

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsmodalitäten.....	7
A Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung.....	11
1 Waren- oder Dienstleistungssortiment mitgestalten und online bewirtschaften	11
2 Arten von Produktdaten	14
3 Produktklassifikationen und Produktkategorien	16
4 Instrumente zur Förderung des Verkaufs.....	16
5 Rechtliche Regelungen	17
6 Serviceleistungen	22
7 Zahlungsverkehr	24
8 Zusammenstellung des Sortiments.....	24
9 Die Struktur von Bestellungen	25
10 Beschaffungsrelevante Absatzzahlen	25
11 Die Produktbeschreibung auf der Produktdetailseite.....	26
12 Der Checkout-Prozess.....	27
13 Der Abschluss von Verträgen.....	32
14 Erfüllungsort und Gerichtsstand	34
15 Kaufvertragsarten.....	34
16 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	36
17 Fernabsatzrecht	38
18 Datenschutz und Datensicherheit	39
19 Grafische Darstellung von Produkten.....	40
B Geschäftsprozesse im E-Commerce	41
1 Online-Vertriebskanäle auswählen und einsetzen	41
2 Kennzahlen zur Auswertung des Nutzerverhaltens	53
3 Benutzerfreundliche Prozessabläufe.....	54
4 Rahmenbedingungen	55
5 Projektorientierte Arbeitsorganisation	61
6 Marketing	66
7 Marktforschung	67
8 Produktpolitik.....	68
9 Sortimentspolitik.....	69
10 Preispolitik	70

11	Distributionspolitik	71
12	Kommunikationspolitik	72
13	Werbung	74
14	Das Marketingkonzept	75
15	Das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	76
16	Das Kundenbeziehungsmanagement	76
17	Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing	80
18	Das Onlinemarketing	80
19	Die Preisgestaltung	96
20	Die Kalkulation von Verkaufspreisen	96
21	Inventur und Inventar	97
22	Bilanz	99
23	Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz	100
24	Die Bestandskonten	101
25	Ablauf der Buchführung	103
26	Erfolgskonten	105
27	Warenbuchungen	105
28	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	106
29	Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto	108
30	Die Umsatzsteuer	108
31	Die Kostenartenrechnung	109
32	Kostenstellenrechnung und Kostenträgerrechnung	111
33	Das Controlling	116
C	Kundenkommunikation im E-Commerce	119
1	Der Lieferverzug	119
2	Kontrollen im Wareneingang	119
3	Die Schlechtleistung	120
4	Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren	124
5	Der Annahmeverzug	124
6	Der Zahlungsverzug	125
7	Mahnverfahren und Verjährung	125
8	Kommunikation	126
D	Wirtschafts- und Sozialkunde	133
1	Unternehmensziele	133
2	Rechtsformen	134

3	Die Aufbauorganisation	135
4	Zusammenarbeit des Unternehmens mit anderen Institutionen	137
5	Marktsituation und konjunkturelle Entwicklung	137
6	Die Berufsbildung	138
7	Der Arbeitsvertrag	139
8	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag	139
9	Sicherheit	140
10	Nachhaltigkeit	143
E	LÖSUNGEN.....	147
A	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	147
B	Geschäftsprozesse im E-Commerce.....	171
C	Kundenkommunikation im E-Commerce.....	203
D	Wirtschafts- und Sozialkunde	213
	Bildquellenverzeichnis	222
	Sachwortverzeichnis	223