

<b>0</b>	<b><i>Information und Kommunikation</i></b> .....	<b>13</b>
0.1	<i>Betriebliche Zusammenarbeit im Einzelhandelsunternehmen</i> .....	13
0.1.1	Arbeiten im Team .....	13
0.1.2	Feedback .....	14
0.1.3	Umgang mit Konflikten .....	14
0.2	<i>Informations- und Kommunikationssysteme</i> .....	15
0.2.1	Internet .....	16
0.2.2	Intranet .....	17
0.2.3	Social Media (soziale Medien) .....	17
0.2.4	Datenschutz und Datensicherung .....	17
<b>I</b>	<b><i>Verkauf und Werbemaßnahmen</i></b> .....	<b>19</b>
<b>1</b>	<b><i>Waren und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</i></b> .....	<b>19</b>
1.1	<i>Warensortiment</i> .....	19
1.1.1	Zusammensetzung des Sortiments .....	19
1.1.2	Sortimentsstruktur .....	19
1.1.3	Sortimentspyramide .....	20
1.2	<i>Informationsquellen für Warenkenntnisse</i> .....	21
1.3	<i>Dienstleistungsangebot des Betriebes</i> .....	22
1.3.1	Serviceleistungen .....	22
1.3.2	Kundenbindungsinstrumente .....	23
<b>2</b>	<b><i>Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</i></b> .	<b>26</b>
2.1	<i>Werbemaßnahmen</i> .....	26
2.1.1	Aufgaben und Ziele der Werbung .....	26
2.1.2	Arten der Werbung .....	27
2.1.3	Werbegrundsätze .....	29
2.1.4	Werbeplan .....	30

2.1.5	Werbeerfolgskontrolle .....	32
2.1.6	Wettbewerbsrecht – UWG .....	34
2.1.7	Verbraucherschutz .....	35
2.2	<i>Warenpräsentation</i> .....	36
2.2.1	Die Warenplatzierung im Verkaufsraum .....	36
2.2.2	Die Warenplatzierung im Regal .....	39
2.2.3	Sonderplatzierungen .....	40
2.2.4	Visual Merchandising .....	41
2.2.5	Verkaufsförderung (Sales Promotion) .....	42
2.3	<i>Preisbildung</i> .....	43
2.3.1	Kriterien der Preisgestaltung .....	43
2.3.2	Preisänderungen .....	45
2.3.3	Preisauszeichnung gemäß Preisangabenverordnung .....	45
<b>3</b>	<b><i>Verkaufen von Waren</i></b> .....	<b>47</b>
3.1	<i>Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten</i> ..	47
3.1.1	Grundlagen .....	47
3.1.2	Kommunikation mit dem Kunden .....	48
3.1.3	Ansprüche an den Verkäufer .....	50
3.2	<i>Das Verkaufsgespräch</i> .....	51
3.2.1	Elemente der Verkaufskommunikation .....	51
3.2.2	Fragetechniken .....	53
3.2.3	Phasen des Verkaufsgesprächs .....	54
3.3	<i>Reklamation, Umtausch, Beschwerde</i> .....	62
3.3.1	Reklamation .....	62
3.3.2	Gewährleistungsfrist .....	64
3.3.3	Umtausch/Kulanz .....	65
3.3.4	Garantie .....	65
3.3.5	Verhalten bei Reklamation, Umtausch, Beschwerde ..	66
<b>4</b>	<b><i>Servicebereich Kasse</i></b> .....	<b>67</b>
4.1	<i>Kassieren</i> .....	67
4.1.1	Vorbereitende Tätigkeiten .....	67
4.1.2	Kassieranweisungen (Kassierregeln) .....	67
4.1.3	Verkaufsdatenerfassung .....	69

4.1.4	Kassenabrechnung .....	69
4.1.5	Arbeitsrisiken und Gesundheitsvorsorge an der Kasse .....	72
4.2	<i>Zahlungsarten</i> .....	72
4.2.1	Barzahlung .....	72
4.2.2	Kartenzahlung .....	73
4.2.3	Preisnachlässe .....	80
<b>II</b>	<b>Warenwirtschaft und Kalkulation ....</b>	<b>85</b>
<b>1</b>	<b><i>Warenbestandskontrolle</i> .....</b>	<b>85</b>
1.1	<i>Grundlagen der Warenwirtschaft</i> .....	85
1.2	<i>Erfassung und Kontrolle der Warenströme</i> .....	86
1.3	<i>Kontrolle der Bestände auf Menge und Qualität</i> ....	87
1.4	<i>Maßnahmen bei Bestandsabweichungen</i> .....	90
1.5	<i>Inventuren durchführen und Differenzen vermeiden</i> .	92
<b>2</b>	<b><i>Warenannahme und -lagerung</i> .....</b>	<b>93</b>
2.1	<i>Wareneingänge annehmen</i> .....	93
2.2	<i>Wareneingänge erfassen und kontrollieren</i> .....	94
2.3	<i>Rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten</i> .....	94
2.4	<i>Waren richtig lagern</i> .....	96
2.5	<i>Hilfsmittel zur Warenbewegung</i> .....	98
2.6	<i>Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen</i>	99
<b>3</b>	<b><i>Preiskalkulation</i> .....</b>	<b>100</b>
3.1	<i>Kaufmännische Rechenverfahren</i> .....	100
3.1.1	Dreisatzrechnung .....	100
3.1.2	Prozentrechnung .....	101
3.1.3	Durchschnittsrechnen .....	105

