

Inhaltsverzeichnis

1 Das Anforderungsprofil im Servicebereich Kasse	1
2 Die Anforderungen an einen Kassierer	3
2.1 Das Erscheinungsbild eines Kassierers	4
2.2 Das Verhalten eines Kassierers	5
2.3 Die Begrüßung und die Verabschiedung an der Kasse	7
2.4 Die Warenübergabe an der Kasse	8
2.5 Der Umgang mit Störungen	9
2.5.1 Das Verhalten bei Störungen	9
2.5.2 Die Reklamation	10
2.5.3 Der Ladendiebstahl	13
Aufgaben zu Kapitel 2 Die Anforderungen an einen Kassierer	15
3 Der Kaufvertragsabschluss im Einzelhandel	20
3.1 Die Geschäftsfähigkeit	21
3.2 Der Kaufvertrag	22
3.3 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)	25
3.4 Das Dokument an der Kasse	26
3.4.1 Der Kassenbeleg	26
3.4.2 Die Richtlinien im Umgang mit Kassenbelegen	28
Aufgaben zu Kapitel 3 Der Kaufvertragsabschluss im Einzelhandel	30
4 Die Kasse	35
4.1 Die Aufgaben der Kasse	35
4.1.1 Das Kassieren	35
4.1.2 Die Datenerfassung an der Kasse	36
4.1.3 Der Service an der Kasse	37
4.1.4 Die Kassenabrechnung	39
4.2 Die Kassensysteme	39
4.2.1 Die Aufgaben der Kassensysteme im Handel	39
4.2.2 Die Kassenhardware	40
4.2.3 Die Kassensoftware	42
4.3 Die Grundlagen der Kassenanwendung	43
4.3.1 Die Erfassung von Artikelinformationen	46
4.3.2 Weitere Kassenfunktionen	58
4.3.3 Die Bezahlung der Artikel	59
4.3.4 Die Verwaltung der Kasse	62
4.4 Die elektronischen Zahlungssysteme	65
4.5 Die Arbeitsanweisung an der Kasse	67
4.5.1 Der Inhalt einer Kassenanweisung	68
4.5.2 Die Einhaltung der Kassenanweisung	69

4.6	Der Kassenarbeitsplatz	69
4.6.1	Die Vorbereitungen am Kassenarbeitsplatz	69
4.6.2	Die Stellung des Kassenarbeitsplatzes im Verkaufsprozess	71
Aufgaben zu Kapitel 4 Die Kasse		72
5	Die Warenwirtschaft	79
5.1	Die Aufgaben der Warenwirtschaftssysteme	79
5.2	Die Arten der Warenwirtschaftssysteme	80
5.3	Die Bedeutung der Datenerfassung	81
5.4	Die Kennzeichnung der Ware	84
5.5	Die Anforderungen an das Kassenpersonal	84
Aufgaben zu Kapitel 5 Die Warenwirtschaft		86
6	Die Sicherheitsmerkmale des Bargeldes	88
Aufgaben zu Kapitel 6 Die Sicherheitsmerkmale des Bargeldes		90
7	Die Rechtsvorschriften an der Kasse	91
7.1	Der Jugendschutz	91
7.1.1	Der Jugendschutz für alkoholische Getränke und Tabakwaren	91
7.1.2	Der Jugendschutz für Filme und Computerspiele	92
7.1.3	Die Anforderungen an einen Kassierer zum Jugendschutz	92
7.2	Hygienevorschriften	93
Aufgaben zu Kapitel 7 Die Rechtsvorschriften an der Kasse		95
Lösungen zu den Aufgaben		97
Quellenverzeichnis		119