

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten

1. Gesamtüberblick.....	12
2. Prüfungsfach „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“.....	13
3. Prüfungsfach „Wirtschafts- und Sozialkunde“	14
4. Prüfungsfach „Geschäftsprozesse im E-Commerce“	15
5. Prüfungsfach „Kundenkommunikation im E-Commerce“	15
6. Mündliche Prüfung „Produktbezogene Prozesse im E-Commerce“	16

A Wirtschafts- und Sozialkunde..... 17

1 Volkswirtschaftliche Grundlagen	18
1.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter	18
1.2 Ökonomisches Prinzip	19
1.3 Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	20
1.4 Wirtschaftskreislauf.....	21
1.5 Begriff und Funktionen des Marktes	21
1.6 Kooperation und Konzentration	22
1.7 Produktionsfaktoren	24
1.8 Arbeitsteilung.....	25
1.9 Wirtschaftsordnungen	26
1.10 Wirtschaftspolitik	27
1.10.1 Wirtschaftspolitische Ziele	27
1.10.2 Konjunkturpolitik	28
1.10.3 Geldpolitik	30
2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	32
2.1 Rechtliche Grundbegriffe	32
2.2 Arten und Form der Rechtsgeschäfte	34
2.3 Nichtigkeit und anfechtbare Rechtsgeschäfte.....	35
2.4 Kaufvertrag	37
2.4.1 Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags	37
2.4.2 Kaufvertragsarten.....	38
2.4.3 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	40
2.5 Zahlungsverkehr	41
2.6 Kaufvertragsstörungen	44
2.6.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	44

2.6.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung).....	45
2.6.3	Annahmeverzug.....	48
2.6.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug).....	49
2.7	Mahnverfahren.....	50
2.8	Verjährung.....	52
2.9	Verbraucherschutz.....	53
2.10	Gewerbliche Schutzrechte.....	54
2.11	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma.....	55
2.12	Rechtsformen der Unternehmen.....	56
2.12.1	Einzelunternehmung (e. K.).....	57
2.12.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG).....	57
2.12.3	Kommanditgesellschaft (KG).....	58
2.12.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH).....	60
2.12.5	Aktiengesellschaft (AG).....	61
2.12.6	Eingetragene Genossenschaft (eG).....	62
2.13	Steuern und Versicherungen.....	63
3	Menschliche Arbeit im Betrieb.....	65
3.1	Berufsausbildungsvertrag.....	65
3.2	Arbeitsvertrag.....	65
3.3	Tarifrecht.....	66
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen.....	68
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz.....	68
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz.....	70
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.....	76
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....	78
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	78
4.2	Umweltschutz.....	80
B	Geschäftsprozesse.....	82
1	Organisation.....	83
1.1	Grundbegriffe.....	83

1.2	Aufbauorganisation.....	83
1.3	Ablauforganisation.....	86
2	Beschaffung.....	86
2.1	Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	86
2.2	Optimale Bestellmenge.....	87
2.3	Limitrechnung.....	88
2.4	Optimaler Bestellzeitpunkt.....	88
2.5	Bezugsquellenermittlung.....	89
2.6	Anfrage.....	89
2.7	Angebot und Angebotsvergleich.....	90
2.8	Bestellung.....	90
2.9	Terminüberwachung.....	91
3	Absatz.....	91
3.1	Grundbegriffe.....	91
3.2	Marktforschung.....	93
3.3	Marketing-Mix.....	94
3.3.1	Produkt- und Sortimentspolitik.....	94
3.3.2	Preis- und Konditionenpolitik.....	95
3.3.3	Kommunikationspolitik.....	95
3.3.4	Distributionspolitik.....	97
3.4	Rechtliche Vorgaben.....	98
3.4.1	Preisangabenverordnung (PAngV).....	98
3.4.2	Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG).....	98
3.5	Kooperationsmöglichkeiten.....	99
3.5.1	Rackjobber.....	99
3.5.2	Franchising.....	99
3.5.3	Verkauf von Kommissionsware.....	100
4	Personalwirtschaft.....	100
4.1	Ziele und Aufgaben.....	100
4.2	Personalbedarfsplanung.....	101
4.3	Personalbeschaffung.....	102
4.4	Personalverwaltung.....	103
4.5	Personalentwicklung.....	104
4.6	Gehaltsabrechnung.....	104
4.7	Personalfreisetzung.....	106

5	Investition und Finanzierung	106
5.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	106
5.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	107
5.3	Kreditsicherung	108
5.4	Leasing	109
5.5	Factoring	110
5.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz)	110
C	Kundenkommunikation im E-Commerce	114
1	Grundlegende Vorüberlegungen	115
1.1	Bewertung des Onlinehandels aus Kunden- und Händlersicht	115
1.2	Arten des E-Commerce	116
2	Webshop-Gestaltung	118
2.1	Erstellung von Internetseiten	118
2.2	Planung eines Webshops	121
2.3	Anforderungen an einen erfolgreichen Webshop	122
2.4	Shopsysteme	123
2.5	Layout eines Webshops	125
2.6	Barrierefreiheit im Webshop	127
2.7	Responsives Webdesign	129
2.8	Sortimentsdarstellung im Webshop	129
2.9	Webshop-Optimierung	132
3	Online-Marktplätze	133
3.1	Grundlagen	133
3.2	Online-Verkaufsplattformen	134
3.3	Online-Auktionsplattformen	136
3.4	Sharing-Economy-Plattformen	136
4	Rechtliche Vorschriften im E-Commerce	137
5	Zahlungsmöglichkeiten im E-Commerce	139
5.1	Auswahlkriterien für die Wahl der Zahlungsart	139
5.2	Klassische Zahlungsarten im Onlinehandel	140
5.3	Elektronische Bezahlssysteme im Onlinehandel	141

