

*westermann*



Michael Sieber, Rafael Echtler

# **Prüfungswissen KOMPAKT**

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel  
Verkäufer/Verkäuferin

12. Auflage

Bestellnummer 27714

## Zusatzmaterialien zu 27714

Für Lehrerinnen und Lehrer:



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



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

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14,  
51149 Köln, [www.westermann.de](http://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. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf [www.schulbuchkopie.de](http://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 978-3-427-27714-9

## Vorwort

Das vorliegende Buch bietet für die Ausbildungsberufe „Kaufmann/-frau im Einzelhandel“ sowie „Verkäufer/-in“ in knapper Form eine übersichtliche Zusammenfassung aller für die IHK-Abschlussprüfung relevanten Lerninhalte. Dieses Buch kann keine Lehrbücher ersetzen. Es ist vielmehr als Nachschlagewerk konzipiert, das eine straffe und ökonomische Prüfungsvorbereitung für Klassenarbeiten sowie die Abschlussprüfung ermöglicht. Darüber hinaus kann es auch für den Unterricht an der Berufsschule eine hilfreiche Ergänzung sein.

Die nachfolgenden Übersichten veranschaulichen, ausgehend vom IHK-Prüfungskatalog, welche Kapitel des Buches für welches Prüfungsfach relevant sind. Einige Lerninhalte sind zum Teil für mehrere Prüfungsfächer bedeutsam. Dies gilt insbesondere für die Kapitel C „Warenwirtschaft“ und E „Rechnungswesen“.

Die Abschlussprüfung im Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel besteht aus zwei Teilen („gestreckte Abschlussprüfung“). Teil 1 wird schriftlich am Ende des 2. Ausbildungsjahres in den Prüfungsfächern „Verkauf und Werbemaßnahmen“, „Warenwirtschaft und Kalkulation“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durchgeführt. Inhalte und Aufgabenstellungen sind identisch mit der zeitgleich geprüften Abschlussprüfung des Ausbildungsberufes Verkäufer/-in. Damit gilt die Verkäuferabschlussprüfung bei Fortsetzung der Ausbildung im Beruf Kaufmann/-frau im Einzelhandel als 1. Teil der Abschlussprüfung. Teil 2 wird am Ende der Ausbildung schriftlich im Prüfungsfach „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“ und mündlich im fallbezogenen Fachgespräch durchgeführt.

Verfasser und Verlag wünschen Ihnen nicht nur viel Erfolg beim Arbeiten mit diesem Buch, sondern auch die gewünschten Prüfungsergebnisse!

Bayreuth, im Herbst 2023

*Die Verfasser*

## Prüfungsmodalitäten

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung für Einzelhandelskaufleute (entspricht der Abschlussprüfung für Verkäufer/-innen) am Ende des 2. Ausbildungsjahres

Prüfungsfach	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Inhalte
Verkauf und Werbemaßnahmen	90	ungebunden (offene Fragen)	B 1 Arbeitsmethoden B 2 Warensortiment B 3 Beratung und Verkauf B 4 Servicebereich Kasse B 5 Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation B 6 Onlinehandel B 7 Kundenservice D 4 Absatz
Warenwirtschaft und Kalkulation	60	gebunden (Multiple Choice)	B 4 Servicebereich Kasse C 1 Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem C 2 Wareneingang C 3 Warenlagerung D 3 Beschaffung E 1 Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens E 2 Kaufmännisches Rechnen E 3 Kostenrechnung/Kalkulation
Wirtschafts- und Sozialkunde	60	gebunden (Multiple Choice)	A 1 Wirtschaftliche Grundbegriffe A 2 Rechtliche Rahmenbedingungen A 3 Menschliche Arbeit im Betrieb A 4 Arbeitssicherheit und Umweltschutz D 5 Personalwirtschaft

## Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung für Kaufleute im Einzelhandel am Ende der Ausbildung

Prüfungsfach	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Inhalte
Geschäftsprozesse im Einzelhandel	120	ungebunden (offene Fragen)	A 2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens B 6 Onlinehandel C 1 Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem C 2 Wareneingang C 3 Warenlagerung D 1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels D 2 Organisation D 3 Beschaffung D 4 Absatz D 5 Personalwirtschaft D 6 Investition und Finanzierung E 1 Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens E 3 Kostenrechnung/Kalkulation E 4 Buchführung E 5 Statistik E 6 Controlling
mündliche Prüfung (15 Min. Vorbereitungszeit, 20 Minuten Prüfungsgespräch)	20	branchenbezogenes Fachgespräch	auf der Grundlage einer ausgewählten Wahlqualifikationseinheit, Warengruppen werden berücksichtigt

## Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

### → Prüfung Verkäuferin/Verkäufer

1. Gewichtung
  - Verkauf und Werbemaßnahmen 25 %
  - Warenwirtschaft und Kalkulation 15 %
  - Wirtschafts- und Sozialkunde 10 %
  - Fachgespräch in der Wahlqualifikation 50 %
2. Bestehensregelung
  - Gesamtergebnis: mindestens „ausreichend“ (= 50 Punkte)
  - Fachgespräch in der Wahlqualifikation: mindestens „ausreichend“
  - mindestens zwei weitere Prüfungsbereiche mit „ausreichend“ **und**
  - in keinem Prüfungsbereich ein „ungenügend“
3. Mündliche Ergänzungsprüfung
  - auf Antrag des Prüflings in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche, wenn der Prüfungsbereich mit schlechter als „ausreichend“ bewertet wurde und die mündliche Ergänzungsprüfung den Ausschlag für das Bestehen geben kann
  - Zeitumfang: 15 Minuten
  - Gewichtung: Die Note der schriftlichen Prüfung zählt im Verhältnis zur mündlichen Ergänzungsprüfung mit 2 : 1.

### → Prüfung Kaufleute im Einzelhandel

1. Gewichtung
  - Verkauf und Werbemaßnahmen 15 %
  - Warenwirtschaft und Kalkulation 10 %
  - Wirtschafts- und Sozialkunde 10 %
  - Geschäftsprozesse im Einzelhandel 25 %
  - Fachgespräch in der Wahlqualifikation 40 %
2. Bestehensregelung
  - Gesamtergebnis von Teil 1 und 2: mindestens „ausreichend“ (= 50 Punkte)
  - Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“: mindestens „ausreichend“
  - Fachgespräch in der Wahlqualifikation: mindestens „ausreichend“

3. Mündliche Ergänzungsprüfung

- auf Antrag des Prüflings in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche, wenn der Prüfungsbereich mit schlechter als „ausreichend“ bewertet wurde und die mündliche Ergänzungsprüfung den Ausschlag für das Bestehen geben kann
- Zeitumfang: 15 Minuten
- Gewichtung: Die Note der schriftlichen Prüfung zählt im Verhältnis zur mündlichen Ergänzungsprüfung mit 2 : 1.

# Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Wirtschafts- und Sozialkunde .....</b>	<b>15</b>
<b>1</b>	<b>Volkswirtschaftliche Grundlagen .....</b>	<b>16</b>
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
<b>2</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens</b>	<b>25</b>
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



<b>3</b>	<b>Menschliche Arbeit im Betrieb .....</b>	<b>65</b>
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
<b>4</b>	<b>Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....</b>	<b>79</b>
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit .....	79
4.2	Umweltschutz.....	81
<b>B</b>	<b>Kaufmännische Handelstätigkeit.....</b>	<b>84</b>
<b>1</b>	<b>Arbeitsmethoden.....</b>	<b>85</b>
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
<b>2</b>	<b>Warensortiment.....</b>	<b>96</b>
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
<b>3</b>	<b>Beratung und Verkauf .....</b>	<b>101</b>
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 der Kundschaft .....	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.....	113
3.2.7	Instrumente der Kundenbindung .....	114
3.3	Verkauf zusätzlicher Ware .....	114
3.3.1	Ergänzungsartikel .....	114
3.3.2	Alternativartikel .....	115
3.3.3	Ersatzangebote .....	115
3.4	Umgang mit unzufriedenen Kundinnen und Kunden..	115
3.4.1	Beschwerde und Reklamation .....	115
3.4.2	Umtausch .....	116
<b>4</b>	<b>Servicebereich Kasse.....</b>	<b>117</b>
4.1	Kassieren .....	117
4.2	Zahlungsmöglichkeiten .....	117
4.2.1	Barzahlung .....	117
4.2.2	Gutscheine/Coupons .....	118
4.2.3	Kartenzahlung .....	118
4.3	Preisnachlässe .....	120
4.4	Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich .....	120
4.4.1	Verkaufpsychologische Bedeutung des Kassenpersonals.....	120
4.4.2	Umtausch und Reklamation im Kassenbereich .....	120
4.5	Kassenabrechnung .....	121
4.5.1	Kassenbericht.....	121
4.5.2	Tageskassenbericht .....	121
4.5.3	Kassensturz.....	122
4.5.4	Falschgeld.....	122
<b>5</b>	<b>Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation .....</b>	<b>123</b>
5.1	Verkaufsraumgestaltung .....	123
5.2	Verkaufsform .....	126
5.3	Warenplatzierung und -präsentation .....	127
5.4	Schaufenstergestaltung .....	128
5.5	Visual Merchandising.....	129

<b>6</b>	<b>Onlinehandel</b> .....	<b>130</b>
6.1	Begriff und wirtschaftliche Bedeutung .....	130
6.2	Vorteile und Nachteile des Onlinehandels .....	131
6.3	Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel .....	132
6.4	Anforderungen an einen erfolgreichen Onlineshop....	134
6.5	Onlinemarketing.....	136
6.6	Multi-Channel-Strategien im E-Commerce .....	137
6.7	Kennziffern für den Onlineshop .....	139
6.8	Zahlungsmöglichkeiten im Onlinehandel .....	140
<b>7</b>	<b>Kundenservice</b> .....	<b>142</b>
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen.....	142
7.2	Arten von Serviceleistungen.....	143
<b>C</b>	<b>Warenwirtschaft im Einzelhandel</b> .....	<b>144</b>
<b>1</b>	<b>Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem</b> .....	<b>145</b>
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft .....	145
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung .....	146
1.3	Warencodierung.....	147
1.4	Datensicherung .....	147
1.5	Datenschutz .....	147
<b>2</b>	<b>Wareneingang</b> .....	<b>149</b>
<b>3</b>	<b>Warenlagerung</b> .....	<b>150</b>
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung .....	150
3.2	Anforderungen an ein Lager .....	150
3.3	Lagerarten .....	151
3.4	Lagerrisiken.....	151
3.5	Lagerbestandsarten .....	152
3.6	Lagerkosten.....	152
3.7	Lagerkennzahlen.....	153
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	154
3.9	Hilfsmittel im Lager.....	154
3.10	Tätigkeiten im Lager .....	155

