

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Bereich	Seite
Vorwort	3
Lösungsbogen zum Heraustrennen	nach Seite 12
Ausgangssituation	15
 1. Verkauf und Werbemaßnahmen	
 1.01	
1. Umsatzentwicklung	16
2. Berechnung des prozentualen Umsatzverlusts	16
3. Mitbewerberbeobachtung	16
4. Sortimentspolitik	17
5. Über- und Untersortiment	17
6. Sortimentsänderung	17
7. Kern- und Randsortiment	17
 1.02	
1. Teambesprechung	18
2. Gruppenarbeit	18
3. Mind-Mapping	18
4. Feedback	19
5. Merkmale des Fachgeschäftes	19
6. Kundengerechte, warengerechte und verkaufsgerechte Warenpräsentation	19
7.1 Erlebnisorientierte Warenpräsentation/Visual Merchandising	19
7.2 Demografischer Wandel	19
 1.03	
1. Verkaufszonen	20
2. Kundenstromlenkung	20
3.1 Regalzonen	21
3.2 Verkaufswirksamkeit der Regalzonen	21
4. Verbundplatzierung	21
5. Zweitplatzierung	21
6.1 Displaymaterial	21
6.2 Displaymaterial	21
7. Serviceleistungen	21

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Bereich	Seite
<hr/>	
1.04	
1.1 Werbeplan	22
1.2 Werbeziele	22
2.1 Werbeeinschränkungen	22
2.2 Werbegrundsätze	22
3.1 Bezugsquellenermittlung	23
3.2 Bedeutung günstiger Bezugsquellen	23
4. Angebotsvergleich	23
5. Werbemittel	23
6.1 Werbeaussage	24
6.2 Werbeerfolgskontrolle	24
7.1 Warenkennzeichnung	24
7.2 Warenkennzeichnung	24
Information: EU-Energielabel	25
8.1 Schaufensterarten	25
8.2 Preisangabenverordnung	25
1.05	
1. Anforderungsprofil	26
2. Kundenansprüche	26
3. Fachkundige Beratung	26
4. Informationsquellen Warenkunde	26
5. Fragetechnik	27
6. Zusatzverkauf	27
7.1 Kundensignale	27
7.2 Kontaktaufnahme	27
1.06	
1.1 AIDA-Formel	27
1.2 Phasen des Verkaufsgesprächs	28
2.1 Bedarfsermittlung	28
2.2 Bedarfsermittlung	28
3.1 Grundsätze der Warenvorlage	28
3.2 Nonverbale Kundensignale	28
4.1 Preisnennung	28
4.2 Preisnennung im Verlauf des Verkaufsgesprächs	28
4.3 Sandwich-Methode	28
5.1 Ja-Aber-Methode	29
5.2 Behandlung von Kundeneinwänden	29
6. Kaufentscheidung herbeiführen	29
7. Kundenkarte	29

Bereich	Seite
<hr/>	
1.07	
1. Verhalten beim Kassiovorgang	30
2.1 Price-Look-Up Verfahren (PLU-Verfahren)	30
2.2 Selfscanning	30
3. Zahlungsmöglichkeiten	30
4.1 Kassiovorgang im girocard-System	31
4.2 Vorteile des girocard-Systems	31
5. Sicherheitsmerkmale der Euro-Banknoten	31
6. Kassenbeleg	31
7.1 Kassenabrechnung	32
7.2 Kassendifferenz	32
7.3 Wechselgeldreklamation	32
1.08	
1. Kundenbeschwerde	33
2. Verhaltensweisen bei Kundenreklamationen	33
3.1 Mangelhafte Lieferung	33
3.2 Rechte aus der mangelhaften Lieferung	33
4. Rechte aus der mangelhaften Lieferung	33
5. Bearbeitung von Reklamationen	34
6. Rügefristen	34
7.1 Garantie	34
7.2 Unterschied Garantie und Gewährleistung	34
 2. Warenwirtschaft und Kalkulation	
 Situation zu den Aufgaben 2.01 – 2.05	37
2.01 Warenwirtschaftssystem	37
2.02 Warenwirtschaftssystem	38
2.03 Datenverarbeitung	39
2.04 Datenschutz	39
2.05 Mobile Datenerfassung	40
Information: RFID-Technik/Near Field Communication	40
 Situation zu den Aufgaben 2.06 – 2.09	41
2.06 Bezugskalkulation	42
2.07 Kalkulation	42
2.08 Gewinn/Gewinnzuschlag	42
2.09 Kalkulation	43

