## Lernfeld 6: Waren beschaffen


1 Beschaffungsprozesse planen . . . . . 12

1.1 Die Beschaffung wird vorbereitet . . . . . 12
1.2 Anforderungen an den Beschaffungsprozess . . . . . 16
1.3 Die Bestellmenge planen . . . . . 18
1.3.1 Die optimale Bestellmenge . . . . . 18
1.3.2 Rahmenbedingungen, die die Bestellmenge beeinflussen . . . . . 21
1.3.3 Risiken einer zu hohen Bestellmenge . . . . . 22
1.3.4 Planung des Einkaufslimits (Limitrechnung) . . . . . 23
1.3.5 Die ABC-Analyse als Planungsinstrument . . . . . 25
1.4 Bestellzeitpunkt und Beschaffungsstrategien . . . . . 27
1.4.1 Bestellrhythmusverfahren . . . . . 28
1.4.2 Bestellpunktverfahren . . . . . 29
1.4.3 Just-in-time-Lieferung . . . . . 31
1.5 Bezugsquellenanalyse und Einkaufskooperation . . . . . 31
1.5.1 Betriebsinterne Bezugsquellen . . . . . 32
1.5.2 Betriebsexterne Bezugsquellen . . . . . 32
1.5.3 Einkaufskooperationen . . . . . 34
1.6 Ökologische und soziale Aspekte des Wareneinkaufs . . . . . 39
1.7 Warenwirtschaftssysteme begleiten den Beschaffungsprozess . . . . 42
1.7.1 Warenwirtschaftssysteme steuern den Daten- und Warenfluss . . . . 42
1.7.2 Stamm- und Bewegungsdaten eines Warenwirtschaftssystems . . . . 44
1.7.3 Vorteile eines Warenwirtschaftssystems . . . . . 45
1.7.4 Warenwirtschaftssysteme ermöglichen zielorientierte Planungen . . 45
1.7.5 Voraussetzung für das Funktionieren eines WWS . . . . . 46

2 Beschaffungsprozesse durchführen . . . . . 49

2.1 Der Kaufvertrag wird vorbereitet . . . . . 49
2.1.1 Informationsbeschaffung durch eine Anfrage . . . . . 49
2.1.2 Angebote . . . . . 50
2.2 Inhalte von Angeboten . . . . . 53
2.3 Angebotsvergleich . . . . . 59
2.3.1 Quantitativer Angebotsvergleich . . . . . 59
2.3.2 Qualitativer Angebotsvergleich (Nutzwertanalyse) . . . . . 62
2.4 Bestellung durch den Käufer . . . . . 64

3 Besondere Arten von Kaufverträgen berücksichtigen . . . 68

3.1 Kaufvertrag – Unterscheidung nach der rechtlichen Stellung der Vertragspartner . . . . . 68



Bibliografische Informationen
https://d-nb.info/1330591704

digitalisiert durch DEUTSCHE NATIONAL BIBLIOTHEK

3.2 Unterscheidung nach Vertragsinhalten ... 69
3.2.1 Kaufverträge, die sich in den Lieferbedingungen unterscheiden ... 69
3.2.2 Kaufverträge, die sich in Art, Güte und Beschaffenheit unterscheiden ... 70
3.2.3 Kaufvertragsarten, die sich in den Zahlungsbedingungen unterscheiden ... 72

## Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen

1 Wareneingang prüfen ... 76

1.1 Warenannahme und Wareneingangskontrolle ... 76
1.2 Erfassung und Bearbeitung der Ware ... 81
1.2.1 Techniken der Warenerfassung ... 81
1.2.2 Weiterleitung und Bearbeitung der Ware ... 83

2 Leistungsstörungen bei der Warenannahme erkennen und Maßnahmen einleiten ... 85

2.1 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) ... 85
2.1.1 Mängelarten und Erkennbarkeit von Mängeln ... 86
2.1.2 Pflichten des Käufers ... 88
2.1.3 Gewährleistungsfrist, Gefahrenübergang und Beweislastumkehr ... 90
2.2 Rechte des Käufers bei mangelhafter Lieferung ... 91
2.3 Gewährleistung und Garantie ... 95
2.4 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug) ... 96
2.4.1 Voraussetzungen des Lieferungsverzugs ... 96
2.4.2 Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug ... 98

3 Ware lagern und pflegen ... 102

3.1 Lagerfunktionen ... 102
3.2 Lagerarten ... 103
3.3 Lagereinrichtungstechniken und Regalarten ... 105
3.4 Lagerorganisation und -verwaltung ... 106
3.4.1 Lagergrundsätze ... 107
3.4.2 Lagerstrategien ... 108
3.4.3 Verfahren der Lagerplatzvergabe ... 109
3.4.4 Kennzeichnung der Lagerplätze ... 111
3.5 Warenpflege und -manipulation ... 112
3.6 Sicherheit und Umweltschutz im Lager ... 114
3.6.1 Arbeitsschutz und Unfallverhütung ... 114
3.6.2 Diebstahlschutz ... 118
3.6.3 Umweltschutz ... 119
3.6.4 Brandschutz ... 121

