

Dipl.-Hdl. Hans Jecht, Dipl.-Hdl. Marcel Kunze, Dipl.-Hdl. Peter Limpke,
Dipl.-Hdl. Rainer Tegeler, M. Ed. Tobias Fieber

Handeln im Handel

Ausbildung im Einzelhandel

2. Ausbildungsjahr: Lernfelder 6–10

11. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Zusatzmaterialien zu Handeln im Handel, 2. Ausbildungsjahr

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen zum Schulbuch: 978-3-14-222285-1
Lösungen zum Schulbuch Download: 978-3-14-104969-5
Lösungen zum Arbeitsheft Download: 978-3-14-222293-6



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Klassenlizenz Premium für Lehrer/-innen und
bis zu 35 Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz)
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr)

Für Schülerinnen und Schüler

Arbeitsheft: 978-3-14-222277-6



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr)
BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (4 Schuljahre)
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr)



Zu diesem Produkt sind digitale Zusatzmaterialien – wie z. B. ein Warenwirtschaftssystem – kostenlos online für Sie erhältlich. Sie können diese ganz einfach über die Eingabe des nachfolgenden Codes im Suchfeld unter www.westermann.de abrufen.

WBB-222269-011

Sollten Sie zu diesem Produkt bereits eine BiBox mit Material erworben haben, so sind die Zusatzmaterialien selbstverständlich dort bereits integriert.

© 2025 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6–14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-14-222269-1

„Handeln im Handel – 2. Ausbildungsjahr“: Der Titel dieser Schulbuchreihe weist auf das dahinterstehende Unterrichtskonzept hin.

Das 2. Ausbildungsjahr umfasst die Lernfelder 6 bis 10 des novellierten Rahmenlehrplans 2017 für den Ausbildungsberuf „Kaufmann im Einzelhandel und Kauffrau im Einzelhandel“ sowie „Verkäufer und Verkäuferin“. Der Band ist nach dem Lernfeldkonzept strukturiert. Das heißt, die Lernfelder wurden so konzipiert, dass sie konkrete berufliche Lernsituationen umfassen, in denen, durch die und für die fachliche, methodische, personale und soziale Kompetenzen erworben werden können.

Auch dieser zweite Band der Reihe „Handeln im Handel“ möchte vor diesem Hintergrund die Handlungskompetenz der Lernenden explizit und nachhaltig fördern. Als Handlungskompetenz verstehen wir „die Fähigkeit des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht, durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten“ (KMK). Die Schülerinnen und Schüler sollen auf die selbstständige Bewältigung der zunehmend komplizierteren und komplexeren Praxis in den Einzelhandelsunternehmen vorbereitet werden.

In einem von dem neuen Rahmenlehrplan geforderten Unterricht muss ein Schulbuch

- den von den Lernsituationen ausgelösten Lernprozess strukturieren,
- die zur Erreichung der geforderten Kompetenzen notwendigen Inhalte und Methoden darstellen,
- zum Lesen und zum Lernen bewegen und motivieren.

Die einzelnen Kapitel dieses umfassenden und verständlichen Schulbuches sind einheitlich gegliedert:

- 1. Einstieg:** Jedes Kapitel beginnt mit einer anschaulichen Fallschilderung oder Darstellung, die auf eine Problemstellung des Kapitels hinweist.
- 2. Information:** Es schließt sich ein ausführlicher Informationsteil mit einer großen Anzahl von Beispielen und weiteren Veranschaulichungen an.
- 3. Aufgaben:** Die im Aufbau folgenden Lernaufgaben, die der Erschließung des Textes dienen, sollen von den Schülerinnen und Schülern mithilfe des Informa-

tionsteils selbstständig gelöst werden.

4. Aktionen: Durch Anwendung wichtiger Lern-, Arbeits- oder Präsentationstechniken im Zusammenhang mit dem behandelten Thema werden Grundlagen zum Erwerb der beruflich geforderten Handlungskompetenz gelegt.

5. Zusammenfassung: Am Kapitelende werden die wesentlichen Lerninhalte in Form einer farblich hervorgehobenen Übersicht als Post-Organizer zusammengefasst. Die Übersicht eignet sich sehr gut zur Wiederholung des Gelernten.

Die übersichtliche Gestaltung der Kapitel, die ausführlichen Erläuterungen der Fachbegriffe, die leicht verständliche Textformulierung und die vielen Beispiele und Abbildungen veranschaulichen die Inhalte ganz besonders, sodass das Lernen wesentlich erleichtert wird.

Der zweispaltige Satz und das breitere Buchformat wurden gewählt, um die Erfassbarkeit des Textes zu verbessern.

Das umfangreiche Sachwortverzeichnis am Schluss des Buches soll dem schnellen und gezielten Auffinden wichtiger Inhalte dienen.

Die Autoren bedanken sich für wertvolle Anregungen bei Sabine Sgonina.

Vorwort zur 11. Auflage

Seit der letzten Auflage hat es verschiedene rechtliche, ökonomische und technische Neuerungen von hoher Relevanz gegeben. Diese wurden eingearbeitet. Zur besseren Verständlichkeit wurden zudem auch einige Kapitel ausgetauscht. Zudem haben wir die Anregungen und Vorschläge sehr vieler Kolleginnen und Kollegen eingearbeitet. Bei diesen bedanken wir uns explizit.

Wir weisen darauf hin, dass viele weitere multimediale Zusatzmaterialien sowie Aktualisierungen in der BiBox zu diesem Buch enthalten sind.

