

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	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	44
2.6.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	45
2.7	Mahnverfahren	46
2.8	Verjährung	48
2.9	Verbraucherschutz	49
2.10	Gewerbliche Schutzrechte	50
2.11	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma	51
2.12	Rechtsformen der Unternehmen	53
2.12.1	Einzelunternehmung (e. K.)	54
2.12.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	54
2.12.3	Kommanditgesellschaft (KG)	56
2.12.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	57
2.12.5	Aktiengesellschaft (AG)	59
2.12.6	Eingetragene Genossenschaft (eG)	61
2.13	Steuern und Versicherungen	62

3	Menschliche Arbeit im Betrieb	64
3.1	Berufsausbildungsvertrag	64
3.2	Arbeitsvertrag.....	65
3.3	Tarifrecht.....	65
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen	68
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz.....	68
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz	69
3.4.3	Mutterschutzgesetz	73
3.4.4	Arbeitsschutzgesetz und Arbeitszeitgesetz	73
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer....	74
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura.....	75
3.7	Sozialversicherungen.....	77
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....	78
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	78
4.2	Umweltschutz.....	80
B	Kaufmännische Handelstätigkeit.....	83
1	Arbeitsmethoden.....	84
1.1	Informationen beschaffen und auswerten	84
1.2	Kommunikation	86
1.3	Teamarbeit.....	88
1.4	Konfliktmanagement	89
1.5	Kreativitäts- und Bewertungstechniken	90
2	Warensortiment.....	95
2.1	Sortimentsgestaltung	95
2.1.1	Sortimentsaufbau	95
2.1.2	Sortimentsumfang	95
2.1.3	Sortimentsstruktur.....	96
2.1.4	Sortimentsveränderungen.....	96
2.2	Bedeutung von Warenkenntnissen beim Verkauf	97
2.3	Quellen für Produktinformationen	98
2.4	Verkaufsformen im Einzelhandel	98
2.5	Warenkennzeichnungen	99
2.6	Herstellermarken und Handelsmarken	99
3	Beratung und Verkauf	100
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen ..	100
3.1.1	Kundenorientierung als Leitbild des Einzelhandels	100

3.1.2	Anforderungen an einen Verkäufer/eine Verkäuferin ...	101
3.2	Kommunikation mit dem Kunden.....	102
3.2.1	Kaufmotive	102
3.2.2	Aufbau von Verkaufsgesprächen	105
3.2.3	Sprachliche und nonverbale Kommunikationsformen	107
3.2.4	Techniken der Gesprächsführung	109
3.2.5	Fragetechniken	110
3.2.6	Verhalten bei Kundeneinwänden.....	111
3.2.7	Instrumente der Kundenbindung	112
3.3	Verkauf zusätzlicher Ware	113
3.3.1	Ergänzungsartikel	113
3.3.2	Alternativartikel	113
3.3.3	Ersatzangebote	114
3.4	Umgang mit unzufriedenen Kunden	114
3.4.1	Beschwerde und Reklamation	114
3.4.2	Umtausch	115
4	Servicebereich Kasse.....	115
4.1	Kassieren	115
4.2	Zahlungsmöglichkeiten	116
4.2.1	Barzahlung	116
4.2.2	Gutscheine/Coupons	116
4.2.3	Kartenzahlung	117
4.3	Preisnachlässe	118
4.4	Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich	118
4.4.1	Verkaufpsychologische Bedeutung des Kassenpersonals	118
4.4.2	Umtausch und Reklamation im Kassenbereich	119
4.5	Kassenabrechnung	119
4.5.1	Kassenbericht.....	119
4.5.2	Tageskassenbericht	120
4.5.3	Kassensturz	120
4.5.4	Falschgeld.....	120
5	Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation	121
5.1	Verkaufsraumgestaltung	121
5.2	Verkaufsform	124
5.3	Warenplatzierung und -präsentation	125
5.4	Schaufenstergestaltung	127
5.5	Visual Merchandising.....	127