3.1.4	Verteilungsrechnen .....	107
3.2	<i>Handelskalkulation</i> .....	108
3.2.1	Vorwärtskalkulation .....	108
3.2.2	Vereinfachungen der Vorwärtskalkulation .....	111
3.2.3	Rückwärtskalkulation .....	112
3.2.4	Vereinfachungen der Rückwärtskalkulation .....	115
3.3	<i>Einflussgrößen auf die Preisgestaltung</i> .....	115
3.4	<i>Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag</i> .....	117
3.4.1	Bilanz .....	117
3.4.2	Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) .....	121
3.4.3	Wareneinsatz .....	124
3.4.4	Erfolgsberechnungen .....	125
3.4.5	Statistische Darstellungen .....	125

### **III    Wirtschafts- und Sozialkunde .....**    127

#### **1    Grundlagen des Wirtschaftens .....**    127

1.1	<i>Notwendigkeit des Wirtschaftens</i> .....	127
1.1.1	Die Notwendigkeit wirtschaftlichen Handelns .....	127
1.1.2	Stellung und Aufgabe des Einzelhandels in der Wirtschaft .....	128
1.1.3	Betriebsformen und Leistungen des Einzelhandels ..	129
1.2	<i>Wirtschaftliche Zielsetzungen</i> .....	132
1.2.1	Ziele erwerbswirtschaftlicher Unternehmen .....	132
1.2.2	Formen der Zusammenarbeit .....	133
1.2.3	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkung (GWB) ...	134
1.3	<i>Einfacher Wirtschaftskreislauf</i> .....	135
1.4	<i>Funktion des Marktes</i> .....	135

<b>2</b>	<b><i>Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens</i></b> .....	<b>138</b>
2.1	<i>Rechtsgrundlagen für das Zustandekommen von Rechtsgeschäften</i> .....	138
2.2	<i>Wichtige Bestimmungen beim Zustandekommen von Rechtsgeschäften</i> .....	141
2.2.1	Arten und Zustandekommen von Rechtsgeschäften	141
2.2.2	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften .....	143
2.2.3	Zustandekommen des Kaufvertrages .....	144
2.2.4	Störungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages .....	146
2.2.5	Bindung an das Angebot .....	147
2.2.6	Inhalte des Angebotes .....	147
2.2.7	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) .....	149
2.2.8	Arten von Kaufverträgen .....	150
2.2.9	Verkauf über das Internet .....	152
<b>3</b>	<b><i>Menschliche Arbeit im Betrieb</i></b> .....	<b>153</b>
3.1	<i>Organisation des Ausbildungsbetriebs</i> .....	153
3.1.1	Aufbau des Ausbildungsbetriebes, Aufgaben und Zuständigkeiten der einzelnen Funktionsbereiche und Arbeitsplätze .....	153
3.1.2	Für die Ausbildung wichtige Behörden, Organisationen der Arbeitgeber und Arbeitnehmer	155
3.2	<i>Personalwesen</i> .....	157
3.2.1	Regelungen der Arbeitszeit .....	157
3.2.2	Arbeitsplatzbeschreibung .....	158
3.2.3	Gesetzliche und tarifliche Grundlagen für Ausbildungs- und Arbeitsverhältnisse .....	159
3.3	<i>Arbeitsrecht</i> .....	159
3.3.1	Individual- und Kollektivarbeitsrecht .....	159
3.3.2	Bedeutung und Inhalte von Tarifverträgen .....	162
3.3.3	Streik und Aussperrung .....	162
3.3.4	Arbeitsschutzgesetze .....	163