Frühjahr 2025

Die Verfasser

INHALTSVERZEICHNIS

LERNFELD 6

6	Waren beschaffen	7
6 1	Wir führen eine Beschaffungsplanung durch	9
6 2	Wir finden Bezugsquellen	14
6 3	Wir erstellen Anfragen und lernen ihre Bedeutung kennen	21
6 4	Wir führen einen Angebotsvergleich durch	23
6 5	Wir bestellen Waren	37
6 6	Wir nutzen Warenwirtschaftssysteme im Einkauf	41
6 7	Wir nutzen Kooperationen im Einzelhandel für die Warenbeschaffung	47

LERNFELD 7

7	Waren annehmen, lagern und pflegen	53
7 1	Wir nehmen Waren an	54
7 2	Wir reagieren auf Schlechtleistungen	59
7 3	Wir informieren uns über die Nicht-rechtzeitig-Lieferung	80
7 4	Wir erfüllen im Lager verschiedene Aufgaben	87
7 5	Wir beachten allgemeingültige Grundsätze bei der Arbeit im Lager	90
7 6	Wir versuchen, uns im Lager immer dem optimalen Lagerbestand zu nähern	98
7 7	Wir kontrollieren die Bestände im Lager	101
7 8	Wir überprüfen mithilfe von Lagerkennzahlen die Wirtschaftlichkeit des Lagers	105
7 9	Wir verwenden EDV-gestützte Warenwirtschaftssysteme im Lager	116

LERNFELD 8

8	Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	123
8 1	Wir informieren uns über die Grundlagen des Rechnungswesens und der Buchführung	124
8 2	Wir erschließen die Notwendigkeit von Belegen und die Geld- und Güterströme im Unternehmen	130
8 3	Wir erstellen ein Inventar	136
8 4	Wir lernen Inventurvereinfachungsverfahren kennen	142
8 5	Wir erkennen die Bilanz als Grundlage der Buchführung	145
8 6	Wir erkennen Bilanzveränderungen durch Geschäftsfälle	151
8 7	Wir informieren uns über die Arbeitsabläufe in der Buchführung	154
8 8	Wir lösen die Bilanz in Bestandskonten auf	157
8 9	Wir erfassen laufende Buchungen im Hauptbuch	163
8 10	Wir erfassen Geschäftsfälle im Grundbuch (Buchungssatz)	168
8 11	Wir schließen Konten im Hauptbuch (mit SBK) ab	176
8 12	Wir erfassen Geschäftsfälle auf Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch	186
8 13	Wir berechnen Waren- und Umsatzkennziffern	197
8 14	Wir planen die Belegbearbeitung (inkl. Belegprüfung)	203
8 15	Wir bereiten Daten statistisch und grafisch auf	209

9	Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	215
9 1	Wir beachten Einflussgrößen auf die Preisgestaltung	216
9 2	Wir kalkulieren Verkaufspreise und wenden unterschiedliche Preisstrategien an	224
9 3	Wir beachten die rechtlichen Vorschriften für die Preisgestaltung	234
9 4	Wir nutzen das Warenwirtschaftssystem für preispolitische Maßnahmen	239

10	Besondere Verkaufssituationen bewältigen	244
10 1	Wir erkennen unterschiedliche Kundentypen	245
10 2	Wir beachten spezielle Kundengruppen	253
10 3	Wir beachten interkulturelle Besonderheiten	262
10 4	Wir führen Verkaufsgespräche in besonderen Verkaufssituationen	275
10 5	Wir nutzen digitale Technik in Verkaufsgesprächen mit unterschiedlichen Kundentypen	283
10 6	Wir bieten Kundinnen und Kunden die Möglichkeit des Finanzierungskaufs	287
10 7	Wir versuchen Ladendiebstähle zu verhindern	294
10 8	Wir handeln situations- und fachgerecht beim Umtausch und bei der Reklamation von Waren	304
10 9	Wir informieren uns über die Produkthaftung	317

Sachwortverzeichnis	323
----------------------------	-----

Bildquellenverzeichnis	326
-------------------------------	-----

Anhang

Einzelhandelskontenrahmen (EKR)

Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung in Staffelform

Gliederung der Jahresbilanz

WAREN BESCHAFFEN

6



Waren beschaffen

Lernsituation

Die Auszubildenden Britta Krombach, Robin Labitzke, Anja Maibaum und Lars Panning sollen während ihrer Ausbildung in der Filiale Schönstadt der Ambiente Warenhaus AG auch Kenntnisse und Fähigkeiten im Einkauf erwerben. Deshalb werden sie zu Beginn ihres zweiten Ausbildungsjahres zwei Monate im Funktionsbereich Beschaffung der Filiale Schönstadt eingesetzt.

Nachdem ihnen der Leiter des Funktionsbereichs Beschaffung, Herr Otte, einen Überblick über die Tätigkeiten im Beschaffungsbereich gegeben hat, beauftragt er Britta Krombach, Robin Labitzke, Anja Maibaum und Lars Panning, auf der Grundlage der folgenden Daten aus dem Warenwirtschaftssystem der Ambiente Warenhaus AG die notwendigen Nachbestellungen von Waren vorzunehmen.

[illegible]

Versetzen Sie sich in die Rolle von Britta Krombach, Robin Labitzke, Anja Maibaum oder Lars Panning.

1. Wählen Sie auf der Grundlage der oben abgebildeten Informationen aus dem Warenwirtschaftssystem der Ambiente Warenhaus AG die Artikel aus, die nachbestellt werden sollten.
2. Beschreiben Sie die notwendigen Schritte, die zur Nachbestellung dieser Artikel erforderlich sind. Stellen Sie den Beschaffungsprozess in einer Übersicht dar.

Waren annehmen, lagern und pflegen

Lernsituation 1

In der Warenannahme des Zentrallagers der Ambiente Warenhaus AG herrscht Hochbetrieb. Gerade fahren ein Lkw der Grotex GmbH und ein Paketdienst vor.

1. Stellen Sie fest, welche Kontrollen dort durchgeführt werden müssen.
2. Bei der Warenannahme stellt sich heraus, dass zwei Pakete der Grotex GmbH beschädigt sind.
Geben Sie an, welche Maßnahmen das Personal in der Warenannahme ergreifen muss.
3. Nach der Annahme von Waren der Belco AG, die durch einen Paketdienst ordnungsgemäß angelie-

fert wurden, werden beim Auspacken der Pakete und der Einlagerung bei mehreren Artikeln Kratzer sowie Verunreinigungen festgestellt.

Geben Sie an, welche Maßnahmen das Personal in der Warenannahme ergreifen muss.

4. Das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem meldet, dass eine Warenlieferung der Talmi GmbH seit 14 Tagen überfällig ist.
Erläutern Sie, wie sich die Rechtssituation für die Ambiente Warenhaus AG darstellt.

Lernsituation 2

Am Anfang des Jahres schaut sich der Lagerleiter der Ambiente Warenhaus AG vor einer Abteilungsleiterkonferenz stichprobenartig mithilfe der EDV die Lager-situation zweier Artikel an.

1. Der Lagerbestand des Artikels A beträgt am 1. Januar 1200 Stück. Jeden Monat werden 400 Stück an Einzelhandelsunternehmen verkauft. Die Ambiente Warenhaus AG hält vorsichtshalber einen Sicherheitsbestand, der 6 Wochen reicht. Die Lieferfrist des Herstellers beträgt 8 Wochen.