<b>D Einzelhandelsprozesse .....</b>	<b>158</b>
<b>1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels</b>	<b>159</b>
1.1 Stellung und Aufgaben .....	159
1.2 Leistungen .....	159
<b>2 Organisation.....</b>	<b>160</b>
2.1 Grundbegriffe.....	160
2.2 Aufbauorganisation .....	160
2.3 Ablauforganisation .....	163
<b>3 Beschaffung .....</b>	<b>164</b>
3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments.....	164
3.2 Optimale Bestellmenge .....	165
3.3 Limitrechnung .....	165
3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt.....	166
3.5 Bezugsquellenermittlung .....	167
3.6 Anfrage.....	167
3.7 Angebot und Angebotsvergleich.....	168
3.8 Bestellung.....	168
3.9 Terminüberwachung .....	169
<b>4 Absatz.....</b>	<b>169</b>
4.1 Grundbegriffe.....	169
4.2 Marktforschung.....	171
4.3 Marketing-Mix.....	172
4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik.....	172
4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik.....	172
4.3.3 Kommunikationspolitik .....	173
4.3.4 Distributionspolitik.....	175
4.4 Rechtliche Vorgaben .....	175
4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV) .....	175
4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) .....	176
4.5 Kooperationsmöglichkeiten.....	177
4.5.1 Rackjobber.....	177
4.5.2 Franchising.....	178
4.5.3 Verkauf von Kommissionsware .....	178
<b>5 Personalwirtschaft .....</b>	<b>179</b>
5.1 Ziele und Aufgaben.....	179
5.2 Personalbedarfsplanung .....	179
5.3 Personalbeschaffung.....	181

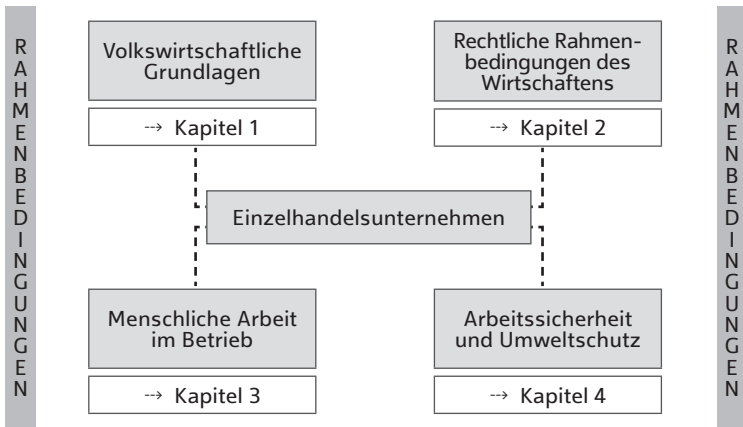
5.4	Personalverwaltung .....	182
5.5	Personalentwicklung.....	182
5.6	Gehaltsabrechnung.....	183
5.7	Personalfreisetzung.....	185
<b>6</b>	<b>Investition und Finanzierung .....</b>	<b>186</b>
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung .....	186
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung .....	187
6.3	Kreditsicherung.....	188
6.4	Leasing .....	189
6.5	Factoring.....	190
6.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz).....	191
<b>E</b>	<b>Grundlagen des Rechnungswesens.....</b>	<b>195</b>
<b>1</b>	<b>Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens.....</b>	<b>195</b>
<b>2</b>	<b>Kaufmännisches Rechnen .....</b>	<b>198</b>
2.1	Dreisatz .....	198
2.2	Durchschnittsrechnung .....	199
2.3	Verteilungsrechnung.....	199
2.4	Prozentrechnung.....	200
2.5	Währungsrechnung .....	203
2.6	Zinsrechnung .....	204
<b>3</b>	<b>Kostenrechnung/Kalkulation .....</b>	<b>206</b>
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung .....	206
3.2	Bezugskalkulation.....	207
3.3	Verkaufskalkulation.....	208
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren .....	211
3.5	Deckungsbeitragsrechnung .....	212
<b>4</b>	<b>Buchführung.....</b>	<b>212</b>
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung .....	212
4.2	Inventur, Inventar.....	213
4.3	Bilanz, Bestandskonten.....	214
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV) .....	216
4.5	Warenkonten .....	217

4.6	Umsatzsteuer .....	218
4.7	Anlagenwirtschaft .....	219
4.7.1	Kauf von Anlagegütern .....	219
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen .....	219
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter .....	221
4.8	Organisation der Buchführung .....	221
<b>5</b>	<b>Statistik</b> .....	<b>223</b>
5.1	Aufgaben .....	223
5.2	Darstellungsmethoden .....	223
<b>6</b>	<b>Controlling</b> .....	<b>224</b>
6.1	Begriff und Aufgaben .....	224
6.2	Instrumente .....	225
6.3	Anwendungsbereiche .....	225
	<b>Einzelhandelskontenrahmen (EKR)</b> .....	<b>229</b>
	<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	<b>233</b>
	<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	<b>248</b>

# A

## WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE

### RECHTLICHE UND VOLKSWIRTSCHAFTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN



### RECHTLICHE UND VOLKSWIRTSCHAFTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

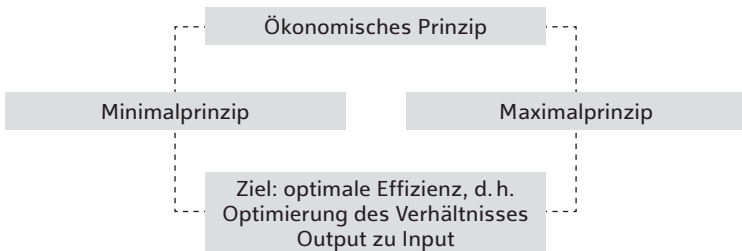
## 1.2 Ökonomisches Prinzip

### Maximalprinzip

Mit den gegebenen Mitteln ist der größtmögliche Erfolg zu erzielen. *Beispiel: Mit einem vollen Tank sollen so viele km wie möglich gefahren werden.*

### Minimalprinzip

Ein geplanter Erfolg ist mit dem geringstmöglichen Mitteleinsatz zu erzielen. *Beispiel: Für die Strecke München–Hamburg soll so wenig Sprit wie möglich verbraucht werden.*



## 1.3 Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe

Einzelhandelsbetriebe handeln im Gegensatz zu gemeinnützigen Organisationen (z. B. Caritas, Malteser Hilfsdienst u. a.) nach dem erwerbswirtschaftlichen Prinzip. Die obersten Unternehmensziele sind daher:

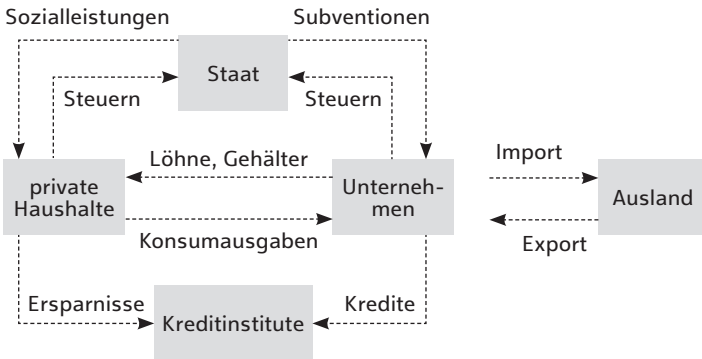
- operativ (= kurzfristig): Gewinnmaximierung, Liquiditätssicherung
- strategisch (= langfristig): Existenzsicherung

Neben den operativen und strategischen Oberzielen streben Unternehmen eine Vielzahl von unterschiedlichen Zielen in unterschiedlichen Zielkategorien an. Dabei spielen die wirtschaftlichen Ziele für erwerbswirtschaftliche Betriebe immer die dominante Rolle.



Wirtschaftliche Ziele	Soziale Ziele	Ökologische Ziele	Gesellschaftliche Ziele
z. B. → Gewinnmaximierung → Umsatzsteigerung → Absatzsteigerung → Steigerung der Eigenkapitalrendite → Erschließung neuer Märkte → Erhöhung des Marktanteils	z. B. → Arbeitsplatzsicherung → Sozialleistungen für Beschäftigte → Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten	z. B. → ressourcenschonende Herstellungsverfahren → Umweltverträglichkeit der Produkte → umweltschonende Entsorgung → Recycling	z. B. → positives Unternehmensimage → Corporate Identity (Unternehmensidentität, sprich Unverwechselbarkeit des Unternehmens) → politischer Einfluss

## 1.4 Wirtschaftskreislauf

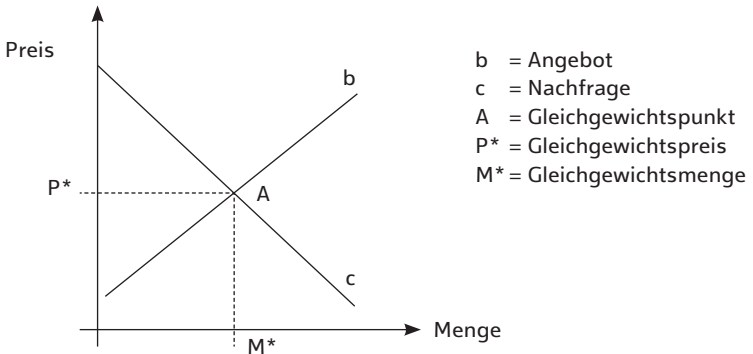


Bei den Geldströmen im Wirtschaftskreislauf unterscheidet man zwischen Import und Export. Beim Import fließt Geld von den Unternehmen ins Ausland. Beim Export dagegen fließt das Geld vom

Ausland in die inländischen Unternehmen. Bei den Zahlungsströmen zwischen privaten Haushalten und den Kreditinstituten wird davon ausgegangen, dass die privaten Haushalte per Saldo mehr sparen als Kredite aufnehmen und dass von den Unternehmen per Saldo mehr Kredite aufgenommen als Ersparnisse eingelegt werden.

## 1.5 Begriff und Funktionen des Marktes

▶ Als Markt bezeichnet man den gedachten oder tatsächlichen Ort, wo Angebot und Nachfrage aufeinandertreffen und sich ein Preis bildet.



Nachfrage steigt	c verschiebt sich parallel nach rechts oben	$P^*$ steigt und $M^*$ steigt
Nachfrage sinkt	c verschiebt sich parallel nach links unten	$P^*$ sinkt und $M^*$ sinkt
Angebot steigt	b verschiebt sich parallel nach rechts unten	$P^*$ sinkt und $M^*$ steigt
Angebot sinkt	b verschiebt sich parallel nach links oben	$P^*$ steigt und $M^*$ sinkt

Je nach Güterart, Organisation und Zugangsmöglichkeiten unterscheidet man folgende Märkte:

- Faktormärkte (Arbeits- und Kapitalmarkt)
- Gütermärkte (Sachgüter und Dienstleistungen)

## 4 Arbeitssicherheit und Umweltschutz

### 4.1 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

#### Arbeitsschutz

- ▶ Unter Arbeitsschutz sind Bestimmungen, Vorschriften, Maßnahmen zu verstehen, welche dem Schutz der Arbeitskraft dienen.

Der arbeitende Mensch ist bestimmten Gefahren ausgesetzt. Diese liegen in den

- **Arbeitsbedingungen**, denen der Mensch unterworfen ist (Monotonie, einseitige Belastung, Körperhaltung, Arbeitstempo)
- **Umgebungsbedingungen** (Lärm, Licht, Staub, Öl, Gase)
- **technischen Betriebseinrichtungen** (z. B. Förderband, Gabelstapler, Werkzeuge)
- **persönlichen Bedingungen** (Alter, Unerfahrenheit, gesundheitlicher Zustand, familiäre Belastung, Schwangerschaft, Müdigkeit)

Die aus dem Arbeitsvertrag resultierende Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ist die umfassendste Rechtsgrundlage für eine risikomindernde Gestaltung des Arbeitsplatzes, der Arbeitsstätte und der Umgebung.

#### Gewerbeordnung

Nach § 120 GewO sind Arbeitgeber verpflichtet, Arbeitsräume, Betriebsvorrichtungen, Maschinen und Gerätschaften so zu unterhalten und den Betriebsablauf so zu regeln, dass die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer weitestgehend geschützt sind. Für genügend Licht, Luft und Abfallbeseitigung ist zu sorgen.

