

INHALTSVERZEICHNIS

6	Waren beschaffen	7
6 1	Wir führen eine Beschaffungsplanung durch	9
6 2	Wir finden Bezugsquellen	14
6 3	Wir erstellen Anfragen und lernen ihre Bedeutung kennen	21
6 4	Wir führen einen Angebotsvergleich durch	23
6 5	Wir bestellen Waren	37
6 6	Wir nutzen Warenwirtschaftssysteme im Einkauf	41
6 7	Wir nutzen Kooperationen im Einzelhandel für die Warenbeschaffung	47

7	Waren annehmen, lagern und pflegen	53
7 1	Wir nehmen Waren an	54
7 2	Wir reagieren auf Schlechtleistungen	59
7 3	Wir informieren uns über die Nicht-rechtzeitig-Lieferung	80
7 4	Wir erfüllen im Lager verschiedene Aufgaben	87
7 5	Wir beachten allgemeingültige Grundsätze bei der Arbeit im Lager	90
7 6	Wir versuchen, uns im Lager immer dem optimalen Lagerbestand zu nähern	98
7 7	Wir kontrollieren die Bestände im Lager	101
7 8	Wir überprüfen mithilfe von Lagerkennzahlen die Wirtschaftlichkeit des Lagers	105
7 9	Wir verwenden EDV-gestützte Warenwirtschaftssysteme im Lager	116

8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	123
8 1	Wir informieren uns über die Grundlagen des Rechnungswesens und der Buchführung	124
8 2	Wir erschließen die Notwendigkeit von Belegen und die Geld- und Güterströme im Unternehmen	130
8 3	Wir erstellen ein Inventar	136
8 4	Wir lernen Inventurvereinfachungsverfahren kennen	142
8 5	Wir erkennen die Bilanz als Grundlage der Buchführung	145
8 6	Wir erkennen Bilanzveränderungen durch Geschäftsfälle	151
8 7	Wir informieren uns über die Arbeitsabläufe in der Buchführung	154
8 8	Wir lösen die Bilanz in Bestandskonten auf	157
8 9	Wir erfassen laufende Buchungen im Hauptbuch	163
8 10	Wir erfassen Geschäftsfälle im Grundbuch (Buchungssatz)	168
8 11	Wir schließen Konten im Hauptbuch (mit SBK) ab	176
8 12	Wir erfassen Geschäftsfälle auf Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch	186
8 13	Wir berechnen Waren- und Umsatzkennziffern	197
8 14	Wir planen die Belegbearbeitung (inkl. Belegprüfung)	203
8 15	Wir bereiten Daten statistisch und grafisch auf	209

9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	215
9 1	Wir beachten Einflussgrößen auf die Preisgestaltung	216
9 2	Wir kalkulieren Verkaufspreise und wenden unterschiedliche Preisstrategien an	224
9 3	Wir beachten die rechtlichen Vorschriften für die Preisgestaltung	234
9 4	Wir nutzen das Warenwirtschaftssystem für preispolitische Maßnahmen	239

10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen	244
10 1	Wir erkennen unterschiedliche Kundentypen	245
10 2	Wir beachten spezielle Kundengruppen	253
10 3	Wir beachten interkulturelle Besonderheiten	262
10 4	Wir führen Verkaufsgespräche in besonderen Verkaufssituationen	275
10 5	Wir nutzen digitale Technik in Verkaufsgesprächen mit unterschiedlichen Kundentypen	283
10 6	Wir bieten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit des Finanzierungskaufs	287
10 7	Wir versuchen Ladendiebstähle zu verhindern	294
10 8	Wir handeln situations- und fachgerecht beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren	304
10 9	Wir informieren uns über die Produkthaftung	317

Sachwortverzeichnis	323
----------------------------	-----

Bildquellenverzeichnis	326
-------------------------------	-----

Anhang	
Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	
Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung in Staffelform	
Gliederung der Jahresbilanz	