

# Inhaltsverzeichnis

<b>A Wirtschafts- und Sozialkunde .....</b>	<b>15</b>
<b>1 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 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens .....</b>	<b>25</b>
2.1 Rechtliche Grundbegriffe .....	25
2.2 Arten und Form der Rechtsgeschäfte .....	27
2.3 Nichteigene 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

<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>Waren sortiment .....</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

<b>3.2</b>	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
<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	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
<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 .....	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
<b>7</b>	<b>Kundenservice .....</b>	<b>133</b>
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen.....	133
7.2	Arten von Serviceleistungen.....	134
<b>C</b>	<b>Warenwirtschaft im Einzelhandel .....</b>	<b>135</b>
<b>1</b>	<b>Warenwirtschaft und Waren- wirtschaftssystem .....</b>	<b>136</b>
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
<b>2</b>	<b>Wareneingang .....</b>	<b>139</b>
<b>3</b>	<b>Warenlagerung.....</b>	<b>140</b>
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

<b>D Einzelhandelsprozesse .....</b>	<b>148</b>
<b>1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels.....</b>	<b>149</b>
1.1 Stellung und Aufgaben .....	149
1.2 Leistungen .....	149
<b>2 Organisation.....</b>	<b>150</b>
2.1 Grundbegriffe.....	150
2.2 Aufbauorganisation .....	150
2.3 Ablauforganisation .....	153
<b>3 Beschaffung .....</b>	<b>154</b>
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
<b>4 Absatz.....</b>	<b>159</b>
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 Preisangabeverordnung (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
<b>5 Personalwirtschaft .....</b>	<b>169</b>
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
<b>6</b>	<b>Investition und Finanzierung .....</b>	<b>175</b>
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
<b>E</b>	<b>Grundlagen des Rechnungswesens.....</b>	<b>183</b>
<b>1</b>	<b>Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens .....</b>	<b>184</b>
<b>2</b>	<b>Kaufmännisches Rechnen .....</b>	<b>186</b>
2.1	Dreisatz .....	186
2.2	Durchschnittsrechnung .....	187
2.3	Verteilungsrechnung.....	187
2.4	Prozentrechnung.....	188
2.5	Währungsrechnung .....	191
2.6	Zinsrechnung .....	192
<b>3</b>	<b>Kostenrechnung/Kalkulation .....</b>	<b>194</b>
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung .....	194
3.2	Bezugskalkulation.....	195
3.3	Verkaufskalkulation.....	196
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren .....	199
3.5	Deckungsbeitragsrechnung .....	200
<b>4</b>	<b>Buchführung.....</b>	<b>200</b>
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
<b>5</b>	<b>Statistik</b> .....	<b>211</b>
5.1	Aufgaben .....	211
5.2	Darstellungsmethoden .....	211
<b>6</b>	<b>Controlling</b> .....	<b>212</b>
6.1	Begriff und Aufgaben .....	212
6.2	Instrumente .....	213
6.3	Anwendungsbereiche .....	213
<b>Sachwortverzeichnis .....</b>		<b>217</b>