§ 62 HGB enthält eine ähnliche Bestimmung zum Schutz der kaufmännischen Angestellten. Auch aus dem JArbSchG (§ 28) ergeben sich entsprechende Pflichten der Arbeitgeber.

#### Arbeitsstättenverordnung

Sie verfeinert die allgemein gehaltenen Bestimmungen der Gewerbeordnung und enthält Vorschriften über die Beschaffenheit von Arbeitsplätzen und -räumen, über Beleuchtung, Temperatur, Anforderungen an sanitäre Einrichtungen u. Ä., z. B.:

- Temperatur in Büroräumen                    20 °C
- Temperatur in Verkaufsräumen            19 °C

# 1 Arbeitsmethoden

## 1.1 Informationen beschaffen und auswerten

Für ein erfolgreiches Bestehen in der heutigen Berufswelt ist es wichtig, sich Informationen zu beschaffen und diese sinnvoll auswerten zu können. Beschäftigte im Einzelhandel benötigen z. B. für erfolgreiche Verkaufsgespräche umfangreiche Warenkenntnisse. Diese sind für eine überzeugende Argumentation notwendig, unterstützen die Warenpräsentation und ermöglichen eine problemorientierte Fachberatung der Kundschaft.

### Informationen beschaffen

Unternehmensinterne Informationsquellen	Unternehmensexterne Informationsquellen
→ Lieferantendatei (Produkte, Dienstleistungen)	→ Produktinformationen der Hersteller
→ Kundendatei (Privatkundschaft, Firmenkundschaft)	→ Fachzeitschriften und Fachbücher
→ Artikeldatei (genaue Daten einzelner Produkte)	→ Beobachtung und Analyse der Konkurrenz
→ Verkaufsstatistik (z. B. Daten über die Umsätze der einzelnen Waren und Warengruppen)	→ Internet
→ Auswertung von Kundengesprächen	→ Messen und Ausstellungen (z. B. Consumenta in Nürnberg)
	→ Behörden (z. B. Bundeswirtschaftsministerium)
	→ Kammern (z. B. Industrie- und Handelskammer)
	→ Verbände (Arbeitgeberverbände, Gewerkschaften)
	→ statistische Ämter (z. B. Statistisches Bundesamt)
	→ unabhängige Institute (z. B. Gesellschaft für Konsumforschung GfK in Nürnberg)
	→ Universitäten und Fachhochschulen

### Recherchieren im Internet

→ Das Internet ist ein weltweites Kommunikations- und Informationsnetz.

## Voraussetzungen

- Die Ware wurde in unserem Geschäft gekauft (Kassenbon).
- Die Ware wurde nicht genutzt oder beschädigt.
- Die Ware ist nach gesetzlichen oder betrieblichen Richtlinien nicht vom Umtausch ausgeschlossen (offene Lebensmittel, Kosmetik-Artikel, Hygiene-Artikel, reduzierte Waren).

# 4 Servicebereich Kasse

## 4.1 Kassieren

Vorbereitende Tätigkeiten für das Kassieren sind:

- für Ordnung im Kassenbereich sorgen
- genügend Wechselgeld bereitstellen
- ausreichend Verpackungsmaterial und Tragetaschen bereitlegen
- Vordrucke wie Quittungen, Personalkaufbelege, Gutscheine, Kassenrollen bereitstellen
- Schreibmaterial bereitstellen
- Listen für Stückpreise überprüfen und gegebenenfalls anpassen

Für Arbeiten im Kassenbereich gelten bestimmte Kassieranweisungen. Sie sind abhängig von den jeweiligen betrieblichen Gegebenheiten und von Betrieb zu Betrieb unterschiedlich. Folgende Vorschläge können helfen, Kassendifferenzen zu vermeiden:

- alle Artikel auf den Kassentisch legen
- Sichtkontrolle der Artikel und des Einkaufswagens durchführen
- der Kundschaft die Gesamtsumme deutlich nennen
- das von der Kundschaft überreichte Geld nachzählen
- Geldscheine mit höheren Beträgen auf Echtheit prüfen
- Wechselgeld den Kundinnen und Kunden vorzählen
- erst nach Abwicklung des Zahlungsvorganges die Ware und den Kassenbon übergeben
- bei Verlassen des Arbeitsplatzes die Kasse verschließen

## 4.2 Zahlungsmöglichkeiten

### 4.2.1 Barzahlung

Barzahlung ist die Zahlung mit Banknoten oder Münzen. Weder die/der Einzelhändler/-in noch Kundinnen und Kunden benötigen ein Konto.

- Kundenprofile zur gezielten Gestaltung von Marketingmaßnahmen und für zielgruppen-spezifische Onlineangebote
- geringere Kosten u. a. für Personal, Lager, Verkaufsräume
- Kostensenkungen durch einen hohen Grad an Automatisierung
- Einsparpotenziale beim Einkauf durch hohe Markttransparenz
- flexiblere und schnellere Reaktion auf Marktveränderungen
- vielfältige Möglichkeiten der Kommunikation mit der Kundschaft, z. B. Social Media (siehe dazu auch Kapitel B 1.1)

## 6.3 Rechtliche Vorschriften im Onlinehandel

Für den Internethandel gilt eine Vielzahl von Rechtsvorschriften. Sie betreffen das Verhältnis von Händlern zu ihren Mitbewerbern, zahlreiche Verbraucherschutzregelungen oder bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen Ergänzungen durch europäische Regelungen. Links auf fremde Internetseiten können eine Haftung des Onlinehändlers auslösen, wenn diese auf Seiten mit rechtswidrigem Inhalt verweisen.

### Wichtige Rechtsbestimmungen für den Onlinehandel

- **Anbieterkennzeichnung nach dem Telemediengesetz (Impressumpflicht)**
  - gilt für alle Anbieter von Websites
  - angegeben werden müssen: Vor- und Zuname des Anbieters, Firma, postalische Anschrift, E-Mail/Telefonnummer/Faxnummer, Rechtsform und Vertretungsberechtigte, Umsatzsteuer-Identifikationsnummer, Registereintrag, Link mit Hinweis auf die Möglichkeit einer Onlinestreitbeilegung
- **weitergehende Informationspflichten bei Fernabsatzverträgen**
  - ▶ Fernabsatzverträge sind Verträge unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln über die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen zwischen einem Unternehmer und einer Verbraucherin oder einem Verbraucher.

Onlinehändler müssen vor Vertragsabschluss insbesondere informieren über:

- Anschrift, E-Mail, Telefonnummer, Faxnummer, Register-einträge
- die Art und Weise des Zustandekommens des Vertrages
- wesentliche Merkmale der angebotenen Ware bzw. Dienstleistung

# 1 Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem

## 1.1 Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft

- ▶ Die **Warenwirtschaft** umfasst alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Beschaffung, Lagerung und dem Absatz der Ware.
- ▶ Das **Warenwirtschaftssystem** liefert Informationen für die Planung, Steuerung und Kontrolle der Warenwirtschaft in einem Einzelhandelsbetrieb. Hier wird mithilfe der EDV der gesamte Waren- und Datenfluss vom Wareneingang bis zum Verkauf erfasst und verarbeitet.

<b>Warenfluss</b>	umfasst die körperlichen (physischen) Warenbewegungen im Einzelhandelsunternehmen
<b>Datenfluss</b>	Er beschreibt die entsprechenden Informationsströme über die Ware im Unternehmen. Dabei findet zwischen den Bereichen Einkauf, Lager und Verkauf ein Datenaustausch mithilfe eines rechnergestützten Warenwirtschaftssystems statt.

In den grundlegenden betrieblichen Bereichen Einkauf, Lager und Verkauf erfüllen Warenwirtschaftssysteme folgende Aufgaben:

Betriebliche Bereiche	Aufgaben der Warenwirtschaft
<b>Beschaffung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ artikelgenaue und zeitgenaue Erfassung der Wareneingänge</li> <li>→ automatische Bestellungen sind möglich</li> <li>→ bedarfsgerechtes Bestellwesen</li> </ul>
<b>Lager</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Erfassung sämtlicher Lagerbewegungen</li> <li>→ Hinweise auf die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung durch die Auswertung von Lagerkennzahlen</li> <li>→ Überwachung und Optimierung der Lagerbestände</li> <li>→ computergestützte Lagerplatzverwaltung und Lagerplatzanordnung</li> </ul>

## 4.3 Marketing-Mix

Durch die stetig wachsende Bedeutung der Digitalisierung gewinnt E-Commerce zunehmend Marktanteile. Dadurch nimmt das Online-marketing eine zentrale Rolle im Marketing-Mix ein (siehe dazu Kapitel B 6 Onlinehandel).

### 4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik

#### Produktpolitik

- **Produktgestaltung:** Die Produkte sollen den Verbraucherwünschen bestmöglich entsprechen, z. B. hinsichtlich Farbe, Form, Qualität, Material, Komfort, Verpackung, Produktname, Service, Kundendienst, Garantieleistungen u. Ä.
- **Produktinnovation:** Konzeption eines völlig neuartigen Produkts (Produktentwicklung) oder neuer Produkteigenschaften für ein bereits existierendes Produkt (Produktverbesserung)
- **Produktvariation:** Anbieten von verschiedenen Produktvarianten z. B. hinsichtlich Qualität, Ausstattung, Material, Design, um möglichst individuell auf den Kunden/die Kundin eingehen zu können
- **Produktelimination:** Aus Kosten- und/oder Absatzgründen wird ein Produkt nicht mehr angeboten.

#### Sortimentspolitik

Sortimentspolitik bezeichnet die Gestaltung des Warenangebots im Hinblick auf die Sortimentsbreite und die Sortimentstiefe (siehe Kapitel B 2.1 Sortimentsgestaltung).

### 4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik

- **Preissetzung:** Die Festlegung des Absatzpreises erfolgt kostenorientiert (Welche Kosten habe ich? Welchen Gewinnzuschlag setze ich an? ⇒ Rechnungswesen, Handelskalkulation), konkurrenzorientiert (Welche Preise verlangt die Konkurrenz?) und nachfrageorientiert (Welchen Preis ist die Kundschaft bereit zu zahlen?).
- **Preisdifferenzierung:** Sie kann räumlich (z. B. unterschiedliche Preise in unterschiedlichen Ländern), zeitlich (z. B. Winterchlussverkauf), personenorientiert (z. B. günstigere Preise



## 6 Investition und Finanzierung

### 6.1 Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung

<b>Außenfinanzierung</b>	Form der Finanzierung, bei der Kapital von außen in ein Unternehmen fließt (z. B. Aufnahme eines Darlehens, Ausgabe von Aktien)
<b>Innenfinanzierung</b>	Form der Finanzierung, bei der die Kapitalmittel durch den betrieblichen Umsetzungsprozess erschlossen werden (z. B. Einbehalten von erwirtschaftetem Gewinn)
<b>Eigenfinanzierung</b>	Die Finanzierung erfolgt mit Eigenkapital (z. B. Einbehaltung des Gewinns, Ausgabe von Aktien).
<b>Fremdfinanzierung</b>	Die Finanzierung erfolgt mit Fremdkapital (z. B. Darlehen).