3.7 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung (Lagercontrolling) ..... 122
3.7.1 Ziele und Zielkonflikte der Lagerhaltung ..... 123
3.7.2 Lagerrisiken und -kosten ..... 123
3.7.3 Lagerkontrolle mithilfe von Lagerkennzahlen ..... 125

4 Warenbestände kontrollieren ..... 136

4.1 Notwendigkeit einer Inventur ..... 136
4.2 Notwendigkeit einer Inventur ..... 137
4.3 Inventar ..... 140
4.4 Planung, Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Inventur ..... 140

Lernfeld 8: **Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren**

1 Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen ..... 144

1.1 Geschäftsmodell des Einzelhandels ..... 144
1.2 Geschäftsprozesse und Geschäftsfälle ..... 146
1.3 Rechnungswesen ..... 148
1.3.1 Externes Rechnungswesen ..... 149
1.3.2 Internes Rechnungswesen ..... 150
1.3.3 Rechtliche Rahmenbedingungen des Rechnungswesens ..... 152

2 Das Inventar aufstellen ..... 156

2.1 Inventur ..... 156
2.2 Inventar ..... 156

3 Die Bilanz erstellen ..... 162

3.1 Aufbau und Struktur der Bilanz ..... 162
3.1.1 Gliederung der Bilanz ..... 163
3.1.2 Die Bilanzpositionen ..... 164
3.1.3 Vermögens- und Kapitalstruktur der Bilanz ..... 165
3.2 Ermittlung des Eigenkapitals durch Saldierung von Aktiv und Passiv 166

4 Geschäftsfälle ordnungsgemäß erfassen ..... 169

4.1 Belege im Einzelhandel ..... 169
4.2 Auswirkungen von Geschäftsfällen auf die Bilanz ..... 172
4.2.1 Aktivtausch ..... 173
4.2.2 Passivtausch ..... 174
4.2.3 Aktiv-Passiv-Mehrung und Aktiv-Passiv-Minderung ..... 175

4.3 Buchung von Geschäftsfällen im Hauptbuch ... 176
4.3.1 Auflösung der Bilanz in Bestandskonten ... 176
4.3.2 Erfassung von Geschäftsfällen im Hauptbuch ... 177
4.3.3 Abschluss der Bestandskonten und Schlussbilanz ... 178
4.4 Soll an Haben: Erfassung von Geschäftsfällen im Grundbuch ... 179
4.4.1 Der einfache Buchungssatz ... 180
4.4.2 Der zusammengesetzte Buchungssatz ... 181

5 Die Gewinn- und Verlustrechnung durchführen ... 183

5.1 Erfolgskonten als Unterkonten des Eigenkapitals ... 183
5.2 Buchung erfolgswirksamer Geschäftsfälle inklusive Warenbuchung 184
5.3 Abschluss der Erfolgskonten und des Gewinn- und Verlustkontos .. 187
5.4 Analyse des Gewinn- und Verlustkontos ... 189

6 Den Unternehmenserfolg analysieren ... 194

6.1 Warenwirtschaftssystem ... 194
6.2 Umsatzkennziffern ... 198
6.2.1 Durchschnittswerte ... 198
6.2.2 Verhältniszahlen ... 199

7 Betriebliche Daten aufbereiten und grafisch darstellen .. 203

7.1 Diagrammarten ... 204
7.1.1 Liniendiagramm ... 204
7.1.2 Säulen- und Balkendiagramm ... 205
7.1.3 Kreis- und Tortendiagramm ... 206
7.2 Diagrammbeschreibung und -interpretation ... 207
7.3 Erstellung von Diagrammen mithilfe einer Tabellenkalkulation .... 207

**Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen**

1 Die Bedeutung des Verkaufspreises kennenlernen ... 214

1.1 Einflussfaktoren der Preisgestaltung ... 214
1.1.1 Marktformen und Marktstruktur ... 214
1.1.2 Einflussfaktoren auf die Preispolitik des Einzelhandels ... 216
1.1.3 Preispolitische Maßnahmen ... 218
1.2 Das Modell der Marktpreisbildung durch Angebot und Nachfrage . 220
1.3 Preisstrategien ... 223
1.4 Preisdifferenzierung ... 227
1.5 Konditionen- und Rabattpolitik ... 229

2 Den rechtlichen Rahmen der Preispolitik berücksichtigen 233

2.1 Gesetzliche Regelungen bei der Preisgestaltung ..... 233
2.1.1 Wucherpreise ..... 233
2.1.2 Zu niedrige Preise oder falsche Preisnachlässe ..... 234
2.1.3 Irreführende Angaben ..... 234
2.1.4 Preisabsprachen ..... 235
2.1.5 Preisauszeichnungsangaben ..... 235
2.2 Kennzeichnung von Lebensmitteln und Textilien ..... 236

