

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen</b> .....	8
<b>Einleitung</b> .....	9

## LERNFELD 6

### Waren beschaffen

<b>1</b> <b>Beschaffungsprozesse planen</b> .....	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
<b>2</b> <b>Beschaffungsprozesse steuern und durchführen</b> .....	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

<b>1</b> <b>Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen</b> .....	112
<b>2</b> <b>Kaufvertragsstörungen im Rahmen der Warenbeschaffung bearbeiten</b> .....	118
2.1 Die Schlechteistung (mangelhafte Lieferung) .....	118
2.2 Die Nicht-rechtzeitig-Lieferung .....	128

## Inhaltsverzeichnis

<b>3</b>	<b>Waren lagern und pflegen .....</b>	<b>135</b>
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

<b>1</b>	<b>Die Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens im Einzelhandelsbetrieb erfassen .....</b>	<b>200</b>
<b>2</b>	<b>Die Bilanz aus dem Inventar ableiten .....</b>	<b>205</b>
<b>3</b>	<b>Belege als Grundlage einer ordnungsgemäßen Buchführung .....</b>	<b>215</b>
<b>4</b>	<b>Geschäftsfälle in einer ordnungsgemäßen Buchführung erfassen ...</b>	<b>224</b>
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
<b>5</b>	<b>Das GuV-Konto auswerten und entsprechende Maßnahmen einleiten .....</b>	<b>263</b>
<b>6</b>	<b>Statistische Aufbereitung des betrieblichen Zahlenmaterials .....</b>	<b>270</b>

## LERNFELD 9

### Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

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

## LERNFELD 10

### Besondere Verkaufssituationen bewältigen

1	<b>Auf besondere Kundenansprüche eingehen</b> .....	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	<b>Kurz vor Ladenschluss bedienen und verkaufen</b> .....	353
3	<b>Kundinnen und Kunden beim Geschenk- und Besorgungskauf unterstützen</b> .....	360
4	<b>Preis- und Rabattgespräche führen</b> .....	365
5	<b>Einen Finanzierungskauf durchführen</b> .....	373
6	<b>Kundinnen und Kunden in Begleitung beraten</b> .....	382
7	<b>Bei Hochbetrieb verkaufen</b> .....	388
8	<b>Mit Störungen des Verkaufsgesprächs souverän umgehen</b> .....	393

## **Inhaltsverzeichnis**

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