabrechnung.....	183
5.7	Personalfreisetzung.....	185
6	Investition und Finanzierung	186
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	186
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	187
6.3	Kreditsicherung	188
6.4	Leasing	189
6.5	Factoring.....	190
6.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz).....	191
E	Grundlagen des Rechnungswesens.....	195
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens.....	195
2	Kaufmännisches Rechnen	198
2.1	Dreisatz	198
2.2	Durchschnittsrechnung	199
2.3	Verteilungsrechnung.....	199
2.4	Prozentrechnung.....	200
2.5	Währungsrechnung	203
2.6	Zinsrechnung	204
3	Kostenrechnung/Kalkulation.....	206
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	206
3.2	Bezugskalkulation.....	207
3.3	Verkaufskalkulation.....	208
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	211
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	212
4	Buchführung.....	212
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	212
4.2	Inventur, Inventar.....	213
4.3	Bilanz, Bestandskonten	214
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	216
4.5	Warenkonten	217

4.6	Umsatzsteuer	218
4.7	Anlagenwirtschaft	219
4.7.1	Kauf von Anlagegütern	219
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen	219
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	221
4.8	Organisation der Buchführung	221
5	Statistik	223
5.1	Aufgaben	223
5.2	Darstellungsmethoden	223
6	Controlling	224
6.1	Begriff und Aufgaben	224
6.2	Instrumente	225
6.3	Anwendungsbereiche	225
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	229
	Sachwortverzeichnis	233
	Bildquellenverzeichnis	248