

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. ORGANISIEREN DES WARENORTIMENTS UND VON DIENSTLEISTUNGEN (ABSCHLUSSPRÜFUNG TEIL 1)</b>           | <b>13</b> |
| <b>1.1 Warenortiment zusammenstellen und Dienstleistungen anbieten</b>                                 | 13        |
| <b>1.1.1 Sortimentsmanagement</b>                                                                      | 13        |
| <b>1.1.1.1 Sortimentsbegriff und Sortimentspyramide</b>                                                | 13        |
| <b>1.1.1.2 Einflussfaktoren der Sortimentsbildung, Sortimentsaufbau und -umfang</b>                    | 14        |
| <b>1.1.1.3 Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit, Umweltzertifizierungen</b>                        | 14        |
| <b>1.1.1.4 Informationsquellen für die Sortimentsplanung und -gestaltung</b>                           | 15        |
| <b>1.1.1.5 Sortimentspolitik</b>                                                                       | 15        |
| <b>1.1.2 Güter und Dienstleistungen im Sortiment</b>                                                   | 16        |
| <b>1.1.2.1 Güter- und Dienstleistungsarten im Sortiment</b>                                            | 16        |
| <b>1.1.2.2 Produktlebenszyklus</b>                                                                     | 17        |
| <b>1.1.3 Verpackung</b>                                                                                | 17        |
| <b>1.1.3.1 Begriff und Funktionen der Verpackung</b>                                                   | 17        |
| <b>1.1.3.2 Verpackungsarten und Verpackungsmaterial</b>                                                | 18        |
| <b>1.1.3.3 Gesetzliche Grundlagen und branchenübliche Fachbegriffe</b>                                 | 18        |
| <b>1.2 Einkauf von Waren und Dienstleistungen marktorientiert planen, organisieren und durchführen</b> | 19        |
| <b>1.2.1 Beschaffungsplanung</b>                                                                       | 19        |
| <b>1.2.1.1 Bedarfsermittlung</b>                                                                       | 19        |
| <b>1.2.1.2 Bezugsquellenermittlung</b>                                                                 | 20        |
| <b>1.2.1.3 Mengenplanung: Die optimale Bestellmenge</b>                                                | 20        |
| <b>1.2.1.4 Zeitplanung: Bestellverfahren</b>                                                           | 21        |
| <b>1.2.1.5 Preisplanung</b>                                                                            | 21        |
| <b>1.2.2 Organisation und Durchführung der Beschaffung</b>                                             | 22        |
| <b>1.2.2.1 Anfrage</b>                                                                                 | 22        |
| <b>1.2.2.2 Angebot</b>                                                                                 | 23        |
| <b>1.2.2.3 Angebotsvergleich</b>                                                                       | 25        |
| <b>1.2.2.4 Bestellung, Auftragsbestätigung und Kaufvertrag</b>                                         | 27        |
| <b>1.3 Verkauf kundenorientiert planen und durchführen</b>                                             | 27        |
| <b>1.3.1 ABC-Kundenanalyse zur strategischen Verkaufsplanung</b>                                       | 27        |
| <b>1.3.2 Anfragen von Stamm- und Neukunden</b>                                                         | 28        |
| <b>1.3.3 Prüfung von Lieferfähigkeit und Lieferwilligkeit</b>                                          | 28        |
| <b>1.3.4 Angebotserstellung gemäß DIN 5008</b>                                                         | 29        |
| <b>1.3.5 Auftragsannahme, Auftragserfassung und Auftragsbearbeitung</b>                                | 29        |
| <b>1.3.6 Beratungs- und Verkaufsgespräche kundenorientiert führen</b>                                  | 30        |
| <b>1.3.6.1 Grundlagen einer erfolgreichen Kommunikation</b>                                            | 30        |
| <b>1.3.6.2 Methoden und Techniken einer effektiven Gesprächs- und Verhandlungsführung</b>              | 30        |
| <b>1.3.6.3 Ablauf und Phasen von Beratungs- und Verkaufsgesprächen</b>                                 | 31        |
| <b>1.4 Elektronische Geschäftsprozesse (E-Business)</b>                                                | 32        |
| <b>1.4.1 Definition und Beispiele</b>                                                                  | 32        |
| <b>1.4.2 Informations- und Ressourcenmanagement</b>                                                    | 33        |