6	Multi-Channel-, Cross-Channel und Omni-Channel-Strategie	143
6.1	Wechselwirkung von stationärem Handel und Onlinehandel	143
6.2	Distributionsstrategien im Vergleich	143
6.3	Serviceleistungen	144
7	Kommunikation mit Kunden	145
7.1	Kommunikation durch die Produktbeschreibung	145
7.2	Kommunikation im Kundengespräch	146
7.3	Umgang mit unzufriedenen Kunden	149
8	Verkauf zusätzlicher Artikel.....	151
9	Kennziffern im E-Commerce.....	152
10	Datenschutz im E-Commerce	153
D	Onlinemarketing.....	156
1	Erscheinungsformen des Onlinemarketings.....	157
2	Erfolgsfaktoren des Onlinemarketings	159
2.1	Grundlegende und internet-spezifische Erfolgsfaktoren	159
2.2	Customer Relationship Management (CRM)	161
2.3	Brand Building (Markenaufbau)	163
2.4	Möglichkeiten zur Steigerung des Kundenwertes.....	163
2.5	Erfolgscontrolling	163
3	Instrumente des Onlinemarketings.....	165
3.1	Corporate-Website	166
3.2	Landingpage und Doorwaypage	166
3.3	Sales Funnel.....	167
3.4	Onlinewerbung	168
3.5	Search Engine Marketing (SEM).....	171
3.6	Content-Marketing	173
3.7	Social-Media-Marketing (SMM).....	174
3.8	E-Mail-Marketing.....	177
3.9	Mobile-Marketing.....	178

E	Warenwirtschaft und Logistik	180
1	Warensortiment.....	181
1.1	Sortimentspolitik.....	181
1.2	Sortimentsaufbau	181
1.3	Sortimentsumfang	181
1.4	Sortimentsstruktur.....	182
1.5	Sortimentsgestaltung	182
1.6	Warenkennzeichnungen.....	183
1.7	Herstellermarken und Handelsmarken.....	183
2	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	184
2.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft.....	184
2.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	185
2.3	Warencodierung	186
3	Wareneingang.....	186
4	Warenlagerung	187
4.1	Aufgaben der Lagerhaltung.....	187
4.2	Anforderungen an ein Lager.....	187
4.3	Lagerarten	187
4.4	Lagerrisiken	188
4.5	Lagerbestandsarten	188
4.6	Lagerkosten.....	189
4.7	Lagerkennzahlen	189
4.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen.....	190
4.9	Hilfsmittel im Lager	190
4.10	Tätigkeiten im Lager	191
F	Projektmanagement	194
1	Kommunikation und Kooperation.....	195
1.1	Grundlagen der Kommunikation	195
1.2	Führungsstile und Management-Prinzipien	197
1.3	Teamarbeit	198
1.4	Präsentationstechnik.....	202
1.5	Verbale und nonverbale Gesprächsführung.....	204
1.6	Kreativitäts- und Bewertungstechniken.....	209

2	Projektmanagement-Techniken	214
2.1	Projektdefinition	214
2.2	Projektorganisation.....	215
2.3	Projektplanung.....	218
2.4	Projektcontrolling	221
2.5	Projektabschluss	222
G	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle.....	223
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	224
2	Kaufmännisches Rechnen	225
2.1	Dreisatz	225
2.2	Durchschnittsrechnung.....	226
2.3	Verteilungsrechnung.....	227
2.4	Prozentrechnung.....	227
2.5	Währungsrechnung.....	230
2.6	Zinsrechnung	231
3	Buchführung.....	233
3.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung.....	233
3.2	Inventur, Inventar	234
3.3	Bilanz, Bestandskonten.....	235
3.4	Organisation der Buchführung.....	237
3.5	Erfolgskonten, Gewinn und Verlustkonto (GuV).....	238
3.6	Warenkonten.....	239
3.7	Umsatzsteuer	240
3.8	Privatentnahmen und -einlagen	241
3.9	Einkaufs- und Verkaufsbuchungen	242
3.10	Anlagenwirtschaft	244
3.10.1	Kauf von Anlagegütern	244
3.10.2	Abschreibungen auf Sachanlagen	244
3.10.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter.....	246
3.11	Jahresabschluss	246
4	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR).....	248
4.1	Handelskalkulation	248

4.1.1	Bezugskalkulation	248
4.1.2	Verkaufskalkulation	249
4.1.3	Verkürzte Kalkulationsverfahren	252
4.2	Teilkostenrechnung.....	253
4.2.1	Fixe und variable Kosten	253
4.2.2	Deckungsbeitragsrechnung.....	258
4.2.3	Break-even-Point	258
4.3	Vollkostenrechnung	259
4.3.1	Abgrenzungsrechnung.....	259
4.3.2	Kostenstellenrechnung (BAB).....	265
4.3.3	Kostenträgerrechnung.....	268
5	Statistik	272
5.1	Aufgaben.....	272
5.2	Darstellungsmethoden	272
6	Controlling.....	274
6.1	Begriff und Aufgaben	274
6.2	Instrumente.....	275
6.3	Anwendungsbereiche	275
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	278
	Bildquellenverzeichnis.....	282
	Sachwortverzeichnis	283