3.4	<i>Soziale Sicherung der Arbeitnehmer</i> .....	166
3.4.1	<i>Die Sozialversicherung</i> .....	166
3.4.2	<i>Möglichkeiten der Förderung der beruflichen Fortbildung und Umschulung</i> .....	169
3.5	<i>Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer</i> ..	170
<b>4</b>	<b><i>Arbeitssicherheit</i></b> .....	<b>173</b>
4.1	<i>Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</i> .....	173
4.2	<i>Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften</i> .....	175
4.3	<i>Verhalten bei Unfällen</i> .....	176
4.4	<i>Brandschutz und Brandbekämpfung</i> .....	177
<b>5</b>	<b><i>Umweltschutz</i></b> .....	<b>178</b>
5.1	<i>Umweltbelastungen</i> .....	178
5.2	<i>Regelungen für den Umweltschutz</i> .....	178
5.3	<i>Umweltschonende Energie- und Materialverwendung</i>	180
<b>IV</b>	<b><i>Geschäftsprozesse im Einzelhandel</i></b> ..	<b>181</b>
<b>1</b>	<b><i>Arbeitsabläufe im Einzelhandelsbetrieb</i></b> ....	<b>181</b>
1.1	<i>Aufgaben und Leistungen des Einzelhandelsbetriebes</i>	181
1.2	<i>Organisation des Einzelhandelsbetriebs</i> .....	181
<b>2</b>	<b><i>Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln</i></b> .....	<b>183</b>
2.1	<i>Kaufmannseigenschaften</i> .....	184
2.2	<i>Firma</i> .....	185
2.3	<i>Handelsregister</i> .....	186

2.4	<i>Unternehmensformen</i> .....	187
2.4.1	Einzelunternehmen (e. K.) .....	187
2.4.2	Kommanditgesellschaft (KG) .....	189
2.4.3	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) ....	189
2.4.4	Unternehmergesellschaft (UG; Mini-GmbH) .....	190
2.5	<i>Kapitalbeschaffung</i> .....	191
2.6	<i>Zinsrechnung</i> .....	195
2.7	<i>Unternehmenskrisen</i> .....	198
2.8	<i>Vollmachten</i> .....	200
2.9	<i>Pflichtverletzungen bei der Erfüllung des Kaufvertrages (Kaufvertragsstörungen)</i> .....	201
2.9.1	Mangelhafte Lieferung .....	202
2.9.2	Nicht rechtzeitige Lieferung .....	204
2.9.3	Nicht rechtzeitige Zahlung .....	205
2.10	<i>Kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren</i> ..	206
2.10.1	Kaufmännisches Mahnverfahren .....	206
2.10.2	Gerichtliches Mahnverfahren .....	207
2.11	<i>Besondere Rechtsbedingungen im Online-Handel</i> ...	208
2.12	<i>Gewährleistungs- und Verjährungsfristen</i> .....	209
<b>3</b>	<b><i>Kernprozesse des Einzelhandels</i></b> .....	<b>211</b>
3.1	<i>Sortimentsgestaltung</i> .....	211
3.2	<i>Warenbeschaffung</i> .....	212
3.3	<i>Warenannahme</i> .....	215
3.4	<i>Warenlagerung</i> .....	216
3.5	<i>Warenabsatz</i> .....	216
<b>4</b>	<b><i>Unterstützende Prozesse des Einzelhandels</i></b> .	<b>219</b>
4.1	<i>Aufgaben und Funktionen des Rechnungswesens</i> ...	219
4.2	<i>Finanzbuchhaltung</i> .....	220

4.3	<i>Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)</i> .....	220
4.3.1	Aufwendungen und Kosten .....	220
4.3.2	Erträge und Leistungen .....	221
4.3.3	Kostenartenrechnung .....	222
4.3.4	Kostenstellenrechnung .....	223
4.3.5	Kostenträgerstückrechnung .....	224
4.3.6	Vor- und Nachkalkulation .....	225
4.3.7	Deckungsbeitragsrechnung .....	225
4.3.8	Kurzfristige Erfolgsrechnung (KER) .....	226
4.4	<i>Statistiken</i> .....	227
4.5	<i>Anlagenwirtschaft</i> .....	227
4.6	<i>Personalwirtschaft</i> .....	229
4.6.1	Personalplanung .....	229
4.6.2	Personalstammblatt, Lohn- und Gehaltsabrechnung	232
4.7	<i>Marketing</i> .....	236
4.7.1	Verkaufsförderung (Sales Promotion) .....	237
4.7.2	Public Relations .....	238
4.7.3	Corporate Identity .....	238
4.7.4	Marktforschung .....	239
<b>5</b>	<b><i>Controlling</i></b> .....	<b>242</b>
<b>6</b>	<b><i>Qualitätssicherung und Nachhaltigkeit</i></b> .....	<b>246</b>
	<b><i>Wichtige Formeln und Schemata</i></b> .....	<b>247</b>
1	Kalkulation .....	247
2	Lagerkennzahlen .....	248
3	Erfolgskennzahlen .....	249
4	Bilanzbeurteilung .....	250
	<b><i>Stichwortverzeichnis</i></b> .....	<b>251</b>