

Inhaltsverzeichnis

Bildquellenverzeichnis	2
Lernfeld 6 Waren beschaffen	
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
Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen	
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
Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	
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
Lernfeld 9 Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	
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