

TEIL 1

VERKAUF UND MARKETING

KURZ-ÜBERSICHT

TEIL 1

Verkauf und Marketing 13

TEIL 2

Warenwirtschaft und Rechnungswesen 75

TEIL 3

Wirtschafts- und Sozialkunde 135

ZUSATZ

Formelsammlung 189

1 Information und Kommunikation	
1-01 Informations- und Kommunikationssysteme	14
1-02 Teamarbeit und Arbeitsorganisation	16
1-03 Schulung	17
1-04 Konfliktbewältigung.	18
1-05 Projektarbeit und Teamarbeit	19
2 Warensortiment	
2-01 Sortimentsstruktur	20
2-02 Warenbeschreibungsbogen	22
2-03 Warenkennzeichnung	23
3 Grundlagen von Beratung und Verkauf	
3-01 Kundenorientierung	25
3-02 Ansprüche an Verkäufer und Ware	26
3-03 Kommunikations- und Verkaufstechnik	28
3-04 Einwandbehandlung	31
3-05 Umtausch und Reklamation	33
4 Servicebereich Kasse	
4-01 Kassiertätigkeiten	36
4-02 Zahlungsmöglichkeiten und -formen	38
4-03 Kassenbelege	40
5 Marketinggrundlagen	
5-01 Werbegestaltung	42
5-02 Grenzen der Werbung (UWG)	44
5-03 Werbearten und -plan	46
5-04 Warenpräsentation und -platzierung	48
5-05 Warenplatzierung im Verkaufsregal	51
5-06 Serviceleistungen	52
5-07 Preisgestaltung.	55
Lösungen	
1 Information und Kommunikation.	56
2 Warensortiment	59
3 Grundlagen von Beratung und Verkauf	61
4 Servicebereich Kasse	65
5 Marketinggrundlagen	68

TEIL 2

WARENWIRTSCHAFT UND RECHNUNGSWESEN

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

2 Grundlagen des Rechnungswesens	
2-01 Umsatzstatistik	106
2-02 Umsatzberechnung	106
2-03 Quittung	107
2-04 Reingewicht	108
2-05 Umsatzberechnung	108
2-06 Berechnung	108
2-07 Umsatzberechnung	108
2-08 Durchschnittsberechnung	109
2-09 Durchschnittsberechnung	109
2-10 Durchschnittsberechnung	109
2-11 Verteilungsrechnung	109
2-12 Verteilungsrechnung	110
2-13 Umsatzberechnung	110
2-14 Dreisatzrechnung	111
2-15 Absatzberechnung	111
2-16 Umsatzprämie	111
2-17 Verteilungsrechnung	112
2-18 Prozentrechnung	112
2-19 Gewinnberechnung	112
2-20 Preisberechnung	113
2-21 Prozentrechnung	113
2-22 Prozentrechnung	113
2-23 Statistik	114
2-24 Statistik	114
2-25 Statistik	114
2-26 Statistik	115
2-27 Statistik	115
2-28 Prozentrechnung	115
2-29 Prozentrechnung	115
2-30 Prozentrechnung	116
2-31 Umsatzberechnung	117
2-32 Kapitalberechnung	117
2-33 Bilanz	118
2-34 Prozentrechnung	119
2-35 Prozentrechnung	119
2-36 Gewinn und Verlustkonto	119
2-37 Gewinn und Verlustkonto	120
2-38 Gewinn und Verlustkonto	121
2-39 Gewinnermittlung	122
2-40 Kalkulation	122
2-41 Kalkulation (HK)	122
2-42 Kalkulation	123
2-43 Kalkulation	123
2-44 Kalkulation	124
2-45 Kalkulation (BP)	124
2-46 Kalkulation (BP)	125
2-47 Kalkulation (HKS)	125
2-48 Kalkulation (G)	125
2-49 Kalkulation (KZ)	125
2-50 Kalkulation (KZ)	126
2-51 Kalkulation (BVP)	126
2-52 Kalkulation (BP)	127
2-53 Kalkulation (BVP)	127
2-54 Kalkulation (LD)	127
2-55 Kalkulation (KZ)	127
2-56 Bestandsführung	128
2-57 Kalkulation (KF)	128
2-58 Kalkulation (KF)	128
2-59 Kalkulation (HS)	129
2-60 Kalkulation (BP)	129
Lösungen	
1 Grundlagen der Warenwirtschaft	130
2 Grundlagen des Rechnungswesens	132

TEIL 3

WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE

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

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

ZUSATZ

FORMELSAMMLUNG

I. Wirtschaftsrechnen

1. Dreisatzrechnung 190
2. Währungsrechnung 190
3. Durchschnittsrechnung 190
4. Verteilungsrechnung 190
5. Prozentrechnung 190

II. Wärenkalkulation

1. Allgemeine Kalkulationen 191
2. Kalkulationsvereinfachungen 191

III. Lagerkennziffern

1. Meldebestand 191
2. durchschnittlicher Lagerbestand 191
3. Umschlagshäufigkeit 191
4. durchschnittliche Lagerdauer 191
5. Lagerzinssatz 191
6. Lagerzinsen 191

IV. Bilanzgleichungen 192

V. GuV-Analyse

1. Warenrohgewinn 192
2. Reingewinn 192
3. Rohgewinn in % 192
4. Rohgewinn in € 192

VI. Werbung

1. 1000er-Kontakt-Preis 192
2. Werbeerfolg 192
3. Abverkaufsquote 192

VII. Kasse

1. Ermittlung des Tagesumsatzes 192
2. Ermittlung des Kassenfehlbestandes
bzw. Kassenüberschusses 192