| <b>1.4.3 Stammdatenmanagement</b>                                                                      | 34        |
| <b>1.4.4 Datenschutz und Datensicherheit</b>                                                           | 34        |

|                                                                                    | Seite     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.5 Arbeitsorganisation projekt- und teamorientiert planen und steuern             | 35        |
| 1.5.1 Phasen und Methoden der Arbeitsorganisation                                  | 35        |
| 1.5.2 Zeitmanagement                                                               | 37        |
| 1.5.3 Kreativitätstechniken                                                        | 37        |
| 1.5.4 Teamarbeit                                                                   | 39        |
| 1.5.5 Präsentationstechniken                                                       | 40        |
| <b>2. KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN (ABSCHLUSSPRÜFUNG TEIL 2)</b> | <b>43</b> |
| 2.1 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen                              | 43        |
| 2.1.1 Grundlagen der Buchführung                                                   | 43        |
| 2.1.1.1 Rechtsgrundlagen und Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung                | 43        |
| 2.1.1.2 Inventur und Inventar, Inventurdifferenzen                                 | 43        |
| 2.1.1.3 Bilanz                                                                     | 45        |
| 2.1.2 Buchen von Geschäftsfällen                                                   | 47        |
| 2.1.2.1 Buchen auf Bestandskonten                                                  | 47        |
| 2.1.2.2 Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto                               | 49        |
| 2.1.2.3 Buchen auf Erfolgskonten                                                   | 49        |
| 2.1.2.4 Das Gewinn- und Verlustkonto                                               | 50        |
| 2.1.2.5 Buchungen auf Warenkonten                                                  | 51        |
| 2.1.2.6 Umsatzsteuer und Vorsteuer                                                 | 52        |
| 2.1.2.7 Besondere Buchungen im Wareneinkauf                                        | 53        |
| 2.1.2.8 Besondere Buchungen im Warenverkauf                                        | 55        |
| 2.1.3 Vorbereitende Jahresabschlussarbeiten                                        | 58        |
| 2.1.3.1 Abschreibung                                                               | 58        |
| 2.1.3.2 Zeitliche Abgrenzung                                                       | 58        |
| 2.1.3.3 Bewertung der Bilanzpositionen                                             | 59        |
| 2.1.4 Zahlungsverkehr                                                              | 60        |
| 2.1.4.1 Zahlungsformen                                                             | 60        |
| 2.1.4.2 Zinsrechnung und Effektivverzinsung bei Skontoausnutzung                   | 61        |
| 2.1.4.3 Überwachung von Außenständen und Zahlungsverzug                            | 61        |
| 2.1.4.4 Mahnverfahren und Verjährung                                               | 62        |
| 2.1.4.5 Kreditarten und Möglichkeiten der Kreditsicherung                          | 64        |
| 2.1.5 Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)                                          | 67        |
| 2.1.5.1 Zusammenhang und Unterschiede zwischen Finanzbuchführung (Fibu) und KLR    | 67        |
| 2.1.5.2 Abgrenzungsrechnung (Ergebnisrechnung)                                     | 67        |
| 2.1.5.3 Kostenartenrechnung                                                        | 69        |
| 2.1.5.4 Kostenstellenrechnung                                                      | 70        |
| 2.1.5.5 Kostenträgerrechnung als Deckungsbeitragsrechnung                          | 71        |
| 2.1.6 Controlling                                                                  | 74        |
| 2.1.6.1 Funktionen des Controllings                                                | 74        |
| 2.1.6.2 Controllinginstrumente                                                     | 74        |
| 2.1.6.3 Ermittlung und Beurteilung von Unternehmenskennzahlen                      | 75        |
| 2.2 Arbeitsorganisation projekt- und teamorientiert planen und steuern             | 78        |
| 2.2.1 Projektmerkmale und Projektphasen                                            | 78        |
| 2.2.2 Projektziele und Projektbeschreibung (Definitionsphase)                      | 79        |
