

Inhaltsverzeichnis

A	Organisieren von Warensortiment und Dienstleistungen	11
1	Zusammenstellung des Warensortiments	12
1.1	Sortimentskriterien	13
1.2	Sortimentsbildung und Sortimentsveränderungen	13
1.3	Waren im Sortiment	14
1.4	Verpackungsgestaltung	15
1.5	Service als Teil des Sortiments	16
2	Der Einkauf von Waren	17
2.1	Bedarfsermittlung	17
2.2	Bezugsquellenermittlung	17
2.3	Anfrage	18
2.4	Optimale Bestellmenge	18
2.5	Bestellrhythmusverfahren und Bestellpunktverfahren	18
2.6	Angebot und Angebotsvergleich	19
2.7	Zustandekommen eines Kaufvertrags	22
2.8	Die Arbeit mit Kundendaten	22
2.9	Eigentumsvorbehalt	22
2.10	Stammdatenmanagement	22
2.11	ABC-Analyse	23
2.12	Auftragsbearbeitung	23
3	ERP- und Warenwirtschaftssysteme	24
4	Stammdatenmanagement	24
4.1	Datenpflege	25
4.2	Datenschutz und Datensicherheit	25
5	Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kunden	26
5.1	Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung	26
5.2	Phasen von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	26
6	Arbeitsorganisation	29
6.1	Methoden der Arbeitsorganisation	30
6.2	Teamarbeit	32
6.3	Präsentationstechniken	33
B	Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen	35
1	Inventur und Inventar	36
1.1	Inventur	36
1.2	Inventar	36

2	Bilanz.....	37
2.1	Unterschied zwischen Bilanz und Inventar.....	37
2.2	Aktivseite und Passivseite der Bilanz.....	38
2.3	Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz	39
3	Die Bestandskonten	40
3.1	Regeln für Bestandskonten.....	40
3.2	Buchen auf Bestandskonten.....	41
4	Ablauf der Buchführung	42
4.1	Belege der Buchführung.....	42
4.2	Ablauf der Buchführung	42
5	Erfolgskonten	43
5.1	Erfolgsermittlung.....	44
5.2	Das Gewinn- und Verlustkonto	44
5.3	Die Regeln der Buchführung im Überblick.....	45
6	Warenbuchungen.....	45
7	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung.....	46
8	Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto	47
8.1	Eröffnungsbilanzkonto	47
8.2	Schlussbilanzkonto	47
9	Die Umsatzsteuer	48
10	Die Abschreibung.....	49
11	Die zeitliche Abgrenzung.....	49
12	Die Bewertung von Bilanzpositionen.....	50
13	Zahlungsformen	52
13.1	Barzahlung	52
13.2	Halbbare Zahlung.....	52
13.3	Bargeldlose Zahlung.....	52
14	Berechnung von Zinsen	53
15	Der Zahlungsverzug	54
16	Mahnverfahren und Verjährung	55
16.1	Das außergerichtliche Mahnverfahren	55
16.2	Das gerichtliche Mahnverfahren.....	55
16.3	Verjährungsfristen	56
17	Kreditarten	56
17.1	Kreditarten nach Verfügbarkeit	56
17.2	Kreditarten nach Absicherung.....	57
17.3	Vermeidung von Kreditkosten durch Leasing und Factoring.....	57

