

Inhaltsverzeichnis

Waren beschaffen	7
Lernsituation 1: Sie treffen sortimentspolitische Entscheidungen als Vorbereitung zur Warenbeschaffung	7
Übung 1.1: Mengenplanung	10
Übung 1.2: Zeitplanung – Bestellrhythmusverfahren	11
Übung 1.3: Zeitplanung – Bestellpunktverfahren I	11
Übung 1.4: Zeitplanung – Bestellpunktverfahren II	13
Übung 1.5: Zeitplanung – Vergleich der drei möglichen Verfahren	14
Übung 1.6: Bezugsquellenermittlung	15
Lernsituation 2: Sie formulieren eine Anfrage an einen Lieferer	15
Übung 2.1: Die Inhalte des Angebotes – Übersicht	18
Übung 2.2: Der Erfüllungsort	20
Übung 2.3: Anpreisung und Angebot	20
Lernsituation 3: Sie vergleichen die Angebote verschiedener Lieferanten	21
Übung 3.1: Einfache Bezugskalkulation	28
Übung 3.2: Bezugskalkulation unter Berücksichtigung von Mengenabzügen	30
Übung 3.3: Besondere Arten des Kaufvertrages	30
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	33
Waren annehmen, lagern und pflegen	38
Lernsituation 1: Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen	38
Übung 1.1: Mängelarten unterscheiden	42
Übung 1.2: Rechte des Käufers aus der Mängelrüge	42
Übung 1.3: Rechtsfolgen der Mängelrüge	43
Übung 1.4: Einen Mangel rügen und klug verhandeln	43
Lernsituation 2: Eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug) bearbeiten	44
Übung 2.1: Eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung rügen	49
Übung 2.2: Unfallschutz im Lager (und anderswo)	51
Übung 2.3: Welche Lagerrisiken sind in meinem Ausbildungsbetrieb besonders hoch?	52
Lernsituation 3: Eine Inventur planen und durchführen	53
Übung 3.1: Inventurwerte ermitteln	56
Übung 3.2: Ein Inventar erstellen/Inventare vergleichen	57
Lernsituation 4: Die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung prüfen	58
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	62

Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	69
Lernsituation 1: Sie erfassen die Aufgaben und Aufgabenbereiche des betrieblichen Rechnungswesens im Einzelhandelsbetrieb	69
Übung 1.1: Die Güter- und Geldströme in einem Einzelhandelsunternehmen	71
Übung 1.2: Das Rechnungswesen als Informations-, Kontroll- und Steuerungssystem	72
Übung 1.3: Soll-Ist-Vergleiche im Rechnungswesen.	73
Lernsituation 2: Sie erstellen eine Bilanz und werten diese aus	74
Übung 2.1: Aussagen zur Bilanz überprüfen	78
Übung 2.2: Eine Bilanz aufbereiten.	79
Übung 2.3: Wer hat Interesse an einer ordnungsgemäßen Buchführung?	79
Übung 2.4: Bedeutende Belege im Einzelhandel.	81
Übung 2.5: Eine Einnahmen-Überschuss-Rechnung durchführen	83
Übung 2.6: Veränderungen von Vermögen und Kapital durch die Geschäftsfälle	85
Übung 2.7: Buchung der Wertveränderung auf Bestandskonten	87
Lernsituation 3: Sie erfassen Belege systematisch im Grund- und Hauptbuch	88
Übung 3.1: Den Erfolg einer Sonderaktion ermitteln	96
Übung 3.2: Aufwand, Ertrag oder erfolgsneutraler Geschäftsfall	98
Übung 3.3: Geschäftsfälle zu den Erfolgskonten	99
Übung 3.4: Beleggeschäftsgang – auf Bestands- und Erfolgskonten buchen und einen Jahresabschluss durchführen	100
Lernsituation 4: Sie werten das Konto „Gewinn und Verlust“ zur Kontrolle der Wirtschaftlichkeit aus und leiten erste Maßnahmen zur Verbesserung der Unternehmenssituation ab	109
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	114
Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	116
Lernsituation 1: Sie beurteilen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument	116
Übung 1.1: Preisbildung und Gleichgewichtspreis	122
Übung 1.2: Möglichkeiten der Preisdifferenzierung	123
Übung 1.3: Die Berechnung des Handlungskostenzuschlagssatzes sowie die Kalkulation von Selbstkosten- und Nettoverkaufspreis.	123
Übung 1.4: Ein Kalkulationsschema mit einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen	125
Übung 1.5: Verkaufspreise kalkulieren und den Roh- und Reingewinn berechnen	126
Übung 1.6: Verschiedene Verkaufspreise kalkulieren	128
Übung 1.7: Vereinfachte Kalkulation mithilfe des Kalkulationszuschlages	129
Übung 1.8: Vereinfachte Kalkulation mithilfe des Kalkulationsfaktors	130
Lernsituation 2: Sie führen eine Rückwärts- und Differenzkalkulation durch	131
Übung 2.1: Eine Rückwärts- und Differenzkalkulation durchführen.	136
Übung 2.2: Einen Kalkulationsabschlag berechnen	137
Übung 2.3: Eine Handelsspanne berechnen	139
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	140

Besondere Verkaufssituationen bewältigen	146
Lernsituation 1: Kinder und Jugendliche als Kunden	146
Übung 1.1: Kundentypen/Konsumtypen	150
Übung 1.2: Gesetzliche Abgabeverbote	151
Lernsituation 2: Sie haben Senioren als Kunden	152
Übung 2.1: Ausländer als Kunden	156
Übung 2.2: Spätkunden bedienen.	157
Übung 2.3: Dem Kunden beim Geschenkauf helfen	158
Übung 2.4: Rabattregeln und -wünsche.	159
Übung 2.5: Einen Finanzierungskauf durchführen	160
Übung 2.6: Den Kunden in Begleitung beraten	162
Übung 2.7: Bei Hochbetrieb verkaufen.	163
Übung 2.8: Mit Störungen im Verkaufsgespräch souverän umgehen.	164
Lernsituation 3: Sie beraten und verkaufen am Telefon	165
Übung 3.1: Kundenorientierte Reklamationsbehandlung.	168
Übung 3.2: Reklamation und Umtausch.	169
Lernsituation 4: Ladendiebstahl	170
Übung 4.1: Diebstahlmethoden	175
Übung 4.2: „Selbstbedienung“ durch Mitarbeiter.	175
Übung 4.3: Personalmaßnahmen gegen Ladendiebstahl	176
Übung 4.4: Warensicherung	177
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	178
Bildquellenverzeichnis	185