

# Inhaltsverzeichnis

<b>Waren beschaffen</b> .....	7
<b>Lernsituation 1: Sie treffen sortimentspolitische Entscheidungen als Vorbereitung zur Warenbeschaffung</b> .....	
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
<b>Lernsituation 2: Sie formulieren eine Anfrage an einen Lieferer</b> .....	
Übung 2.1: Die Inhalte des Angebotes – Übersicht .....	18
Übung 2.2: Der Erfüllungsort .....	20
Übung 2.3: Anpreisung und Angebot .....	20
<b>Lernsituation 3: Sie vergleichen die Angebote verschiedener Lieferanten</b> .....	
Übung 3.1: Einfache Bezugskalkulation .....	28
Übung 3.2: Bezugskalkulation unter Berücksichtigung von Mengenabzügen .....	30
Übung 3.3: Besondere Arten des Kaufvertrages .....	30
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	33
<b>Waren annehmen, lagern und pflegen</b> .....	38
<b>Lernsituation 1: Aufgaben bei der Warenannahme wahrnehmen</b> .....	
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
<b>Lernsituation 2: Eine Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug) bearbeiten</b> .....	
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
<b>Lernsituation 3: Eine Inventur planen und durchführen</b> .....	
Übung 3.1: Inventurwerte ermitteln .....	56
Übung 3.2: Ein Inventar erstellen/Inventare vergleichen .....	57
<b>Lernsituation 4: Die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung prüfen</b> .....	
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	58
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	62

<b>Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren</b> .....	69
<b>Lernsituation 1: Sie erfassen die Aufgaben und Aufgabenbereiche des betrieblichen Rechnungswesens im Einzelhandelsbetrieb</b> .....	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
<b>Lernsituation 2: Sie erstellen eine Bilanz und werten diese aus</b> .....	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
<b>Lernsituation 3: Sie erfassen Belege systematisch im Grund- und Hauptbuch</b> .....	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
<b>Lernsituation 4: Sie werten das Konto „Gewinn und Verlust“ zur Kontrolle der Wirtschaftlichkeit aus und leiten erste Maßnahmen zur Verbesserung der Unternehmenssituation ab</b> .....	109
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	114
 <b>Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen</b> .....	116
<b>Lernsituation 1: Sie beurteilen die Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument</b> .....	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
<b>Lernsituation 2: Sie führen eine Rückwärts- und Differenzkalkulation durch</b> .....	131
Übung 2.1: Eine Rückwärts- und Differenzkalkulation durchführen. ....	136
Übung 2.2: Einen Kalkulationsabschlag berechnen .....	137
Übung 2.3: Eine Handelsspanne berechnen .....	139
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	140

<b>Besondere Verkaufssituationen bewältigen .....</b>	<b>146</b>
<b>Lernsituation 1: Kinder und Jugendliche als Kunden .....</b>	<b>146</b>
Übung 1.1: Kundentypen/Konsumententypen .....	150
Übung 1.2: Gesetzliche Abgabeverbote .....	151
<b>Lernsituation 2: Sie haben Senioren als Kunden .....</b>	<b>152</b>
Übung 2.1: Ausländer als Kunden .....	156
Übung 2.2: Spätkunden bedienen.....	157
Übung 2.3: Dem Kunden beim Geschenkkauf 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
<b>Lernsituation 3: Sie beraten und verkaufen am Telefon .....</b>	<b>165</b>
Übung 3.1: Kundenorientierte Reklamationsbehandlung.....	168
Übung 3.2: Reklamation und Umtausch.....	169
<b>Lernsituation 4: Ladendiebstahl .....</b>	<b>170</b>
Übung 4.1: Diebstahlmethoden .....	175
Übung 4.2: „Selbstbedienung“ durch Mitarbeiter.....	175
Übung 4.3: Personalmaßnahmen gegen Ladendiebstahl .....	176
Übung 4.4: Warenaufbewahrung .....	177
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung .....</b>	<b>178</b>
<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>185</b>