

# Inhaltsverzeichnis

## LERNFELD 1

### Den Betrieb präsentieren und die betriebliche Zusammenarbeit aktiv mitgestalten

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Der Kraftfahrzeugbetrieb in der Gesamtwirtschaft</b>                   | <b>7</b>  |
| 1.1 Grundtatbestände wirtschaftlichen Handelns .....                        | 8         |
| 1.2 Organisation und Aufgaben eines Kraftfahrzeugbetriebs .....             | 11        |
| 1.3 Vertretungsmacht – Entlastung und Motivation.....                       | 13        |
| 1.4 Rechtsformen von Kraftfahrzeugbetrieben .....                           | 15        |
| 1.5 Geschäftspartner in der Kraftfahrzeugbranche.....                       | 18        |
| <b>2 Berufsausbildung im dualen System</b>                                  | <b>20</b> |
| 2.1 Berufsausbildungsvertrag – Niederschrift erforderlich.....              | 25        |
| 2.2 Jugendarbeitsschutzgesetz – Schutz des jugendlichen Arbeitnehmers ..... | 28        |
| 2.3 Arbeitssicherheit und Unfallschutz am Arbeitsplatz.....                 | 29        |
| 2.4 Tarifvertrag – Garant des sozialen Friedens.....                        | 33        |
| 2.5 Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer .....                     | 35        |

## LERNFELD 2

### Bestände und Erfolgsvorgänge erfassen und den Jahresabschluss vorbereiten

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 Das Rechnungswesen im Autohaus</b>         | <b>37</b> |
| 1.1 Aufgaben des Rechnungswesens.....           | 39        |
| 1.2 Das Inventar.....                           | 39        |
| 1.3 Die Bilanz .....                            | 41        |
| <b>2 Buchungen auf Bestandskonten</b>           | <b>43</b> |
| 2.1 Wertveränderungen in der Bilanz.....        | 43        |
| 2.2 Auflösung der Bilanz in Konten.....         | 51        |
| 2.3 Aktive und passive Bestandskonten .....     | 52        |
| 2.4 Abschluss der Bestandskonten.....           | 52        |
| <b>3 Organisation der Buchführung</b>           | <b>54</b> |
| 3.1 Der Kontenrahmen.....                       | 54        |
| 3.2 Bearbeitung von Belegen.....                | 55        |
| 3.3 Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung..... | 56        |
| 3.4 Grundbuch, Hauptbuch, Nebenbücher .....     | 57        |
| <b>4 Die Erfolgskonten</b>                      | <b>58</b> |
| 4.1 Aufwendungen .....                          | 58        |
| 4.2 Erträge .....                               | 58        |
| 4.3 Abschluss der Erfolgskonten .....           | 59        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>5 Die Umsatzsteuer mit Prozentrechnen</b> | <b>61</b> |
| 5.1 Prozentrechnen.....                      | 61        |
| 5.2 Umsatzsteuer.....                        | 63        |
| 5.3 Abschluss der Umsatzsteuerkonten .....   | 65        |
| <b>6 Vorbereitung des Jahresabschlusses</b>  | <b>65</b> |
| <b>7 Der Jahresabschluss</b>                 | <b>69</b> |