| 2.2.3 Projektplanung (Planungsphase)                                               | 79        |
| 2.2.4 Projektablauf und -durchführung (Realisation)                                | 79        |
| 2.2.5 Projektabschluss und -bewertung                                              | 80        |

|                                                                                                              | Seite     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3. PROZESSORIENTIERTE ORGANISATION VON GROß- UND AUßenHANDELSGESCHÄFTEN<br/>(ABSCHLUSSPRÜFUNG TEIL 2)</b> | <b>81</b> |
| 3.1 Handelsspezifische Beschaffungslogistik planen und steuern                                               | 81        |
| 3.1.1 Ziele und Aufgaben der Beschaffungslogistik                                                            | 81        |
| 3.1.2 Beschaffungskonzepte                                                                                   | 81        |
| 3.1.3 Lieferantenbewertung                                                                                   | 82        |
| 3.1.4 Güterbeförderung                                                                                       | 83        |
| 3.1.5 Containerarten                                                                                         | 85        |
| 3.2 Einkauf von Waren und Dienstleistungen marktorientiert planen, organisieren und durchführen              | 86        |
| 3.2.1 Einkauf im Ausland                                                                                     | 86        |
| 3.2.1.1 Wichtige Begriffe im Außenhandel                                                                     | 86        |
| 3.2.1.2 Risiken und Besonderheiten beim Handel mit dem Ausland                                               | 87        |
| 3.2.1.3 Incoterms® 2020                                                                                      | 87        |
| 3.2.1.4 Wichtige Zollbegriffe                                                                                | 88        |
| 3.2.1.5 Währungsrechnen                                                                                      | 91        |
| 3.2.2 Vertragserfüllung beim Einkauf                                                                         | 91        |
| 3.2.2.1 Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag                                                             | 91        |
| 3.2.2.2 Erfüllungsort und Gerichtsstand                                                                      | 91        |
| 3.2.2.3 Lieferungsverzug (Nicht-rechtzeitig-Lieferung)                                                       | 92        |
| 3.2.2.4 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)                                                             | 93        |
| 3.2.2.5 Reklamations- und Beschwerdemanagement                                                               | 95        |
| 3.3 Lagerlogistik planen, steuern und abwickeln                                                              | 98        |
| 3.3.1 Ziele und Aufgaben der Lagerhaltung, Lagergrundsätze                                                   | 98        |
| 3.3.2 Lagerarten                                                                                             | 98        |
| 3.3.3 Ordnungssysteme der Warenlagerung                                                                      | 99        |
| 3.3.4 Warenannahme und Wareneingangskontrolle                                                                | 99        |
| 3.3.5 Lagerabläufe und Lagerverwaltung mithilfe eines Warenwirtschafts- oder ERP-Systems                     | 100       |
| 3.3.6 Voraussetzungen für das Just-in-time-Verfahren                                                         | 100       |
| 3.3.7 Wareneinlagerung bei Lagerhaltern                                                                      | 101       |
| 3.3.8 Lagerbestandsgrößen und Lagerkennzahlen                                                                | 101       |
| 3.3.9 Kosten der Lagerhaltung                                                                                | 103       |
| 3.3.10 Kommissionierung                                                                                      | 104       |
| 3.3.11 Sicherheitsbestimmungen und -vorkehrungen im Lager                                                    | 104       |
| 3.4 Marketingmaßnahmen planen, durchführen, kontrollieren und steuern                                        | 104       |
| 3.4.1 Marketing                                                                                              | 104       |