3 Die Handelskalkulation anwenden ..... 238

3.1 Vorwärtskalkulation ..... 239
3.1.1 Selbstkostenpreis ..... 240
3.1.2 Nettoverkaufspreis ..... 241
3.1.3 Bruttoverkaufspreis ..... 242
3.1.4 Umsatzsteuer ..... 243
3.1.5 Bestimmung des Roh- und Reingewinns ..... 244
3.1.6 Ermittlung des Handlungskosten- und des Gewinnzuschlagssatzes . 245
3.1.7 Exkurs: Mathematisches vs. kaufmännisches Runden ..... 247
3.2 Vereinfachung der Vorwärtskalkulation ..... 250
3.2.1 Kalkulationszuschlag ..... 250
3.2.2 Kalkulationsfaktor ..... 252
3.2.3 Exkurs: Grundlagen der Prozentrechnung ..... 253
3.3 Rückwärtskalkulation ..... 256
3.3.1 Schritte der Rückwärtskalkulation ..... 256
3.3.2 Exkurs: Vermehrter und verminderter Grundwert ..... 258
3.3.3 Exkurs: Kalkulatorische Rückrechnung unter Berücksichtigung von Kundennachlässen ..... 259
3.4 Vereinfachung der Rückwärtskalkulation ..... 263
3.4.1 Kalkulationsabschlag ..... 263
3.4.2 Handelsspanne ..... 264
3.5 Differenzkalkulation ..... 267

**Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen**

1 Unterschiedliche Kunden beraten ..... 272

1.1 Kunden unterscheiden ..... 272
1.2 Kunden in verschiedenen Lebensphasen beraten ..... 273
1.2.1 Kinder und Jugendliche als Kunden ..... 274
1.2.2 Ältere Kunden ..... 280
1.3 Touristen und Reisende als Kunden ..... 282
1.4 Einteilung der Kunden nach Persönlichkeitsmerkmalen (Kundentypen) ..... 285
1.5 Einteilung der Kunden nach ihren Einkaufsgewohnheiten (Konsumtypen) ..... 287

2 Kunden in besonderen Verkaufssituationen erfolgreich bedienen ..... 291

2.1 Verkauf bei Hochbetrieb ..... 291
2.2 Störungen beim Verkaufsgespräch ..... 295
2.3 Verkaufsgespräche per Telefon ..... 297
2.4 Verkauf kurz vor Ladenschluss ..... 299
2.5 Kunden beim Geschenk- und Besorgungsverkauf ..... 301
2.6 Kunden in Begleitung ..... 304

3 Konflikt- und Stresssituationen professionell meistern .. 308

3.1 Die Stimmungslage von Kunden wahrnehmen ..... 309
3.2 Die Bedeutung der eigenen Persönlichkeit und die Rolle als Verkäufer bewusstmachen ..... 310
3.3 Bewältigung von Stresssituationen ..... 311
3.4 Anbieten von Lösungen ..... 312

4 Umtausch und Reklamation von Waren kundenfreundlich durchführen ..... 314

4.1 Umtausch und Rückgabe ..... 314
4.1.1 Rechtliche Grundlagen ..... 315
4.1.2 Kundenfreundliche Abwicklung ..... 316
4.2 Reklamation ..... 318
4.2.1 Rechtliche Grundlagen ..... 318
4.2.2 Kundenfreundliche Abwicklung ..... 321

5 Kauf durch Finanzierung anbieten und abschließen .... 324

5.1 Merkmale eines Finanzierungskaufs ..... 325
5.2 Vor- und Nachteile des Finanzierungskaufs ..... 327
5.3 Rechtliche Rahmenbedingungen eines Finanzierungskaufs ..... 328
5.4 Effektiver Jahreszins ..... 331

6 Ladendiebstahl erkennen und vorbeugen ..... 335

6.1 Die unterschiedlichen Straftaten ..... 336
6.2 Verhalten, Motive und Methoden der Diebe ..... 338
6.3 Umgang mit Ladendiebstahl ..... 341
6.4 Diebstahlprävention ..... 343

7 Technische Hilfsmittel fachgerecht und kundenorientiert einsetzen ..... 347

7.1 Unterschiedliche Verkaufskanäle ..... 347
7.1.1 Multi-Channel ..... 348
7.1.2 Cross-Channel ..... 348
7.1.3 Omni-Channel ..... 349
7.2 Nutzung neuer Serviceleistungen ..... 350
7.2.1 Click & Collect ..... 350
7.2.2 Click & Reserve ..... 351
7.2.3 Click & Meet ..... 351
7.2.4 Anforderungen an das Verkaufspersonal ..... 351
7.3 Einsatz von technischen Hilfsmitteln ..... 352
7.3.1 Einsatz von Tablets und Laptops im Verkauf ..... 352
7.3.2 Virtual Reality und Augmented Reality ..... 353
7.3.3 Roboter ..... 355
7.4 Zusätzliche digitale Lösungen im Einzelhandel ..... 355