### LERNFELD 3

#### Teile und Zubehör beschaffen und lagern

|   |            |
|---|------------|
| <b>1 Die Beschaffung</b>                          | <b>70</b>  |
| 1.1 Die Beschaffungsanbahnung.....                | 71         |
| 1.2 Die Vorbereitung der Bestellung .....         | 73         |
| 1.3 Beschaffungsdurchführung .....                | 81         |
| <b>2 Die Lagerhaltung</b>                         | <b>83</b>  |
| 2.1 Grundlagen der Lagerhaltung.....              | 85         |
| 2.2 Organisation eines Lagers .....               | 87         |
| 2.3 Wirtschaftlichkeit des Lagers.....            | 90         |
| <b>3 Der Absatz</b>                               | <b>91</b>  |
| 3.1 Verbrauch und Verkauf .....                   | 92         |
| 3.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen.....          | 92         |
| <b>4 Der Zahlungsverkehr und der Wareneinkauf</b> | <b>94</b>  |
| 4.1 Zahlungsmittel .....                          | 94         |
| 4.2 Zahlungsarten .....                           | 95         |
| 4.3 Der Wareneinkauf.....                         | 95         |
| 4.4 Währungsrechnen beim Wareneinkauf.....        | 97         |
| <b>5 Umweltschutz im Autohaus</b>                 | <b>98</b>  |
| 5.1 Allgemeine Aspekte .....                      | 100        |
| 5.2 Umweltschutz beim Einkauf .....               | 100        |
| 5.3 Umweltschutz beim Transport .....             | 101        |
| 5.4 Umweltschutz bei der Lagerung.....            | 103        |
| 5.5 Umweltgerechte Entsorgung.....                | 104        |
| <b>6 EDV im Autohaus</b>                          | <b>106</b> |
| 6.1 Grundlagen.....                               | 106        |
| 6.2 Warenwirtschaftssysteme .....                 | 108        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>Teile und Zubehör verkaufen</b>   |            |
| <b>1 Das Sortiment</b>   | <b>109</b> |
| 1.1 Sortimentsaufbau und Sortimentsbegriffe .....                          | 111        |
| 1.2 Sortimentspolitik .....  | 113        |
| <b>2 Produktplatzierung und -präsentation</b>                              | <b>115</b> |
| 2.1 Produktpräsentation im Autohaus.....                                   | 115        |
| 2.2 Präsentation von Neuwagen in Schauräumen .....                         | 117        |
| 2.3 Visual Merchandising.....  | 117        |
| <b>3 Kundenerwartungen</b>   | <b>119</b> |
| 3.1 Kundenerwartungen an die Automobilkauffrau/den Automobilkaufmann ..... | 120        |
| 3.2 Erwartungen an das Autohaus und seine Produkte .....                   | 120        |
| <b>4 Verbale und nonverbale Kommunikation</b>                              | <b>121</b> |
| 4.1 Die Sprache .....  | 123        |
| 4.2 Körpersprache.....   | 127        |
| <b>5 Richtiges Verhalten in unterschiedlichen Gesprächssituationen</b>     | <b>128</b> |
| 5.1 Frageformen.....   | 128        |
| 5.2 Situationsgerechte Kontaktaufnahme .....                               | 129        |
| <b>6 Bedarfsermittlung bei beratungsintensiven Produkten</b>               | <b>130</b> |
| 6.1 Vertrauensauslöser verwenden .....                                     | 130        |
| 6.2 Direkte Bedarfsermittlung .....  | 131        |
| 6.3 Indirekte Bedarfsermittlung.....                                       | 132        |
| <b>7 Kaufmotive ermitteln und passende Produkte vorführen</b>              | <b>133</b> |
| 7.1 Kaufmotive und Nutzenerwartungen .....                                 | 133        |
| 7.2 Produkte vorführen .....   | 134        |
| <b>8 Mit Argumenten von Produkt und Preis überzeugen</b>                   | <b>136</b> |
| 8.1 Produkt- und kundenbezogene Verkaufsargumente .....                    | 136        |
| 8.2 Motiv- und umweltbezogene Verkaufsargumente.....                       | 138        |
| 8.3 Argumentationstechnik.....   | 138        |
| 8.4 Preisgespräche überzeugend führen.....                                 | 139        |
| <b>9 Kundeneinwände und Verkaufsabschluss</b>                              | <b>141</b> |
| 9.1 Gründe für Kundeneinwände .....  | 141        |
| 9.2 Methoden der Einwandbehandlung .....                                   | 142        |
| 9.3 Der Verkaufsabschluss.....   | 144        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen</b>                      | <b>145</b> |
| 10.1 Verkauf von Zubehör .....  | 145        |
| 10.2 Alternativangebote richtig unterbreiten .....                      | 147        |
| 10.3 Kunden mit Begleitpersonen .....                                   | 149        |
| 10.4 Reklamation und Umtausch .....                                     | 151        |
| 10.5 Kaufvertragsstörungen .....  | 155        |
| 10.6 Kommunikation mit Vertragspartnern bei Kaufvertragsstörungen ..... | 155        |
| <b>11 Der Warenverkauf</b>  | <b>156</b> |
| 11.1 Buchung des Warenverkaufs .....                                    | 157        |
| 11.2 Abschluss der Wareneinkaufs- und Warenverkaufskonten .....         | 158        |
| <b>12 Währungsrechnen und Privatbuchungen</b>                           | <b>160</b> |
| 12.1 Währungsrechnen beim Warenverkauf .....                            | 160        |
| 12.2 Eigenverbrauch, Privatentnahmen, Privateinlagen .....              | 162        |
| <b>13 Buchungen beim Zahlungsverkehr</b>                                | <b>162</b> |
| 13.1 Zahlungsverkehr mit Lieferanten und Kunden .....                   | 163        |
| 13.2 Zahlungsformen .....   | 164        |
| 13.3 Buchung von Zahlungseingängen und Zahlungsausgängen .....          | 165        |
| 13.4 Zahlung mit Skontoabzug .....                                      | 166        |
| 13.5 Kontoführungsgebühren und Nebenkosten des Geldverkehrs .....       | 168        |
| 13.6 Rücksendungen und Gutschriften .....                               | 168        |
| <b>Bildquellenverzeichnis</b>   | <b>170</b> |