Kapitalherkunft	Außenfinanzierung (Das Kapital wird von außerhalb zugeführt.)		Innenfinanzierung (Das Unternehmen stellt selbst finanzielle Mittel bereit.)	
	Kredite	--> Einlagen/ Beteiligungen --> Ausgabe von Aktien	Selbstfinanzierung: Gewinne werden nicht ausgeschüttet, sondern einbehalten	Abschreibungsfinanzierung: Abschreibungen werden als Kosten in die Preise eingekalkuliert. => Kapitalfreisetzung durch Verkauf der Erzeugnisse

## 5 Statistik

### 5.1 Aufgaben

Die Statistik ist ein Teilbereich des betrieblichen Rechnungswesens. Ihre Aufgabe ist die Aufbereitung und übersichtliche Darstellung des aus der Buchhaltung und der Kosten- und Leistungsrechnung stammenden Zahlenmaterials.

Bei der Statistik unterscheidet man den innerbetrieblichen und den zwischenbetrieblichen Vergleich:

Innerbetrieblicher Vergleich	Zwischenbetrieblicher Vergleich
Hier werden Daten aus dem Einzelhandelsunternehmen miteinander verglichen. <b>Beispiel:</b> <i>Umsatzentwicklung im Zeitablauf</i>	Verglichen werden innerbetriebliche Daten wie Umsatz, Mitarbeiterzahl, Verkaufsfläche mit den Zahlen ähnlicher Einzelhandelsbetriebe.

### 5.2 Darstellungsmethoden

Die Aufbereitung des betrieblichen Zahlenmaterials erfolgt in der Statistik durch Tabellen und Diagramme. Sie dienen dazu, das Zahlenmaterial anschaulicher zu machen. Die Art der Darstellung hängt u. a. ab von

- der Art des Zahlenmaterials,
- dem Zweck der Darstellung.

#### Tabellen – Beispiel Umsatztabelle

Quartale	Warengruppe 1 (Umsätze in EUR)
1	13.400,00
2	12.800,00
3	17.500,00
4	15.600,00
<b>Summe</b>	<b>59.300,00</b>

## Einzelhandelskontenrahmen (EKR)

<b>Kontenklasse</b>	<b>0</b>
<b>Anlagevermögen</b>	
<b>Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen</b>	
Immaterielle Vermögensgegenstände	
<b>02 Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte, Lizenzen</b>	
0200 Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte, Lizenzen	
<b>05 Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken</b>	
0500 Unbebaute Grundstücke	
0510 Bebaute Grundstücke	
0530 Betriebsgebäude	
0540 Verwaltungsgebäude	
0550 Andere Bauten	
0560 Grundstückseinrichtungen	
0570 Gebäudeeinrichtungen	
0590 Wohngebäude	
<b>08 Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung</b>	
0800 Andere Anlagen	
0810 Ladenausstattung	
0820 Kassensysteme	
0830 Lagerausstattung	
0840 Fuhrpark	
0860 Büromaschinen, Organisationsmittel und Kommunikationsanlage	
0870 Betriebs- und Geschäftsausstattung	
0880 Geringwertige Wirtschaftsgüter	
0890 Sammelposten der Betriebs- und Geschäftsausstattung (Wirtschaftsgüter ab 250,00 EUR bis 1.000,00 EUR)	

<b>Kontenklasse</b>	<b>1</b>
<b>Anlagevermögen Finanzanlagen</b>	
Finanzanlagen	
<b>13 Beteiligungen</b>	
1300 Beteiligungen	

<b>15 Wertpapiere des Anlagevermögens</b>	
1500 Stammaktien	
1590 Sonstige Wertpapiere	
<b>16 Sonstige Finanzanlagen</b>	
1600 Sonstige Finanzanlagen	

<b>Kontenklasse</b>	<b>2</b>
<b>Umlaufvermögen und aktive Rechnungsabgrenzung</b>	
Vorräte	
<b>20 Waren/Bestände</b>	
2000 Waren (Sammelkonto)	
2010 Waren (Gruppe 1)	
2020 Waren (Gruppe 2)	
<b>21 Betriebsstoffe/Bestände</b>	
2100 Betriebsstoffe	
<b>22 Sonstiges Material/Bestände</b>	
2200 Verpackungsmaterial	
2210 Leergut	
<b>23 Geleistete Anzahlungen auf Vorräte</b>	
2300 Geleistete Anzahlungen auf Vorräte	
Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	
<b>24 Forderungen aus LL.</b>	
2400 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	
2450 Besitzwechsel	
2470 Zweifelhafte Forderungen	
<b>26 Sonstige Vermögensgegenstände</b>	
2600 Vorsteuer (voller Steuersatz)	
2610 Vorsteuer (ermäßigter Steuersatz)	
2630 Sonstige Forderungen an Finanzbehörden	
2640 SV-Beitragsvorauszahlung	
2650 Forderungen an Mitarbeiter	
2690 Sonstige Forderungen (Jahresabgrenzung)	
<b>27 Wertpapiere des Umlaufvermögens</b>	
2700 Wertpapiere des Umlaufvermögens	
<b>28 Flüssige Mittel</b>	
2800 Kreditinstitute (Bank)	
2850 Postbank	

2860	Schecks
2880	Kasse
2890	Nebenkassen
<b>29</b>	<b>Aktive Rechnungsabgrenzung (ARA)</b>
2900	Aktive Rechnungsabgrenzung
2910	Disagio

<b>Kontenklasse</b>		<b>3</b>
<b>Eigenkapital und Rückstellungen</b>		
<b>Eigenkapital</b>		
<b>30</b>	<b>Eigenkapital</b>	
3000	Eigenkapital	
3001	Privatkonto	
3070	Kommanditkapital Bei Kapitalgesellschaften	
3000	Gezeichnetes Kapital (Grundkapital/Stammkapital)	
<b>31</b>	<b>Kapitalrücklage</b>	
3100	Kapitalrücklage	
<b>32</b>	<b>Gewinnrücklagen</b>	
3210	Gesetzliche Rücklagen	
3240	Andere Gewinnrücklagen	
<b>33</b>	<b>Ergebnisverwendung</b>	
3310	Gewinn-/-Verlustvortrag (aus dem Vorjahr)	
<b>34</b>	<b>Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag</b>	
3400	Jahresüberschuss/Jahresfehl- betrag (des lfd. Geschäftsjahres)	
<b>36</b>	<b>Wertberichtigungen</b>	
3670	Einzelwertberichtigung zu Forderungen	
3680	Pauschalwertberichtigung zu Forderungen	
<b>Rückstellungen</b>		
<b>37</b>	<b>Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen</b>	
3700	Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	
<b>38</b>	<b>Steuerrückstellungen</b>	
3800	Steuerrückstellungen	
<b>39</b>	<b>Sonstige Rückstellungen</b>	
3910	- für Gewährleistungen	
3920	- für Rechts- und Beratungs- kosten	

3930	- für andere ungewisse Verbindlichkeiten
3990	- für andere Aufwendungen

<b>Kontenklasse</b>		<b>4</b>
<b>Verbindlichkeiten und passive Rechnungsabgrenzung</b>		
<b>Verbindlichkeiten</b>		
<b>41</b>	<b>Anleihen</b>	
<b>42</b>	<b>Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten</b>	
4200	Kurzfristige Bankverbindlich- keiten	
4250	Langfristige Bankverbindlich- keiten	
<b>43</b>	<b>Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen</b>	
4300	Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	
<b>44</b>	<b>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</b>	
4400	Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	
<b>45</b>	<b>Wechselverbindlichkeiten</b>	
4550	Schuldwechsel	
<b>48</b>	<b>Sonstige Verbindlichkeiten</b>	
4800	Umsatzsteuer (voller Steuersatz)	
4810	Umsatzsteuer (ermäßigter Steuersatz)	
4830	Verbindlichkeiten gegenüber Finanzbehörden	
4840	Verbindlichkeiten gegenüber Sozialversicherungsträgern	
4850	Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern	
4860	Verbindlichkeiten aus vermögen- swirksamen Leistungen	
4870	Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern	
4880	Sonstige Steuerverbindlichkeiten	
4890	Sonstige Verbindlichkeiten (Jahresabgrenzung)	
<b>49</b>	<b>Passive Rechnungsabgrenzung (PRA)</b>	
4900	Passive Rechnungsabgrenzung	

Kontenklasse	5
<b>Umsatzerlöse und sonstige Erträge</b>	
<b>50 Umsatzerlöse</b>	
5000 Umsatzerlöse für Waren (Sammelkonto)	
5001 Erlösberichtigungen	
<b>51 Sonstige Umsatzerlöse</b>	
5100 Sonstige Umsatzerlöse (aus Dienstleistungen)	
5101 Erlösberichtigungen	
<b>54 Sonstige betriebliche Erträge</b>	
5400 Nebenerlöse aus Vermietung und Verpachtung (Mietserträge)	
5410 Sonstige Erlöse	
5420 Entnahme (Eigenverbrauch)	
5430 Andere sonstige betriebliche Erträge	
5460 Erträge aus dem Abgang von Vermögensgegenständen (Nettoerlös: Erlös – Buchwert)	
5480 Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	
5490 Periodenfremde Erträge	
<b>55 Erträge aus Beteiligungen</b>	
5500 Erträge aus Beteiligungen	
<b>56 Erträge aus Wertpapieren</b>	
5600 Erträge aus Wertpapieren	
<b>57 Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>	
5710 Zinserträge	
5730 Diskonterträge	
5780 Erträge aus Wertpapieren des Umlaufvermögens	
5790 Sonstige zinsähnliche Erträge	
<b>58 Außerordentliche Erträge</b>	
5800 Außerordentliche Erträge	

Kontenklasse	6
<b>Betriebliche Aufwendungen</b>	
<b>Materialaufwand</b>	
<b>60 Aufwendungen für Waren</b>	
6000 Aufwendungen für Waren (Sammelkonto)	
6001 Bezugskosten	
6002 Nachlässe	

<b>61 Aufwendungen für Material und bezogene Leistungen</b>	
6100 Fremdleistungen für Erzeugnisse und andere Umsatzleistungen	
6140 Ausgangsfrachten und Nebenkosten (Fremdlager)	
6100 Aufwendungen für Betriebsstoffe	
6101 Aufwendungen für Verpackungsmaterial	
6102 Aufwendungen für Leergut	
6103 Aufwendungen für Energie	
6104 Aufwendungen für Reparaturmaterial	
6105 Aufwendungen für Reinigungsmaterial	
6106 Aufwendungen für sonstiges Material	
6110 Frachten und Fremdlager	
6111 Vertriebsprovision	
6112 Fremdinstandhaltung	
6113 Abfallentsorgung	
6114 Reinigung	
<b>Personalaufwand</b>	
<b>62 Löhne</b>	
6200 Löhne	
6210 Sonstige Lohnaufwendungen	
<b>63 Gehälter</b>	
6300 Gehälter	
6310 Sonstige Gehaltsaufwendungen	
<b>64 Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung</b>	
6400 Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung	
6420 Beiträge zur Berufsgenossenschaft	
6440 Aufwendungen für Altersversorgung	
<b>Abschreibungen auf Anlagevermögen</b>	
<b>65 Abschreibungen</b>	
6510 Abschreibung auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens	
6520 Abschreibungen auf Sachanlagen	
6530 Abschreibungen auf geringwertige Wirtschaftsgüter	
6540 Abschreibungen auf Sammelposten (Wirtschaftsgüter ab 250,00 EUR bis 1.000,00 EUR)	

