

Vorwort .....	3
Einleitung .....	9

LERNFELD 11

**Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**

<b>1</b>	<b>Warenwirtschaftliche Prozesse erfassen .....</b>	<b>23</b>
1.1	Wareneinkauf und Warenverkauf als warenwirtschaftliche Prozesse darstellen und erfassen .....	23
1.2	Warenbestände und Warenbestandsveränderungen erfassen .....	29
<b>2</b>	<b>Die Umsatzsteuer ermitteln, abführen und buchen .....</b>	<b>34</b>
<b>3</b>	<b>Anlagen anschaffen und Abschreibungen auf Anlagen buchen .....</b>	<b>44</b>
<b>4</b>	<b>Warenwirtschaftliche Analyse des GuV-Kontos .....</b>	<b>55</b>
<b>5</b>	<b>Die kurzfristige Erfolgsrechnung (KER) nutzen .....</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>Kosten- und Leistungsrechnung in Grundzügen anwenden .....</b>	<b>65</b>
6.1	Externes und internes Rechnungswesen .....	65
6.2	Gliederung der Kostenarten .....	72
6.3	Verteilung der Kostenarten auf Kostenstellen mithilfe des Verteilungsrechnens .....	77
<b>7</b>	<b>Die Deckungsbeitragsrechnung für betriebliche Entscheidungen nutzen .....</b>	<b>91</b>
<b>8</b>	<b>Wirtschaftliche Kennziffern im Einzelhandel berechnen und interpretieren .....</b>	<b>99</b>
<b>9</b>	<b>Limitrechnen anwenden .....</b>	<b>106</b>

LERNFELD 12

**Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden**

<b>1</b>	<b>Das Marketing als zentrale Unternehmensaufgabe verstehen .....</b>	<b>121</b>
<b>2</b>	<b>Die Marktforschung als Grundlage von Marketingentscheidungen nutzen .....</b>	<b>127</b>
<b>3</b>	<b>Einen Marketingmix erstellen .....</b>	<b>142</b>
<b>4</b>	<b>Ein Marketingkonzept mit Zeit- und Arbeitsplänen umsetzen .....</b>	<b>150</b>

<b>5</b>	<b>Einzelhandelstypische Marketingmaßnahmen zur Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen</b>	<b>154</b>
5.1	Kunden gewinnen und Kunden binden	154
5.2	Öffentlichkeitsarbeit und Standortmarketing betreiben	162
5.3	Mit einem aktiven Beschwerdemanagement Kunden halten	166
<b>6</b>	<b>Das Internet und Multi-Channel-Strategien für den Onlinehandel und zur Kundenbindung nutzen</b>	<b>173</b>
6.1	Internet und Multi-Channel-Strategien	173
6.2	Onlinepräsenz	179
6.3	Einen Onlineshop betreiben	187
6.4	Datenschutz, Datensicherheit und IT-Sicherheit in Einzelhandelsunternehmen	197
<b>7</b>	<b>Trends im Einzelhandel erkennen</b>	<b>203</b>

## LERNFELD 13

### Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaftliche Aufgaben im Betrieb wahrnehmen</b>	<b>216</b>
<b>2</b>	<b>Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung durchführen</b>	<b>218</b>
<b>3</b>	<b>Personal beschaffen</b>	<b>223</b>
<b>4</b>	<b>Personal führen, entwickeln, beurteilen und Konflikte lösen</b>	<b>227</b>
<b>5</b>	<b>Personal einstellen</b>	<b>233</b>
5.1	Das Stellenangebot	233
5.2	Die Bewerbung	236
5.3	Eignungsfeststellung und Vorstellungsgespräch	240
5.4	Der Arbeitsvertrag	243
<b>6</b>	<b>Personal betreuen</b>	<b>247</b>
6.1	Verfahren zur Humanisierung der Arbeit	247
6.2	Möglichkeiten der Weiterqualifizierung	253
6.3	Lohn- und Gehaltsabrechnung	256
6.3.1	Lohnformen und Lohnnebenkosten	256
6.3.2	Vom Grund- zum Bruttolohn oder -gehalt, vom Brutto- zum Nettolohn oder -gehalt	262
<b>7</b>	<b>Personal freisetzen</b>	<b>278</b>
<b>8</b>	<b>Personalcontrolling durchführen</b>	<b>283</b>

**Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln**

<b>1</b>	<b>Eine Geschäftsidee entwickeln und in der Gründung eines Einzelhandelsunternehmens umsetzen</b>	<b>296</b>
<b>2</b>	<b>Handelsrechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen</b>	<b>304</b>
2.1	Handelsgewerbe und Firma	304
2.2	Handelsregister	310
2.3	Vollmachten	314
<b>3</b>	<b>Typische Unternehmensformen im Einzelhandel beurteilen</b>	<b>318</b>
3.1	Die kaufmännische Einzelunternehmung (e.K.)	318
3.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG) und Kommanditgesellschaft (KG) als Personengesellschaften	320
3.3	Die Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) als Kapitalgesellschaft	328
3.4	Die Genossenschaft (eG)	332
<b>4</b>	<b>Kooperation und Konzentration im Einzelhandel erkunden</b>	<b>336</b>
<b>5</b>	<b>Finanzierung durchführen</b>	<b>343</b>
5.1	Möglichkeiten der Finanzierung	343
5.2	Arten der Finanzierung	347
5.3	Kreditsicherung	359
<b>6</b>	<b>Überwachung des Zahlungseingangs vornehmen</b>	<b>365</b>
<b>7</b>	<b>Unternehmenskrisen bewältigen</b>	<b>373</b>
7.1	Außergerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	373
7.2	Gerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	377
	<b>Bildquellenverzeichnis</b>	<b>392</b>
	<b>Sachwortverzeichnis</b>	<b>393</b>
	<b>Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen</b>	<b>398</b>