18	Kostenrechnung.....	58
18.1	Die Kostenartenrechnung	58
18.2	Die Kostenstellenrechnung.....	59
18.3	Die Kostenträgerrechnung	60
19	Das Controlling	60
19.1	Instrumente im Controlling.....	60
19.2	Unternehmenskennzahlen.....	61
20	Buchhalterische Besonderheiten	64
20.1	Buchhalterische Besonderheiten beim Einkauf.....	64
20.2	Buchhalterische Besonderheiten beim Verkauf	66
21	Projektorientierte Arbeitsorganisation	68
21.1	Projektmerkmale.....	68
21.2	Phasen von Projekten	68
C	Prozessorientierte Organisation von Großhandelsgeschäften	71
1	Handelsspezifische Beschaffungslogistik	72
1.1	Die Auswahl von Transportmitteln.....	72
1.2	Der Werkverkehr	72
1.3	Tourenplanung	73
1.4	Tourenkontrolle.....	73
2	Firmenfremde Zustellung mit Frachtführern	74
2.1	Verkehrsmittelarten	75
2.2	KEP-Dienste.....	78
2.3	Sendungsverfolgung	79
2.4	Spediteure	79
3	Logistikkonzepte	80
3.1	Just-in-time.....	80
3.2	Supply-Chain-Management	80
3.3	Total Quality Management.....	81
4	Transportversicherungen.....	81
5	Kontrollen im Wareneingang.....	82
6	Lagerlogistik	82
6.1	Lageraufgaben und -arten.....	82
6.2	Anforderungen an die Lagerhaltung.....	84
6.3	Der optimale Lagerbestand	84
6.4	Die Kontrolle des Lagerbestands	85
6.5	Lagerkennziffern	85
6.6	Die Kommissionierung	87
6.7	Einlagerung bei Lagerhaltern	87
6.8	Lagerverwaltung.....	89

7	Marketing	90
7.1	Marketinginstrumente	90
7.2	Marktforschung.....	91
7.3	Produktpolitik	92
7.4	Sortimentspolitik.....	92
7.5	Preispolitik.....	94
7.6	Distributionspolitik	94
7.7	Kommunikationspolitik.....	95
7.8	Werbung	98
7.9	Das Marketingkonzept	99
7.10	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.....	99
8	Kundenkommunikation	100
8.1	Das Kundenbeziehungsmanagement	100
8.2	Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing	101
8.3	Der Onlineauftritt eines Großhandelsunternehmens.....	103
8.4	Onlinemarketing.....	105
9	Verkaufsplanung.....	107
9.1	Die Preisgestaltung	107
9.2	Die Kalkulation von Verkaufspreisen	109
10	Kaufvertragsrecht.....	112
10.1	Abschluss von Verträgen	112
10.2	Anfechtung und Nichtigkeit von Verträgen	112
10.3	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit.....	113
10.4	Erfüllungsort und Gerichtsstand	114
10.5	Der Lieferungsverzug	115
10.6	Die Schlechtleistung	115
10.7	Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren.....	117
10.8	Der Annahmeverzug.....	120
10.9	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	120
10.10	Kaufvertragsarten.....	121
11	Außenhandel	123
11.1	Incoterms® 2020.....	123
11.2	Zahlungsbedingungen.....	124
11.3	Dokumente im Außenhandel.....	125
D	Wirtschafts- und Sozialkunde.....	126
1	Bedürfnisse.....	127
2	Güter	127
3	Ökonomisches Prinzip	128
4	Märkte	128

5	Konjunktur und Wirtschaftswachstum	129
6	Aufgaben und Arten des Großhandels	130
6.1	Arten von Großhandel.....	131
6.2	Ziele von Großhandelsunternehmen	132
7	Rechtsformen	133
7.1	Offene Handelsgesellschaften	133
7.2	Kommanditgesellschaften	134
7.3	Kapitalgesellschaften.....	134
7.4	Gesellschaften mit beschränkter Haftung	134
7.5	Aktiengesellschaften	135
8	Die Aufbauorganisation eines Großhandelsbetriebs.....	136
8.1	Stellenbeschreibungen.....	137
8.2	Organisationsformen	137
9	Zusammenarbeit des Großhandelsunternehmens mit anderen Institutionen.....	138
10	Betriebliche Organisation	138
10.1	Die Berufsausbildung.....	138
10.2	Der Arbeitsvertrag.....	139
10.3	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag	140
10.4	Das Personalwesen	142
10.5	Sicherheit im Betrieb	146
11	Umweltschutz.....	149
	Sachwortverzeichnis.....	151