

# **TEIL 1**

## **VERKAUF UND MARKETING**

### **KURZ-ÜBERSICHT**

#### **TEIL 1**

Verkauf und Marketing	13
-----------------------	----

<b>1 Information und Kommunikation</b>	
<b>1-01</b> Informations- und Kommunikationssysteme . . . . .	14
<b>1-02</b> Teamarbeit und Arbeitsorganisation . . . . .	16
<b>1-03</b> Schulung . . . . .	17
<b>1-04</b> Konfliktbewältigung. . . . .	18
<b>1-05</b> Projektarbeit und Teamarbeit . . . . .	19

#### **TEIL 2**

Warenwirtschaft und Rechnungswesen	75
------------------------------------	----

<b>2 Waren sortiment</b>	
<b>2-01</b> Sortimentsstruktur . . . . .	20
<b>2-02</b> Warenbeschreibungsbogen . . . . .	22
<b>2-03</b> Warenkennzeichnung . . . . .	23
<b>3 Grundlagen von Beratung und Verkauf</b>	
<b>3-01</b> Kundenorientierung. . . . .	25
<b>3-02</b> Ansprüche an Verkäufer und Ware . . . . .	26
<b>3-03</b> Kommunikations- und Verkaufstechnik . . . . .	28
<b>3-04</b> Einwandbehandlung . . . . .	31
<b>3-05</b> Umtausch und Reklamation . . . . .	33

#### **TEIL 3**

Wirtschafts- und Soziakunde	135
-----------------------------	-----

<b>4 Servicebereich Kasse</b>	
<b>4-01</b> Kassiertätigkeiten. . . . .	36
<b>4-02</b> Zahlungsmöglichkeiten und -formen . . . . .	38
<b>4-03</b> Kassenbelege . . . . .	40

### **ZUSATZ**

Formelsammlung	189
----------------	-----

<b>5 Marketinggrundlagen</b>	
<b>5-01</b> Werbegestaltung . . . . .	42
<b>5-02</b> Grenzen der Werbung (UWG) . . . . .	44
<b>5-03</b> Werbearten und -plan . . . . .	46
<b>5-04</b> Warenpräsentation und -platzierung . . . . .	48
<b>5-05</b> Warenplatzierung im Verkaufsregal . . . . .	51
<b>5-06</b> Serviceleistungen . . . . .	52
<b>5-07</b> Preisgestaltung. . . . .	55

### **Lösungen**

<b>1 Information und Kommunikation.</b> . . . . .	56
<b>2 Waren sortiment</b> . . . . .	59
<b>3 Grundlagen von Beratung und Verkauf</b> . . . . .	61
<b>4 Servicebereich Kasse</b> . . . . .	65
<b>5 Marketinggrundlagen</b> . . . . .	68

