

# Inhaltsverzeichnis

Bildquellenverzeichnis .....	2
<b>Lernfeld 6 Waren beschaffen</b>	
1 Ein Sortiment verändern .....	7
2 Liefermöglichkeiten durch eine Anfrage erkunden .....	11
3 Angebote von Lieferanten vergleichen .....	16
4 Den Bezugspreis kalkulieren .....	24
5 Mit besonderen Bedingungen bestellen .....	33
6 Bestellmengen disponieren .....	36
7 Die Limitplanung beim Wareneinkauf verwenden .....	42
8 Die Limitplanung korrigieren .....	44
9 Eine Liefererrechnung durch Einzelzahlung begleichen .....	46
10 Eine Sammelzahlung durchführen .....	50
11 Regelmäßige Zahlungen veranlassen .....	52
<b>Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen</b>	
1 Ware annehmen .....	55
2 Eine mangelhafte Lieferung reklamieren .....	65
3 Eine Lieferung anmahnen .....	68
4 Warenbewegungen erfassen .....	69
5 Inventurarbeiten durchführen .....	74
6 Ein Inventar erstellen .....	77
<b>Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</b>	
1 Ein Haushaltsbuch anlegen .....	85
2 Die Einnahmen und Ausgaben eines Unternehmens planen .....	88
3 Das Kassenkonto führen .....	93
4 Das Bankkonto führen .....	97
5 Verkäufe gegen Rechnung aufzeichnen .....	101
5.1 Das Kundenkonto ergänzen .....	101
5.2 Das Konto „Forderungen“ führen .....	104
6 Das Vermögen finanzieren .....	109
6.1 Einen Kredit aufnehmen .....	109
6.2 Fällige Verbindlichkeiten eines Lieferanten aufschieben .....	113
6.3 Mit eigenem Kapital finanzieren .....	119
7 Die Buchungstechnik beherrschen .....	124
7.1 Belege vorkontieren .....	124
7.2 Das Grundbuch führen .....	131
7.3 Das Hauptbuch führen und abschließen .....	136
8 Aus dem Inventar die Bilanz entwickeln .....	146
9 Das Hauptbuch zum Ende des Geschäftsjahres abschließen .....	149
10 Die aktuelle Bilanz mit der Vorjahresbilanz vergleichen .....	157
11 Den Erfolg eines Sonderstandes ermitteln .....	160
12 Mitarbeiter über wichtige Kennzahlen informieren .....	163
13 Den Erfolg eines Unternehmens im Zeitablauf vergleichen .....	165
14 Eine Ergebnisverbesserung planen .....	168
<b>Lernfeld 9 Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen</b>	
1 Den Bruttoverkaufspreis berechnen .....	173
2 Den Gewinnzuschlag festlegen .....	175
3 Auf die Preisvorgaben des Marktes kalkulatorisch reagieren .....	178
4 Die Kalkulation an die Marktsituation anpassen .....	180
5 Die kalkulatorischen Auswirkungen von Preisänderungen berechnen .....	182
6 Sonderangebote kalkulieren .....	186
7 Die Kalkulation vereinfachen .....	188
8 Den Kalkulationsabschlag bei Preisverhandlungen nutzen .....	190
9 Die Handelsspanne zum Abteilungsvergleich verwenden .....	193
10 Waren mit Preisen auszeichnen .....	195

**Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen**

1	Sich in die Gedankenwelt älterer Kunden versetzen .....	197
2	Produktmerkmale im Verkaufsgespräch nutzen .....	199
2.1	Mit den Produktmerkmalen Optik und Bedienung argumentieren .....	199
2.2	Den Kundenanspruch „Geltungswert“ aufgreifen.....	206
2.3	Mit den Produktmerkmalen Maße, Zeichen und Herkunft argumentieren.....	207
2.4	Den Kundenanspruch „gesunde Ernährung“ berücksichtigen .....	219
2.5	Verwendungsbezogen argumentieren .....	220
3	Mehrere Kunden gleichzeitig bedienen .....	224
4	Kunden bei Ladenschluss bedienen .....	225
5	Kunden beim Gesschenkkauf beraten .....	226
6	Eine Botin angemessen bedienen .....	227
7	Begleiter von Kunden in das Verkaufsgespräch einbeziehen .....	229
8	Eine Kundenreklamation kundenorientiert abwickeln .....	231
9	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen berücksichtigen .....	233
10	Auf Kundeneinwände angemessen reagieren .....	235
11	Mit Rabattjägern sachgerecht und flexibel umgehen .....	237
12	Sich dem Leistungsvergleich mit Internetanbietern stellen .....	239
13	Einen Finanzierungskauf abwickeln .....	241
14	Einen uneinsichtigen Ladendieb ansprechen .....	243