Ermitteln Sie

- a) die Höhe des Sicherheitsbestands,
- b) die Höhe des Meldebestands und
- c) den Bestelltermin.

2. Aus der Lagerdatei ergibt sich der Verlauf der Ein- und Ausgänge für den Artikel B:

Datum	Eingang	Ausgang	Bestand
01.01.			20
12.01.	15		
24.01.		6	
17.02.		3	
02.03.		10	
05.03.	15		
12.04.		8	
05.05.		9	
29.05.	15		
08.06.		6	

Datum	Eingang	Ausgang	Bestand
21.07.		8	
18.08.	15		
27.08.		9	
03.09.		11	
29.09.	15		
02.10.		4	
20.10.		8	
09.11.	15		
18.11.		10	
05.12.		5	
15.12.	20		
20.12.		4	

- a) Ermitteln Sie den jeweiligen Bestand des Artikels am Tag des Warenein- oder Warenausgangs.
 - b) Berechnen Sie den durchschnittlichen Lagerbestand.
 - c) Ermitteln Sie die Lagerumschlagsgeschwindigkeit.
 - d) Berechnen Sie die durchschnittliche Lagerdauer.
3. Bewerten Sie die ermittelten Ergebnisse der Ambiente Warenhaus AG im Vergleich mit denen der Branche. Branchenwerte:
 - durchschnittlicher Lagerbestand 18 Stück,
 - Lagerumschlagshäufigkeit 9,3.
 4. Erläutern Sie Maßnahmen der Ambiente Warenhaus AG zur Verbesserung der eigenen betrieblichen Kennzahlen.
 5. Der Leiter des Controllings stellt die provokante These auf, dass Warenhauskonzerne kein Lager benötigen. Stellen Sie die Aufgaben des Lagers dar.

6. Im Lauf der Diskussion kommt auch die Kostensituation im Lager zur Sprache.

a) Führen Sie alle Kosten des Lagers auf.

b) Geben Sie an, welche Vor- und Nachteile sich für die Ambiente Warenhaus AG ergeben würden, wenn die Lagerbestände so weit verringert würden, dass sie zu klein sind.

KAPITEL 1

Wir nehmen Waren an

Zentrallager der Ambiente Warenhaus AG: Ein Spediteur bringt eine Sendung mit 500 Geschirrtüchern und 500 Walkfrottiertüchern der Leistner Wäsche GmbH, Ritterstraße 37, 28865 Lilienthal.

Herr Stumpe nimmt im Lager die Sendung entgegen. Ein Paket ist außen beschädigt.

1. Führen Sie auf, wie ein Einzelhandelsunternehmen bei der Annahme von Waren vorgehen muss.
2. Erstellen Sie eine Tatbestandsaufnahme für das beschädigte Paket.



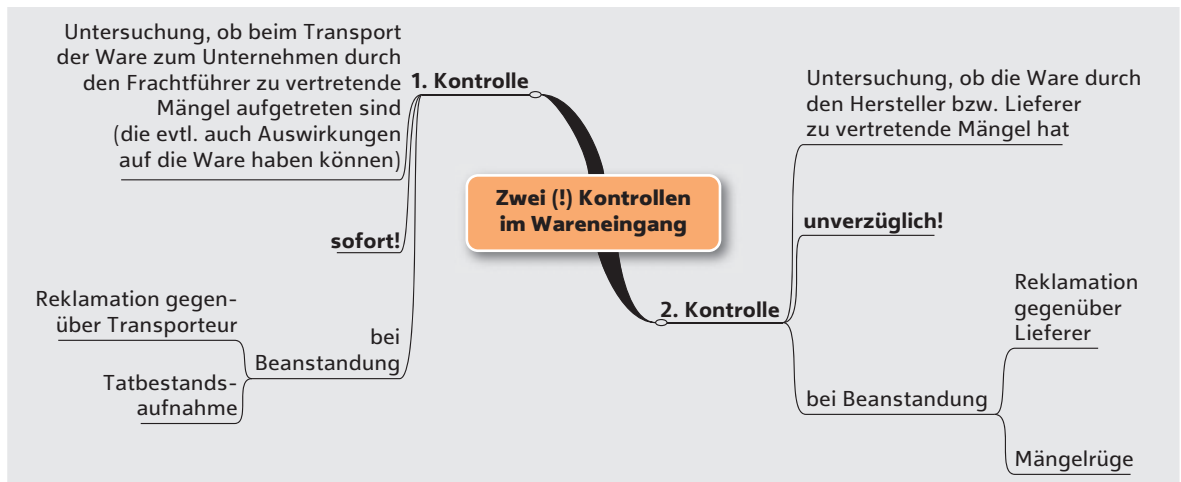
Anlieferung einer Warensendung

INFORMATION

Bestellte Waren werden dem Einzelhandelsbetrieb durch die Post oder die Bahn, durch Paketdienste oder gewerbliche Güterverkehrsunternehmen zugestellt. Vertragsmäßig gelieferte Ware muss abgenommen werden. Nicht immer jedoch ist die Lieferung einwandfrei. Die Ware kann Mängel aufweisen, die entweder der Hersteller

zu verantworten hat oder die durch den Transporteur verursacht wurden. Damit das Einzelhandelsunternehmen als Käufer nicht das Recht zur Reklamation verliert, müssen beim Wareneingang verschiedene Prüfungen vorgenommen werden.