# **TEIL 2**

## **WARENWIRTSCHAFT UND RECHNUNGSWESEN**

<b>1 Warenwirtschaft</b>		<b>1-45</b>	Inventur . . . . .	91
<b>1-01</b> Warenwirtschaft . . . . .	76	<b>1-46</b>	Inventur . . . . .	91
<b>1-02</b> Warenwirtschaftssystem . . . . .	76	<b>1-47</b>	Inventurart . . . . .	91
<b>1-03</b> Warenwirtschaftssystem . . . . .	77	<b>1-48</b>	Inventurdifferenz . . . . .	92
<b>1-04</b> Warenwirtschaftssystem . . . . .	77	<b>1-49</b>	Inventar . . . . .	92
<b>1-05</b> Warenwirtschaftssystem . . . . .	77	<b>1-50</b>	Warenwirtschaftssystem . . . . .	92
<b>1-06</b> Mobile Datenerfassung . . . . .	78	<b>1-51</b>	Wareneingangsmeldung . . . . .	93
<b>1-07</b> Bundesdatenschutzgesetz . . . . .	78	<b>1-52</b>	Wareneingang . . . . .	93
<b>1-08</b> Peripheriegeräte . . . . .	78	<b>1-53</b>	Wareneingang . . . . .	93
<b>1-09</b> Datensicherung und -schutz		<b>1-54</b>	Warenwirtschaftssystem . . . . .	94
<b>1-10</b> Datensicherung . . . . .	79	<b>1-55</b>	Versand- und Verpackungskosten . . . . .	94
<b>1-11</b> Meldebestand . . . . .	79	<b>1-56</b>	Warenannahme - Warenausgabe - Warenpflege . . . . .	94
<b>1-12</b> Meldebestand . . . . .	79	<b>1-57</b>	Warenauszeichnung . . . . .	94
<b>1-13</b> Meldebestand . . . . .	80	<b>1-58</b>	Warenpflege . . . . .	95
<b>1-14</b> Lagerbestand . . . . .	80	<b>1-59</b>	Sicherheitsvorschriften . . . . .	95
<b>1-15</b> Lagerdauer . . . . .	80	<b>1-60</b>	Gefahrenquellen . . . . .	95
<b>1-16</b> Lagerkennziffern . . . . .	81	<b>1-61</b>	Lagereinrichtungskriterien . . . . .	96
<b>1-17</b> Meldebestand . . . . .	81	<b>1-62</b>	Lagerarbeiten . . . . .	96
<b>1-18</b> Lagerkosten . . . . .	81	<b>1-63</b>	Warenpflege . . . . .	97
<b>1-19</b> Lagerkontrolle . . . . .	82	<b>1-64</b>	Gefahrensymbole . . . . .	97
<b>1-20</b> Lagerdauer . . . . .	82	<b>1-65</b>	Zahlungsarten . . . . .	98
<b>1-21</b> Lagerkosten . . . . .	82	<b>1-66</b>	Einzugsermächtigung . . . . .	98
<b>1-22</b> Lagerhaltung . . . . .	83	<b>1-67</b>	Verrechnungsscheck . . . . .	98
<b>1-23</b> Lagerarten . . . . .	83	<b>1-68</b>	Kassenvorgang . . . . .	99
<b>1-24</b> Lagergrundsätze . . . . .	83	<b>1-69</b>	Verhalten an der Kasse . . . . .	99
<b>1-25</b> Lagerbestand . . . . .	84	<b>1-70</b>	Kassensturz . . . . .	99
<b>1-26</b> Lagerbestand . . . . .	84	<b>1-71</b>	Lagerstatistik . . . . .	100
<b>1-27</b> Umschlagshäufigkeit . . . . .	84	<b>1-72</b>	Kassenbericht . . . . .	100
<b>1-28</b> Lagerbestand . . . . .	85	<b>1-73</b>	Kassenbericht . . . . .	101
<b>1-29</b> Lagerhaltung (Grundsätze) . . . . .	86	<b>1-74</b>	Kassenbericht . . . . .	101
<b>1-30</b> Lagerkennziffern . . . . .	86	<b>1-75</b>	Prozentrechnung . . . . .	101
<b>1-31</b> Umschlagshäufigkeit . . . . .	86	<b>1-76</b>	Bruttoumsatz . . . . .	101
<b>1-32</b> Durchschnittlicher Lagerbestand . . . . .	87	<b>1-77</b>	Kassenabrechnung . . . . .	102
<b>1-33</b> Meldebestand . . . . .	87	<b>1-78</b>	Kartenzahlung . . . . .	102
<b>1-34</b> Liefertermin . . . . .	87	<b>1-79</b>	Kreditkartenzahlung . . . . .	103
<b>1-35</b> Lieferung . . . . .	87	<b>1-80</b>	Kassenabrechnung . . . . .	103
<b>1-36</b> Bruttoverkaufspreis . . . . .	88	<b>1-81</b>	Kassenabrechnung . . . . .	103
<b>1-37</b> Kalkulationszuschlag . . . . .	88	<b>1-82</b>	Kassenprotokoll . . . . .	104
<b>1-38</b> Lieferung . . . . .	88	<b>1-83</b>	Kassendifferenz . . . . .	104
<b>1-39</b> Nachlässe . . . . .	89	<b>1-84</b>	Kassenbericht . . . . .	105
<b>1-40</b> Inventur . . . . .	89	<b>1-85</b>	Kassenbericht . . . . .	105
<b>1-41</b> Inventur . . . . .	89	<b>1-86</b>	Kassenbericht . . . . .	105
<b>1-42</b> Inventur . . . . .	90			
<b>1-43</b> Inventurliste . . . . .	90			
<b>1-44</b> Inventur . . . . .	91			

