

Inhaltsverzeichnis

■ Schwerpunkt Betriebswirtschaft (SBW)

Lernfeld 6: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

1	Kundeneinwände	10
1.1	Einwände – Signale des Kunden im Verkaufsgespräch	11
1.2	Verhalten des Verkaufspersonals bei Kundeneinwänden	13
1.3	Methoden der Einwandbehandlung	14
2	Alternativangebote	18
2.1	Sinn von Alternativangeboten	18
2.2	Unterbreitung von Alternativangeboten	19
3	Kaufabschluss	22
3.1	Unterstützung der Kaufentscheidung	22
3.2	Kaufsignale der Kunden	23
3.3	Abschlusstechniken	24
3.4	Abschlussverstärker	25
3.5	Abschluss ohne Kaufentscheidung	26
4	Serviceleistungen an der Kasse	28
4.1	Kasse als Info-Theke	28
4.2	Kasse als Ort des Kaufabschlusses und der Verabschiedung	29
4.3	Kasse als Anlaufpunkt für Umtausch und Kundenbeschwerden	33
5	Verabschiedung der Kunden	35
5.1	Zwischen Kaufentscheidung und Zahlung	35
5.2	Kassieren, Einpacken und Zustellen der Ware	36
5.3	Verabschiedung	37
6	Kundenverhalten	38
6.1	Trends im Kundenverhalten	38
6.2	Kundenpflege und Kundenbindung	42
6.3	Kundengruppen	44
6.4	Konsumententypen	49
6.5	Kinder und Jugendliche als Kunden	52
6.6	Ältere Menschen als Kunden	55
6.7	Ausländische Kunden	57
7	Spezielle Verkaufssituationen	60
7.1	Verkauf bei Hochbetrieb	60
7.2	Verkauf kurz vor Ladenschluss	64
7.3	Kunden in Begleitung	66
7.4	Geschenk- und Besorgungskauf	69
7.5	Verkauf mit Finanzierung	72
8	Beratung und Verkauf am Telefon	76
9	Reklamation und Umtausch	79
9.1	Reklamationen kundenorientiert bearbeiten	79
9.2	Produkthaftung und Produktsicherheit	84
9.3	Garantie – mehr als Gewährleistung	86
9.4	Umtausch oder Rücktritt – Service zur Kundenbindung	88

10 Ladendiebstahl. 92

10.1 Warendiebstähle – teuer für Geschäft und Kunden. 92

10.2 Methoden des Ladendiebstahls. 94

10.3 Verhinderung von Ladendiebstahl. 96

■ Schwerpunkt Betriebswirtschaft (SBW)

Lernfeld 7: Waren beschaffen, annehmen und lagern

1 Beschaffungsprozesse 100

2 Kooperationsformen im Einkauf. 105

3 Kaufverträge mit Lieferanten 114

3.1 Anfrage 114

3.2 Angebot. 116

3.3 Bestellung und Auftragsbestätigung 126

4 Kaufvertragsarten. 129

4.1 Arten des Kaufs nach Vertragspartnern und Zweck des Vertrages. 129

4.2 Weitere Arten von Kaufverträgen und ihre Besonderheiten. 130

5 Warenannahme 135

5.1 Warenlogistik – mehr als Transport von A nach B 135

5.2 Wareneingang 139

6 Pflichtverletzungen des Lieferanten bei der Erfüllung von Kaufverträgen. 147

6.1 Mangelhafte Warenlieferung (Schlechtleistung) 147

6.2 Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) 157

7 Lagerhaltung 163

7.1 Aufgaben der Lagerhaltung 163

7.2 Warenlagerung außerhalb des Verkaufsraumes. 166

7.3 Warenlagerung im Verkaufsraum 174

7.4 Inventurdifferenzen und Warensicherung 177

7.5 Sicherheit im Lager 179

7.6 Umweltschutz im Lager 182

■ Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle (SSuK)

Lernfeld 12: Geschäftsprozesse bei der Beschaffung, Kalkulation und Lagerung der Ware erfolgsorientiert planen, kontrollieren und steuern