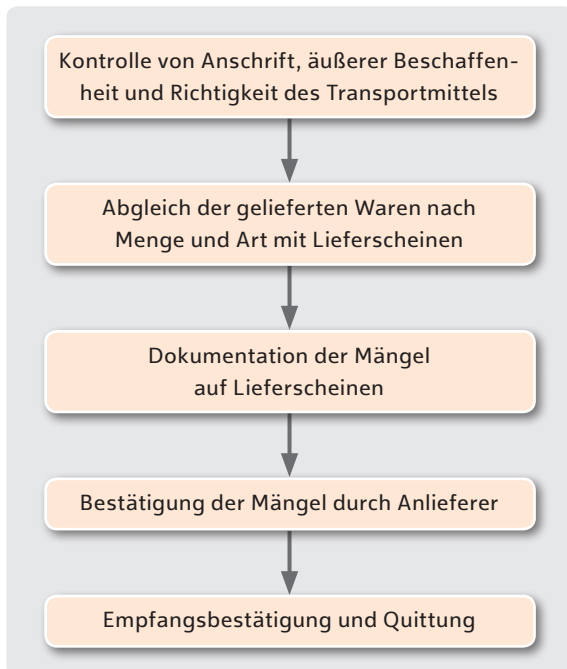
Vorgehensweise im Wareneingang



Kontrolle gegenüber dem Frachtführer

Es wird sofort – also auf der Stelle – mithilfe der Warenbegleitpapiere die **Berechtigung der Lieferung** kontrolliert. Bei der Ware könnte es sich z. B. um Irrläufer handeln oder um unverlangte Gegenstände. Irrläufer ergeben sich meist schon durch die falsche Adresse. Unverlangte Sendungen sind zu erkennen, wenn die Warenannahme im Betrieb (z. B. durch die Einkaufsabteilung) rechtzeitig über jeden zu erwartenden Eingang unterrichtet ist.

Auch die **Verpackung** muss sofort überprüft werden.



Noch in Gegenwart des Überbringers ist festzustellen, ob die Verpackung in irgendeiner Weise beschädigt ist. Bei Artikeln, die nicht verpackt sind, ist das Äußere der Ware auf Mängel hin zu untersuchen. Anschließend wird eine **Mengenprüfung** vorgenommen. Es wird dabei geklärt, ob die Anzahl bzw. das Gewicht der Versandstücke mit den Versandpapieren übereinstimmt.

Als Papiere zur Kontrolle können im Wareneingang herangezogen werden:

- Lieferscheine
- Frachtbriefe
- Ladescheine
- Paketkarten

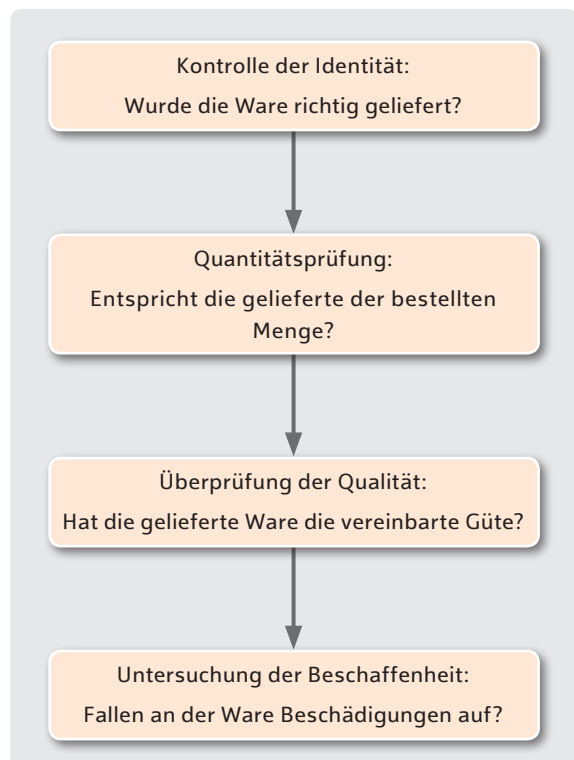
Ergeben sich bei den drei genannten Kontrollen Mängel, verlangt der Einzelhandelsbetrieb eine **Tatbe-**

standsaufnahme. Sie richtet sich gegen den Transporteur der Ware. Das Einzelhandelsunternehmen ist dann berechtigt, die Abnahme der Ware zu verweigern oder die Ware nur unter Vorbehalt anzunehmen.

Kontrolle gegenüber dem Lieferer

Auch der **Zustand der Waren** muss untersucht werden. Nach dem Auspacken der Ware ist zu prüfen, ob die gelieferten Artikel den im Kaufvertrag vereinbarten Eigenschaften entsprechen. Eine genaue Kontrolle lässt sich aus zeitlichen Gründen nicht immer sofort bei der Übergabe der Ware durchführen. Sie hat aber „unverzüglich“ zu erfolgen. Unverzüglich bedeutet: Die Prüfung darf ohne wichtigen Grund nicht verzögert werden. Zum nächstmöglichen Zeitpunkt muss die Ware auf eventuelle Mängel hin untersucht werden. Bei größeren Mengen kann eine Stichprobenkontrolle erfolgen. Als Kontrollunterlagen bei dieser zweiten Prüfung im Wareneingang können herangezogen werden:

- Lieferscheine
- Packzettel
- Rechnungen
- Versandanzeigen
- Bestellunterlagen des Betriebs





Stellt das Einzelhandelsunternehmen fest, dass die Ware beispielsweise beschädigt ist, teilt es das dem Lieferer mit. Die fehlerhafte Ware wird mit dieser sogenannten **Mängelrüge** beim Lieferer beanstandet, damit das Unternehmen keine Ansprüche verliert.

Ist die Ware einwandfrei, wird sie ins Lager oder in die Verkaufsräume gebracht. Gleichzeitig wird der Einkaufsabteilung und der Buchhaltung gemeldet, dass bestellte Ware eingetroffen ist.

EDV-gestützte Warenwirtschaftssysteme im Wareneingang

Damit die Arbeiten des Wareneingangs im Einzelhandel lagergerecht erfüllt werden können, werden detaillierte Informationen pro Artikel über die bei Lieferanten getätigten Bestellungen benötigt. Das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem des Einzelhandelsbetriebs stellt die zum Zeitpunkt der Anlieferung notwendigen Daten für die Übernahme der Ware und deren Kontrolle zur Verfügung.

Bei fortgeschrittenen Warenwirtschaftssystemen wird der erwartete Wareneingang mit Angaben aus der Bestelldatei über die Menge, das Gewicht und das Volumen der Ware für den entsprechenden Lagerbereich und Lagergang angekündigt. Die Wareneingangsabteilung kann dann schon rechtzeitig alle erforderlichen Vorkehrungen treffen, um die Ware später rasch und reibungslos zu übernehmen, zu kontrollieren und einzulagern. Aufgrund dieser Informationen sollte das Einzelhandelsunternehmen

- freie Abladestellen für die Lkw-Anlieferung bereithalten,
- ausreichenden Platz für das Abstellen der Ware reservieren,
- innerbetriebliche Transportmittel bereithalten,
- Personal- und Lagerkapazität vorhalten.