<b>2 Grundlagen des Rechnungswesens</b>	
<b>2-01</b> Umsatzstatistik . . . . .	106
<b>2-02</b> Umsatzberechnung . . . . .	106
<b>2-03</b> Quittung . . . . .	107
<b>2-04</b> Reingewicht . . . . .	108
<b>2-05</b> Umsatzberechnung . . . . .	108
<b>2-06</b> Berechnung . . . . .	108
<b>2-07</b> Umsatzberechnung . . . . .	108
<b>2-08</b> Durchschnittsberechnung . . . . .	109
<b>2-09</b> Durchschnittsberechnung . . . . .	109
<b>2-10</b> Durchschnittsberechnung . . . . .	109
<b>2-11</b> Verteilungsrechnung . . . . .	109
<b>2-12</b> Verteilungsrechnung . . . . .	110
<b>2-13</b> Umsatzberechnung . . . . .	110
<b>2-14</b> Dreisatzrechnung . . . . .	111
<b>2-15</b> Absatzberechnung . . . . .	111
<b>2-16</b> Umsatzprämie . . . . .	111
<b>2-17</b> Verteilungsrechnung . . . . .	112
<b>2-18</b> Prozentrechnung . . . . .	112
<b>2-19</b> Gewinnberechnung . . . . .	112
<b>2-20</b> Preisberechnung . . . . .	113
<b>2-21</b> Prozentrechnung . . . . .	113
<b>2-22</b> Prozentrechnung . . . . .	113
<b>2-23</b> Statistik . . . . .	114
<b>2-24</b> Statistik . . . . .	114
<b>2-25</b> Statistik . . . . .	114
<b>2-26</b> Statistik . . . . .	115
<b>2-27</b> Statistik . . . . .	115
<b>2-28</b> Prozentrechnung . . . . .	115
<b>2-29</b> Prozentrechnung . . . . .	115
<b>2-30</b> Prozentrechnung . . . . .	116
<b>2-31</b> Umsatzberechnung . . . . .	117
<b>2-32</b> Kapitalberechnung . . . . .	117
<b>2-33</b> Bilanz . . . . .	118
<b>2-34</b> Prozentrechnung . . . . .	119
<b>2-35</b> Prozentrechnung . . . . .	119
<b>2-36</b> Gewinn und Verlustkonto . . . . .	119
<b>2-37</b> Gewinn und Verlustkonto . . . . .	120
<b>2-38</b> Gewinn und Verlustkonto . . . . .	121
<b>2-39</b> Gewinnermittlung . . . . .	122
<b>2-40</b> Kalkulation . . . . .	122
<b>2-41</b> Kalkulation (HK) . . . . .	122
<b>2-42</b> Kalkulation . . . . .	123
<b>2-43</b> Kalkulation . . . . .	123
<b>2-44</b> Kalkulation . . . . .	124
<b>2-45</b> Kalkulation (BP) . . . . .	124
<b>2-46</b> Kalkulation (BP) . . . . .	125
<b>2-47</b> Kalkulation (HKS) . . . . .	125
<b>2-48</b> Kalkulation (G) . . . . .	125
<b>2-49</b> Kalkulation (KZ) . . . . .	125
<b>2-50</b> Kalkulation (KZ) . . . . .	126
<b>2-51</b> Kalkulation (BVP) . . . . .	126
<b>2-52</b> Kalkulation (BP) . . . . .	127
<b>2-53</b> Kalkulation (BVP) . . . . .	127
<b>2-54</b> Kalkulation (LD) . . . . .	127
<b>2-55</b> Kalkulation (KZ) . . . . .	127
<b>2-56</b> Bestandsführung . . . . .	128
<b>2-57</b> Kalkulation (KF) . . . . .	128
<b>2-58</b> Kalkulation (KF) . . . . .	128
<b>2-59</b> Kalkulation (HS) . . . . .	129
<b>2-60</b> Kalkulation (BP) . . . . .	129

### Lösungen

<b>1</b> Grundlagen der Warenwirtschaft . . . . .	130
<b>2</b> Grundlagen des Rechnungswesens . . . . .	132