6	Onlinehandel	128
6.1	Begriff und wirtschaftliche Bedeutung	128
6.2	Vorteile und Nachteile des Onlinehandels	129
6.3	Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel	130
6.4	Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop	132
6.5	Onlinemarketing.....	134
6.6	Multi-Channel-Strategien im E-Commerce	135
6.7	Kennziffern für den Onlineshop	136
6.8	Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel	137
7	Kundenservice	140
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen.....	140
7.2	Arten von Serviceleistungen.....	140

C Warenwirtschaft im Einzelhandel..... 142

1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	143
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft.....	143
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	144
1.3	Warencodierung.....	145
1.4	Datensicherung.....	145
1.5	Datenschutz	145
2	Wareneingang	147
3	Warenlagerung.....	148
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung	148
3.2	Anforderungen an ein Lager	148
3.3	Lagerarten	149
3.4	Lagerrisiken.....	149
3.5	Lagerbestandsarten	150
3.6	Lagerkosten.....	150
3.7	Lagerkennzahlen.....	151
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	152
3.9	Hilfsmittel im Lager.....	152
3.10	Tätigkeiten im Lager	153

D Einzelhandelsprozesse	156
1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels.....	157
1.1 Stellung und Aufgaben	157
1.2 Leistungen	157
2 Organisation.....	158
2.1 Grundbegriffe	158
2.2 Aufbauorganisation	158
2.3 Ablauforganisation	161
3 Beschaffung	162
3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	162
3.2 Optimale Bestellmenge	163
3.3 Limitrechnung	163
3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt.....	164
3.5 Bezugsquellenermittlung	165
3.6 Anfrage.....	165
3.7 Angebot und Angebotsvergleich.....	166
3.8 Bestellung.....	166
3.9 Terminüberwachung	167
4 Absatz.....	167
4.1 Grundbegriffe	167
4.2 Marktforschung.....	169
4.3 Marketing-Mix.....	170
4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik.....	170
4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik.....	170
4.3.3 Kommunikationspolitik	171
4.3.4 Distributionspolitik.....	173
4.4 Rechtliche Vorgaben	173
4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV)	173
4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	174
4.5 Kooperationsmöglichkeiten.....	175
4.5.1 Rackjobber.....	175
4.5.2 Franchising	176
4.5.3 Verkauf von Kommissionsware	176
5 Personalwirtschaft	177
5.1 Ziele und Aufgaben.....	177
5.2 Personalbedarfsplanung	177

5.3	Personalbeschaffung.....	179
5.4	Personalverwaltung	180
5.5	Personalentwicklung.....	180
5.6	Gehaltsabrechnung.....	181
5.7	Personalfreisetzung.....	183
6	Investition und Finanzierung	184
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	184
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	185
6.3	Kreditsicherung	186
6.4	Leasing	187
6.5	Factoring.....	188
6.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz).....	189
E	Grundlagen des Rechnungswesens.....	193
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	194
2	Kaufmännisches Rechnen	196
2.1	Dreisatz	196
2.2	Durchschnittsrechnung	197
2.3	Verteilungsrechnung	197
2.4	Prozentrechnung.....	198
2.5	Währungsrechnung	201
2.6	Zinsrechnung	202
3	Kostenrechnung/Kalkulation	204
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	204
3.2	Bezugskalkulation.....	205
3.3	Verkaufskalkulation.....	206
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	209
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	210
4	Buchführung.....	210
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	210
4.2	Inventur, Inventar	211
4.3	Bilanz, Bestandskonten	212
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	214

4.5	Warenkonten	215
4.6	Umsatzsteuer	216
4.7	Anlagenwirtschaft	217
4.7.1	Kauf von Anlagegütern	217
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen	217
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	219
4.8	Organisation der Buchführung	219
5	Statistik	221
5.1	Aufgaben	221
5.2	Darstellungsmethoden	221
6	Controlling	222
6.1	Begriff und Aufgaben	222
6.2	Instrumente	223
6.3	Anwendungsbereiche	223
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	227
	Sachwortverzeichnis	231
	Bildquellenverzeichnis	246