

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| A Wirtschafts- und Soziakunde | 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 Niedrige 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 |
| 3.5 | Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer | 72 |
| 3.6 | Handlungsvollmacht und Prokura | 73 |
| 3.7 | Sozialversicherungen | 75 |
| 4 | Arbeitssicherheit und Umweltschutz | 76 |
| 4.1 | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit | 76 |
| 4.2 | Umweltschutz | 78 |
| B | Kaufmännische Handelstätigkeit | 81 |
| 1 | Arbeitsmethoden | 82 |
| 1.1 | Informationen beschaffen und auswerten | 82 |
| 1.2 | Kommunikation | 84 |
| 1.3 | Teamarbeit | 86 |
| 1.4 | Konfliktmanagement | 87 |
| 2 | Warensortiment | 88 |
| 2.1 | Sortimentsgestaltung | 88 |
| 2.1.1 | Sortimentsaufbau | 89 |
| 2.1.2 | Sortimentsumfang | 89 |
| 2.1.3 | Sortimentsstruktur | 90 |
| 2.1.4 | Sortimentsveränderungen | 90 |
| 2.2 | Bedeutung von Warenkenntnissen beim Verkauf | 91 |
| 2.3 | Quellen für Produktinformationen | 91 |
| 2.4 | Verkaufsformen im Einzelhandel | 92 |
| 2.5 | Warenkennzeichnungen | 92 |
| 2.6 | Herstellermarken und Handelsmarken | 93 |
| 3 | Beratung und Verkauf | 94 |
| 3.1 | Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen | 94 |
| 3.1.1 | Kundenorientierung als Leitbild des Einzelhandels | 94 |
| 3.1.2 | Anforderungen an einen Verkäufer/eine Verkäuferin ... | 94 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 3.2 | Kommunikation mit dem Kunden..... | 96 |
| 3.2.1 | Kaufmotive | 96 |
| 3.2.2 | Aufbau von Verkaufsgesprächen | 99 |
| 3.2.3 | Sprachliche und nonverbale Kommunikationsformen..... | 101 |
| 3.2.4 | Techniken der Gesprächsführung | 103 |
| 3.2.5 | Fragetechniken | 104 |
| 3.2.6 | Verhalten bei Kundeneinwänden..... | 105 |
| 3.2.7 | Instrumente der Kundenbindung..... | 106 |
| 3.3 | Verkauf zusätzlicher Ware | 107 |
| 3.3.1 | Ergänzungartikel..... | 107 |
| 3.3.2 | Alternativartikel | 107 |
| 3.3.3 | Ersatzangebote | 108 |
| 3.4 | Umgang mit unzufriedenen Kunden..... | 108 |
| 3.4.1 | Beschwerde und Reklamation | 108 |
| 3.4.2 | Umtausch | 109 |
| 4 | Servicebereich Kasse..... | 109 |
| 4.1 | Kassieren | 109 |
| 4.2 | Zahlungsmöglichkeiten | 110 |
| 4.2.1 | Barzahlung | 110 |
| 4.2.2 | Gutscheine/Coupons | 110 |
| 4.2.3 | Kartenzahlung | 111 |
| 4.3 | Preisnachlässe | 112 |
| 4.4 | Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich | 112 |
| 4.4.1 | Verkaufsprychologische Bedeutung des Kassenpersonals..... | 112 |
| 4.4.2 | Umtausch und Reklamation im Kassenbereich | 113 |
| 4.5 | Kassenabrechnung | 113 |
| 4.5.1 | Kassenbericht..... | 113 |
| 4.5.2 | Tageskassenbericht | 114 |
| 4.5.3 | Kassensturz..... | 114 |
| 4.5.4 | Falschgeld..... | 114 |
| 5 | Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation | 115 |
| 5.1 | Verkaufsraumgestaltung | 115 |
| 5.2 | Verkaufsform | 118 |
| 5.3 | Ware..... | 119 |
| 5.4 | Warenplatzierung und -präsentation | 120 |
| 5.5 | Schaufenstergestaltung | 121 |
| 5.6 | Visual Merchandising..... | 121 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 6 | Onlinehandel | 122 |
| 6.1 | Begriff und wirtschaftliche Bedeutung | 122 |
| 6.2 | Vorteile und Nachteile des Onlinehandels | 123 |
| 6.3 | Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel | 124 |
| 6.4 | Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop | 127 |
| 6.5 | Onlinemarketing | 128 |
| 6.6 | Multi-Channel-Strategien im E-Commerce | 130 |
| 6.7 | Kennziffern für den Onlineshop | 131 |
| 6.8 | Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel | 132 |
| 7 | Kundenservice | 134 |
| 7.1 | Bedeutung von Serviceleistungen | 134 |
| 7.2 | Arten von Serviceleistungen | 135 |
| C | Warenwirtschaft im Einzelhandel | 136 |
| 1 | Warenwirtschaft und Waren- wirtschaftssystem | 137 |
| 1.1 | Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft | 137 |
| 1.2 | Möglichkeiten der Datenerfassung | 138 |
| 1.3 | Warencodierung | 139 |
| 1.4 | Sicherung von Daten | 139 |