# **TEIL 3**

## **WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE**

<b>1 Grundlagen des Wirtschaftens</b>	
1-01 Aufgaben des Einzelhandels . . . . .	136
1-02 Aufgaben des Einzelhandels . . . . .	136
1-03 Funktionen des Einzelhandels . . . . .	136
1-04 Funktionen des Einzelhandels . . . . .	137
1-05 Funktionen des Einzelhandelsbetriebes . . . . .	137
1-06 Wirtschaftsstufen . . . . .	137
1-07 Wirtschaftsformen . . . . .	138
1-08 Bedürfnisse . . . . .	138
1-09 Bedürfnisse . . . . .	138
1-10 Bedarf . . . . .	138
1-11 Kaufkraft . . . . .	139
1-12 Güter . . . . .	139
1-13 Güter . . . . .	139
1-14 Güter . . . . .	140
1-15 Ökonomisches Prinzip . . . . .	140
1-16 Ökonomisches Prinzip . . . . .	140
1-17 Produktionsfaktor . . . . .	141
1-18 Erwerbswirtschaftliches Ziel . . . . .	141
1-19 Erwerbswirtschaftliches Ziel . . . . .	141
1-20 Einkaufsorganisation . . . . .	141
1-21 Einkaufsorganisation . . . . .	141
1-22 Rack-Jobber-System . . . . .	142
1-23 Unternehmenskooperation . . . . .	142
1-24 Kundenzufriedenheit . . . . .	142
1-25 Wirtschaftskreislauf . . . . .	143
1-26 Wirtschaftskreislauf . . . . .	143
1-27 Marktgeschehen . . . . .	143
1-28 Käufermarkt . . . . .	143
1-29 Preisbildung . . . . .	144
1-30 Angebot und Nachfrage . . . . .	144
1-31 Angebot und Nachfrage . . . . .	144
1-32 Angebot und Nachfrage . . . . .	144
1-33 Angebot und Nachfrage . . . . .	144
1-34 Angebot und Nachfrage . . . . .	145
1-35 Angebot und Nachfrage . . . . .	145
1-36 Verbraucherschutz . . . . .	145
1-37 Verbraucherschutz . . . . .	145
1-38 Verbraucherschutz . . . . .	146
1-39 Preisangabenverordnung . . . . .	146
1-40 Preisangabenverordnung . . . . .	146
<b>2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens</b>	
2-01 Juristische Personen . . . . .	146
2-02 Juristische Personen . . . . .	147
2-03 Juristische Personen . . . . .	147
2-04 Rechtsfähigkeit . . . . .	147
2-05 Rechtsgeschäft . . . . .	147
2-06 Rechtsfähigkeit . . . . .	148
2-07 Geschäftsfähigkeit . . . . .	148
2-08 Rechtsfähigkeit . . . . .	148
2-09 Geschäftsfähigkeit . . . . .	148
2-10 Geschäftsfähigkeit . . . . .	149
2-11 Willenserklärungen . . . . .	149
2-12 Rechtsgeschäfte . . . . .	149
2-13 Rechtsgeschäfte . . . . .	150
2-14 Rechtsgeschäfte . . . . .	150
2-15 Rechtsgeschäfte „Schriftform“ . . . . .	150
2-16 Rechtsgeschäfte „Anfechtbarkeit“ . . . . .	150
2-17 Rechtsgeschäfte „Anfechtbarkeit“ und „Nichtigkeit“ . . . . .	151
2-18 Rechtsgeschäft „Kündigung“ . . . . .	151
2-19 Besitz und Eigentum . . . . .	151
2-20 Bürgerlicher Kauf . . . . .	151
2-21 Handelskauf . . . . .	152
2-22 Kaufvertrag „Zustandekommen“ . . . . .	152
2-23 Kaufvertrag „Lieferbedingungen“ . . . . .	152
2-24 Kaufvertrag „Zahlung“ . . . . .	153
2-25 Kaufvertrag „Zahlungsbedingungen“ . . . . .	153
2-26 Kaufvertrag „Zinssatz“ . . . . .	153
2-27 Kaufvertrag „Eigentumsvorbehalt“ . . . . .	153
2-28 Kaufvertrag „Zahlung“ . . . . .	154
2-29 Kaufvertrag „Eigentumsübertragung“ . . . . .	155
2-30 Kaufvertrag „Eigentumsübertragung“ . . . . .	155
2-31 Kaufvertrag „gesetzlicher Erfüllungsort“ . . . . .	155
2-32 Kaufvertrag „Forderungen“ . . . . .	155
2-33 Kaufvertrag „Umtausch“ . . . . .	156
2-34 Kaufvertragsarten . . . . .	156
2-35 Kaufvertragsarten . . . . .	156
2-36 Vertragsarten . . . . .	157
2-37 Kaufmännische Gesetze . . . . .	157
2-38 Gewährleistung . . . . .	157
2-39 Mangelart . . . . .	158
2-40 Mängelarten . . . . .	158
2-41 Gewährleistung (Rechte) . . . . .	158
2-42 Gewährleistung . . . . .	158

