

Inhalt

I	Verkauf und Marketing	13
1	Information und Kommunikation	13
1.1	Informations- und Kommunikationssysteme	13
1.2	Teamarbeit, Kooperation und Arbeitsorganisation . . .	15
1.3	Umgang mit Konflikten	16
2	Warensortiment	17
3	Grundlagen von Beratung und Verkauf	20
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten . .	20
3.2	Kommunikation mit dem Kunden	21
3.2.1	Grundlagen	21
3.2.2	Nonverbale Kommunikation	22
3.2.3	Distanzzonen	22
3.2.4	Verbale Kommunikation	23
3.3	Elemente der Verkaufskommunikation	24
3.3.1	Aktives Zuhören	24
3.3.2	Positivformulierungen	24
3.3.3	„Sie-Stil“	25
3.3.4	Fragetechnik	25
3.4	Der Ablauf des Verkaufsgesprächs	26
3.4.1	Das vollständige Verkaufsgespräch	26
3.4.2	Verkaufsargumente.	27
3.4.3	Preisnennung.	28
3.4.4	Kundeneinwände.	28
3.4.5	Zuempfehlung (Ergänzungsangebot)	29
3.5	Reklamation, Umtausch, Beschwerde	30
3.5.1	Reklamation	30
3.5.2	Gewährleistungsfrist.	32
3.5.3	Umtausch	33
3.5.4	Verhalten bei Reklamation, Umtausch, Beschwerde . . .	33

4	Servicebereich Kasse.	34
4.1	Kassieren	34
4.2	Zahlungsarten unterscheiden	36
4.2.1	Die Barzahlung	36
4.2.2	Die Kartenzahlung	37
4.2.3	Preisnachlässe	45
5	Marketinggrundlagen	49
5.1	Werbemaßnahmen.	49
5.1.1	Aufgaben und Ziele der Werbung	49
5.1.2	Arten der Werbung.	50
5.1.3	Werbegrundsätze.	52
5.1.4	Werbeplanung	53
5.1.5	Werbeerfolgskontrolle	55
5.1.6	Wettbewerbsrecht – UWG	57
5.2	Warenpräsentation	58
5.2.1	Die Warenplatzierung im Verkaufsraum.	60
5.2.2	Die Warenplatzierung im Regal	62
5.3	Kundenservice	64
5.4	Preisbildung	65
5.4.1	Die Preisfestlegung	65
5.4.2	Die Preisangabenverordnung	68
	Testen Sie Ihr Wissen und Ihr Verständnis!	70
II	Warenwirtschaft und Rechnungswesen	73
1	Grundlagen der Warenwirtschaft.	73
1.1	Ziele und Aufgaben	73
1.2	Datenerfassung und Datenverarbeitung.	74
1.3	Datensicherung und Datenschutz	75

2	Erfassung und Kontrolle der Warenströme . . .	76
2.1	Kontrolle der Bestände auf Menge und Qualität	77
2.2	Maßnahmen bei Bestandsabweichungen	80
2.3	Inventuren durchführen und Differenzen vermeiden	81
2.4	Wareneingänge annehmen	82
2.5	Wareneingänge erfassen und kontrollieren	83
2.6	Rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten	83
3	Waren lagern und pflegen	85
4	Kassenabrechnung	87
5	Grundlagen des Rechnungswesens	89
5.1	Rechenvorgänge in der Praxis	89
5.1.1	Dreisatzrechnung	89
5.1.2	Prozentrechnung	91
5.1.3	Durchschnittsrechnen	94
5.1.4	Verteilungsrechnen	95
5.2	Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag	96
5.2.1	Bilanz	96
5.2.2	Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	100
5.2.3	Wareneinsatz	102
5.2.4	Erfolgsberechnungen	103
5.2.5	Statistische Darstellungen	104
6	Handelskalkulation	106
6.1	Das Kalkulationsschema	106
6.2	Kalkulationsvereinfachung: Kalkulationsfaktor	109
6.3	Kalkulationsvereinfachung: Kalkulationszuschlag	109
6.4	Rückwärtskalkulation	110
	Testen Sie Ihr Wissen und Ihr Verständnis!	113

III	Wirtschafts- und Sozialkunde	117
1	Grundlagen des Wirtschaftens	117
1.1	Notwendigkeit des Wirtschaftens	117
1.1.1	Die Notwendigkeit wirtschaftlichen Handelns	117
1.1.2	Stellung und Aufgabe des Einzelhandels in der Wirtschaft	118
1.1.3	Betriebsformen und Leistungen des Einzelhandels . . .	119
1.2	Wirtschaftliche Zielsetzungen	122
1.2.1	Ziele erwerbswirtschaftlicher Unternehmen	122
1.2.2	Formen der Zusammenarbeit	123
1.2.3	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkung (GWB).	124
1.3	Einfacher Wirtschaftskreislauf	125
1.4	Funktion des Marktes	125
2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	128
2.1	Rechtsgrundlagen für das Zustandekommen von Rechtsgeschäften	128
2.2	Wichtige Bestimmungen beim Zustandekommen von Rechtsgeschäften	131
2.2.1	Arten und Zustandekommen von Rechtsgeschäften . . .	131
2.2.2	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften .	133
2.2.3	Zustandekommen des Kaufvertrages	134
2.2.4	Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages	136
2.2.5	Bindung an das Angebot.	137
2.2.6	Inhalte des Angebotes	137
2.2.7	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	139
2.2.8	Arten von Kaufverträgen	140
3	Menschliche Arbeit im Betrieb	142
3.1	Organisation des Ausbildungsbetriebs	142
3.1.1	Aufbau des Ausbildungsbetriebes, Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Funktionsbereiche und Arbeitsplätze	142