6550	Außerplanmäßige Abschreibungen auf Sachanlagen
<b>Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	
<b>66</b>	<b>Sonstige Personalaufwendungen</b>
6600	Sonstige Personalaufwendungen
<b>67</b>	<b>Aufwendungen für die Inanspruchnahme von Rechten und Diensten</b>
6700	Mieten, Pachten
6710	Leasing
6720	Lizenzen und Konzessionen
6730	Gebühren
6750	Kosten des Geldverkehrs
6760	Provisionsaufwendungen (außer Vertriebsprovision)
6770	Rechts- und Beratungskosten
<b>68</b>	<b>Aufwendungen für Kommunikation (Dokumentation, Information u. Reisen)</b>
6800	Büromaterial
6810	Zeitungen und Fachliteratur
6820	Postgebühren, Telefon
6850	Reisekosten
6860	Bewirtung und Präsentation
6870	Werbung
6880	Spenden
6890	Sonstige Aufwendungen für Kommunikation
<b>69</b>	<b>Aufwendungen für Beiträge und Sonstiges sowie Wertkorrekturen und periodenfremde Aufwendungen</b>
6900	Versicherungsbeiträge
6920	Beiträge zu Wirtschaftsverbänden und Berufsvertretungen
6930	Verluste aus Schadensfällen
6950	Abschreibungen auf Forderungen
6951	Abschreibungen auf Forderungen
6952	Einstellung in Einzelwertberichtigung
6953	Einstellung in Pauschalwertberichtigung
6960	Verluste aus dem Abgang von Vermögensgegenständen
6990	Periodenfremde Aufwendungen

<b>Kontenklasse</b>		<b>7</b>
<b>Weitere Aufwendungen</b>		
<b>70</b>	<b>Betriebliche Steuern</b>	
7020	Grundsteuer	
7030	Kraftfahrzeugsteuer	
7070	Ausfuhrzölle	
7080	Verbrauchssteuer	
7090	Sonstige betriebliche Steuern	
<b>74</b>	<b>Abschreibungen auf Finanzanlagen und auf Wertpapiere des Umlaufvermögens</b>	
7420	Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	
<b>75</b>	<b>Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>	
7510	Zinsaufwendungen	
7530	Diskontaufwendungen	
7590	Sonstige zinsähnliche Aufwendungen	
<b>76</b>	<b>Außerordentliche Aufwendungen</b>	
7600	Außerordentliche Aufwendungen	
<b>77</b>	<b>Steuern vom Einkommen und Ertrag</b>	
7700	Gewerbesteuer	
7710	Körperschaftsteuer (bei Kapitalgesellschaften)	
7720	Kapitalertragsteuer	

<b>Kontenklasse</b>		<b>8</b>
<b>Ergebnisrechnungen</b>		
<b>80</b>	<b>Eröffnung/Abschluss</b>	
8000	Eröffnungsbilanzkonto (EBK)	
8010	Schlussbilanzkonto (SBK)	
8020	Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	

<b>Kontenklasse</b>		<b>9</b>
<b>Kosten- und Leistungsrechnung</b>		
In der Praxis wird die Kosten- und Leistungsrechnung gewöhnlich tabellarisch durchgeführt.		

# Sachwortverzeichnis

## A

- ab Bahnhof hier 33
- ABC-Analyse 226
- ab hier 33
- ab Lager 33
- Ablauforganisa-  
tion 163
- ab Rampe 33
- Absatz 146, 169
- Absatzcontrolling 226
- Absatzförderung 160
- Absatzsystem 175
- Absatzwege 175
- Abschreibung 219
- Abschreibungsbe-  
trag 220
- Abschreibungsfinanzie-  
rung 186
- Abschreibungsme-  
thoden 220
- absolute Bedürf-  
nisse 16
- Absprungrate 139
- Abteilungsbildung 161
- Abteilungsgliederung  
nach Objekten 161
- Abteilungsgliederung  
nach Verrich-  
tungen 161
- Abteilungsgliederungs-  
prinzipien 161
- ab Waggon 33
- ab Werk 33
- Abwicklung der  
Beschwerde 116
- act/act-Methode  
(tagegenaue  
Methode) 205
- AfA-Tabellen 220
- Affiliate-Marketing 137
- AIDA-Formel 173
- Aktie 61
- Aktiengesellschaft  
(AG) 60
- aktives Bestands-  
konto 216
- aktives Zuhören 110
- Aktivkonten 215
- allgemeine Geschäfts-  
bedingungen  
(AGB) 35, 133
- allgemeine Handlungs-  
vollmacht (Gesamt-  
vollmacht) 77
- allgemeiner Kündi-  
gungsschutz 73
- Allgemeinverbindlich-  
keitserklärung 67
- Alternativartikel 115
- Alternativfragen 112
- Amazon  
Payments 141
- Analyse der Lagerhal-  
tungskosten 225
- Anfechtbarkeit von  
Rechtsge-  
schäften 30
- Anfechtungs-  
gründe 31
- Anforderungen an den  
Verkäufer/die  
Verkäuferin 102
- Anfrage 167
- Angebot 20, 31, 168
- Angebotsmonopol 21
- Angebotsoligopol 21
- Angebotsver-  
gleich 168
- Ankaufskurs 203
- Anlagegüter 219
- Anlagenwirtschaft 219
- Anlagevermögen 214,  
215, 219
- Anlassfenster 129
- Annahme 31
- Annahmeverzug 45
- Anpassungsweiterbil-  
dung 182
- Anschaffungs-  
kosten 219
- Anschaffungsneben-  
kosten 219
- Anschaffungs-  
preis 219
- Anschaffungspreismin-  
derungen 219
- Anschaffungswert 220
- Antrag 31
- Appell 88
- Arbeitnehmer 75
- Arbeitsbescheini-  
gung 185
- Arbeitslosenversiche-  
rung 78
- Arbeitsmethoden 85
- Arbeitsschutz 79
- Arbeitsschutzbestim-  
mungen 69
- Arbeitsschutzge-  
setz 74
- Arbeitsicherheit 80
- Arbeitsstättenverord-  
nung 79
- Arbeitsteilung 24
- Arbeitsvertrag 66
- Arbeitszeit 74
- Arbeitszeitgesetz 74
- Arbeitszeugnis 185
- Arbeitszufrieden-  
heit 179
- arglistige  
Täuschung 31

- arglistig verschwiegene Mängel 42  
 Argumentation 110  
 Arten des Personalbedarfs 180  
 Arten von Fragen 112  
 Artikel 96  
 Artikelkennziffer 121  
 Artvollmacht 77  
 Assessment-Center 181  
 Aufbauorganisation 160  
 Aufbau von Verkaufsgesprächen 106  
 Aufbewahrungspflicht 213  
 Aufgabenanalyse 160  
 Aufgaben der Ablauforganisation 164  
 Aufgabensynthese 161  
 Aufsichtsrat 59, 61, 62  
 Aufstiegsweiterbildung 183  
 Auftragskontrolle 148  
 Aufwandskonten 217  
 Aufwendungen 216  
 Aufwendungen für Waren 217  
 Ausbildung 65  
 Ausbildungsvergütung 65  
 Ausbildungsverhältnisse 65  
 ausführende Stellen 161  
 Auslagerung der Ware 156  
 Auslaufsoriment 97  
 Außenfinanzierung 186  
 außergerichtliches (= kaufmännisches) Mahnverfahren 47  
 außerordentliche Kündigung 72  
 Aussperrung 68  
 Aussprache 109  
 Auswertung der Inventurergebnisse 157  
 automatische Lagerung 154
- B**  
 Bahnhof dort 33  
 Bannerwerbung 136  
 Bareinkaufspreis 168  
 Bargeldbestand 121  
 bargeldlose Zahlung 38  
 Barkauf 34  
 Barzahlung 37, 117  
 Baugenehmigungsverfahren 81  
 BBiG 65  
 Bedarf 16  
 Bedarfsermittlung 107, 164  
 Bedeutung der Frage 111  
 Bedienformen 99  
 Bedürfnisarten 16  
 Bedürfnisse 16  
 Beförderung 183  
 Beratung 101  
 Beratung und Service 159  
 Berichtswesen 225  
 Berufsabschlussprüfung 70  
 Berufsausbildung 182  
 Berufsausbildungsvertrag 65  
 Berufsgenossenschaft 78, 80  
 Berufsschulbesuch 65  
 Berufsschule 70  
 Beschaffung 145, 164  
 Beschaffungscontrolling 226  
 Beschaffungsgenossenschaften 63  
 Beschaffungsplanung 167  
 Beschäftigungsverbot 74  
 Beschwerde 115  
 Beschwerdegründe 116  
 Besitz 27  
 besonderer Kündigungsschutz 73  
 Bestandskonten 216  
 Bestellmenge 165  
 Bestellpunktverfahren 166  
 Bestellrhythmusverfahren 166  
 Bestellung 31, 168  
 Bestellungsannahme 31  
 Betriebsarzt 80  
 Betriebsausschuss 75  
 Betriebserfolg 212  
 Betriebsergebnis 227  
 Betriebsrat 75  
 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) 75  
 Betriebsversammlung 75  
 betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren 23  
 Betriebsvereinbarung 75  
 Bewertungstechniken 94  
 Beziehung 88



- Bezugs-/Einstandspreis 168  
 Bezugskalkulation 207  
 Bezugskosten 208  
 Bezugspreis 168, 208  
 Bezugsquellen 167  
 Bezugsquellenermittlung 167  
 BGB-Gesellschaft 54  
 Bilanz 214  
 Bilanzgliederung 214  
 Bildmarke 52  
 Bonus 32, 207  
 Brainstorming 92  
 Brainwriting 92  
 Brandschutzeinrichtungen 81  
 Brandverhütungsvorschriften 80  
 Briefkurs 203  
 Bruttogehalt 183  
 Bruttolimit 166  
 Bruttoverkaufspreis 209  
 Buchführung 196, 212, 221  
 Buchinventur 156  
 Bückzone 128  
 Budgetierung 225  
 Bundesagentur für Arbeit 78  
 Bundeskartellamt 22  
 bürgerlicher Kauf 34  
 Bürgschaft 188  
 Business-to-Business 130  
 Business-to-Consumer 130  
 Button-Lösung 133
- C**
- Click & Collect-Service 138  
 computergestützter Warenausgang 155  
 Concept-Mapping 93  
 Controlling 224  
 Controlling im Finanz- und Rechnungswesen 227  
 Conversion-Rate 139  
 Corona-Steuerhilfegesetz 220  
 Corporate Identity 19  
 Coupons 118  
 Cross-Channel-Händler 138  
 Cross-Channel-Retailing 138
- D**
- Damnum 188  
 Darlehen 187  
 Darlehensarten 187  
 Darlehensvertrag 28  
 Darstellungsmethoden 223  
 Datenerfassung 146  
 Datenfluss 145  
 Datengeheimnis 148  
 Datenkasse 146  
 Datenschutz 147, 182  
 Datenschutzgrundverordnung 147  
 Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) 182  
 Datensicherung 147  
 Datenwaage 146  
 Debitoren 218  
 Debitorenbuchhaltung 190  
 Deckungsbeitrag 212  
 Deckungsbeitragsrechnung 212  
 degressive Abschreibung 220  
 deklaratorisch 53  
 Delkreder 190  
 deutsche Methode (30/360) 205  
 Deutsche Rentenversicherung Bund 78  
 Devisen 203  
 Dienstleistungspflicht 65, 66  
 Dienstvertrag 28, 66  
 Differenzkalkulation 210  
 Digitalisierung 172  
 Dilemma der Ablauforganisation 163  
 direkte Produktrentabilität 212  
 direkter Absatz 175  
 Disagio 188  
 Disposition 160  
 Distanz 110  
 Distributionspolitik 169, 175  
 Diversifikation 98  
 Dreisatz 198  
 durchschnittliche Lagerdauer 153  
 durchschnittlicher Lagerbestand 153, 154  
 Durchschnittsrechnung 199  
 Durchsichtfenster 129
- E**
- EAN-Code 146  
 E-Business 175  
 E-Commerce 130, 137, 175  
 effektiver Zinssatz 188  
 Effektivverzinsung 188

