

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**

1	Eine Geschäftsidee entwickeln und in der Gründung eines Einzelhandelsunternehmens umsetzen	299
2	Handelsrechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen	307
2.1	Handelsgewerbe und Firma	307
2.2	Handelsregister	313
2.3	Vollmachten	317
3	Typische Unternehmensformen im Einzelhandel beurteilen	321
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
4	Kooperation und Konzentration im Einzelhandel erkunden	339
5	Finanzierung durchführen	346
5.1	Möglichkeiten der Finanzierung	346
5.2	Arten der Finanzierung	350
5.3	Kreditsicherung	362
6	Überwachung des Zahlungseingangs vornehmen	368
7	Unternehmenskrisen bewältigen	376
7.1	Außergerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	376
7.2	Gerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	380
	Bildquellenverzeichnis	395
	Sachwortverzeichnis	396
	Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen	401