| 1.5 | Betrieblicher Datenschutz | 139 |
| 2 | Wareneingang | 140 |
| 3 | Warenlagerung | 141 |
| 3.1 | Aufgaben der Lagerhaltung | 141 |
| 3.2 | Anforderungen an ein Lager | 141 |
| 3.3 | Lagerarten | 142 |
| 3.4 | Lagerrisiken | 142 |
| 3.5 | Lagerbestandsarten | 143 |
| 3.6 | Lagerkosten | 143 |
| 3.7 | Lagerkennzahlen | 144 |
| 3.8 | Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen | 145 |
| 3.9 | Hilfsmittel im Lager | 145 |
| 3.10 | Tätigkeiten im Lager | 146 |

| | |
|---|------------|
| D Einzelhandelsprozesse | 149 |
| 1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels..... | 150 |
| 1.1 Stellung und Aufgaben | 150 |
| 1.2 Leistungen | 150 |
| 2 Organisation..... | 151 |
| 2.1 Grundbegriffe | 151 |
| 2.2 Aufbauorganisation | 151 |
| 2.3 Ablauforganisation | 154 |
| 3 Beschaffung | 155 |
| 3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments..... | 155 |
| 3.2 Optimale Bestellmenge | 156 |
| 3.3 Limitrechnung | 156 |
| 3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt..... | 157 |
| 3.5 Bezugsquellenermittlung | 158 |
| 3.6 Anfrage | 158 |
| 3.7 Angebot und Angebotsvergleich..... | 159 |
| 3.8 Bestellung..... | 159 |
| 3.9 Terminüberwachung | 160 |
| 4 Absatz..... | 160 |
| 4.1 Grundbegriffe | 160 |
| 4.2 Marktforschung..... | 163 |
| 4.3 Marketing-Mix..... | 164 |
| 4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik..... | 164 |
| 4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik..... | 164 |
| 4.3.3 Kommunikationspolitik | 165 |
| 4.3.4 Distributionspolitik..... | 167 |
| 4.4 Rechtliche Vorgaben | 167 |
| 4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV) | 167 |
| 4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) | 168 |
| 4.5 Kooperationsmöglichkeiten..... | 169 |
| 4.5.1 Rackjobber..... | 169 |
| 4.5.2 Franchising | 170 |
| 4.5.3 Verkauf von Kommissionsware | 170 |
| 5 Personalwirtschaft | 171 |
| 5.1 Ziele und Aufgaben | 171 |
| 5.2 Personalbedarfsplanung | 171 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5.3 | Personalbeschaffung | 173 |
| 5.4 | Personalverwaltung | 174 |
| 5.5 | Personalentwicklung | 174 |
| 5.6 | Gehaltsabrechnung | 175 |
| 5.7 | Personalfreisetzung | 177 |
| 6 | Investition und Finanzierung | 178 |
| 6.1 | Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung | 178 |
| 6.2 | Kredite, Effektivzinsberechnung | 179 |
| 6.3 | Kreditsicherung | 180 |
| 6.4 | Leasing | 181 |
| 6.5 | Factoring | 182 |
| 6.6 | Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz) | 183 |
| E | Grundlagen des Rechnungswesens | 187 |
| 1 | Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens | 188 |
| 2 | Kaufmännisches Rechnen | 190 |
| 2.1 | Dreisatz | 190 |
| 2.2 | Durchschnittsrechnung | 191 |
| 2.3 | Verteilungsrechnung | 191 |
| 2.4 | Prozentrechnung | 192 |
| 2.5 | Währungsrechnung | 195 |
| 2.6 | Zinsrechnung | 196 |
| 3 | Kostenrechnung/Kalkulation | 198 |
| 3.1 | Grundbegriffe der Kostenrechnung | 198 |
| 3.2 | Bezugskalkulation | 199 |
| 3.3 | Verkaufskalkulation | 200 |
| 3.4 | Verkürzte Kalkulationsverfahren | 203 |
| 3.5 | Deckungsbeitragsrechnung | 204 |
| 4 | Buchführung | 204 |
| 4.1 | Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung | 204 |
| 4.2 | Inventur, Inventar | 205 |
| 4.3 | Bilanz, Bestandskonten | 206 |
| 4.4 | Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV) | 208 |
| 4.5 | Warenkonten | 209 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 4.6 | Umsatzsteuer | 210 |
| 4.7 | Anlagenwirtschaft | 211 |
| 4.7.1 | Kauf von Anlagegütern | 211 |
| 4.7.2 | Abschreibung auf Sachanlagen | 211 |
| 4.7.3 | Geringwertige Wirtschaftsgüter | 213 |
| 4.8 | Organisation der Buchführung | 213 |
| 5 | Statistik | 215 |
| 5.1 | Aufgaben | 215 |
| 5.2 | Darstellungsmethoden | 215 |
| 6 | Controlling | 216 |
| 6.1 | Begriff und Aufgaben | 216 |
| 6.2 | Instrumente | 217 |
| 6.3 | Anwendungsbereiche | 217 |
| | Einzelhandelskontenrahmen (EKR) | 221 |
| | Sachwortverzeichnis | 225 |
| | Bildquellenverzeichnis | 240 |