

Vorwort ..... 3  
Einleitung ..... 9

LERNFELD 11

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

1      **Warenwirtschaftliche Prozesse erfassen** ..... 23  
1.1    Wareneinkauf und Warenverkauf als warenwirtschaftliche  
      Prozesse darstellen und erfassen ..... 23  
1.2    Warenbestände und Warenbestandsveränderungen erfassen ..... 29  
2      **Die Umsatzsteuer ermitteln, abführen und buchen** ..... 34  
3      **Anlagen anschaffen und Abschreibungen auf Anlagen buchen** ..... 45  
4      **Warenwirtschaftliche Analyse des GuV-Kontos** ..... 56  
5      **Die kurzfristige Erfolgsrechnung (KER) nutzen** ..... 60  
6      **Kosten- und Leistungsrechnung in Grundzügen anwenden** ..... 66  
6.1    Externes und internes Rechnungswesen ..... 66  
6.2    Gliederung der Kostenarten ..... 73  
6.3    Verteilung der Kostenarten auf Kostenstellen mithilfe des  
      Verteilungsrechnens ..... 78  
7      **Die Deckungsbeitragsrechnung für betriebliche Entscheidungen  
      nutzen** ..... 92  
8      **Wirtschaftliche Kennziffern im Einzelhandel berechnen und  
      interpretieren** ..... 100  
9      **Limitrechnen anwenden** ..... 107

LERNFELD 12

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

1      **Das Marketing als zentrale Unternehmensaufgabe verstehen** ..... 122  
2      **Die Marktforschung als Grundlage von Marketingentscheidungen  
      nutzen** ..... 128  
3      **Einen Marketingmix erstellen** ..... 143  
4      **Ein Marketingkonzept mit Zeit- und Arbeitsplänen umsetzen** ..... 151

**Inhaltsverzeichnis**

**5 Einzelhandelstypische Marketingmaßnahmen zur Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen ..... 156**

5.1 Kunden gewinnen und Kunden binden ..... 156

5.2 Öffentlichkeitsarbeit und Standortmarketing betreiben ..... 165

5.3 Mit einem aktiven Beschwerdemanagement Kundinnen und Kunden halten ..... 169

**6 Das Internet und Multi-Channel-Strategien für den Onlinehandel und zur Kundenbindung nutzen ..... 176**

6.1 Internet und Multi-Channel-Strategien ..... 176

6.2 Onlinepräsenz ..... 182

6.3 Einen Onlineshop betreiben ..... 190

6.4 Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit in Einzelhandelsunternehmen ..... 200

**7 Trends im Einzelhandel erkennen ..... 206**

LERNFELD 13

**Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen**

**1 Personalwirtschaftliche Aufgaben im Betrieb wahrnehmen ..... 220**

**2 Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung durchführen ..... 222**

**3 Personal beschaffen ..... 227**

**4 Personal führen, entwickeln, beurteilen und Konflikte lösen ..... 231**

**5 Personal einstellen ..... 237**

5.1 Das Stellenangebot ..... 237

5.2 Die Bewerbung ..... 240

5.3 Eignungsfeststellung und Vorstellungsgespräch ..... 244

5.4 Der Arbeitsvertrag ..... 247

**6 Personal betreuen ..... 251**

6.1 Verfahren zur Humanisierung der Arbeit ..... 251

6.2 Möglichkeiten der Weiterqualifizierung ..... 257

6.3 Lohn- und Gehaltsabrechnung ..... 260

6.3.1 Lohnformen und Lohnnebenkosten ..... 260

6.3.2 Vom Bruttolohn oder -gehalt zum Nettolohn oder -gehalt ..... 266

**7 Personal freisetzen ..... 280**

**8 Personalcontrolling durchführen ..... 286**

LERNFELD 14

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

<b>1</b>	<b>Eine Geschäftsidee entwickeln und in der Gründung eines Einzelhandelsunternehmens umsetzen</b>	<b>299</b>
<b>2</b>	<b>Handelsrechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen</b>	<b>307</b>
2.1	Handelsgewerbe und Firma	307
2.2	Handelsregister	313
2.3	Vollmachten	317
<b>3</b>	<b>Typische Unternehmensformen im Einzelhandel beurteilen</b>	<b>321</b>
3.1	Die kaufmännische Einzelunternehmung (e. K.)	321
3.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG) und Kommanditgesellschaft (KG) als Personengesellschaften	323
3.3	Die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) als Kapitalgesellschaft	331
3.4	Die Genossenschaft (eG)	335
<b>4</b>	<b>Kooperation und Konzentration im Einzelhandel erkunden</b>	<b>339</b>
<b>5</b>	<b>Finanzierung durchführen</b>	<b>346</b>
5.1	Möglichkeiten der Finanzierung	346
5.2	Arten der Finanzierung	350
5.3	Kreditsicherung	362
<b>6</b>	<b>Überwachung des Zahlungseingangs vornehmen</b>	<b>368</b>
<b>7</b>	<b>Unternehmenskrisen bewältigen</b>	<b>376</b>
7.1	Außergerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	376
7.2	Gerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	380
	<b>Bildquellenverzeichnis</b>	<b>395</b>
	<b>Sachwortverzeichnis</b>	<b>396</b>
	<b>Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen</b>	<b>401</b>