3.1.2	Für die Ausbildung wichtige Behörden, Organisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer . . .	144
3.2	Personalwesen	146
3.2.1	Regelungen der Arbeitszeit	146
3.2.2	Arbeitsplatzbeschreibung	147
3.2.3	Gesetzliche und tarifliche Grundlagen für Ausbildungs- und Arbeitsverhältnisse	148
3.3	Arbeitsrecht	148
3.3.1	Individual- und Kollektivarbeitsrecht	148
3.3.2	Bedeutung und Inhalte von Tarifverträgen	151
3.3.3	Streik und Aussperrung	151
3.3.4	Arbeitsschutzgesetze	152
3.4	Soziale Sicherung der Arbeitnehmer.	154
3.4.1	Die Sozialversicherung	154
3.4.2	Möglichkeiten der Förderung der beruflichen Fortbildung und Umschulung	157
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer . .	158
4	Arbeitssicherheit.	161
4.1	Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	161
4.2	Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften	163
4.3	Verhalten bei Unfällen	164
4.4	Brandschutz und Brandbekämpfung.	165
5	Umweltschutz.	166
5.1	Umweltbelastungen	166
5.2	Regelungen für den Umweltschutz	166
5.3	Umweltschonende Energie- und Materialverwendung .	168
	Testen Sie Ihr Wissen und Ihr Verständnis!	169

IV	Geschäftsprozesse im Einzelhandel	173
1	Ein Einzelhandelsunternehmen entwickeln und leiten.	173
1.1	Kaufmannseigenschaften	173
1.2	Firma	174
1.3	Handelsregister	175
1.4	Unternehmensformen	176
1.4.1	Einzelunternehmung (e.K.)	176
1.4.2	Kommanditgesellschaft (KG)	178
1.4.3	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	178
1.4.4	Unternehmergesellschaft (UG; Mini-GmbH)	179
1.5	Vollmachten	180
1.6	Kapitalbeschaffung	181
1.7	Unternehmenskrisen	185
1.8	Aufbauorganisationen	186
2	Handlungsmöglichkeiten bei Einkauf, Verkauf und Lager	188
2.1	Zusammenarbeit zwischen Einkauf, Verkauf und Lager	188
2.2	Zahlungsmöglichkeiten des Einzelhandels	189
2.2.1	Bargeldzahlung.	189
2.2.2	Halbbare Zahlung	189
2.2.3	Bargeldlose Zahlung	190
2.2.4	Zinsrechnung	192
2.3	Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages (Kaufvertragsstörungen)	196
2.3.1	Mangelhafte Lieferung.	196
2.3.2	Nicht rechtzeitige Lieferung.	198
2.3.3	Nicht rechtzeitige Zahlung	199
2.3.4	Annahmeverzug (Gläubigerverzug)	200

2.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB).	201
2.5	Gewährleistungs- und Verjährungsfristen	202
2.6	Kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren . .	204
2.6.1	Gerichtliches Mahnverfahren	204
2.6.2	Kaufmännisches Mahnverfahren	205
3	Kernprozesse des Einzelhandels	205
3.1	Sortimentsgestaltung.	205
3.2	Warenbeschaffung.	206
3.3	Warenannahme	211
3.4	Warenlagerung.	211
3.5	Warenabsatz	212
3.6	Kassenabwicklung.	213
4	Unterstützende Prozesse des Einzelhandels . .	214
4.1	Anlagenwirtschaft.	215
4.2	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	216
4.2.1	Aufwendungen und Kosten	217
4.2.2	Erträge und Leistungen	217
4.2.3	Kostenartenrechnung	218
4.2.4	Kostenstellenrechnung	220
4.2.5	Kostenträgerstückrechnung.	221
4.2.6	Vor- und Nachkalkulation	221
4.2.7	Deckungsbeitragsrechnung	222
4.2.8	Kurzfristige Erfolgsrechnung (KER).	223
4.2.9	Statistiken	223
4.2.10	Rückwärtskalkulation mit Kalkulationsabschlag und Handelsspanne	224
4.3	Personalwirtschaft	225
4.3.1	Personalplanung	225
4.3.2	Personalstamblatt, Lohn- und Gehaltsabrechnung . .	228

4.4	Marketing	232
4.4.1	Verkaufsförderung (Sales Promotion)	233
4.4.2	Public Relations	234
4.4.3	Corporate Identity	234
4.4.4	Marktforschung.	235
4.5	Qualitätssichernde Maßnahmen	238
4.6	Prozessoptimierung	240
4.7	Controlling	242
	Testen Sie Ihr Wissen und Ihr Verständnis!	245
	Lösungsteil	249
I	Verkauf und Marketing	249
II	Warenwirtschaft und Rechnungswesen	256
III	Wirtschafts- und Sozialkunde	266
IV	Geschäftsprozesse.	275
	Wichtige Formeln und Schemata	287
	Kalkulation	287
	Lagerkennzahlen	287
	Erfolgskennzahlen	289
	Bilanzbeurteilung.	290
	Stichwortverzeichnis.	291