

Inhaltsverzeichnis

A Wirtschafts- und Sozialkunde	15
1 Volkswirtschaftliche Grundlagen	16
1.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter	16
1.2 Ökonomisches Prinzip	18
1.3 Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	18
1.4 Wirtschaftskreislauf	19
1.5 Begriff und Funktionen des Marktes	20
1.6 Kooperation und Konzentration	21
1.7 Produktionsfaktoren	23
1.8 Arbeitsteilung	24
2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	25
2.1 Rechtliche Grundbegriffe	25
2.2 Arten und Form der Rechtsgeschäfte	27
2.3 Nichtiges und anfechtbare Rechtsgeschäfte	29
2.4 Kaufvertrag	31
2.4.1 Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags	31
2.4.2 Kaufvertragsarten	33
2.4.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	35
2.5 Zahlungsverkehr	36
2.6 Kaufvertragsstörungen	39
2.6.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	39
2.6.2 Schlechteistung (mangelhafte Lieferung)	40
2.6.3 Annahmeverzug	43
2.6.4 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	44
2.7 Mahnverfahren	45
2.8 Verjährung	47
2.9 Verbraucherschutz	48
2.10 Gewerbliche Schutzrechte	49
2.11 Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma	50
2.12 Rechtsformen der Unternehmen	52
2.12.1 Einzelunternehmung (e. K.)	53
2.12.2 Offene Handelsgesellschaft (OHG)	53
2.12.3 Kommanditgesellschaft (KG)	55
2.12.4 Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	56
2.12.5 Aktiengesellschaft (AG)	58
2.12.6 Eingetragene Genossenschaft (eG)	60
2.13 Steuern und Versicherungen	61

3	Menschliche Arbeit im Betrieb	63
3.1	Berufsausbildungsvertrag	63
3.2	Arbeitsvertrag	64
3.3	Tarifrecht	64
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen	67
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	67
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz	68
3.4.3	Mutterschutzgesetz	72
3.4.4	Arbeitsschutzgesetz und Arbeitszeitgesetz	72
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer....	73
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura	74
3.7	Sozialversicherungen	76
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz	77
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	77
4.2	Umweltschutz	79
B	Kaufmännische Handelstätigkeit	82
1	Arbeitsmethoden	83
1.1	Informationen beschaffen und auswerten	83
1.2	Kommunikation	85
1.3	Teamarbeit	87
1.4	Konfliktmanagement	88
1.5	Kreativitäts- und Bewertungstechniken	89
2	Warensortiment	94
2.1	Sortimentsgestaltung	94
2.1.1	Sortimentsaufbau	94
2.1.2	Sortimentsumfang	94
2.1.3	Sortimentsstruktur	95
2.1.4	Sortimentsveränderungen	95
2.2	Bedeutung von Warenkenntissen beim Verkauf	96
2.3	Quellen für Produktinformationen	97
2.4	Verkaufsformen im Einzelhandel	97
2.5	Warenkennzeichnungen	98
2.6	Herstellermarken und Handelsmarken	98
3	Beratung und Verkauf	99
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen ..	99
3.1.1	Kundenorientierung als Leitbild des Einzelhandels	99

3.1.2	Anforderungen an einen Verkäufer/eine Verkäuferin ...	100
3.2	Kommunikation mit dem Kunden.....	101
3.2.1	Kaufmotive	101
3.2.2	Aufbau von Verkaufsgesprächen	104
3.2.3	Sprachliche und nonverbale Kommunikationsformen	106
3.2.4	Techniken der Gesprächsführung	108
3.2.5	Fragetechniken	109
3.2.6	Verhalten bei Kundeneinwänden.....	110
3.2.7	Instrumente der Kundenbindung	111
3.3	Verkauf zusätzlicher Ware	112
3.3.1	Ergänzungsartikel	112
3.3.2	Alternativartikel	112
3.3.3	Ersatzangebote	113
3.4	Umgang mit unzufriedenen Kunden.....	113
3.4.1	Beschwerde und Reklamation	113
3.4.2	Umtausch	114
4	Servicebereich Kasse.....	114
4.1	Kassieren	114
4.2	Zahlungsmöglichkeiten	115
4.2.1	Barzahlung	115
4.2.2	Gutscheine/Coupons	115
4.2.3	Kartenzahlung	116
4.3	Preisnachlässe	117
4.4	Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich	117
4.4.1	Verkaufspräzpsychologische Bedeutung des Kassenpersonals	117
4.4.2	Umtausch und Reklamation im Kassenbereich	118
4.5	Kassenabrechnung	118
4.5.1	Kassenbericht.....	118
4.5.2	Tageskassenbericht	119
4.5.3	Kassensturz.....	119
4.5.4	Falschgeld.....	119
5	Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation	120
5.1	Verkaufsraumgestaltung	120
5.2	Verkaufsform	123
5.3	Warenplatzierung und -präsentation	124
5.4	Schaufenstergestaltung	126
5.5	Visual Merchandising.....	126