- Effektivverzinsung bei Lieferantenkrediten 206  
 Effizienz 18  
 Eigenfinanzierung 186, 187  
 Eigenkapital 214, 215, 217  
 Eigenkapitalquote 228  
 Eigenkapitalrendite 19  
 Eigenkapitalrentabilität 227  
 Eigentum 27  
 Eigentumsvorbehalt 27, 189  
 einfacher Dreisatz 198  
 einfaches Arbeitszeugnis 185  
 Einführungswerbung 174  
 Eingabekontrolle 148  
 Eingangszone 125  
 eingetragene Genossenschaft (eG) 62  
 Einigungsstelle 75  
 Einkaufsgenossenschaften 63  
 Einkaufsplanung 165  
 Einkaufs- und Lagerstatistiken 225  
 Einlagen/Beteiligungen 186  
 Einlagerung der Ware 155  
 Einliniensystem 161  
 einseitige Rechtsgeschäfte 28  
 einseitiger Handelskauf 34, 43  
 Einstandspreis 208  
 Einstellungstest 181  
 Einzelgeschäftsführungsbefugnis 56, 60  
 Einzelhandelsbetrieb 18, 159  
 Einzelhandelskontenrahmen 222  
 Einzelhandelswerbung 174  
 Einzelkosten 207  
 Einzelprokura 77  
 Einzelunternehmung 55  
 Einzelvertretungsbefugnis 56  
 Einzelvollmacht 77  
 Einzelwerbung 174  
 electronic cash 38  
 Elektronische Bezahlungssysteme 141  
 E-Mail-Newsletter-Marketing 136  
 Energieverwendung 82  
 Entscheidungskriterien 95  
 Erfolgskonten 216  
 Erfüllungsgeschäft 32  
 Erfüllungsort 32  
 Ergänzungsangebote 108  
 Ergänzungsarartikel 114, 115  
 Erhaltungs- bzw. Erinnerungswerbung 174  
 Erklärvideos 86  
 Ersatzangebote 115  
 Ersatzbedarf 180  
 Ersatz vergeblicher Aufwendungen 44  
 Erscheinungsbild 102  
 Erträge 216  
 Ertragskonten 217  
 Euromethode (act/360-Methode) 205  
 europäische Artikelnummerierung (EAN) 147  
 Existenzbedürfnisse 16  
 Existenzsicherung 18  
 Expansionswerbung 174  
 externes Rechnungswesen 197  
 Exzerpt 87
- F**  
 Facebook 137  
 Fachbereich 96  
 Fachwissen 103  
 Factor 190  
 Factoring 190  
 Factoring-Bank 190  
 Factoring-Gesellschaft 190  
 Faktormärkte 20  
 Falschgeld 122  
 Fantasiefenster 129  
 Fantasiefirma 53  
 Fassade 124  
 Faustpfand 189  
 Feedbackgeber 89  
 Feedbacknehmer 89  
 Feedback-Regeln 88  
 Fernabsatzverträge 132  
 Fifo-Methode 155  
 Filialprokura 77  
 Finanzbuchhaltung 196  
 Finanzierung 160, 186, 214  
 Firma 53  
 Firmenarten 53  
 Firmenausschließlichkeit 54  
 Firmenbeständigkeit 54

- Firmengrundsätze 54  
 Firmenlogo 124  
 Firmenöffentlichkeit 54  
 fixe Kosten 207  
 Fixkauf 34  
 Fluktuation 180  
 Folienstreifen 123  
 Forderungsabtretung 189  
 Form der Rechtsgeschäfte 29  
 Formfreiheit 29  
 Form-Kaufleute 53  
 frachtfrei 33  
 Frachtkosten 33  
 Fragetechniken 111  
 Franchisegeber 178  
 Franchisenehmer 178  
 Franchising 178  
 freies Limit 166  
 frei Haus 33  
 frei Lager 33  
 Fremdfinanzierung 186, 187, 189  
 Fremdkapital 214, 215  
 Friedenspflicht 67  
 Führen eines Berichtsheftes 65  
 funktionsnotwendige Artikel 115  
 Fusion 22
- G**
- Garantie 188  
 Gattungskauf 33  
 Gebrauchsmuster 51  
 Gedächtnislandkarte 92  
 Gegenfrage-Methode 114  
 Gehaltsabrechnung 183  
 Geldkarte 38, 119  
 Geldkurs 203  
 Geldschulden 32  
 Geldstrom 19  
 Gemeindeunfallversicherungsverband 78  
 Gemeinkosten 207  
 Gemeinlastprinzip 81  
 Gemeinschaftswerbung 174  
 Generalversammlung 62  
 gerichtliches Mahnverfahren 48  
 Gerichtsstand 32  
 geringwertige Wirtschaftsgüter 221  
 Gesamtgeschäftsführungsbefugnis 56  
 Gesamtprokura 77  
 Geschäftsanteil 62  
 Geschäftsfähigkeit 26  
 Geschäftsführer 59  
 Geschäftsführungsbezugnis 56, 58  
 Geschäftsguthaben 62  
 Geschäftsraumgestaltung 129  
 Geschäftsunfähigkeit 27  
 geschlossene Fragen 112  
 Geschmacksmuster 52  
 Gesellschafterversammlung 60  
 Gesellschaft für Konsumforschung (GfK) 130  
 gesellschaftliche Ziele 19  
 Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) 58  
 Gesellschaftsunternehmen 54  
 Gesellschaftsvertrag 60  
 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG) 176  
 gesetzliche Kündigungsfristen 71  
 Gesprächsführung 110  
 Gestik 110  
 Gewerbeaufsichtsamt 80  
 Gewerbehygiene 80  
 Gewerbeordnung 79  
 Gewerbliche Schutzrechte 51  
 Gewinn 217  
 Gewinnmaximierung 18  
 Gewinn- und Verlustkonto 216  
 Gewinnzuschlag 208  
 gewogener Durchschnitt 199  
 gezeichnetes Kapital 60  
 Gleichgewichtsmenge 20  
 Gleichgewichtspreis 20  
 Gliederung des Inventars 214  
 GmbH & Co. KG 58  
 Grafik 224  
 Greifzone 128  
 Grundbuch 221  
 Grundkapital 61  
 Grundpfandrecht 189  
 Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung 212  
 Grundwert (G) 200

- Güter 16, 17  
Gütermärkte 20  
Gütezeichen 100  
Gutscheine 118  
GuV 217
- H**  
haftungsbeschränkte  
Unternehmensgesellschaft 59  
halbbare Zahlung 39  
Handelsmarken 100  
Handelsregister 52  
Handelsspanne 211  
Handelswaren 217  
Handlungskosten 208  
Handlungskostenzuschlag 208  
Handlungsvollmacht 76  
Hauptbuch 221  
Hauptversammlung 61  
Hemmung der Verjährung 50  
Herstellermarken 100  
Herstellerwerbung 174  
Höchstbestand 152  
Höchstschichtzeit 70  
Holschulden 32  
Hörmarke 52  
HTML 86
- I**  
immaterielle Bedürfnisse 16  
immaterielle Güter 17  
Impressumpflicht 132  
Improvisation 160  
indirekter Absatz 175  
Individualbedürfnisse 16  
Individualversicherung 64  
Informationen beschaffen 85  
Informationen verarbeiten 87  
Informationsinstrument 224  
Informationspflichten 133  
Informationsquellen 85, 99  
Informationsrecht 76  
Inkasso 190  
Inkassoinstitut 47  
Innenfinanzierung 186  
innerbetrieblicher Vergleich 223  
Insolvenz 191  
Insolvenzeröffnung 192  
Insolvenzplanverfahren 193  
Insolvenzverwalter 193  
Instagram 137  
Instanzen 161  
internes Rechnungswesen 197  
interne Stellenschreibung 181  
Internet 85  
Internetdienste 86  
Internethandel 132  
Intranet 87  
Inventur 156, 213  
Inventurarten 156  
Inventurdifferenzen 157  
Inventurdurchführung 157  
Inventurvorbereitung 157
- Investition 186, 214  
Investitionsgüter 17  
irreführende Werbung 177  
Irreführungsverbot 54  
Irrtum in der Erklärung 31  
Irrtum in der Übermittlung 31  
Irrtum über die Eigenschaft einer Person oder Sache 31  
Ist-Kaufleute 53
- J**  
Ja-Aber-Methode 113  
Jugendarbeitsschutzgesetz 69  
Jugend- und Auszubildendenvertretung 75  
juristische Personen 25
- K**  
Kalkulation 206  
Kalkulationsabschlag 211  
Kalkulationsfaktor 211  
Kalkulationszuschlag 211  
Kann-Kaufleute 53  
Kapital 214  
Kapitalbindung 154  
Kapitalgesellschaften 54  
Kapitalherkunft 186  
Kapitalzuführung 187  
Kartelle 22  
Kartellverbot 22  
Kartenlesegerät 119  
Kartenzahlung 118

- Kartenzahlungsver-  
 fahren 118  
 Kasse 117  
 Kassenabrech-  
 nung 121, 122  
 Kassenbereich 120  
 Kassenbericht 121  
 Kassenbon 118  
 Kassendiffe-  
 renzen 117, 122  
 Kassenendbe-  
 stand 121  
 Kassenfrequenz 121  
 Kassenkontrolle 121  
 Kassenpersonal 120  
 Kassensturz 122  
 Kassenzettel 118  
 Kassenzone 125  
 Kassieren 117  
 Kassierer 120  
 Kassierzeiten 121  
 Kaufabschluss 108  
 Kaufargumente 108  
 Kauf auf Abruf 34  
 Kauf auf Probe 35  
 Kaufempfehlung 108  
 Kaufgegenstand 33  
 kaufmännisches  
 Rechnen 198  
 Kaufmannseigen-  
 schaft 52  
 Kaufmotive 103  
 Kauf nach Probe 35  
 Kaufsignale 108  
 Kaufvertrag 27, 31  
 Kaufvertragsarten 33  
 Kaufvertragsstö-  
 rungen 40  
 Kauf zur Probe 35  
 Kennzahlen im Online-  
 marketing 139  
 Kennzahlensys-  
 teme 225  
 Kernsortiment 97  
 Klangfarbe 109  
 Koalitionsfreiheit 67  
 Kollektivbedürf-  
 nisse 16  
 Kommanditgesellschaft  
 (KG) 57  
 Kommanditisten 57  
 Kommissionär 178  
 Kommissionskauf 34  
 Kommissionsware 178  
 Kommittent 178  
 Kommunikation 87  
 Kommunikation mit der  
 Kundschaft 103  
 Kommunikationsdiag-  
 nose 88  
 Kommunikations-  
 formen 108  
 Kommunikationsmodell  
 nach Schulz von  
 Thun 88  
 Kommunikationspo-  
 litik 169, 173  
 Kommunikationsstö-  
 rungen 87  
 Kommunikations- und  
 Informations-  
 netz 85  
 Komplementäre 57  
 Konfliktbehandlung 91  
 Konfliktlösungsstrate-  
 gien 91  
 Konfliktmanage-  
 ment 90  
 Konfliktparteien 90  
 Konfliktursachen 90  
 konstitutiv 53  
 Konsumgüter 17  
 Konsumtypen 106  
 Kontaktphase 106  
 Konten 215  
 Kontenart 222  
 Kontengruppe 222  
 Kontenklasse 222  
 Kontenplan 222  
 Kontenrahmen 221,  
 229  
 Kontokorrentbuch 221  
 Kontokorrent-  
 kredit 188  
 Kontrollinstru-  
 ment 224  
 Konzentration 21  
 Konzerne 22  
 Kooperation 21  
 Kooperationsmöglich-  
 keiten 177  
 Körperhaltung 110  
 körperliche  
 Inventur 156  
 Körpersprache 102,  
 109  
 Kosten 206  
 Kostenartenrech-  
 nung 207  
 Kostenrechnung 206  
 Kostenstellenrech-  
 nung 207  
 Kostenträgerrech-  
 nung 207  
 Kosten- und Leistungs-  
 rechnung 196  
 Krankenversiche-  
 rung 78  
 Kreativitätstech-  
 niken 91  
 Kredite 186  
 Kreditkarte 39, 119  
 Kreditkauf 190  
 Kreditoren 218  
 Kreditorenbuchhal-  
 tung 218  
 Kreditsicherung 188  
 Kreislaufwirtschaft 81  
 Kreislaufwirtschafts-  
 und Abfallgesetz 81  
 Kulanz 116