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Bereich	Seite
Situation zu den Aufgaben 2.10 – 2.13	44
2.10 Handlungskosten/Handlungskostenzuschlag	45
2.11 Kalkulationsbegriffe	45
2.12 Kalkulationszuschlag/Kalkulationsfaktor	46
2.13 Kalkulationsabschlag/Handelsspanne	46
Situation zu den Aufgaben 2.14 – 2.18	47
2.14 Wareneingangskontrolle	47
2.15 Wareneingangsbearbeitung	48
2.16 Mangelhafte Lieferung	49
2.17 Sachmängelhaftung	49
2.18 Artikelgenaue Datenerfassung	50
Situation zu den Aufgaben 2.19 – 2.28	51
2.19 Warenlagerung	51
2.20 Lagerrisiko	52
2.21 Meldebestand	52
2.22 Absatz	53
2.23 Lagerkennziffern	54
2.24 Meldebestand/Mindestbestand	55
2.25 Lagerkennziffern	55
2.26 Lagerumschlag	56
2.27 Lagerzinssatz	56
2.28 Lagerkennziffern	57
Situation zu den Aufgaben 2.29 – 2.30	58
2.29 Statistik	59
2.30 Statistik	59 – 60
Situation zu den Aufgaben 2.31 – 2.35	61
2.31 Inventur	61
2.32 Inventurarten	61
2.33 Inventurdifferenz	62
2.34 Inventurdifferenz	62 – 63
2.35 Inventurdifferenz	63

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Bereich	Seite
Situation zu den Aufgaben 2.36 – 2.39	64
2.36 Bilanz	64
2.37 Bilanzauswertung	65
2.38 Gewinn- und Verlustrechnung	65
2.39 Gewinn und Verlust	66
2.40 Couponing	66 – 67
2.41 Rechnen mit Maßen	67
2.42 Prozentrechnung	68
2.43 Prozentrechnung	68
2.44 Prozentrechnung	69
2.45 Dreisatz	69
2.46 Dreisatz	69
2.47 Durchschnittsrechnen	70
2.48 Durchschnittsrechnen	70
2.49 Verteilungsrechnen	71
2.50 Verteilungsrechnen	72
Information: Ladendiebstahl	72
 3. Wirtschafts- und Sozialkunde	
 Situation zu den Aufgaben 3.01 – 3.06	75
3.01 Aufgaben des Einzelhandels	75 – 76
3.02 Güterarten	77
3.03 Wirtschaftssektoren	78
3.04 Ökonomisches Prinzip	79
3.05 Erwerbswirtschaftliches Prinzip	79
3.06 Wirtschaftskreislauf	80
 Situation zu den Aufgaben 3.07 – 3.10	81
3.07 Kooperation	81
3.08 Franchising	82
3.09 Kooperation	82
3.10 Wettbewerbsbeschränkungen	83
Information: „Button-Lösung“	83

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Bereich	Seite
Situation zu den Aufgaben 3.11 – 3.15	84
3.11 Rechtsgeschäfte	84
3.12 Rechtsgeschäfte	85
Information: „Kündigungsbutton“	85
3.13 Vertragsfreiheit	86
3.14 Kaufvertrag	87
3.15 Verpflichtungsgeschäft/Besitz und Eigentum	88
Situation zu den Aufgaben 3.16 – 3.21	89
3.16 Angebotsinhalte	90
3.17 Angebotsbindung	91
3.18 Kaufvertragsarten	92
3.19 Lieferbedingungen	93
3.20 Eigentumsvorbehalt	94
3.21 Kaufvertragsstörungen	95
Situation zu den Aufgaben 3.22 – 3.27	96
3.22 Arbeitsgesetze	96
3.23 Stellenausschreibung	97
3.24 Kündigungsfristen	98
3.25 Tarifverträge	99
Information: Das elektronische Lohnsteuerverfahren	99
3.26 Gehälter/Hierarchiestruktur	100 – 101
3.27 Sozialversicherung	102
3.28 Arbeitszeitregelung	103
3.29 Jugendarbeitsschutzgesetz	103
3.30 Jugendarbeitsschutzgesetz	104
3.31 Berufsbildungsgesetz	104
Situation zu den Aufgaben 3.32 – 3.39	106
3.32 Berufsausbildung	106
3.33 Berufsausbildung	107
3.34 Berufsausbildungsvertrag	108
3.35 Berufsausbildungsvertrag	109
3.36 Ausbildungsinhalte	110
3.37 Voraussetzung der Berufsausbildung	110
3.38 Pflichten des Ausbildenden	111
3.39 Berufsschulpflicht	111

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Bereich	Seite
Situation zu den Aufgaben 3.40 – 3.41	112
3.40 Tarifrecht	112 – 113
3.41 Tarifrecht	113
Situation zu den Aufgaben 3.42 – 3.50	114
3.42 Betriebsratswahlen	114
3.43 Betriebsrat	115
3.44 Jugend- und Auszubildendenvertretung	116
3.45 Unfallschutz	117
3.46 Unfallverhütungsvorschriften	117
3.47 Unfallverhütungsvorschriften	118
3.48 Versicherungen	118
3.49 Umweltschutz	119
3.50 Umweltschutz	120