
Inhaltsverzeichnis

A	Organisieren von Warensortiment und Dienstleistungen	11
1	Zusammenstellung des Warensortiments	12
1.1	Sortimentskriterien	13
1.2	Sortimentsbildung und Sortimentsveränderungen	13
1.3	Waren im Sortiment	14
1.4	Verpackungsgestaltung	15
1.5	Service als Teil des Sortiments	17
2	Der Einkauf von Waren	17
2.1	Bedarfsermittlung	17
2.2	Bezugsquellenermittlung	17
2.3	Anfrage	18
2.4	Optimale Bestellmenge	19
2.5	Bestellrhythmusverfahren und Bestellpunktverfahren	19
2.6	Angebot und Angebotsvergleich	20
2.7	Zustandekommen eines Kaufvertrags	23
2.8	Die Arbeit mit Kundendaten	23
2.9	Stammdatenmanagement	23
2.10	Eigentumsvorbehalt	23
2.11	ABC-Analyse	24
2.12	Auftragsbearbeitung	24
3	ERP- und Warenwirtschaftssysteme	24
4	Stammdatenmanagement	25
4.1	Datenpflege	26
4.2	Datenschutz und Datensicherheit	26
5	Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kundinnen und Kunden	27
5.1	Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung	27
5.2	Phasen von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	27
6	Arbeitsorganisation	30
6.1	Methoden der Arbeitsorganisation	31
6.2	Teamarbeit	33
6.3	Präsentationstechniken	34
B	Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen	36
1	Inventur und Inventar	37
1.1	Inventur	37
1.2	Inventar	37

2	Bilanz.....	38
2.1	Unterschied zwischen Bilanz und Inventar.....	38
2.2	Aktivseite und Passivseite der Bilanz.....	39
2.3	Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz	40
3	Die Bestandskonten	41
3.1	Regeln für Bestandskonten	41
3.2	Buchen auf Bestandskonten.....	42
4	Ablauf der Buchführung.....	43
4.1	Belege der Buchführung.....	43
4.2	Ablauf der Buchführung	43
5	Erfolgskonten	44
5.1	Erfolgsermittlung.....	45
5.2	Das Gewinn- und Verlustkonto	45
5.3	Die Regeln der Buchführung im Überblick.....	46
6	Warenbuchungen.....	46
7	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung.....	47
8	Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto	48
8.1	Eröffnungsbilanzkonto	48
8.2	Schlussbilanzkonto	48
9	Die Umsatzsteuer	49
10	Die Abschreibung.....	50
11	Die zeitliche Abgrenzung.....	50
12	Die Bewertung von Bilanzpositionen.....	51
13	Zahlungsformen	53
13.1	Barzahlung	53
13.2	Halbbare Zahlung.....	53
13.3	Bargeldlose Zahlung	53
14	Berechnung von Zinsen	54
15	Der Zahlungsverzug	55
16	Mahnverfahren und Verjährung	56
16.1	Das außergerichtliche Mahnverfahren	56
16.2	Das gerichtliche Mahnverfahren.....	56
16.3	Verjährungsfristen	57
17	Kreditarten	57
17.1	Kreditarten nach Verfügbarkeit	57
17.2	Kreditarten nach Absicherung.....	58
17.3	Vermeidung von Kreditkosten durch Leasing und Factoring	58