6	Onlinehandel	127
6.1	Begriff und wirtschaftliche Bedeutung	127
6.2	Vorteile und Nachteile des Onlinehandels	128
6.3	Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel	129
6.4	Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop	131
6.5	Onlinemarketing	133
6.6	Multi-Channel-Strategien im E-Commerce	134
6.7	Kennziffern für den Onlineshop	135
6.8	Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel	136
7	Kundenservice	139
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen	139
7.2	Arten von Serviceleistungen	139
 C Warenwirtschaft im Einzelhandel		 140
1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	141
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft	141
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	142
1.3	Warencodierung	143
1.4	Sicherung von Daten	143
1.5	Betrieblicher Datenschutz	143
2	Wareneingang	144
3	Warenlagerung	145
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung	145
3.2	Anforderungen an ein Lager	145
3.3	Lagerarten	146
3.4	Lagerrisiken	146
3.5	Lagerbestandsarten	147
3.6	Lagerkosten	147
3.7	Lagerkennzahlen	148
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	149
3.9	Hilfsmittel im Lager	149
3.10	Tätigkeiten im Lager	150

D Einzelhandelsprozesse	153
1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels.....	154
1.1 Stellung und Aufgaben	154
1.2 Leistungen	154
2 Organisation.....	155
2.1 Grundbegriffe.....	155
2.2 Aufbauorganisation	155
2.3 Ablauforganisation	158
3 Beschaffung	159
3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	159
3.2 Optimale Bestellmenge	160
3.3 Limitrechnung	160
3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt.....	161
3.5 Bezugsquellenermittlung	162
3.6 Anfrage	162
3.7 Angebot und Angebotsvergleich.....	163
3.8 Bestellung.....	163
3.9 Terminüberwachung	164
4 Absatz.....	164
4.1 Grundbegriffe.....	164
4.2 Marktforschung.....	167
4.3 Marketing-Mix.....	168
4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik.....	168
4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik.....	168
4.3.3 Kommunikationspolitik	169
4.3.4 Distributionspolitik.....	171
4.4 Rechtliche Vorgaben	171
4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV)	171
4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	172
4.5 Kooperationsmöglichkeiten	173
4.5.1 Rackjobber.....	173
4.5.2 Franchising	174
4.5.3 Verkauf von Kommissionsware	174
5 Personalwirtschaft	175
5.1 Ziele und Aufgaben.....	175
5.2 Personalbedarfsplanung	175

5.3	Personalbeschaffung	177
5.4	Personalverwaltung	178
5.5	Personalentwicklung	178
5.6	Gehaltsabrechnung	179
5.7	Personalfreisetzung	181
6	Investition und Finanzierung	182
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	182
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	183
6.3	Kreditsicherung	184
6.4	Leasing	185
6.5	Factoring	186
6.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz)	187
E	Grundlagen des Rechnungswesens	191
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	192
2	Kaufmännisches Rechnen	194
2.1	Dreisatz	194
2.2	Durchschnittsrechnung	195
2.3	Verteilungsrechnung	195
2.4	Prozentrechnung	196
2.5	Währungsrechnung	199
2.6	Zinsrechnung	200
3	Kostenrechnung/Kalkulation	202
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	202
3.2	Bezugskalkulation	203
3.3	Verkaufskalkulation	204
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	207
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	208
4	Buchführung	208
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	208
4.2	Inventur, Inventar	209
4.3	Bilanz, Bestandskonten	210
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	212
4.5	Warenkonten	213

4.6	Umsatzsteuer	214
4.7	Anlagenwirtschaft	215
4.7.1	Kauf von Anlagegütern	215
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen	215
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	217
4.8	Organisation der Buchführung	217
5	Statistik	219
5.1	Aufgaben	219
5.2	Darstellungsmethoden	219
6	Controlling	220
6.1	Begriff und Aufgaben	220
6.2	Instrumente	221
6.3	Anwendungsbereiche	221
Einzelhandelskontenrahmen (EKR)		225
Sachwortverzeichnis		229
Bildquellenverzeichnis		244