

LERNFELD 11

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Wareneinkauf und Warenverkauf	9
1.1	Wareneinkauf mit Vorsteuer	9
1.2	Warenverkauf mit Umsatzsteuer	11
1.3	Abschluss der Warenkonten	12
1.4	Ermittlung der Umsatzsteuer-Zahllast	15
2	Bestandsveränderungen auf den Warenkonten.....	17
2.1	Konten Waren und Aufwendungen für Waren (AfW)	17
2.2	Bestandsveränderungen	19
2.3	Abschluss der Warenkonten mit Bestandsveränderungen	23
2.4	Wareneinsatz – Handlungskosten	24
2.5	Reinergebnis	25
3	Abschreibungen.....	27
3.1	Das Prinzip.....	27
3.2	Anschaffungswert.....	27
3.3	Berechnung der Abschreibungen	28
3.4	Abschreibungsmethoden.....	31
3.5	Geringwertige Wirtschaftsgüter	32
4	Kosten- und Leistungsrechnung.....	34
4.1	Externes und internes Rechnungswesen.....	34
4.2	Kostenartenrechnung.....	36
4.3	Kostenstellenrechnung.....	37
4.4	Kostenträgerrechnung	39
5	Kostensenkungsmaßnahmen	41
5.1	Kostenkontrolle	41
5.2	Senkung der Warenkosten (Wareneinsatz).....	42
5.3	Senkung der Handlungskosten.....	43
6	Deckungsbeitragsrechnung	45
6.1	Vollkostenrechnung und Teilkostenrechnung.....	45
6.2	Teilkostenrechnung als Deckungsbeitragsrechnung.....	46
6.3	Deckungsbeitrag und Preisuntergrenze	48
6.4	Gewinnschwelle (Break-even-Point)	49
7	Kurzfristige Erfolgsrechnung (KER)	51
8	Mischkalkulation	53
9	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen.....	55
9.1	Aufgaben von Kennzahlen.....	55
9.2	Kennzahlenarten	55
9.3	Weitere Kennzahlen der Erfolgsermittlung	56

LERNFELD 12

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

1	Marktforschung	59
1.1	Marketing als unternehmerische Denkhaltung	59

1.2	Marktforschung als Grundlage des Marketings	59
1.3	Methoden der Marktforschung	60
1.4	Erhebungsmethoden der Primärforschung	60
1.5	Fragebogenentwicklung	62
2	Datenauswertung	66
2.1	Sekundärstatistisches Material	66
2.2	Primärstatistisches Material	69
2.3	Kundenanalyse	70
3	Marketingplanung	72
3.1	Geschäftsidee	72
3.2	Analyse des Gesamtmarktes	72
3.3	Umfeldanalyse	74
3.4	Ergebnisvergleich: Stärken/Schwächen – Chancen/Risiken	74
3.5	Marktaufteilung	75
3.6	Wettbewerbsstrategie	75
3.7	Zielgruppe	75
3.8	Marketingziele	76
3.9	Angebot an die Zielgruppe	76
3.10	Marketinginstrumente	76
3.11	Marketingbudget	77
4	Marketinginstrumente	79
4.1	Sortimentspolitik	79
4.2	Preispolitik	80
4.3	Kommunikationspolitik	83
4.4	Servicepolitik	84
4.5	Distributionspolitik	85
5	Onlinemarketing	86
5.1	Ziele des Onlinemarketings	86
5.2	Customer Journey	87
5.3	Strategien und Instrumente im Onlinemarketing	88
5.4	E-Mail-Marketing	89
5.5	Social-Media-Marketing	92
5.6	Conversion-Optimierung	95
5.7	Display Advertising	100
5.8	Affiliate-Marketing	104
5.9	Suchmaschinenoptimierung (SEO)	105
5.10	Suchmaschinenwerbung (SEA)	106
5.11	Erfolgsermittlung	106
6	Public Relations	108
7	Sponsoring	111
8	Beschwerdemanagement	113
8.1	Kundenbeschwerden als Chancen nutzen	113
8.2	Beschwerdemanagement	114
9	Planung eines Onlineshops	118
9.1	Elektronischer Handel	118
9.2	Plattformen	121
9.3	Onlineshop	124

