

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	3
Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen	8
Einleitung	9

LERNFELD 6

Waren beschaffen

1 Beschaffungsprozesse planen	23
1.1 Aufgaben und Ziele des Beschaffungsprozesses und Organisation der Beschaffung	23
1.2 Sortimentspolitik als Grundlage des Beschaffungsprozesses	30
1.3 Mengen-, Zeit-, Preisplanung und Beschaffungsstrategien	40
1.4 Bezugsquellenermittlung und Kooperationsformen im Einkauf	50
2 Beschaffungsprozesse steuern und durchführen	57
2.1 Anfrage, Angebot und Verhandlungstechniken	57
2.2 Inhalte des Angebots	66
2.3 Angebotsvergleich und Bestellung	78
2.4 Bezugskalkulation	87
2.4.1 Einfache Bezugskalkulation	87
2.4.2 Zusammengesetzte Bezugskalkulation	96
2.5 Besondere Arten des Kaufvertrages	100

LERNFELD 7

Waren annehmen, lagern und pflegen

1 Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen	112
2 Kaufvertragsstörungen im Rahmen der Warenbeschaffung bearbeiten	118
2.1 Die Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	118
2.2 Die Nicht-rechtzeitig-Lieferung	128

Inhaltsverzeichnis

3	Waren lagern und pflegen	135
3.1	Aufgaben eines Lagers und Lagerarten	135
3.2	Lagergrundsätze, Sicherheit und Umweltschutz im Lager	139
3.3	Lagerorganisation und Arbeitsabläufe im Lager	147
3.4	Risiken der Lagerhaltung und Lagerkosten	152
3.5	Nutzung eines Warenwirtschaftsprogramms vom Wareneingang bis zum Warenausgang	156
3.6	Ermittlung von Beständen und Auswertung von Lagerkennzahlen	162
3.6.1	Eine Inventur planen und durchführen	162
3.6.2	Ein Inventar erstellen	173
3.6.3	Lagerbestandskennzahlen	181
3.6.4	Lagerbewegungskennzahlen	185

LERNFELD 8

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

1	Die Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens im Einzelhandelsbetrieb erfassen	200
2	Die Bilanz aus dem Inventar ableiten	205
3	Belege als Grundlage einer ordnungsgemäßen Buchführung	215
4	Geschäftsfälle in einer ordnungsgemäßen Buchführung erfassen ...	224
4.1	Aufzeichnungen und Gewinnermittlung in einer Einnahmen-Überschuss-Rechnung	224
4.2	Geschäftsprozesse anhand von Belegen auf Bestandskonten erfassen ..	228
4.2.1	Veränderungen des Vermögens und der Schulden erfassen	228
4.2.2	Geschäftsfälle auf Bestandskonten buchen	237
4.2.3	Buchhalterische Schritte und Organisationshilfen zur Erfassung von Belegen	245
4.3	Auf Erfolgskonten buchen und den Erfolg ermitteln	252
5	Das GuV-Konto auswerten und entsprechende Maßnahmen einleiten	263
6	Statistische Aufbereitung des betrieblichen Zahlenmaterials	270

LERNFELD 9

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

1	Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument beurteilen	282
2	Verkaufskalkulation anwenden	293
2.1	Berechnung des Selbstkosten- und Nettoverkaufspreises (Vorwärtskalkulation) und des Roh- und Reingewinns	293
2.2	Berechnung des Bruttoverkaufs-/Ladenpreises (Vorwärtskalkulation) ...	303
3	Verkaufskalkulation mithilfe von Kalkulationszuschlag, Kalkulationszuschlagssatz und Kalkulationsfaktor vereinfachen ...	307
4	Rückwärts- und Differenzkalkulation durchführen	314
5	Kalkulatorische Rückrechnung mit dem Kalkulationsabschlag und der Handelsspanne vereinfachen	319

LERNFELD 10

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

1	Auf besondere Kundenansprüche eingehen	332
1.1	Kundentypen/Konsumtypen	332
1.2	Kinder und Jugendliche als Kunden	337
1.3	Senioren und Seniorinnen als Kunden	343
1.4	Ausländer und Ausländerinnen als Kunden	348
2	Kurz vor Ladenschluss bedienen und verkaufen	353
3	Kundinnen und Kunden beim Geschenk- und Besorgungskauf unterstützen	360
4	Preis- und Rabattgespräche führen	365
5	Einen Finanzierungskauf durchführen	373
6	Kundinnen und Kunden in Begleitung beraten	382
7	Bei Hochbetrieb verkaufen	388
8	Mit Störungen des Verkaufsgesprächs souverän umgehen	393

Inhaltsverzeichnis

9	Am Telefon beraten und verkaufen	396
10	Reklamationen und Umtauschwünsche sach- und kundengerecht bearbeiten	401
11	Diebstahlbedingte Inventurdifferenzen vermeiden	413
11.1	Ladendiebstahl	413
11.2	Ladendiebstahl vermeiden	423
	Abschlussprüfung Teil 1 Verkäufer/Verkäuferin/Kaufleute im Einzelhandel (Auszüge)	442
	Bildquellenverzeichnis	451
	Sachwortverzeichnis	453