

Inhaltsverzeichnis

A	Wirtschafts- und Sozialkunde	15
1	Volkswirtschaftliche Grundlagen	16
1.1	Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter.....	16
1.2	Ökonomisches Prinzip.....	18
1.3	Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	18
1.4	Wirtschaftskreislauf.....	19
1.5	Begriff und Funktionen des Marktes.....	20
1.6	Kooperation und Konzentration	21
1.7	Produktionsfaktoren	23
1.8	Arbeitsteilung.....	24
2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	25
2.1	Rechtliche Grundbegriffe	25
2.2	Arten und Form der Rechtsgeschäfte	27
2.3	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte.....	29
2.4	Kaufvertrag	31
2.4.1	Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags.....	31
2.4.2	Kaufvertragsarten	33
2.4.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	35
2.5	Zahlungsverkehr	37
2.6	Kaufvertragsstörungen.....	40
2.6.1	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug).....	40
2.6.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	41
2.6.3	Annahmeverzug	45
2.6.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	46
2.7	Mahnverfahren	47
2.8	Verjährung	49
2.9	Verbraucherschutz	50
2.10	Gewerbliche Schutzrechte	51
2.11	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma.....	52
2.12	Rechtsformen der Unternehmen.....	54
2.12.1	Einzelunternehmung (e. K.).....	55
2.12.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG).....	55
2.12.3	Kommanditgesellschaft (KG)	57
2.12.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	58
2.12.5	Aktiengesellschaft (AG)	60
2.12.6	Eingetragene Genossenschaft (eG)	62
2.13	Steuern und Versicherungen	63

3	Menschliche Arbeit im Betrieb	65
3.1	Berufsausbildungsvertrag	65
3.2	Arbeitsvertrag.....	66
3.3	Tarifrecht.....	66
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen	69
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	69
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz	71
3.4.3	Mutterschutzgesetz	74
3.4.4	Arbeitsschutzgesetz und Arbeitszeitgesetz	74
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer....	75
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura.....	76
3.7	Sozialversicherungen.....	78
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....	79
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	79
4.2	Umweltschutz.....	81

B Kaufmännische Handelstätigkeit..... 84

1	Arbeitsmethoden.....	85
1.1	Informationen beschaffen und auswerten	85
1.2	Kommunikation	87
1.3	Teamarbeit.....	89
1.4	Konfliktmanagement	90
1.5	Kreativitäts- und Bewertungstechniken	91
2	Warensortiment.....	96
2.1	Sortimentsgestaltung	96
2.1.1	Sortimentsaufbau	96
2.1.2	Sortimentsumfang	96
2.1.3	Sortimentsstruktur.....	97
2.1.4	Sortimentsveränderungen.....	97
2.2	Bedeutung von Warenkenntnissen beim Verkauf	98
2.3	Quellen für Produktinformationen	99
2.4	Verkaufsformen im Einzelhandel	99
2.5	Warenkennzeichnungen	100
2.6	Herstellermarken und Handelsmarken	100
3	Beratung und Verkauf	101
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen ..	101
3.1.1	Kundenorientierung als Leitbild des Einzelhandels	101

3.1.2	Anforderungen an einen Verkäufer/eine Verkäuferin ...	102
3.2	Kommunikation mit dem Kunden.....	103
3.2.1	Kaufmotive	103
3.2.2	Aufbau von Verkaufsgesprächen	106
3.2.3	Sprachliche und nonverbale Kommunikationsformen ..	108
3.2.4	Techniken der Gesprächsführung	110
3.2.5	Fragetechniken	111
3.2.6	Verhalten bei Kundeneinwänden.....	112
3.2.7	Instrumente der Kundenbindung.....	113
3.3	Verkauf zusätzlicher Ware	114
3.3.1	Ergänzungsartikel	114
3.3.2	Alternativartikel	114
3.3.3	Ersatzangebote	115
3.4	Umgang mit unzufriedenen Kunden.....	115
3.4.1	Beschwerde und Reklamation.....	115
3.4.2	Umtausch	116
4	Servicebereich Kasse.....	116
4.1	Kassieren	116
4.2	Zahlungsmöglichkeiten	117
4.2.1	Barzahlung	117
4.2.2	Gutscheine/Coupons	117
4.2.3	Kartenzahlung	118
4.3	Preisnachlässe	119
4.4	Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich	119
4.4.1	Verkaufpsychologische Bedeutung des Kassenspersonals.....	119
4.4.2	Umtausch und Reklamation im Kassenbereich.....	120
4.5	Kassenabrechnung	120
4.5.1	Kassenbericht.....	120
4.5.2	Tageskassenbericht	121
4.5.3	Kassensturz.....	121
4.5.4	Falschgeld.....	121
5	Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation	122
5.1	Verkaufsraumgestaltung	122
5.2	Verkaufsform.....	125
5.3	Warenplatzierung und -präsentation	126
5.4	Schaufenstergestaltung	128
5.5	Visual Merchandising.....	128

