

Vorwort	3
Einleitung	9

LERNFELD 11

Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern

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

LERNFELD 12

Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

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

5	Einzelhandelstypische Marketingmaßnahmen zur Kundengewinnung und Kundenbindung einsetzen	154
5.1	Kunden gewinnen und Kunden binden	154
5.2	Öffentlichkeitsarbeit und Standortmarketing betreiben	162
5.3	Mit einem aktiven Beschwerdemanagement Kunden halten	166
6	Das Internet und Multi-Channel-Strategien für den Onlinehandel und zur Kundenbindung nutzen	173
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
7	Trends im Einzelhandel erkennen	203

LERNFELD 13

Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

1	Personalwirtschaftliche Aufgaben im Betrieb wahrnehmen	216
2	Personalbedarfs- und Personaleinsatzplanung durchführen	218
3	Personal beschaffen	223
4	Personal führen, entwickeln, beurteilen und Konflikte lösen	227
5	Personal einstellen	233
5.1	Das Stellenangebot	233
5.2	Die Bewerbung	236
5.3	Eignungsfeststellung und Vorstellungsgespräch	240
5.4	Der Arbeitsvertrag	243
6	Personal betreuen	247
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
7	Personal freisetzen	278
8	Personalcontrolling durchführen	283

Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

1	Eine Geschäftsidee entwickeln und in der Gründung eines Einzelhandelsunternehmens umsetzen	296
2	Handelsrechtliche Rahmenbedingungen berücksichtigen	304
2.1	Handelsgewerbe und Firma	304
2.2	Handelsregister	310
2.3	Vollmachten	314
3	Typische Unternehmensformen im Einzelhandel beurteilen	318
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
4	Kooperation und Konzentration im Einzelhandel erkunden	336
5	Finanzierung durchführen	343
5.1	Möglichkeiten der Finanzierung	343
5.2	Arten der Finanzierung	347
5.3	Kreditsicherung	359
6	Überwachung des Zahlungseingangs vornehmen	365
7	Unternehmenskrisen bewältigen	373
7.1	Außergerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	373
7.2	Gerichtliche Maßnahmen im Rahmen der Insolvenz eines Unternehmens	377
	Bildquellenverzeichnis	392
	Sachwortverzeichnis	393
	Verzeichnis der Gesetzesabkürzungen	398