<b>3 Menschliche Arbeit im Betrieb</b>	
<b>3-01</b> Personaleinsatzplanung . . . . .	159
<b>3-02</b> Bewerbung . . . . .	159
<b>3-03</b> Bewerbung . . . . .	159
<b>3-04</b> Sorgfaltspflicht. . . . .	159
<b>3-05</b> Personaleinstellung . . . . .	160
<b>3-06</b> Personalfragebogen . . . . .	160
<b>3-07</b> Berufsausbildung . . . . .	160
<b>3-08</b> Arbeitspapiere . . . . .	161
<b>3-09</b> Arbeitgeberleistung . . . . .	161
<b>3-10</b> Interessenverband . . . . .	161
<b>3-11</b> Gewerkschaft. . . . .	161
<b>3-12</b> Arbeitsagentur für Arbeit . . . . .	161
<b>3-13</b> Industrie und Handelskammer . . . . .	162
<b>3-14</b> Betriebsverfassungsgesetz . . . . .	162
<b>3-15</b> Betriebsverfassungsgesetz . . . . .	163
<b>3-16</b> Betriebsverfassungsgesetz . . . . .	163
<b>3-17</b> Ausbildungsvertrag . . . . .	163
<b>3-18</b> Ausbildungsverhältnis . . . . .	163
<b>3-19</b> Arbeitsvertrag . . . . .	164
<b>3-20</b> Arbeitsvertrag . . . . .	164
<b>3-21</b> Arbeitsvertrag . . . . .	164
<b>3-22</b> Betriebsvereinbarung . . . . .	165
<b>3-23</b> Betriebsvereinbarung . . . . .	165
<b>3-24</b> Tarifvertrag . . . . .	165
<b>3-25</b> Tarifvertrag . . . . .	166
<b>3-26</b> Lohn- und Gehaltstarifvertrag . . . . .	166
<b>3-27</b> Manteltarifvertrag . . . . .	166
<b>3-28</b> Tarifautonomie . . . . .	166
<b>3-29</b> Aussperrung . . . . .	167
<b>3-30</b> Aussperrung . . . . .	167
<b>3-31</b> Urabstimmung. . . . .	167
<b>3-32</b> Streik - Schlichtung - Aussperrung . . . . .	167
<b>3-33</b> Berufsbildungsgesetz . . . . .	168
<b>3-34</b> Jugendarbeitsschutzgesetz. . . . .	168
<b>3-35</b> Jugendarbeitsschutzgesetz. . . . .	168
<b>3-36</b> Ausbildungsbestimmungen . . . . .	169
<b>3-37</b> Arbeitsschutzgesetze . . . . .	169
<b>3-38</b> Mutterschutzgesetz . . . . .	169
<b>3-39</b> Arbeitsschutzgesetze . . . . .	170
<b>3-40</b> Kündigungsschutz . . . . .	170
<b>3-41</b> Kündigungsschutz . . . . .	170
<b>3-42</b> Abmahnung. . . . .	170
<b>3-43</b> Arbeitsgericht . . . . .	171
<b>3-44</b> Sozialversicherungsarten . . . . .	171
<b>3-45</b> Gesetzliche Sozialleistungen. . . . .	171
<b>3-46</b> Sozialversicherungsträger. . . . .	172
<b>3-47</b> Sozialversicherung. . . . .	172
<b>3-48</b> Rentenversicherung. . . . .	172
<b>3-49</b> Rentenversicherung. . . . .	172
<b>3-50</b> Unfallversicherung . . . . .	173
<b>3-51</b> Unfallversicherung . . . . .	173
<b>3-52</b> Unfallversicherung . . . . .	173
<b>3-53</b> Betriebsrat . . . . .	173
<b>3-54</b> Betriebsrat . . . . .	174
<b>3-55</b> Betriebsrat . . . . .	174
<b>3-56</b> Betriebsrat . . . . .	174
<b>3-57</b> Betriebsrat . . . . .	174
<b>3-58</b> Betriebsvereinbarung . . . . .	175
<b>3-59</b> Jugend- und Auszubildendenvertretung . .	175
<b>3-60</b> Jugend- und Auszubildendenvertretung . .	175
<b>4 Arbeitssicherheit und Umweltschutz</b>	
<b>4-01</b> Arbeits- und Unfallschutz. . . . .	175
<b>4-02</b> Unfallkennzeichnungsschilder . . . . .	176
<b>4-03</b> Zeichen . . . . .	176
<b>4-04</b> Sicherheitsvorschriften . . . . .	177
<b>4-05</b> Unfallverhütung. . . . .	177
<b>4-06</b> Brandschutz. . . . .	177
<b>4-07</b> Brandschutz. . . . .	178
<b>4-08</b> Erste Hilfe . . . . .	178
<b>4-09</b> Berufsgenossenschaft. . . . .	178
<b>4-10</b> Fürsorgepflicht. . . . .	179
<b>4-11</b> Wegeunfall . . . . .	179
<b>4-12</b> Gesetzliche Rentenversicherung. . . . .	179
<b>4-13</b> Arbeitsunfall . . . . .	180
<b>4-14</b> Berufsgenossenschaft. . . . .	180
<b>4-15</b> Personenversicherung . . . . .	180
<b>4-16</b> Feuerversicherung . . . . .	181
<b>4-17</b> Verpackung . . . . .	181
<b>4-18</b> Verpackung . . . . .	182
<b>4-19</b> Umweltschutz . . . . .	182
<b>4-20</b> Umweltschutz . . . . .	183
<b>4-21</b> Umweltschutz . . . . .	183
<b>4-22</b> Umweltschutzzeichen . . . . .	184
<b>4-23</b> Müllstrategien . . . . .	184
<b>4-24</b> Umweltengel . . . . .	184
<b>Lösungen</b>	
<b>1</b> Grundlagen des Wirtschaftens. . . . .	185
<b>2</b> Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens . . . . .	186
<b>3</b> Menschliche Arbeit im Betrieb . . . . .	187
<b>4</b> Arbeitssicherheit und Umweltschutz . . . . .	188