- Kultur- und Luxusbedürfnisse 16
- Kundenansprache 114
- Kundenbindung 142
- Kundenbindungsinstrumente 114
- Kundeneinwände 107, 113
- Kundengruppen 104
- Kundenkarte 119
- Kundenkennziffer 121
- Kundenlaufrichtung 125
- Kundenlaufstudien 125
- Kundenleitsysteme 128
- kundenorientiertes Verhalten 120
- Kundenorientierung 101
- Kundenservice 142
- Kundensignale 106
- Kundentypen 105
- kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen 101
- Kündigungsfrist bei Aushilfsverträgen 72
- Kündigungsfrist bei Kleinbetrieben 71
- Kündigungsfrist in der Probezeit 72
- Kündigungsschutz 74
- Kündigungsschutzgesetz (KSchG) 71, 72
- Kurswert 62
- L**
- Ladendekoration 129
- Lager 145, 150, 155
- Lagerarten 151
- Lagerausstattung 152
- Lagerbestand 165
- Lagerbestände 152
- Lagerbestandsarten 152
- Lagercontrolling 225
- Lagerdauer 154
- Lagereinrichtung 150
- Lagerhaltung 150, 159
- Lagerkennzahlen 153, 154
- Lagerkennziffer 225
- Lagerkontrolle 156
- Lagerkosten 152, 153
- Lagerplan 155
- Lagerplatzverwaltung 154
- Lagerplatzzuordnung 154
- Lagerrisiken 151
- Lagerung 150
- Lagerverwaltung 152, 154
- Lagerzinsen 153, 154
- Lagerzinssatz 153
- Längsplatzierung 126
- Laufbahnplanung 183
- Laufkundschaft 105
- Lautstärke 109
- Leasing 189, 190
- Leasingrate 190
- Leihvertrag 28
- Leistungen des Einzelhandels 159
- Leistungsbeurteilung 183
- Leitbild 101
- Leitungssysteme 161
- Leitungs- und Weisungssystem 161
- Lesepistole 146
- Lieferantenanalyse 226
- Lieferantenkredit 206
- Liefererkredit 187
- Lieferungsbedingungen 32
- Lieferungsverzug 40
- Lieferzeit 33, 34
- Lifo-Methode 155
- Limitkontrolle 166, 226
- Limitplanung 226
- Limitrechnung 165
- lineare Abschreibung 220
- Liquidation 191
- Liquidität 228
- Liquiditätssicherung 18
- Lockvogelwerbung 177
- Lohnsteuerkarte 185
- Lohnsteuerklassen 185
- Lohn- und Gehaltstarifverträge 67
- Lombardkredit 189
- M**
- Mahnverfahren 47
- Mangelempfindungen 16
- mangelhafte Lieferung 41
- Manteltarifverträge 67
- Markenschutz 52
- Marken-/Warenzeichen 100
- Marketing 169
- Marketingkonzept 169
- Marketing-Mix 169, 172
- Markierungsregeln 87
- Markt 20
- Marktanteil 170
- Marktbeobachtung 160

Märkte 20  
 Marktforschung 169, 171  
 Marktvolumen 170  
 Maßnahmen zur Konfliktprävention 91  
 materielle Bedürfnisse 16  
 Matrixorganisation 162  
 Maximalprinzip 18  
 Mehrliniensystem 162  
 mehrseitige Rechtsgeschäfte 28  
 Meldebestand 152, 166  
 Mengenrabatt 120  
 Methode 635 92  
 Mietvertrag 28  
 Mimik 109  
 Mindestbestand 152  
 Mindestnennbetrag 60  
 Mindmapping 92  
 Minimalprinzip 18  
 Mischfirma 53  
 Mitarbeitermotivation 179  
 Mitbestimmung der 75  
 Mitbestimmungsrecht 76  
 Mittelherkunft 214  
 Mittelverwendung 214  
 Mittelzone 125  
 Mitwirkungsrecht 76  
 Mobile Payment 142  
 mobiler Scanner 146  
 Modulation 109  
 Mogelpackungen 177  
 Monopol 21

morphologischer Kasten 94  
 Multichannelhandel 137  
 Multi-Channel-Retailing 138  
 Multi-Channel-Strategien 137, 138  
 mündliche Ergänzungsprüfung 6, 7  
 Mutterschutzgesetz 74

## N

Nachbesserung 44  
 Nachfrage 16, 20  
 Nachfragemonopol 21  
 Nachfrageoligopol 21  
 Nachholbedarf 180  
 nachkaufbezogene Serviceleistungen 143  
 Nachtarbeitszeit 74  
 natürliche Personen 25  
 Nennwert 61  
 Nettogehalt 184  
 Nettolimit 166  
 Netto-Personalbedarf 180  
 Nettoverkaufspreis 209  
 Neulieferung 44  
 Wichtigkeit von Rechtsgeschäften 29  
 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung 40  
 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung 46  
 nonverbaler Ausdruck 109

notarielle Beglaubigung 29  
 notarielle Beurkundung 29  
 Nutzung einer Suchmaschine 86  
 Nutzungsdauer 220  
 Nutzwertanalyse 94, 95

## O

offene Fragen 112  
 offene Handelsgesellschaft (OHG) 55  
 offene Mängel 42  
 Offene-Postenliste 47  
 Offenlegung der Gesellschaftsverhältnisse 54  
 Offenlegung der Haftungsverhältnisse 54  
 Öko-Audit 82  
 ökologische Ziele 19  
 ökonomisches Prinzip 18  
 Oligopol 21  
 Onlinehandel 130, 132  
 Onlinemarketing 135, 136  
 Onlineshop 134, 138, 139  
 optimale Bestellmenge 165  
 optimaler Bestellzeitpunkt 166  
 ordentliche (= fristgerechte) Kündigung 71  
 Organisation 160

- P**  
 Pachtvertrag 28  
 Partnergesellschaft (PartG) 54  
 passives Bestandskonto 216  
 Passivkonten 215  
 Patent 51  
 Patent- und Markenamt 51  
 Pausenzeiten 74  
 paydirekt 142  
 PayPal 141  
 permanente Inventur 156, 214  
 Personalakte 182  
 Personalanforderung 181  
 Personalbedarf 181  
 Personalbedarfsplanung 179  
 Personalbedarfsrechnung 180  
 Personalbeschaffung 181  
 Personalbeurteilung 183  
 Personalcontrolling 227  
 Personaldatenverwaltung 182  
 Personalentwicklung 182  
 Personalentwicklung off the job 183  
 Personalentwicklung on the job 183  
 Personalfreisetzung 185  
 Personalkosten 179  
 Personalkostenanalyse 227  
 Personalleasing 182  
 Personalrabatt 120  
 Personalsicherheiten 188  
 Personalstatistik 182  
 Personalverwaltung 182  
 Personalwirtschaft 179  
 personenbezogene Daten 148  
 Personenfirma 53  
 Personengesellschaften 54  
 Personenversicherungen 64  
 Pflegeversicherung 78  
 Pflichten des Arbeitgebers 66  
 Pflichten des Arbeitnehmers 66  
 Pflichten des Ausbilders 65  
 Pflichten des Auszubildenden 65  
 Pflichten des Käufers 32  
 Pflichten des Verkäufers 32  
 Planung 197  
 Planungsinstrument 224  
 Platzierung der Ware 125, 128  
 Platzierungsstrategien 125  
 point of sale 119  
 Point of Sale 38  
 Polypol 21  
 Poolabschreibung 221  
 POS-System 119  
 Potentialbeurteilung 183  
 Preis 20  
 Preisabzüge 32  
 Preisangabenverordnung (PAngV) 51, 175  
 Preisauszeichnungspflicht 175  
 Preisdifferenzierung 172  
 Preiskartell 22  
 Preisklarheit 176  
 Preisnachlässe 120  
 Preisschild 176  
 Preisschilder 128  
 Preissetzung 172  
 Preis- und Konditionenpolitik 169, 172  
 Preiswahrheit 176  
 Prepaidkarten 142  
 Price-look-up-Verfahren 146, 147  
 Primärbedürfnisse 16  
 Probesortiment 97  
 Probezeit 65  
 Produktelimination 172  
 Produktgestaltung 172  
 Produkthaftungsgesetz 50  
 Produktinformationen 99  
 Produktinnovation 172  
 Produktionsfaktoren 23  
 Produktpolitik 172  
 Produkt- und Sortimentspolitik 169, 172  
 Produktvariation 172  
 Produktwerbung 174  
 Prokura 77  
 Provider 86  
 Prozentrechnung 200



Prozentsatz (p) 200  
 Prozentwert (PW) 200  
 Public Relations 174  
 Punktbewertung 94

## Q

qualifiziertes Arbeitszeugnis 185  
 qualitative Personalplanung 179  
 qualitatives statt quantitatives Wachstum 83  
 quantitative Personalplanung 179  
 Querplatzierung 126  
 Quittung 118  
 Quotenkartell 22

## R

Rabatt 32, 207  
 Rabattarten 120  
 Rackjobber 177  
 Randsortiment 97  
 Ratenkauf 34  
 Realsicherheiten 189  
 Recherchieren im Internet 85  
 Rechnungswesen 196  
 Rechte 26  
 Rechte des Betriebsrates 76  
 Rechtsfähigkeit 26  
 Rechtsformen 54  
 Rechtsgeschäfte 27  
 Rechtsobjekte 26  
 Rechtssubjekte 25  
 Reckzone 128  
 Recycling 81  
 Regalgroßhändler 177  
 Regalzone 128  
 Reklamation 115, 120  
 relative Bedürfnisse 16

Renner-Penner-Liste 226  
 Rentenversicherung 78  
 Reservelager 151, 154, 156  
 Restbuchwert 220  
 rhetorische Fragen 112  
 Rohgewinn 218  
 Rollgeld 33  
 Rückwärtskalkulation 210  
 Rügefristen 42  
 Ruhezeiten 74

