

Inhaltsverzeichnis

Teil A – Unternehmensführung	11
1. Unternehmerische Tätigkeit: Chancen und Risiken	12
1.1 <i>Selbständigkeit: Vor- und Nachteile</i>	12
1.2 <i>Selbständigkeit: Voraussetzungen</i>	18
1.3 <i>Anmeldungen und Genehmigungen</i>	19
2. Geschäftsidee und Businessplan	20
2.1 <i>Geschäftsidee: Konzept</i>	21
2.2 <i>Geschäftsidee: Bestandteile</i>	25
2.3 <i>Businessplan qualitativ</i>	27
2.4 <i>Businessplan quantitativ</i>	32
2.5 <i>Unternehmensübernahme</i>	34
2.6 <i>Unternehmensbewertung</i>	37
3. Unternehmensorganisation	39
3.1 <i>Aufgabenverteilung</i>	41
3.2 <i>Aufbauorganisation</i>	43
3.2.1 <i>Aufgabensynthese</i>	44
3.2.2. <i>Organisationsstruktur</i>	47
3.2.3 <i>Entscheidungssystem</i>	52
3.3 <i>Ablauforganisation</i>	53
3.3.1 <i>Erhebungsmethoden</i>	54
3.3.2 <i>Erhebungsergebnisse</i>	56
3.3.3 <i>Maßnahmen</i>	59
3.4 <i>Rahmenbedingungen der Information und Kommunikation</i>	60
3.5 <i>Kooperationen</i>	65
4. Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	68
4.1. <i>Kostenrechnung: Systeme</i>	68

4.1.1 Vollkostenrechnung	71
4.1.2 Teilkostenrechnung	77
4.2 Kostenrechnung: Ergebnisse	80
4.3 Controlling	81
4.3.1 Management-Regelkreis	82
4.3.2 Controlling: Instrumente	84
4.3.3 Controlling: Kennzahlen	87
4.3.4 Controlling: Analysen	89
5. Finanzierung	90
5.1 Finanzwirtschaftliche Ziele	91
5.2 Finanzplanung: Instrumente	92
5.4 Finanzwirtschaftliche Analysen	98
6. Risikomanagement	103
6.1 Risikomanagement in der betrieblichen Organisation	103
6.2 Abfallpolitik	112
Teil B – Führung und Personalmanagement	114
1. Führungsmethoden	115
1.1 Ziele der Personalführung	115
1.2 Kompetenzen	119
1.3 Führungsgrundsätze	121
1.4 Führungsmethoden	125
2. Zeit- und Selbstmanagement	129
2.1 Aufgabenprioritäten	130
2.2 Zeitmanagement	131
2.3 Zeitplansysteme	133
2.4 Zeitdiebe und Zeitfresser	133
2.5 Leistungskurve	134
2.6 + 2.7 Stress - Work-Life-Balance	134
3. Personalmarketing - Personalauswahl	135

<i>3.1 Ziele und Konzepte</i>	135
<i>3.2 Personalbeschaffung</i>	137
<i>3.3 Personalauswahl</i>	138
<i>3.4 Einstellen von Mitarbeitern</i>	145
<i>3.5 Controlling des Auswahlverfahrens</i>	150
<i>3.6 Beenden von Arbeitsverhältnissen</i>	151
4. Berufsausbildung	153
<i>4.1.+4.2 Ausbildungsbedarf, Ausbildungsberufe</i>	153
<i>4.3 Eignung des Betriebs</i>	156
<i>4.4 Duales System</i>	159
<i>4.5 Ausbildungspläne</i>	160
<i>4.6 Durchführung der Ausbildung</i>	161
5. Beurteilungssysteme	164
<i>5.1 Ziele und Anlässe</i>	165
<i>5.2 Beurteilungsverfahren</i>	167
<i>5.3 Fördermaßnahmen</i>	170
6. Personalplanung	171
<i>6.1 - 6.3 Personalbedarfsplanung</i>	173
<i>6.4 Personalkostenplanung</i>	176
<i>6.5 Personaleinsatzplanung</i>	179
7. Qualifizierung	180
<i>7.1 Weiterbildungsbedarf</i>	181
<i>7.2 Qualifizierungsmaßnahmen</i>	183
<i>7.3 Lernprozesse</i>	185
<i>7.4 Erfolgsmessung</i>	188
8. Personalkennziffern	189
<i>8.1 Personalinformationssysteme</i>	190
<i>8.2 Personalkennziffern</i>	191
<i>8.3 Balanced Scorecard</i>	192