| 3.4.1.1 Marketingbegriff und Marketingziele                                                                  | 104       |
| 3.4.1.2 Marktforschung                                                                                       | 105       |
| 3.4.1.3 Marketinginformationsbeschaffung und Datenerhebungsverfahren                                         | 105       |
| 3.4.1.4 Nutzung digitaler Medien für die Marktforschung                                                      | 106       |
| 3.4.2 Marketinginstrumente und Marketing-Mix                                                                 | 106       |
| 3.4.2.1 Produkt- und Sortimentspolitik                                                                       | 106       |
| 3.4.2.2 Kommunikationspolitik                                                                                | 106       |
| 3.4.2.3 Distributionspolitik                                                                                 | 109       |
| 3.4.2.4 Preis- und Konditionenpolitik                                                                        | 110       |
| 3.4.2.5 Entwicklung eines Marketingkonzepts                                                                  | 110       |
| 3.4.2.6 Waren- und kundenbezogene Dienstleistungen als Marketinginstrument                                   | 111       |
| 3.4.2.7 Online-Auftritt und Internetmarketing                                                                | 111       |

|                                                                              | Seite      |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.4.2.8 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)                         | 113        |
| 3.4.2.9 Customer-Relationship-Management (CRM)                               | 113        |
| 3.5 Verkauf kundenorientiert planen und durchführen                          | 114        |
| 3.5.1 Ermittlung der Kundenstruktur                                          | 114        |
| 3.5.2 Betriebliche Vertriebskanäle kundenspezifisch nutzen                   | 114        |
| 3.5.3 Online-Vertriebskanäle                                                 | 115        |
| 3.5.4 Preisgestaltung                                                        | 116        |
| 3.5.5 Ausführliche Kalkulationsverfahren zur Kalkulation von Verkaufspreisen | 117        |
| 3.5.6 Verkürzte Kalkulationsverfahren (Kalkulationsvereinfachungen)          | 120        |
| 3.5.7 Verkaufsgespräche kunden- und ergebnisorientiert führen                | 121        |
| 3.5.8 Grundlagen des Vertragsrechts                                          | 122        |
| 3.5.8.1 Zustandekommen von Verträgen                                         | 122        |
| 3.5.8.2 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit                                       | 123        |
| 3.5.8.3 Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit                               | 124        |
| 3.5.8.4 Annahmeverzug                                                        | 124        |
| 3.5.8.5 Kaufvertragsarten                                                    | 125        |
| 3.6 Besonderheiten bei Außenhandelsgeschäften                                | 126        |
| 3.6.1 Ausfuhrverfahren                                                       | 126        |
| 3.6.2 Ausfuhrkontrolle                                                       | 126        |
| 3.6.3 Ausfuhrdokumente                                                       | 127        |
| 3.6.4 Internationale Rechtsnormen                                            | 127        |
| 3.6.5 Rahmenbedingungen und Risiken beim Handel mit dem Ausland              | 127        |
| 3.6.6 Absicherung von Außenhandelsrisiken (Maßnahmen der Kreditsicherung)    | 128        |
| 3.6.7 Planung des Warenhandels mit der EU und mit Drittländern               | 131        |
| 3.6.8 Auswirkungen internationaler Handelsabkommen auf den Außenhandel       | 131        |
| 3.7 Retourenmanagement                                                       | 132        |
| 3.8 Distribution planen und durchführen                                      | 133        |
| 3.8.1 Beförderungsarten                                                      | 133        |
| 3.8.2 Versandspezifische Anforderungen                                       | 134        |
| 3.8.3 Transport-, Versand- und Begleitpapiere                                | 135        |
| 3.8.4 Am Versandprozess beteiligte Personen                                  | 137        |
| 3.8.5 Planung des Warenversands                                              | 139        |
| 3.8.6 Sendungsverfolgung und -kontrolle                                      | 140        |