## S

Sachen 26  
 Sachfenster 128  
 Sachfirma 53  
 Sachgüter 17  
 Sachinhalt 88  
 Sachversicherungen 64  
 Saisonsortiment 97  
 Sales Promotion 175  
 Sammelposten 221  
 Sammelwerbung 174  
 Sanierung 191  
 Satzbau 109  
 Scanner 146  
 Schadenersatz 41, 46  
 Schadenersatz statt Leistung 44  
 Schaufenstergestaltung 128  
 Scheingeschäft 30  
 Scherzgeschäfte 30  
 Schickschulden 32  
 Schlechtleistung 41  
 Schlichtung 68  
 Schrägplatzierung 126  
 Schriftform 29  
 Schuldübernahme 188

Schutz- und Prüfzeichen 100  
 Schwangerschaft 74  
 Sekundärbedürfnisse 16  
 Selbstbedienung 99, 126, 127  
 Selbstfinanzierung 186  
 Selbsthilfeverkauf 45  
 Selbstinverzugsetzung 40  
 Selbstkostenpreis 208  
 Selbstoffenbarung 88  
 Serviceleistungen 108, 142  
 Sicherheitsbeauftragte/-r 80  
 Sicherungsübereignung 189  
 Sichtzone 128  
 Sie-Stil 111  
 Skonto 32, 207  
 Social-Media-Marketing 137  
 Sofortkauf 34  
 Sofortüberweisung 141  
 Soft Skills 103  
 Soll-Ist-Vergleich 153, 225  
 Soll-Personalbestand 180  
 Sonderrabatt 120  
 Sorte 96  
 Sorten 203  
 Sortiment 96, 97  
 Sortimentsaufbau 96  
 Sortimentsbereinigung 98  
 Sortimentsbildung 159  
 Sortimentsbreite 96

- Sortimentserweiterung 98  
 Sortimentsgestaltung 96, 98  
 Sortimentsplanung 97  
 Sortimentspolitik 172  
 Sortimentspyramide 96  
 Sortimentsstruktur 97  
 Sortimentstiefe 97  
 Sortimentsüberblick 128  
 Sortimentsumfang 96  
 Sortimentsvariation 98  
 Sortimentsveränderungen 97  
 Sortimentswertung 174  
 soziale Ziele 19  
 Sozialversicherung 64  
 Sozialversicherungen 78  
 Spezialfenster 129  
 Spezifikationskauf 35  
 Sprache 102, 108  
 Sprachwirkung 108  
 Stabliniensystem 162  
 Stabsstellen 161  
 Stammeinlage 59  
 Stammkapital 59  
 Stammkundschaft 104  
 Stapelfenster 129  
 stationärer Scanner 146  
 Statistik 197, 223  
 Stellen 161  
 Stellenanzeige 181  
 Stellenarten 161  
 Stellenbildung 161  
 Steuern 63  
 Steuerungsinstrument 224  
 Stichtagsinventur 156, 213  
 stille Gesellschaft 54  
 Stimmführung 109  
 Streik 68  
 Streugebiet 173  
 Streuzeit 174  
 Strichcode 146  
 Stückkauf 33  
 Suchmaschinen 86  
 Suchmaschinenoptimierung 136  
 Suggestivfragen 112  
 Sukzessivkauf 34
- T**  
 Tabellen 223  
 Tageskassenbericht 121  
 Tageslosung 121  
 Tarifautonomie 67  
 Tarifbindung 67  
 Tarifrecht 66  
 Tarifverhandlungen 67  
 Tarifvertrag 67  
 Teamarbeit 89, 91  
 Teilbereiche des Rechnungswesens 196  
 Telemediengesetz 132  
 Terminlieferung 34  
 Terminüberwachung 169  
 Trading down 98  
 Trading up 98  
 Transportkosten 33  
 Trennungsgebot 149  
 Treuepflicht 66  
 Treuerabatt 120  
 Trusts 22  
 Twitter 137
- U**  
 Übersichtsfenster 128  
 Umkehr-Methode (Bumerang-Methode) 113  
 Umlaufvermögen 214, 215  
 Umsatzerlöse für Handelswaren 218  
 Umsatzrentabilität 227  
 Umsatzsteuer 208, 218  
 Umsatzsteuererklärung 219  
 umsatzsteuerfrei 218  
 Umsatzsteuergesetz 218  
 Umsatzsteuervoranmeldung 219  
 Umschlagshäufigkeit 153, 154  
 Umschulung 183  
 Umtausch 116, 120  
 Umtauschgründe 116  
 Umwelt-Controlling 82  
 Umweltschutz 81  
 Umweltzeichen 100  
 Unfallverhütung 80  
 Unfallverhütungsvorschriften 80, 151  
 Unfallversicherung 78  
 unfrei 33  
 unlauterer Wettbewerb 177  
 Unterbrechung (Neubeginn) der Verjährung 50  
 unternehmensexterne Personalbeschaffung 181  
 Unternehmenshierarchie 161  
 Unternehmensinsolvenz 192  
 unternehmensinterne Personalbeschaffung 181

- Unternehmungskrise 191  
 Unternehmenszusammenschlüsse 21  
 Unternehmungs- und Unternehmergewinn 227  
 unzumutbare Belästigung 177  
 Urabstimmung 68  
 Urlaubsbescheinigung 185
- V**
- variable Kosten 207  
 verbotene Wettbewerbshandlungen 176  
 Verbraucherinsolvenz 194  
 Verbraucherschutz 50  
 Verbundplatzierung 127  
 vereinfachtes Insolvenzverfahren 194  
 Verfallsdatum 128  
 Verfügbarkeitskontrolle 149  
 vergleichende Werbung 177  
 Verhalten 102  
 Verhalten bei Kunden einwänden 113  
 Verjährung 49  
 Verkaufsargumentation 111  
 Verkaufsargumente 98  
 Verkaufsbereitschaft 150  
 Verkaufsdatenanalyse 226  
 Verkaufsförderung 175  
 Verkaufsform 126  
 Verkaufsformen im Einzelhandel 99  
 Verkaufsgespräch 106, 109  
 verkaufsintensive Ladenzonen 125  
 Verkaufskalkulation 208  
 Verkaufskurs 203  
 Verkaufslager 151, 156  
 Verkaufsphasen 106  
 Verkaufsraum 123  
 Verkaufsraumgestaltung 123, 124  
 verkaufsschwache Ladenzonen 125  
 Verkauf zusätzlicher Ware 114  
 verkürzte Kalkulationsverfahren 211  
 verlegte Inventur 214  
 Verlust 217  
 vermehrter Grundwert 202  
 verminderter Grundwert 203  
 Vermögen 214  
 Vermögensgegenstände 219  
 Vermögensversicherungen 64  
 vermögenswirksame Leistungen 184  
 Verpackungskennzeichnungen 100  
 Verpackungskosten 32  
 Verpflichtungsgeschäft 31  
 Versicherungen 63  
 Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit 54  
 versteckte Mängel 42  
 Verteilungsrechnung 199  
 vertikale Kooperation 178  
 Vertragsarten 27  
 Vertretungsbefugnis 58  
 Vertretungsmacht 56, 60  
 Verursacherprinzip 81  
 Verweildauer 139  
 Verwendungseignung 183  
 Verwertungsgenossenschaften 63  
 Visitors 139  
 Visual Merchandising 129  
 volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren 23  
 Vollbedienung 99, 126, 127  
 Vorauswahl 181  
 Vorauszahlung 34  
 Vorratshaltung 150, 151  
 Vorsorgeprinzip 81  
 Vorstand 61, 62  
 Vorstellungsgespräch 181  
 Vorteilsformulierungen 111  
 Vorwahl 99, 127  
 Vorwärtskalkulation 209
- W**
- Währungsrechnung 203  
 Ware auf Kommission 178  
 Warenabsatz 159  
 Warenart 96

- Warenbereitstellung 159  
 Warenbeschaffung 98, 159  
 warenbezogene Serviceleistungen 143  
 Warencodierung 147  
 Wareneigenschaften 98  
 Wareneingang 149  
 Wareneingangsdaten 154, 155  
 Wareneingangskontrolle 149  
 Warenfluss 145  
 Warengruppe 96  
 Warengruppen 125  
 Warengruppenplatzierung 127  
 Warenkennzeichnung 100  
 Warenkennzeichnungen 100  
 Warenkonten 217  
 Warenkontrolle 155  
 Warenlagerung 98, 150  
 Warenmanipulation 155  
 Warenpflege 98, 155  
 Warenplatzierung 123, 129  
 Warenpräsentation 98, 123, 126, 135  
 Warenschulden 32  
 Warensendung 149  
 Warensortiment 96  
 warenunabhängige Serviceleistungen 143  
 Warenverteilung 159  
 Warenvorlage/Beratung 107  
 Warenwirtschaft 145  
 Warenwirtschaftssystem 145, 146, 154, 155, 156, 164, 226  
 Wasserzeichen 123  
 Webbrowser 86  
 Websitemarketing 136  
 Wechselkurs 203  
 Wegwerfgesellschaft 81  
 Weisungsstellen 161  
 Weiterbildung 182  
 Weiterführungsphase 108  
 Weitergabekontrolle 148  
 Weiterverwertung 82  
 Werbearten 174  
 Werbeerfolgskontrolle 174  
 Werbeetat 173  
 Werbemittel 173  
 Werbeobjekt 173  
 Werbeplanung 173  
 Werbeträger 173  
 Werbewirksamkeit 173  
 Werbeziel 173  
 Werbung 173  
 Werkvertrag 28  
 Wettbewerbsverbot 66  
 widerrechtliche Drohung 31  
 Widerrufsbelehrung 133  
 Widerrufsrecht 50, 134  
 Wiederverwendung 82  
 Wiederverwertung 82  
 Wiederverwertungsgesellschaft 81  
 Willenserklärung 26, 28  
 wirtschaftliche Ziele 19  
 Wirtschaftskreislauf 19  
 Wohlverhaltensperiode 194  
 Wortmarke 52  
 Wortschatz 109
- Y**  
 YouTube 86, 137
- Z**  
 Zahllast 219  
 Zahlungsarten im Onlinehandel 140  
 Zahlungsbedingungen 33, 34  
 zahlungsbezogene Serviceleistungen 143  
 Zahlungsmöglichkeiten 117, 140  
 Zahlungsunfähigkeit 191  
 Zahlungsverkehr 37  
 Zahlungsverzug 46  
 Zahlungsziel 33  
 Zeitarbeit 182  
 zeitlich verlegte Inventur 156  
 Zeitvergleich 153  
 Zession 189  
 Ziele der Ablauforganisation 163  
 Zieleinkaufspreis 168  
 Zielgruppe 98, 173

Zielkauf	34	Zukunftsprinzip	81	zweiseitiger Handels-	
Zins	188	zusammengesetzter		kauf	34, 43
Zinsformeln	205	Dreisatz	198	Zweitplatzierung	127
Zinsrechnung	204	Zusatzartikel	115	zwischenbetrieblicher	
Zinstage	205	Zusatzbedarf	180	Vergleich	223
Zugangskontrolle	148	Zusatzverkäufe	114		
Zugriffskontrolle	148	Zutrittskontrolle	148		

## Bildquellenverzeichnis

**Getty Images (RF), München:** mikimad 1.1.

**Jouve Germany GmbH & Co. KG, München:** 91.1, 93.1, 93.2.

**Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.:** dpa-infografik GmbH 131.1.

**stock.adobe.com, Dublin:** harbucks Titel, Titel; nsdpower 1.2.

**YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.:** 170.1.