6	Onlinehandel	129
6.1	Begriff und wirtschaftliche Bedeutung	129
6.2	Vorteile und Nachteile des Onlinehandels	130
6.3	Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel	131
6.4	Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop....	133
6.5	Onlinemarketing.....	135
6.6	Multi-Channel-Strategien im E-Commerce	136
6.7	Kennziffern für den Onlineshop	137
6.8	Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel	138
7	Kundenservice	141
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen.....	141
7.2	Arten von Serviceleistungen.....	141

C Warenwirtschaft im Einzelhandel **143**

1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	144
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft	144
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	145
1.3	Warencodierung.....	146
1.4	Datensicherung.....	146
1.5	Datenschutz	146
2	Wareneingang	148
3	Warenlagerung.....	149
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung	149
3.2	Anforderungen an ein Lager	149
3.3	Lagerarten	150
3.4	Lagerrisiken.....	150
3.5	Lagerbestandsarten	151
3.6	Lagerkosten.....	151
3.7	Lagerkennzahlen.....	152
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	153
3.9	Hilfsmittel im Lager.....	153
3.10	Tätigkeiten im Lager	154

D Einzelhandelsprozesse	157
1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels	158
1.1 Stellung und Aufgaben	158
1.2 Leistungen	158
2 Organisation.....	159
2.1 Grundbegriffe	159
2.2 Aufbauorganisation	159
2.3 Ablauforganisation	162
3 Beschaffung	163
3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	163
3.2 Optimale Bestellmenge	164
3.3 Limitrechnung	164
3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt.....	165
3.5 Bezugsquellenermittlung	166
3.6 Anfrage	166
3.7 Angebot und Angebotsvergleich.....	167
3.8 Bestellung.....	167
3.9 Terminüberwachung	168
4 Absatz.....	168
4.1 Grundbegriffe	168
4.2 Marktforschung.....	170
4.3 Marketing-Mix	171
4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik.....	171
4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik	171
4.3.3 Kommunikationspolitik	172
4.3.4 Distributionspolitik.....	174
4.4 Rechtliche Vorgaben	174
4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV)	174
4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	175
4.5 Kooperationsmöglichkeiten	176
4.5.1 Rackjobber	176
4.5.2 Franchising	177
4.5.3 Verkauf von Kommissionsware	177
5 Personalwirtschaft	178
5.1 Ziele und Aufgaben.....	178
5.2 Personalbedarfsplanung	178
5.3 Personalbeschaffung	180

5.4	Personalverwaltung	181
5.5	Personalentwicklung.....	181
5.6	Gehaltsabrechnung.....	182
5.7	Personalfreisetzung.....	184
6	Investition und Finanzierung	185
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	185
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	186
6.3	Kreditsicherung	187
6.4	Leasing	188
6.5	Factoring.....	189
6.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz).....	190

E Grundlagen des Rechnungswesens..... 194

1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens.....	195
2	Kaufmännisches Rechnen	197
2.1	Dreisatz	197
2.2	Durchschnittsrechnung	198
2.3	Verteilungsrechnung.....	198
2.4	Prozentrechnung.....	199
2.5	Währungsrechnung	202
2.6	Zinsrechnung	203
3	Kostenrechnung/Kalkulation.....	205
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	205
3.2	Bezugskalkulation.....	206
3.3	Verkaufskalkulation.....	207
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	210
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	211
4	Buchführung.....	211
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	211
4.2	Inventur, Inventar.....	212
4.3	Bilanz, Bestandskonten	213
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	215
4.5	Warenkonten	216

4.6	Umsatzsteuer	217
4.7	Anlagenwirtschaft.....	218
4.7.1	Kauf von Anlagegütern	218
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen	218
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter.....	220
4.8	Organisation der Buchführung.....	220
5	Statistik.....	222
5.1	Aufgaben	222
5.2	Darstellungsmethoden	222
6	Controlling	223
6.1	Begriff und Aufgaben	223
6.2	Instrumente.....	224
6.3	Anwendungsbereiche	224
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	228
	Sachwortverzeichnis	232
	Bildquellenverzeichnis	247