

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Das Anforderungsprofil im Servicebereich Kasse</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Die Anforderungen an einen Kassierer</b>	<b>3</b>
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
	<b>Aufgaben zu Kapitel 2 Die Anforderungen an einen Kassierer</b>	<b>15</b>
<b>3</b>	<b>Der Kaufvertragsabschluss im Einzelhandel</b>	<b>20</b>
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
	<b>Aufgaben zu Kapitel 3 Der Kaufvertragsabschluss im Einzelhandel</b>	<b>30</b>
<b>4</b>	<b>Die Kasse</b>	<b>35</b>
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 Kassensarbeitsplatz . . . . .	69
4.6.1	Die Vorbereitungen am Kassensarbeitsplatz . . . . .	69
4.6.2	Die Stellung des Kassensarbeitsplatzes im Verkaufsprozess . . . . .	71
<b>Aufgaben zu Kapitel 4 Die Kasse</b>		<b>72</b>
<b>5</b>	<b>Die Warenwirtschaft</b>	<b>79</b>
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 Kassenspersonal . . . . .	84
<b>Aufgaben zu Kapitel 5 Die Warenwirtschaft</b>		<b>86</b>
<b>6</b>	<b>Die Sicherheitsmerkmale des Bargeldes</b>	<b>88</b>
<b>Aufgaben zu Kapitel 6 Die Sicherheitsmerkmale des Bargeldes</b>		<b>90</b>
<b>7</b>	<b>Die Rechtsvorschriften an der Kasse</b>	<b>91</b>
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
<b>Aufgaben zu Kapitel 7 Die Rechtsvorschriften an der Kasse</b>		<b>95</b>
<b>Lösungen zu den Aufgaben</b>		<b>97</b>
<b>Quellenverzeichnis</b>		<b>119</b>