9. Entgeltsysteme	193
<i>9.1 Grundsätze der Entgeltfindung</i>	193
<i>9.2 Entgeltformen</i>	194
<i>9.3 Freiwillige soziale Leistungen</i>	195
10. Weiterbildung – Teams – Mitarbeitergespräche	196
<i>10.1 Organisations- /Personalentwicklung</i>	196
<i>10.2 Trainingsmethoden</i>	200
<i>10.3 Mitarbeitergespräche</i>	202
<i>10.4 Teamentwicklung</i>	205
<i>10.5 Projektmanagement</i>	207
11. Kommunikation – Präsentation – Moderation	212
<i>11.1 + 2. Gesprächsführung</i>	212
<i>11.3 Konfliktmanagement</i>	213
<i>11.4 Moderation und Präsentation</i>	216
12. Arbeits- und Gesundheitsschutz	221
<i>12.1 Gesundheit der Mitarbeiter</i>	221
<i>12.2 Beruf und Familie</i>	223
Teil C – Handelsmarketing	227
1. Rahmenbedingungen	228
<i>1.1 Umfeldentwicklungen</i>	229
<i>1.1.1 Gesellschaftliche Trends</i>	229
<i>1.1.2 Technologische Trends</i>	230
<i>1.1.3 Ökonomische Trends</i>	231
<i>1.1.4 Politisch-rechtliche Entwicklungen</i>	232
<i>1.1.5 Ökologie und Nachhaltigkeit</i>	233
<i>1.2 Stakeholder</i>	234
<i>1.3 Betriebsformen</i>	235
<i>1.4 Kooperationen</i>	238
2. Analysen und Strategien	240

<i>2.1 Marktdaten</i>	243
<i>2.2 Marktforschung</i>	244
<i>2.3 Marktsituation</i>	250
<i>2.4 Marketingstrategien</i>	252
<i>2.5 Marktsegmentierung</i>	255
<i>2.6 Internationalisierung</i>	257
3. Marketinginstrumente	259
<i>3.1 Marketinginstrumente Handel</i>	259
<i>3.2 Marketinginstrumente Produktionsbetrieb</i>	261
<i>3.3 Positionierung und Profilierung</i>	262
<i>3.4 Standortmarketing</i>	263
<i>3.5 Markt- und Preismechanismen</i>	267
<i>3.6 Preispolitik</i>	278
<i>3.7 Zielgruppenansprache</i>	281
4. Sortimentsgestaltung	283
<i>4.1 Struktur des Sortiments</i>	283
<i>4.2 Sortimentspolitik</i>	285
<i>4.3 Markenpolitik</i>	287
<i>4.4 Produktlebenszyklus</i>	289
5. Verkaufsförderung und Service	291
<i>5.1 Verkaufsförderung</i>	291
<i>5.2 Serviceangebote</i>	293
<i>5.3 CRM</i>	294
<i>5.4 Beschwerdemanagement</i>	296
6. Visual Merchandising	297
<i>6.1 Verkaufsflächen</i>	298
<i>6.2 Warenpräsentation</i>	299
<i>6.3 Zusammenarbeit</i>	299
7. Werbekonzepte	300
<i>7.1 Werbeplanung</i>	300

<i>7.2 Direktwerbung</i>	303
8. Öffentlichkeitsarbeit	304
<i>8.1 + 8.2 Zielgruppen</i>	304
<i>8.3 PR im Krisenfall</i>	305
<i>8.4 Sonderinstrumente</i>	306
9. E-commerce	308
10. Analysieren und Bewerten von Entwicklungen	313
<i>10.1 Wettbewerbssituationen</i>	313
<i>10.2 Konjunkturzyklen</i>	317
<i>10.3 Globalisierung</i>	319
<i>10.4 Europäische Union</i>	321
<i>10.5 Marketing-Mix</i>	322
<i>10.6 Marketing-Controlling</i>	324
Teil D – Beschaffung und Logistik	326
1. Bedarfsermittlung	327
<i>1.1 Warenbedarf</i>	328
<i>1.2 Dienstleistungsbedarf</i>	330
<i>1.3 Bedarfsmengen</i>	331
2. Beschaffungs- / Logistikprozesse	335
<i>2.1 Organisationsformen</i>	338
<i>2.2 Beschaffungsprozesse</i>	339
<i>2.2.1 Beschaffungsmarktforschung</i>	340
<i>2.2.2 Beschaffungskonzepte</i>	342
<i>2.2.3 Beschaffungskonditionen</i>	345
<i>2.2.4 Bezugsquellen</i>	348
<i>2.3 Controlling</i>	350
3. Wertschöpfungskette	353
<i>3.1 Supply-Chain-Management</i>	353

<i>3.2 Optimierung</i>	355
4. Waren- und Datenfluss	356
<i>4.1 Category Management</i>	356
<i>4.2 Efficient Consumer Response</i>	356
5. Transport und Entsorgung	358
<i>5.1 Transport</i>	358
<i>5.2 Entsorgung</i>	363
6. Lagerhaltung	367
<i>6.1 Lagerprozesse</i>	368
<i>6.2 Lagerorganisation</i>	370
<i>6.3 Wirtschaftlichkeit</i>	372
Stichwortverzeichnis	375
<i>Literatur für Handelsfachwirte:</i>	388