

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten

| | |
|---|----|
| 1. Gesamtüberblick..... | 12 |
| 2. Prufungsfach „Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung“ | 13 |
| 3. Prufungsfach „Wirtschafts- und Soziakunde“ | 14 |
| 4. Prufungsfach „Geschaftsprozesse im E-Commerce“ | 15 |
| 5. Prufungsfach „Kundenkommunikation im E-Commerce“ | 15 |
| 6. Mundliche Prufung „Produktbezogene Prozesse im E-Commerce“ | 16 |

A Wirtschafts- und Soziakunde..... **17**

| | |
|--|-----------|
| 1 Volkswirtschaftliche Grundlagen | 18 |
| 1.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Guter | 18 |
| 1.2 Okonomisches 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 Nichtig 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 Bezahlsysteme 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 | Warentypen..... | 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 | Projektabchluss | 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 |