| 3.9 Internationale Berufskompetenz anwenden (nur Fachrichtung Außenhandel)   | 140        |
| 3.9.1 Übersicht über internationale Berufskompetenzen                        | 140        |
| 3.9.2 Internationales Fachwissen                                             | 141        |
| 3.9.3 Interkulturelle Kompetenzen                                            | 141        |
| 3.9.4 Interkulturelle Kompetenzen in Gesprächssituationen einsetzen          | 142        |
| 3.9.5 Geschäftskorrespondenz in einer Fremdsprache (am Beispiel Englisch)    | 143        |
| <b>4. WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE (ABSCHLUSSPRÜFUNG TEIL 2)</b>             | <b>147</b> |
| 4.1 Wirtschaftliche Zusammenhänge                                            | 147        |
| 4.1.1 Bedürfnisse und Bedarf, Güterarten                                     | 147        |
| 4.1.2 Ökonomisches Prinzip (Wirtschaftlichkeitsprinzip)                      | 148        |
| 4.1.3 Markt und Preis                                                        | 148        |

|                                                                   | Seite      |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1.3.1 Marktarten                                                | 148        |
| 4.1.3.2 Marktfunktionen: Der Markt als Koordinationsinstanz       | 149        |
| 4.1.3.3 Bestimmungsfaktoren von Angebot und Nachfrage             | 149        |
| 4.1.3.4 Das Modell der vollständigen Konkurrenz                   | 149        |
| 4.1.3.5 Marktformen nach der Anzahl der Marktteilnehmer           | 151        |
| 4.1.4 Konjunktur                                                  | 151        |
| 4.1.4.1 Konjunkturphasen und konjekturelle Entwicklung            | 151        |
| 4.1.4.2 Konjunkturindikatoren                                     | 152        |
| 4.1.4.3 Ursachen für Konjunkturschwankungen                       | 152        |
| 4.1.4.4 Wirtschaftspolitische Entscheidungen und Maßnahmen        | 153        |
| 4.2 Die Bedeutung des Groß- und Außenhandels                      | 153        |
| 4.2.1 Aufgaben und Funktionen des Großhandels                     | 153        |
| 4.2.2 Arten und Betriebsformen des Großhandels                    | 154        |
| 4.2.3 Zielsetzungen des Großhandels                               | 154        |
| 4.2.4 Leitbild des Unternehmens                                   | 155        |
| 4.2.5 Tätigkeitsfelder des Großhandels                            | 155        |
| 4.2.6 Stellung des Unternehmens am Markt                          | 156        |
| 4.3 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes              | 157        |
| 4.3.1 Kaufmannsbegriff und Rechtsformen von Unternehmen           | 157        |
| 4.3.1.1 Das Einzelunternehmen                                     | 157        |
| 4.3.1.2 Die Personengesellschaft am Beispiel der KG               | 158        |
| 4.3.1.3 Die Kapitalgesellschaft am Beispiel der GmbH              | 159        |
| 4.3.2 Die Aufbauorganisation eines Großhandelsunternehmens        | 159        |
| 4.3.3 Beziehungen des Ausbildungsbetriebes zur Unternehmensumwelt | 160        |
| 4.3.4 Compliance                                                  | 161        |
| 4.4 Rechtliche Rahmenbedingungen im Betrieb                       | 162        |
| 4.4.1 Berufsausbildungsverhältnis und Ausbildungsvertrag          | 162        |
| 4.4.2 Arbeitsverhältnis und Arbeitsvertrag                        | 165        |
| 4.4.3 Betriebsrat und Jugend- und Auszubildendenvertretung        | 168        |
| 4.4.4 Tarifverträge und Arbeitskampf                              | 169        |
| 4.5 Betriebliches Personalwesen                                   | 171        |
| 4.5.1 Personalplanung                                             | 171        |
| 4.5.2 Personalbeschaffung                                         | 172        |
| 4.5.3 Personaleinsatz                                             | 172        |
| 4.5.4 Personalentwicklung                                         | 173        |
| 4.5.5 Lohn- und Gehaltsabrechnung                                 | 174        |
| 4.5.6 Personalfreisetzung                                         | 175        |
| 4.6 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit               | 175        |
| 4.7 Umweltschutz                                                  | 177        |
| <b>5. DIE IHK-ABSCHLUSSPRÜFUNG AUF EINEN BLICK</b>                | <b>179</b> |
| 5.1 Aufbau der Abschlussprüfung                                   | 179        |
| 5.2 Bestehen der Abschlussprüfung                                 | 180        |
| <b>Stichwortverzeichnis</b>                                       | <b>183</b> |