Die tatsächlich gelieferte Ware wird im Rahmen der Wareneingangserfassung hinsichtlich verschiedener Kriterien mit der vom EDV-gestützten Warenwirtschaftssystem früher erfassten Bestellung überprüft. Grundlage für die Annahme und Kontrolle der Ware sind die Warenbegleitpapiere. Dabei muss das Einzelhandelsunternehmen äußerst sorgfältig vorgehen: Im Wareneingang, bei der Wareneingangskontrolle und der entsprechenden Datenerfassung verursachte Fehler wirken sich in allen übrigen Bereichen der Warenwirtschaft des Betriebs aus. Die nachfolgend an das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem angeschlossenen Betriebsstellen würden dann zwangsläufig auf falsche oder unvollständige Angaben zugreifen.

Im Normalfall erfolgt die Wareneingangserfassung als integrierte Bestellabwicklung. Dadurch wird die kostspielige Mehrfacherfassung von Daten an den verschiedenen Stellen des Betriebs zum großen Teil vermieden. Es werden nur die Bestelldaten aufgerufen und bestätigt, lediglich Abweichungen werden neu erfasst und in das Warenwirtschaftssystem eingegeben.

Die festgestellten Abweichungen sind die Grundlage für unterschiedliche Auswertungen des EDV-gestützten Warenwirtschaftssystems. Untersucht werden in diesem Zusammenhang:

- **Termintreue:** Terminüber- oder -unterschreitungen
- **Menge:** Über- bzw. Untermengen
- **Qualität:** Vergleich bestimmter qualitativer Werte

Oft genügen dem Einzelhandelsbetrieb diese beim Wareneingang gewonnenen Informationen. In vielen Fällen werden diese Daten jedoch in weitere Unterprogramme des Warenwirtschaftssystems übertragen und dort zu anderen Auswertungen weiterverarbeitet.

Beispiele dafür sind u. a.:

- Liefererauswahl nach den o. a. Kriterien
- Soll-Ist-Abweichungen bei bestimmten Warengruppen oder Produkten

AUFGABEN

1. Warum muss ein Einzelhandelsunternehmen bei der Annahme von Waren bestimmte Kontrollen vornehmen?
2. Erklären Sie den Unterschied zwischen einer sofortigen und einer unverzüglichen Prüfung.
3. Welche Kontrollen müssen sofort vorgenommen werden?
4. Was kann unverzüglich kontrolliert werden?
5. Welche Maßnahmen hat das Einzelhandelsunternehmen bei Beanstandungen zu ergreifen?
6. Welche Maßnahmen muss der Einzelhändler oder die Einzelhändlerin ergreifen, wenn das EDV-gestützte Warenwirtschaftssystem den Eingang von Ware ankündigt?
7. Wie unterstützen Warenwirtschaftssysteme den Wareneingangsbereich des Einzelhandelsbetriebs?
Was muss der Einzelhändler oder die Einzelhändlerin bei der Annahme von Waren beachten?
8. Es werden 18 000 Konserven angeliefert. Welche Aussage ist richtig?
 - a) Die Ware muss bei der Annahme in Anwesenheit des Unternehmers bzw. der Unternehmerin geprüft werden.
 - b) 15 % der Ware sind zu prüfen.
 - c) Die Ware kann ohne Prüfung eingelagert werden, wenn der Spediteur erklärt, die Ware sei sachgemäß verpackt worden.
 - d) Bei Lieferung von Massengütern kann die Einlagerung der Ware ohne Kontrolle erfolgen.
 - e) Die Ware muss durch Stichproben in angemessener Zahl geprüft werden.
9. Am 21. Juli trifft eine Lieferung bei der Ambiente Warenhaus AG ein.
Was müssen Sie in Anwesenheit des Frachtführers prüfen, bevor Sie den Empfang der Ware quittieren?
 - a) die äußere Verpackung
 - b) den Preis der Ware
 - c) die Art der Ware
 - d) die Qualität der Ware
 - e) die Beschaffenheit der Ware

AKTIONEN

1. a) Erkunden Sie, wie die Warenannahme in Ihrem Ausbildungsbetrieb geregelt ist.
b) Informieren Sie in einem Kurzreferat Ihre Klasse darüber.
2. a) Bestellen Sie mithilfe des Warenwirtschaftssystems 200 Stück des Artikels „Verstärkungsringe“.
b) Die Ware kommt. Sie hat keine Mängel. Buchen Sie den Wareneingang.
3. a) Bestellen Sie mithilfe des Warenwirtschaftssystems 300 Stück Korrekturstifte einer bekannten Marke.
b) Die Ware wird geliefert. Nach dem Auspacken stellt sich heraus, dass alle Artikel beschädigt sind.
Vermerken Sie das im Warenwirtschaftssystem.
4. Halten Sie die Schritte, mit denen Sie mithilfe des Warenwirtschaftssystems Wareneingänge erfassen, in einer Arbeitsanweisung für neue, einzuarbeitende Kolleginnen und Kollegen fest.
5. Bis jetzt haben Sie schon eine Menge Klassenarbeiten geschrieben. Wahrscheinlich waren Sie auch schon bei der Zwischenprüfung. Aber auch die Abschlussprüfung rückt immer näher. Damit sie erfolgreich wird, sollten Sie versuchen, alle eventuellen Lernschwierigkeiten auszuschließen. Betrachten Sie die unten stehende Mindmap über Lernprobleme:
 - a) Überprüfen Sie, ob eine der vorgestellten Lernschwierigkeiten auf Sie zutrifft.
 - b) Überlegen Sie, welche Ursache diese Lernschwierigkeiten bei Ihnen gehabt haben können.
 - c) Versuchen Sie, eine mögliche Lösung zu finden.

Wir erfassen laufende Buchungen im Hauptbuch

Frau Fritsche gibt Britta Krombach einen Auszug aus der Buchführung mit den aktuellen Beständen der Konten zum 02.09.20.. und einen Beleg. Britta soll nun die Geschäftsfälle im Hauptbuch erfassen.