9.4	Analyse des Marktes	124
9.5	Produktauswahl.....	125
9.6	Nachhaltigkeit im Onlinehandel	125
10	Versand	127
10.1	Versandarbeiten	128
10.2	Rücksendungen (Retouren)	130
10.3	Versandkosten.....	131
10.4	Versandoptionen bei Amazon.....	131
11	Warenkatalog.....	133
11.1	Navigation.....	133
11.2	Informationen	134
11.3	Produkttexte.....	135
11.4	KI-Textgeneratoren	137
11.5	Produktdaten für Amazon	139
12	Zahlungsverfahren	142
12.1	Traditionelle Verfahren	143
12.2	Moderne elektronische Verfahren.....	144
12.3	Zahlungsverfahren im Onlineshop.....	147
13	Rechtsvorschriften	150
13.1	Informationspflichten.....	151
13.2	Zustandekommen des Kaufvertrags im Onlinehandel	152
13.3	Widerrufsrecht.....	152
13.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB).....	153
13.5	Datenschutz und Datensicherheit	154
13.6	Bestellablauf	156
14	Kundenbeziehungsmanagement	158
14.1	Kunden binden.....	158
14.2	Bisherige Maßnahmen zur Kundenbindung im stationären Handel	159
14.3	Shop-Funktionen zur Kundenbindung.....	160
15	Shop-Controlling.....	162
15.1	Konversionsrate.....	162
15.2	Formularanalyse	164
15.3	Finanzkennzahlen	165
15.4	Erfolgsfaktoren für den Onlineshop	166
15.5	Bewertung von Onlineshops	167

LERNFELD 13

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

1	Aufgaben und Ziele der Personalwirtschaft	168
1.1	Aufgaben der Personalwirtschaft	168
1.2	Ziele der Personalwirtschaft	168
2	Personalbedarfsplanung	170
2.1	Quantitativer Personalbedarf	170
2.2	Qualitativer Personalbedarf	172
2.3	Planung des Personalbedarfs.....	173

3	Personalbeschaffung	174
3.1	Wege der Personalbeschaffung	174
3.2	Aufbau einer Stellenanzeige	176
3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen	177
4	Personalauswahl	177
4.1	Bearbeitungsprozess von Bewerbungen	178
4.2	Bewerbungsunterlagen	179
4.3	Bewerbungstest	181
4.4	Bewerbungsgespräche	182
5	Arbeitsvertrag	184
5.1	Zustandekommen	184
5.2	Pflichten der Vertragspartner	184
5.3	Arten von Arbeitsverhältnissen	185
5.4	Inhalt des Arbeitsvertrages	186
5.5	Mitbestimmung	187
5.6	Personalverwaltung	187
5.7	Datenschutz	188
6	Entgeltabrechnung	189
6.1	Entgeltformen	190
6.2	Gehaltsberechnung	191
7	Personaleinsatzplanung	198
8	Personalentwicklung	201
8.1	Arten der Personalentwicklung	201
8.2	Ermittlung des Fortbildungsbedarfs	201
8.3	Personalförderung	203
8.4	Veränderung der Arbeitsstrukturen	203
8.5	Steigerung der Mitarbeitermotivation	204
9	Mit Konflikten umgehen	206
9.1	Konfliktformen	206
9.2	Konfliktgespräche	206
10	Personalbeurteilung	209
10.1	Beurteilungsanlässe	209
10.2	Beurteilungsmethoden	210
10.3	Beurteilungsgespräch	212
10.4	Arbeitszeugnis	212
11	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	215
11.1	Beendigung durch Aufhebungsvertrag	215
11.2	Vorstufe einer Kündigung: Abmahnung	215
11.3	Beendigung durch Kündigung	217
11.4	Besonderer Kündigungsschutz	220
11.5	Rolle des Betriebsrates bei Kündigungen	220
11.6	Arbeitsgerichtsbarkeit	221
11.7	Kündigungen durch Mitarbeitende vermeiden	221