1 Bestellung von Sortimentsware 186

1.1 Bestellzeitplanung. 186

1.2 Bestellmengenplanung 192

2 Bestellung nicht im Sortiment geführter Ware (Neulistung). 197

2.1 Beschaffungsmarketing und quantitativer Angebotsvergleich 197

2.2 Qualitativer Angebotsvergleich. 209

3 Planungsinstrumente für den Wareneinkauf 215

4 Warenkalkulation. 220

4.1 Bedeutung der Kalkulation für einen Einzelhandelsbetrieb 220

4.2 Kalkulationsschema bei Vorwärtskalkulation: vom Einkaufspreis zum Verkaufspreis 221

4.3 Kalkulation des Bareinkaufspreises 222

4.4	Kalkulation des Einstandspreises (Bezugspreis)	224
4.5	Kalkulation der Selbstkosten	227
4.6	Kalkulation des Bruttoverkaufspreises (Ladenpreis)	228
4.7	Kalkulation des Bruttoverkaufspreises mit Kundenskonto und Kundenrabatt.	231
4.8	Kalkulatorische Rückrechnung	236
4.9	Differenzkalkulation	239
4.10	Verkürzte Kalkulationsverfahren	242
4.11	Verkürzte Vorwärtskalkulation mit Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor	242
4.12	Verkürzte Rückwärtskalkulation mit Kalkulationsabschlag und Handelsspanne	246
5	Preispolitik im Einzelhandel	250
5.1	Bedeutung des Preises als absatzpolitisches Instrument.	250
5.2	Rechtliche Grundlagen der Preispolitik	251
5.3	Preisstrategien im Einzelhandel	254
5.4	Preisbildung im Einzelhandel.	255
5.5	Weitere absatzpolitische Maßnahmen zur Preisgestaltung	261
6	Kontrolle und Erfassung des Wareneingangs	265
7	Bestandsoptimierung in der Lagerhaltung	268
7.1	Wirtschaftliche Lagerhaltung durch Kostenkontrolle	269
7.2	Lagerkontrolle	270
7.3	Bedeutung von Lagerkennziffern (Lagerbewegungskennzahlen) für eine wirtschaftliche Lagerhaltung	272

■ Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle (SSuK)

Lernfeld 13: Kennziffern im Verkauf analysieren und erfolgswirksame Geschäftsprozesse erfassen

1	Controlling im Einzelhandel	280
1.1	Notwendigkeit des Controllings	280
1.2	Begriff des Controllings.	281
1.3	Bedeutung des Controllings	281
1.4	Ziele und Aufgaben des Controllings	282
1.5	Controllinginstrumente.	285
2	Kennziffern im Verkauf	288
2.1	Umsatzauswertungen	288
2.2	Kennziffern – aktive Steuerung des Unternehmenserfolgs.	295
3	Buchen auf Ergebniskonten	299
3.1	Aufwand und Ertrag	299
3.2	Buchungen von Geschäftsvorfällen auf Ergebniskonten	300
3.3	Abschluss der Ergebniskonten.	303
3.4	Geschäftsgang mit Bestands- und Ergebniskonten	308
4	Kontenrahmen und Kontenplan	314
5	Warenbewegungen im Einzelhandelsunternehmen	319
5.1	Warenbuchungen	319
5.2	Betriebswirtschaftliches Ziel der Warenverkäufe	320
5.3	Konten der Warenbuchungen.	321
5.4	Buchen nach der verbrauchsorientierten Methode (Exkurs).	324
5.5	Buchen nach der bestandsorientierten Methode	326

■ **Schwerpunkt Gesamtwirtschaft (Kompetenzbereich WiSo)**
Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

- 1 Gesamtwirtschaftliche Rahmenbedingungen und Einflüsse auf das Einzelhandelsunternehmen analysieren 334**
 - 1.1 Wirtschaftskreislauf 337
 - 1.2 Einfacher Wirtschaftskreislauf 339
 - 1.3 Erweiterter Wirtschaftskreislauf 339
 - 1.4 Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft 342
- 2 Bruttoinlandsprodukt (BIP) 347**
 - 2.1 Bedeutung des Bruttoinlandsprodukts 348
 - 2.2 Ermittlung des Bruttoinlandsprodukts 348
- 3 Soziale Marktwirtschaft 353**
- 4 Unternehmenszusammenschlüsse und Wettbewerbspolitik 363**
 - 4.1 Kooperation und Konzentration 363
- 5 Markt und Preisbildung 375**
- 6 Kompetenztraining WiSo 395**