

Inhaltsverzeichnis

LERNFELD 1

Den Betrieb präsentieren und die betriebliche Zusammenarbeit aktiv mitgestalten

1 Der Kraftfahrzeugbetrieb in der Gesamtwirtschaft	7
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
2 Berufsausbildung im dualen System	20
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

1 Das Rechnungswesen im Autohaus	37
1.1 Aufgaben des Rechnungswesens	39
1.2 Das Inventar	39
1.3 Die Bilanz	41
2 Buchungen auf Bestandskonten	43
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
3 Organisation der Buchführung	54
3.1 Der Kontenrahmen	54
3.2 Bearbeitung von Belegen	55
3.3 Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung.	56
3.4 Grundbuch, Hauptbuch, Nebenbücher	57
4 Die Erfolgskonten	58
4.1 Aufwendungen	58
4.2 Erträge	58
4.3 Abschluss der Erfolgskonten	59

5 Die Umsatzsteuer mit Prozentrechnen	61
5.1 Prozentrechnen.....	61
5.2 Umsatzsteuer.....	63
5.3 Abschluss der Umsatzsteuerkonten	65
6 Vorbereitung des Jahresabschlusses	65
7 Der Jahresabschluss	69

LERNFELD 3

Teile und Zubehör beschaffen und lagern

1 Die Beschaffung	70
1.1 Die Beschaffungsanbahnung.....	71
1.2 Die Vorbereitung der Bestellung	73
1.3 Beschaffungsdurchführung	81
2 Die Lagerhaltung	83
2.1 Grundlagen der Lagerhaltung.....	85
2.2 Organisation eines Lagers	87
2.3 Wirtschaftlichkeit des Lagers.....	90
3 Der Absatz	91
3.1 Verbrauch und Verkauf	92
3.2 Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	92
4 Der Zahlungsverkehr und der Wareneinkauf	94
4.1 Zahlungsmittel	94
4.2 Zahlungsarten	95
4.3 Der Wareneinkauf.....	95
4.4 Währungsrechnen beim Wareneinkauf.....	97
5 Umweltschutz im Autohaus	98
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
6 EDV im Autohaus	106
6.1 Grundlagen.....	106
6.2 Warenwirtschaftssysteme	108

Teile und Zubehör verkaufen

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

10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen	145
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
 11 Der Warenverkauf	 156
11.1 Buchung des Warenverkaufs	157
11.2 Abschluss der Wareneinkaufs- und Warenverkaufskonten	158
 12 Währungsrechnen und Privatbuchungen	 160
12.1 Währungsrechnen beim Warenverkauf	160
12.2 Eigenverbrauch, Privatentnahmen, Privateinlagen	162
 13 Buchungen beim Zahlungsverkehr	 162
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
 Bildquellenverzeichnis	 170