18	Kostenrechnung.....	59
18.1	Die Kostenartenrechnung	59
18.2	Die Kostenstellenrechnung.....	60
18.3	Die Kostenträgerrechnung	61
19	Das Controlling	62
19.1	Instrumente im Controlling.....	62
19.2	Unternehmenskennzahlen.....	64
20	Buchhalterische Besonderheiten	66
20.1	Buchhalterische Besonderheiten beim Einkauf.....	66
20.2	Buchhalterische Besonderheiten beim Verkauf	68
21	Projektorientierte Arbeitsorganisation	70
21.1	Projektmerkmale.....	70
21.2	Phasen von Projekten	70
C	Prozessorientierte Organisation von Großhandelsgeschäften	73
1	Handelsspezifische Beschaffungslogistik	74
1.1	Die Auswahl von Transportmitteln.....	74
1.2	Der Werkverkehr	74
1.3	Tourenplanung	75
1.4	Tourenkontrolle	75
2	Firmenfremde Zustellung mit Frachtführern	76
2.1	Verkehrsmittelarten	77
2.2	KEP-Dienste	80
2.3	Sendungsverfolgung.....	81
2.4	Spediteure	81
3	Logistikkonzepte	82
3.1	Just-in-time	82
3.2	Supply-Chain-Management.....	82
3.3	Total Quality Management.....	83
4	Transportversicherungen.....	84
5	Kontrollen im Wareneingang.....	84
6	Lagerlogistik.....	85
6.1	Lageraufgaben und -arten.....	85
6.2	Anforderungen an die Lagerhaltung.....	86
6.3	Der optimale Lagerbestand	86
6.4	Die Kontrolle des Lagerbestands	87
6.5	Lagerkennziffern	88
6.6	Die Kommissionierung	89
6.7	Einlagerung bei Lagerhaltern	90
6.8	Lagerverwaltung.....	91

7	Marketing	92
7.1	Marketinginstrumente	93
7.2	Marktforschung.....	93
7.3	Produktpolitik	94
7.4	Sortimentspolitik.....	95
7.5	Preispolitik.....	96
7.6	Distributionspolitik	96
7.7	Kommunikationspolitik.....	97
7.8	Werbung	100
7.9	Das Marketingkonzept	101
7.10	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.....	101
8	Kundenkommunikation	102
8.1	Das Kundenbeziehungsmanagement	102
8.2	Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing	103
8.3	Der Onlineauftritt eines Großhandelsunternehmens.....	105
8.4	Onlinemarketing.....	107
9	Verkaufsplanung.....	110
9.1	Die Preisgestaltung	110
9.2	Die Kalkulation von Verkaufspreisen	111
10	Kaufvertragsrecht.....	114
10.1	Abschluss von Verträgen	114
10.2	Anfechtung und Nichtigkeit von Verträgen.....	115
10.3	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit.....	116
10.4	Erfüllungsort und Gerichtsstand	116
10.5	Der Lieferungsverzug	117
10.6	Die Schlechtleistung	118
10.7	Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren.....	123
10.8	Der Annahmeverzug.....	126
10.9	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	127
10.10	Kaufvertragsarten.....	127
11	Außenhandel	129
11.1	Incoterms® 2020.....	130
11.2	Zahlungsbedingungen.....	131
11.3	Dokumente im Außenhandel.....	131
D	Wirtschafts- und Sozialkunde.....	132
1	Bedürfnisse.....	133
2	Güter	133
3	Ökonomisches Prinzip	134
4	Märkte	134

5	Konjunktur und Wirtschaftswachstum	135
6	Aufgaben und Arten des Großhandels	136
6.1	Arten von Großhandel.....	137
6.2	Ziele von Großhandelsunternehmen	138
7	Rechtsformen	139
7.1	Offene Handelsgesellschaften	139
7.2	Kommanditgesellschaften	140
7.3	Kapitalgesellschaften.....	140
7.4	Gesellschaften mit beschränkter Haftung	140
7.5	Aktiengesellschaften.....	141
8	Die Aufbauorganisation eines Großhandelsbetriebs.....	142
8.1	Stellenbeschreibungen.....	143
8.2	Organisationsformen	143
9	Zusammenarbeit des Großhandelsunternehmens mit anderen Institutionen	144
10	Betriebliche Organisation	144
10.1	Die Berufsausbildung.....	144
10.2	Der Arbeitsvertrag.....	145
10.3	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag	146
10.4	Das Personalwesen	148
10.5	Sicherheit im Betrieb	152
11	Umweltschutz.....	155
	Sachwortverzeichnis.....	157
	Bildquellenverzeichnis.....	166