

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	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	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
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	Verkaufspsychologische 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	122
6.3	Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel	123
6.4	Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop	126
6.5	Onlinemarketing	127
6.6	Multi-Channel-Strategien im E-Commerce	129
6.7	Kennziffern für den Onlineshop	130
6.8	Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel	131
7	Kundenservice	133
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen	133
7.2	Arten von Serviceleistungen	134
C	Warenwirtschaft im Einzelhandel	135
1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	136
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft	136
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	137
1.3	Warencodierung	138
1.4	Sicherung von Daten	138
1.5	Betrieblicher Datenschutz	138
2	Wareneingang	139
3	Warenlagerung	140
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung	140
3.2	Anforderungen an ein Lager	140
3.3	Lagerarten	141
3.4	Lagerrisiken	141
3.5	Lagerbestandsarten	142
3.6	Lagerkosten	142
3.7	Lagerkennzahlen	143
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	144
3.9	Hilfsmittel im Lager	144
3.10	Tätigkeiten im Lager	145

D Einzelhandelsprozesse 148

1	Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels.....	149
1.1	Stellung und Aufgaben	149
1.2	Leistungen	149
2	Organisation.....	150
2.1	Grundbegriffe	150
2.2	Aufbauorganisation	150
2.3	Ablauforganisation	153
3	Beschaffung	154
3.1	Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	154
3.2	Optimale Bestellmenge	155
3.3	Limitrechnung	155
3.4	Optimaler Bestellzeitpunkt.....	156
3.5	Bezugsquellenermittlung	157
3.6	Anfrage	157
3.7	Angebot und Angebotsvergleich.....	158
3.8	Bestellung.....	158
3.9	Terminüberwachung	159
4	Absatz.....	159
4.1	Grundbegriffe	159
4.2	Marktforschung.....	161
4.3	Marketing-Mix.....	162
4.3.1	Produkt- und Sortimentspolitik.....	162
4.3.2	Preis- und Konditionenpolitik.....	162
4.3.3	Kommunikationspolitik	163
4.3.4	Distributionspolitik.....	165
4.4	Rechtliche Vorgaben	165
4.4.1	Preisangabenverordnung (PAngV)	165
4.4.2	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	166
4.5	Kooperationsmöglichkeiten.....	167
4.5.1	Rackjobber.....	167
4.5.2	Franchising	167
4.5.3	Verkauf von Kommissionsware	168
5	Personalwirtschaft	169
5.1	Ziele und Aufgaben.....	169
5.2	Personalbedarfsplanung	169

5.3	Personalbeschaffung	171
5.4	Personalverwaltung	172
5.5	Personalentwicklung.....	172
5.6	Gehaltsabrechnung.....	173
5.7	Personalfreisetzung.....	175
6	Investition und Finanzierung	175
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	175
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	176
6.3	Leasing	178
6.4	Factoring.....	179
6.5	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz).....	179
E	Grundlagen des Rechnungswesens.....	183
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	184
2	Kaufmännisches Rechnen	186
2.1	Dreisatz	186
2.2	Durchschnittsrechnung	187
2.3	Verteilungsrechnung.....	187
2.4	Prozentrechnung.....	188
2.5	Währungsrechnung	191
2.6	Zinsrechnung	192
3	Kostenrechnung/Kalkulation	194
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	194
3.2	Bezugskalkulation.....	195
3.3	Verkaufskalkulation.....	196
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	199
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	200
4	Buchführung.....	200
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	200
4.2	Inventur, Inventar.....	201
4.3	Bilanz, Bestandskonten.....	202
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	204
4.5	Warenkonten	205
4.6	Umsatzsteuer.....	206

4.7	Anlagenwirtschaft	207
4.7.1	Kauf von Anlagegütern	207
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen	207
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	209
4.8	Organisation der Buchführung	209
5	Statistik	211
5.1	Aufgaben	211
5.2	Darstellungsmethoden	211
6	Controlling	212
6.1	Begriff und Aufgaben	212
6.2	Instrumente	213
6.3	Anwendungsbereiche	213
	Sachwortverzeichnis	217