# **ZUSATZ FORMELSAMMLUNG**

<b>I. Wirtschaftsrechnen</b>	
1. Dreisatzrechnung .....	190
2. Währungsrechnung .....	190
3. Durchschnittsrechnung .....	190
4. Verteilungsrechnung .....	190
5. Prozentrechnung.....	190
<b>II. Warenkalkulation</b>	
1. Allgemeine Kalkulationen .....	191
2. Kalkulationsvereinfachungen.....	191
<b>III. Lagerkennziffern</b>	
1. Meldebestand .....	191
2. durchschnittlicher Lagerbestand .....	191
3. Umschlagshäufigkeit .....	191
4. durchschnittliche Lagerdauer.....	191
5. Lagerzinssatz.....	191
6. Lagerzinsen.....	191
<b>IV. Bilanzgleichungen</b> .....	192
<b>V. GuV-Analyse</b>	
1. Warenrohgewinn .....	192
2. Reingewinn .....	192
3. Rohgewinn in % .....	192
4. Rohgewinn in € .....	192
<b>VI. Werbung</b>	
1. 1000er-Kontakt-Preis .....	192
2. Werbeerfolg .....	192
3. Abverkaufsquote.....	192
<b>VII. Kasse</b>	
1. Ermittlung des Tagesumsatzes.....	192
2. Ermittlung des Kassenfehlbestandes bzw. Kassenüberschusses .....	192