S	Bestände auf den Konten zum 02.09.20..		H
Fuhrpark	17.000,00	Eigenkapital	8.300,00
BGA	8.500,00	Darlehen	40.000,00
Waren	23.000,00	Verbindlichkeiten a. LL	23.000,00
Forderungen a. LL	17.500,00	Sonstige Verbindlichkeiten	7.000,00
Bank	10.350,00		
Kasse	1.950,00		
	78.300,00		78.300,00

Kontoauszug vom 02.09.20.. – 05.09.20..								Grün & Gut Bank – BLZ 226 100 33	
Konto-Nr.	Auszug	Blatt	Geschäftsstelle		Währung	Soll	Alter Kontostand	Haben	
063620900	15	1	GG Schönstadt 0845/3981		EUR			10.350,00	
Buchungstag	Wir haben für Sie gebucht						Belastung	Gutschrift	
02.09.	Darlehen 34092, Tilgung 09/20..						2.000,00		
02.09.	Textila AG, Rg. 34092						3.570,00		
03.09.	Exclusiva GmbH, Rg. 23913							238,00	
05.09.	Silke Bachmann e. K., Rg. 23783 vom 08.08.20..							400,00	
Ambiente Warenhaus AG Groner Straße 22–24, 34567 Schönstadt			Neuer Kontostand:					5.418,00	

Autohaus Bach

Telefon: 0511 1234-56
Telefax: 0511 1234-57
E-Mail: marx@bach-wvd.de

Kunden-Nr.: 19875
Lieferdatum: 12.10.20..
Bestelldatum: 28.07.20..
Sachbearbeiter/-in: Herr Marx

Rechnungs-Nr.: 86970
Rechnungsdatum: 14.10.20..

Autohaus Bach · Birkenwald 44 · 30449 Hannover
Ambiente Warenhaus AG
Herrn Rischmüller
Groner Straße 22–24
34567 Schönstadt

Rechnung

Pos.	Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge und Einheit	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	125125	PKW Kolf Sport Neuwagen	1	33.320,00 €	33.320,00 €

Gesamtpreis

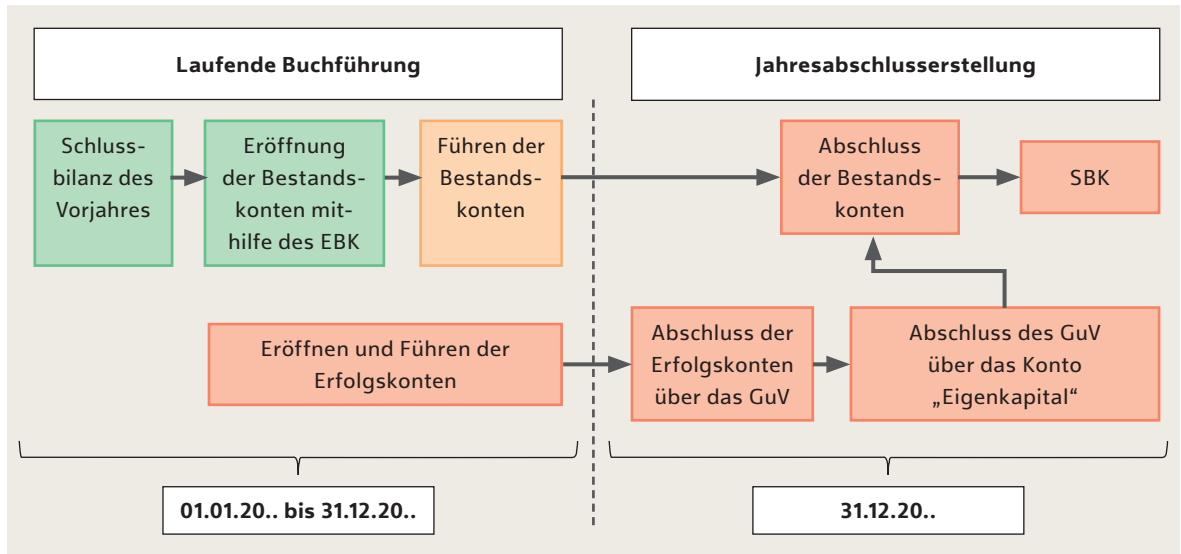
33.320,00 €

Rechnungsbetrag zahlbar innerhalb von 14 Tagen netto.

1. Erläutern Sie, was man unter „Hauptbuch“ versteht.
2. Geben Sie die Geschäftsfälle an, die in den Belegen abgebildet werden.
3. Erfassen Sie die Geschäftsfälle im Hauptbuch.

INFORMATION

Laufende Buchungen



Nachdem die Konten eröffnet wurden, können die laufenden Werteströme, die sich in einem Unternehmen ergeben (Geschäftsfälle), erfasst werden. Die Buchführung ist nun „einsatzbereit“. Die Erfassung der laufenden Buchungen erfolgt hier zunächst im Hauptbuch.

Erfassen von Geschäftsfällen im Hauptbuch (T-Konto)

Das Erfassen von Geschäftsfällen im Hauptbuch erfolgt rein schematisch. Die Konten sind sachlich sortiert. Jede Position aus der Bilanz wird auf einem gesonderten Konto im Hauptbuch geführt. Um Aufwendungen und Erträge nachvollziehbar zu gliedern, werden auch sie auf gesonderten Konten im Hauptbuch erfasst (Details werden später behandelt). Das Schema wird im Folgenden vorgestellt.

Auf aktiven Bestandskonten wird das Vermögen des Unternehmens dargestellt. Das bestehende Vermögen und die Vermögenszugänge werden im Soll gebucht, während die Vermögensabgänge im Haben gebucht werden.

Soll	Aktives Bestandskonto	Haben
EBK/Anfangsbestand		Abgänge
Zugänge		

Auf passiven Bestandskonten wird das Kapital des Unternehmens dargestellt, also das Eigen- und Fremdkapital (Schulden). Das bestehende Kapital und die Kapitalzugänge (z.B. Kreditaufnahme) werden im Haben gebucht, während die Minderung der passiven Bestandskonten im Soll gebucht wird.

Soll	Passives Bestandskonto	Haben
Abgänge		EBK/Anfangsbestand
		Zugänge

Jeder Buchungssatz wird im Hauptbuch mit einer Buchungsnummer versehen. Diese Buchungsnummer ergibt sich in der Praxis aus dem System und der Erfassung der Geschäftsfälle im Grundbuch. Die Erfassung im Grundbuch wird in den folgenden Kapiteln dargestellt.¹

Mithilfe von vier Fragen kann beantwortet werden, welche Konten bei der Erfassung eines Geschäftsfalles angesprochen werden.

