

# Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Wirtschafts- und Sozialkunde .....</b>	<b>15</b>
<b>1</b>	<b>Volkswirtschaftliche Grundlagen .....</b>	<b>16</b>
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
<b>2</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens .....</b>	<b>25</b>
2.1	Rechtliche Grundbegriffe .....	25
2.2	Arten und Form der Rechtsgeschäfte .....	27
2.3	Nichtige 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	Schlechtleistung (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

<b>3</b>	<b>Menschliche Arbeit im Betrieb .....</b>	<b>63</b>
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
<b>4</b>	<b>Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....</b>	<b>76</b>
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit .....	76
4.2	Umweltschutz.....	78
<b>B</b>	<b>Kaufmännische Handelstätigkeit.....</b>	<b>81</b>
<b>1</b>	<b>Arbeitsmethoden.....</b>	<b>82</b>
1.1	Informationen beschaffen und auswerten .....	82
1.2	Kommunikation .....	84
1.3	Teamarbeit.....	86
1.4	Konfliktmanagement .....	87
<b>2</b>	<b>Warensortiment.....</b>	<b>88</b>
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
<b>3</b>	<b>Beratung und Verkauf .....</b>	<b>94</b>
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	Ergänzungsartikel .....	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
<b>4</b>	<b>Servicebereich Kasse.....</b>	<b>109</b>
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	Verkaufpsychologische 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
<b>5</b>	<b>Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation .....</b>	<b>115</b>
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

<b>6</b>	<b>Onlinehandel</b>	<b>122</b>
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
<b>7</b>	<b>Kundenservice</b>	<b>134</b>
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen	134
7.2	Arten von Serviceleistungen	135
<b>C</b>	<b>Warenwirtschaft im Einzelhandel</b>	<b>136</b>
<b>1</b>	<b>Warenwirtschaft und Waren- wirtschaftssystem</b>	<b>137</b>
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
<b>2</b>	<b>Wareneingang</b>	<b>140</b>
<b>3</b>	<b>Warenlagerung</b>	<b>141</b>
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

<b>D Einzelhandelsprozesse .....</b>	<b>149</b>
<b>1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels.....</b>	<b>150</b>
1.1 Stellung und Aufgaben .....	150
1.2 Leistungen .....	150
<b>2 Organisation.....</b>	<b>151</b>
2.1 Grundbegriffe.....	151
2.2 Aufbauorganisation .....	151
2.3 Ablauforganisation .....	154
<b>3 Beschaffung .....</b>	<b>155</b>
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
<b>4 Absatz.....</b>	<b>160</b>
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
<b>5 Personalwirtschaft .....</b>	<b>171</b>
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
<b>6</b>	<b>Investition und Finanzierung .....</b>	<b>178</b>
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
<b>E</b>	<b>Grundlagen des Rechnungswesens.....</b>	<b>187</b>
<b>1</b>	<b>Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens .....</b>	<b>188</b>
<b>2</b>	<b>Kaufmännisches Rechnen .....</b>	<b>190</b>
2.1	Dreisatz .....	190
2.2	Durchschnittsrechnung .....	191
2.3	Verteilungsrechnung .....	191
2.4	Prozentrechnung.....	192
2.5	Währungsrechnung .....	195
2.6	Zinsrechnung .....	196
<b>3</b>	<b>Kostenrechnung/Kalkulation.....</b>	<b>198</b>
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung .....	198
3.2	Bezugskalkulation.....	199
3.3	Verkaufskalkulation.....	200
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren .....	203
3.5	Deckungsbeitragsrechnung .....	204
<b>4</b>	<b>Buchführung.....</b>	<b>204</b>
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
<b>5</b>	<b>Statistik .....</b>	<b>215</b>
5.1	Aufgaben .....	215
5.2	Darstellungsmethoden .....	215
<b>6</b>	<b>Controlling .....</b>	<b>216</b>
6.1	Begriff und Aufgaben .....	216
6.2	Instrumente .....	217
6.3	Anwendungsbereiche .....	217
	<b>Einzelhandelskontenrahmen (EKR) .....</b>	<b>221</b>
	<b>Sachwortverzeichnis .....</b>	<b>225</b>
	<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>240</b>