

Vorwort	5
1. VERKAUF UND WERBEMAßNAHMEN	11
1.1 Grundlagen und Stellung des Einzelhandels	11
1.1.1 Verkaufs- und Vertriebsformen	12
1.1.2 Betriebsformen des Einzel- und Großhandels	13
1.2 Waren- und Dienstleistungsangebot	15
1.2.1 Sortimentsaufbau und Gestaltung	15
1.2.2 Innerbetrieblicher Informationsfluss	17
1.3 Grundlagen Beratung und Verkauf	17
1.3.1 Warenpräsentation und Werbemaßnahmen	17
1.3.2 Verkauf von Waren und Kaufmotive	20
1.3.3 Kaufvertrag	24
1.3.4 Kommunikation und Verkaufsgespräch	25
1.3.5 Reklamation und Beschwerdemanagement	28
1.3.6 Instrumente der Kundenbindung	30
1.4 Servicebereich Kasse	30
1.4.1 Kassenvorbereitung und Kassieranweisungen	30
1.4.2 Kassivorgang	31
1.4.3 Zahlungsmöglichkeiten	31
1.4.4 Kassensysteme	33
2. WARENWIRTSCHAFT UND KALKULATION	37
2.1 Grundlagen Rechnen	37
2.1.1 Dreisatz	37
2.1.2 Prozentrechnen	38
2.1.3 Durchschnittsrechnung	40
2.1.4 Verteilungsrechnung	40
2.1.5 Zinsberechnung	40
2.1.6 Skontoentscheidung	41
2.2 Preiskalkulation	42
2.2.1 Vorwärtskalkulation	43
2.2.2 Rückwärtskalkulation	44
2.2.3 Differenzkalkulation	45
2.2.4 Verkürzte Kalkulationsverfahren	45
2.2.5 Deckungsbeitragsrechnung	46
2.3 Warenwirtschaft	47
2.3.1 Warenbeschaffung	47
2.3.2 Wareneingang	54
2.3.3 Warenlagerung	54

	Seite
2.4 Bestandsführung und Inventur	61
2.5 Kassenabrechnung	61
3. WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE	63
3.1 Grundlagen des Wirtschaftens	63
3.1.1 Bedürfnis, Bedarf, Nachfrage, Güter	63
3.1.2 Ökonomisches Prinzip	64
3.2 Produktionsfaktoren	67
3.3 Güter- und Geldströme	69
3.3.1 Wirtschaftskreislauf	69
3.4 Markt und Preis	71
3.5 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	72
3.5.1 Grundlagen	72
3.5.2 Rechtsgeschäfte	73
3.5.3 Kaufvertrag	75
3.5.3.1 Vertragsgestaltung und Mindestinhalte des Kaufvertrags	76
3.5.3.2 Kaufvertragsstörungen	77
3.5.3.3 Verjährung von Ansprüchen	81
3.5.3.4 Allgemeine Geschäftsbedingungen	81
3.5.3.5 Verbraucherschutz	82
3.6 Kaufmannseigenschaften	83
3.6.1 Hilfsleute des Kaufmanns	84
3.6.2 Vollmachten im Unternehmen	85
3.7 Rechtsformen	85
3.7.1 Personengesellschaften	86
3.7.2 Kapitalgesellschaften	87
3.8 Menschliche Arbeit im Betrieb	89
3.8.1 Berufsausbildung	89
3.8.2 Arbeitsvertrag	92
3.8.3 Sozialversicherungen	93
3.8.4 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)	93
3.8.5 Tarifrrecht	94
3.9 Arbeitsschutzbestimmungen	95
3.9.1 Jugendarbeitsschutzgesetz	95
3.9.2 Kündigungsschutz	96
3.9.3 Mutterschutz und Elternzeit	98
3.9.4 Schwerbehindertengesetz	99
3.9.5 Arbeitsschutzgesetz, Arbeitssicherheit und Unfallverhütung	99
3.9.6 Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG)	100
3.10 Umweltschutz	100

	Seite
4. GESCHÄFTSPROZESSE IM EINZELHANDEL	103
4.1 Organisation von Einzelhandelsbetrieben	103
4.1.1 Aufbauorganisation	104
4.1.2 Ablauforganisation	108
4.2 Kernprozesse im Einzelhandel	109
4.3 Marketinggrundlagen	110
4.3.1 Marktforschung	110
4.3.2 Marketingziele	115
4.3.3 Marketingstrategie	116
4.3.4 Marketing-Mix	117
4.4 Selbstständigkeit im Handel	134
4.4.1 Gründungsphasen	134
4.4.2 Elemente eines Businessplans	135
4.4.3 Unternehmenskrisen und Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz)	136
4.5 Personalbeschaffung und -verwaltung	138
4.5.1 Personalbedarfsplanung	138
4.5.2 Personalbeschaffung	140
4.5.3 Personaleinsatzplanung	142
4.5.4 Personalverwaltung	142
4.5.5 Personalentlohnung	143
4.5.6 Personalführung	144
4.5.7 Personalentwicklung	145
4.5.8 Personalbeurteilung	147
4.5.9 Teamarbeit und Konflikte	147
4.6 Unternehmenssteuerung	149
4.6.1 Grundsätze der Buchführung	149
4.6.2 Inventur, Inventar, Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung	150
4.6.3 Buchen auf Bestandskonten	152
4.6.4 Abschreibungen	154
4.6.5 Kosten- und Leistungsrechnung	155
4.6.6 Kennziffern	159
4.6.7 Statistiken	160
5. PRÜFUNG	161
Stichwortverzeichnis	163