Die Zugänge auf den Bestandskonten werden im weiteren Verlauf des Kapitels zur Verdeutlichung in grüner Farbe dargestellt. Die Abgänge werden in roter Farbe dargestellt.

¹ Sofern keine anderen Informationen vorliegen, werden die Geschäftsfälle mit Nr. 1 beginnend durchnummeriert.

Abschluss der aktiven Bestandskonten

Die Soll-Seite der aktiven Bestandskonten ist (in der Regel) größer als die Haben-Seite.

Um ein aktives Bestandskonto abzuschließen, ermittelt man die Summe des Kontos auf der Soll-Seite und trägt sie in das Konto ein.

BEISPIEL

S		Bank	H
EBK	9.500,00	2. Verb. a. LL	2.500,00
1. BGA	3.570,00	4. Darlehen	7.000,00
3. Ford. a. LL	12.495,00		
	23.570,00		

Da beide Seiten eines Kontos systembedingt immer gleich groß sein müssen, wird die Summe auch auf die Haben-Seite übertragen.

BEISPIEL

S		Bank	H
EBK	9.500,00	2. Verb. a. LL	2.500,00
1. BGA	3.570,00	4. Darlehen	7.000,00
3. Ford. a. LL	12.495,00		
	23.570,00		23.570,00

Der auf der Haben-Seite fehlende Betrag, der sich ergibt, wenn man alle Positionen auf der Haben-Seite (Vermögensabgänge) von der Summe des Kontos abzieht, wird als Saldo bezeichnet.

Der ermittelte Saldo wird auf der Haben-Seite des aktiven Bestandskontos eingetragen. Die Beträge auf der Haben-Seite ergeben nun die zuvor ermittelte Summe. Soll und Haben sind gleich groß. Der ermittelte Saldo des Kontos wird auf die Soll-Seite des Schlussbilanzkontos übertragen. Das aktive Bestandskonto ist im Hauptbuch abgeschlossen.

BEISPIEL

S		Bank	H
EBK	9.500,00	2. Verb. a. LL	2.500,00
1. BGA	3.570,00	4. Darlehen	7.000,00
3. Ford. a. LL	12.495,00	5. SBK	14.070,00
	23.570,00		23.570,00

Der dazugehörige Buchungssatz lautet:

Buchungssatz	Soll	Haben
SBK an Aktivkonto		

Bezogen auf das vorliegende Beispiel lautet der Buchungssatz also:

Buchungssatz	Soll	Haben
SBK an Bank	23.570,00	23.570,00

Abschluss der passiven Bestandskonten

Die Haben-Seite der passiven Bestandskonten ist (in der Regel) größer als die Soll-Seite. Um ein passives Bestandskonto abzuschließen, ermittelt man die Summe des Kontos auf der Haben-Seite und trägt sie in das Konto ein.

BEISPIEL

S		Darlehen	H
1. Bank	2.500,00	EBK	12.000,00
3. Bank	3.500,00	2. Fuhrpark	53.550,00
		4. BGA	17.850,00
		5. BGA	8.330,00
			91.730,00

Da beide Seiten eines Kontos systembedingt immer gleich groß sein müssen, wird die Summe auch auf die Soll-Seite übertragen.

BEISPIEL

S		Darlehen	H
1. Bank	2.500,00	EBK	12.000,00
3. Bank	3.500,00	2. Fuhrpark	53.550,00
		4. BGA	17.850,00
		5. BGA	8.330,00
	91.730,00		91.730,00

Der auf der Soll-Seite fehlende Betrag, der sich ergibt, wenn man alle Positionen auf der Soll-Seite von der Summe des Kontos abzieht, wird als Saldo bezeichnet.

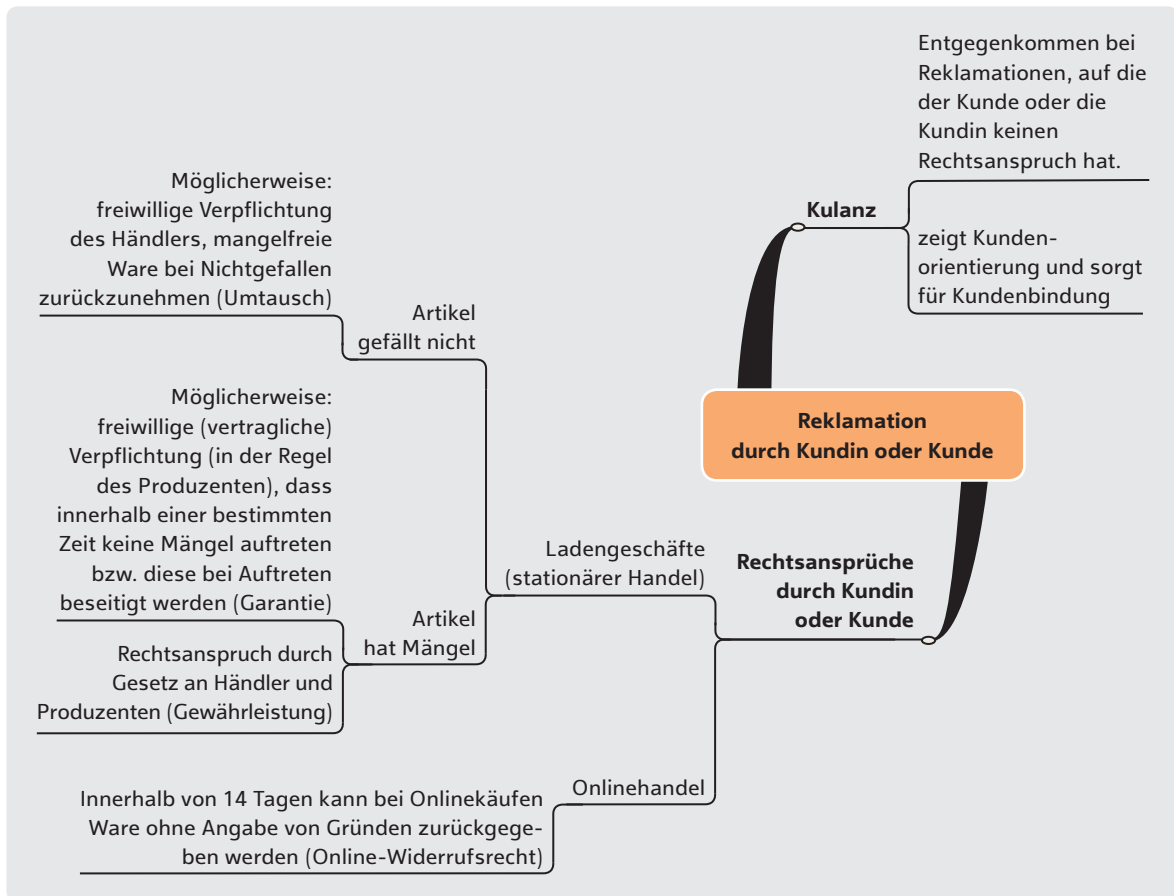
Der ermittelte Saldo wird auf der Soll-Seite des passiven Bestandskontos eingetragen. Die Beträge auf der Soll-Seite ergeben nun die zuvor ermittelte Summe. Soll und Haben sind gleich groß. Der ermittelte Saldo des Kontos wird auf die Haben-Seite des Schluss-