LERNFELD 14

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

1	Rechtsformen: Einzelunternehmung – Personengesellschaft	223
1.1	Kaufmannseigenschaft	
1.2	Firma	224
1.3	Handelsregister	225
1.4	Vollmachten	226
1.5	Auswahlgesichtspunkte für die Wahl einer Rechtsform	228
1.6	Einzelunternehmen	229
1.7	Personengesellschaft: Kommanditgesellschaft	230
1.8	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	232
2	Rechtsform: Kapitalgesellschaft	233
2.1	Kapitalgesellschaften	233
2.2	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH).....	234
2.3	Unternehmergesellschaft (haftungsbeschränkt)	235
2.4	Genossenschaft	236
2.5	Exkurs: Franchising	237
3	Finanzierung.....	238
3.1	Finanzierung und Investition.....	238
3.2	Finanzierungsarten	239
3.3	Kreditarten	240
3.4	Finanzplanung	240
4	Finanzierung durch Lieferanten	242
4.1	Zahlungsbedingungen	242
4.2	Berechnung des Finanzierungsgewinns	242
4.3	Effektivverzinsung der Skontogewährung	243
4.4	Vorteile des Lieferantenkredits	245
5	Finanzierung durch Banken	245
5.1	Kontokorrentkredit	245
5.2	Darlehen.....	246
6	Kreditsicherung	250
6.1	Überprüfung der Kreditfähigkeit	250
6.2	Überprüfung der Kreditwürdigkeit.....	250
6.3	Kreditsicherheiten	251
7	Leasing	256
7.1	Ablauf des Leasings	257
7.2	Der Leasingvertrag	257
7.3	Bedeutung des Leasings für den Einzelhandel.....	258
8	Zahlungsüberwachung.....	259
8.1	Finanzielles Gleichgewicht.....	259
8.2	Forderungsmanagement	260
8.3	Offene-Posten-Liste	260
8.4	Kaufmännisches Mahnverfahren	262

9	Zahlungsverzug	265
9.1	Forderungen eintreiben	265
9.2	Voraussetzungen beim Zahlungsverzug	265
9.3	Zahlungsverzug durch Mahnung	266
9.4	Zahlungsverzug ohne Mahnung	266
9.5	Begrenzung von Zahlungsfristen	268
9.6	Rechte des Gläubigers	268
10	Das gerichtliche Mahnverfahren	272
10.1	Grundidee	272
10.2	Antragstellung	272
10.3	Ablauf des Verfahrens	273
10.4	Onlinemahntrag	274
10.5	Kosten des Verfahrens	275
11	Unternehmenskrisen	275
11.1	Ursachen	275
11.2	Sanierung	276
11.3	Liquidation	277
11.4	Insolvenz	277
11.5	Verbraucherinsolvenz	279
12	Unternehmensgründung	280

Warenwirtschaftssystem 3: Onlineshop

1	Einrichtung des Programms	283
2	Start von INTWASYS	283
3	Eingabe von Daten für den Onlineshop	284
3.1	Unternehmensstammdaten	284
3.2	Artikelstammdaten	285
4	Zum Onlineshop wechseln	285
4.1	Aufbau des Onlineshops	286
4.2	Bestellablauf	287
4.3	Fortsetzung der Onlinebestellung im WWS	287
5	Daten sichern	292

Anhang

1	Modellunternehmen	293
1.1	City-Warenhaus Bauer	293
1.2	Biker-Shop	293
2	Kaufmännisches Rechenverfahren: Verteilungsrechnen	293
3	Zinsrechnen	295

Bildquellenverzeichnis	298
-------------------------------	------------

Sachwortverzeichnis	299
----------------------------	------------