INFORMATION

Eine der Haupttätigkeiten der Mitarbeitenden im Einzelhandel ist die Behandlung von Reklamationen der Kundinnen und Kunden.

Um Reklamationen angemessen bearbeiten zu können, müssen Verkäuferinnen und Verkäufer zunächst einmal die rechtlichen Folgen von Reklamationen kennen.

Reklamierende Kundinnen und Kunden sind oft aufgeregt, empfindlich, manchmal sogar verärgert. Durch ein richtiges Verkäuferverhalten können Kundenverluste vermieden werden. Oft ist eine richtige Behandlung von Reklamationen ein Weg zu einer stärkeren Kundenbindung.



Umtausch

DEFINITION

Beim Umtausch nimmt das Unternehmen Ware ohne Mangel freiwillig zurück.

Es gibt eine Reihe von Gründen für Umtauschwünsche von Kundinnen und Kunden:

- Einem Kunden oder einer Kundin gefällt der gekaufte Artikel nicht mehr.
- Angehörigen sagt die Ware nicht zu.
- Der Kauf war unüberlegt
- Größe, Form, Farbe usw. der Ware passen nicht.

- Die für einen Dritten gekaufte Ware (Geschenke) ist schon vorhanden, gefällt oder passt nicht.
- Der Kunde sieht den gleichen Artikel günstiger bei einem Konkurrenzunternehmen.

Im deutschen Recht herrscht der Grundsatz, dass einmal geschlossene Verträge eingehalten werden müssen. Ein Rechtsanspruch auf Umtausch einer mangelfreien Ware besteht deshalb nach dem Gesetz nicht.

BILDQUELLENVERZEICHNIS

BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim: 95.1.

EHI Retail Institute GmbH, Köln: 296.4, 297.1.

fotolia.com, New York: Ament, Manfred 122.1; Arcurs, Yuri 243.1; Berg, Martina 214.1; Bernd_Leitner 317.3; bluedesign 72.3; Engel, Jan 288.4; goodluz 283.1; Hanik 6.1; Jrgen Effner 87.1.

Fullmann, Helge, Kall: 8.1, 240.1.

Getty Images (RF), München: mikimad 1.1.

Görmann, Felix, Berlin: 20.1, 27.1, 27.2, 27.3, 31.1, 37.1, 42.1, 56.1, 69.1, 88.1, 101.1, 224.2, 226.1, 229.1, 230.1, 241.2, 241.3, 245.1, 245.2, 245.3, 245.4, 246.1, 246.2, 246.3, 246.4, 246.5, 246.6, 246.7, 246.8, 246.9, 246.10, 246.11, 247.1, 247.2, 247.3, 247.4, 256.1, 275.1, 280.1, 299.1, 304.1, 304.2, 308.1, 310.1, 313.1, 318.1.

Görmann, Felix (RV), Berlin: 9.1, 12.1, 15.4, 24.1, 65.1, 80.1, 81.1, 82.1, 82.2, 90.1, 92.2, 92.3, 92.4, 98.1, 102.2, 102.3, 105.1, 107.1, 117.2, 124.1, 136.1, 142.1, 187.1, 199.1, 200.1, 224.1, 234.1, 317.1.

Hild, Claudia, Angelburg: 11.1, 14.2, 15.1, 15.2, 15.3, 40.1, 43.1, 43.2, 44.1, 46.1, 46.2, 47.1, 54.2, 94.1, 94.2, 94.3, 94.4, 95.2, 99.1, 102.1, 103.1, 117.1, 120.1, 130.1, 203.1, 239.1, 241.1.

idealo internet GmbH, Berlin: 18.6.

IFH KÖLN, Köln: 39.1.

iStockphoto.com, Calgary: Cole, Steve 52.1; courtneyk 209.1; izusek Titel, 262.1; MaximFesenko 287.1; TAGSTOCK1 271.1.

Jecht, Hans, Hildesheim: 16.1, 17.1.

Microsoft Deutschland GmbH, München: 29.1, 30.1, 32.1, 32.2, 33.1.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: Becker, Marius 284.1; dpa-infografik 254.3, 256.3, 258.1, 258.2, 258.3, 260.1, 279.1, 302.1.

Shutterstock.com, New York: Alexander_P 269.2; Atchori, Yana 269.1; industryviews 298.1.

SINUS Markt- und Sozialforschung GmbH, Heidelberg: 248.1.

stock.adobe.com, Dublin: aurema 306.1; BERLINSTOCK 125.1; bodnarphoto 288.3; Coloures-Pic 217.1, 307.1; cunaplus 296.1; DavidPrado 288.2; della Russo, Sascha 277.1; Dietl, Jeanette 154.1; digimaker 317.2; Do Ra 18.1, 18.2, 18.3, 18.4, 18.5; Dron 253.1; ekkaluck 54.1; goodluz 286.1; guukaa 85.1; iconshow 96.1; Ideenkoch 218.1; industrieblick 288.1; Joshhh 256.2; Kneschke, Robert 24.2, 59.1; Krakenimages.com 109.1; Kurhan 83.1; Lucky Dragon 87.2; Marco2811 83.3; Mediteraneo 254.1; mikumistock 296.2; milanmarkovic78 315.1; momius 72.1, 83.2; nsdpower 1.2; Pavel Losevsky 254.2; pb press 14.1; Race, Dan 71.2; Robert Kneschke 119.1; Sanders, Gina 257.1, 301.1; Seika 296.3; tarapatta 92.1; vegefox.com 72.2; WoGi 71.1.

YPS – York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 134.1, 183.1.