

westermann



Michael Sieber, Rafael Echter

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

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.

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

A	Wirtschafts- und Sozialkunde	15
1	Volkswirtschaftliche Grundlagen	16
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
2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	25
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

3	Menschliche Arbeit im Betrieb	65
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
4	Arbeitssicherheit und Umweltschutz.....	79
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	79
4.2	Umweltschutz.....	81
B	Kaufmännische Handelstätigkeit.....	84
1	Arbeitsmethoden.....	85
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
2	Warensortiment.....	96
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
3	Beratung und Verkauf	101
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
4	Servicebereich Kasse.....	117
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
5	Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation	123
5.1	Verkaufsraumgestaltung	123
5.2	Verkaufsform	126
5.3	Warenplatzierung und -präsentation	127
5.4	Schaufenstergestaltung	128
5.5	Visual Merchandising.....	129

6	Onlinehandel	130
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
7	Kundenservice	142
7.1	Bedeutung von Serviceleistungen.....	142
7.2	Arten von Serviceleistungen.....	143
C	Warenwirtschaft im Einzelhandel	144
1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	145
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
2	Wareneingang	149
3	Warenlagerung	150
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

D Einzelhandelsprozesse	158
1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels	159
1.1 Stellung und Aufgaben	159
1.2 Leistungen	159
2 Organisation.....	160
2.1 Grundbegriffe.....	160
2.2 Aufbauorganisation	160
2.3 Ablauforganisation	163
3 Beschaffung	164
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
4 Absatz.....	169
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
5 Personalwirtschaft	179
5.1 Ziele und Aufgaben.....	179
5.2 Personalbedarfsplanung	179
5.3 Personalbeschaffung.....	181

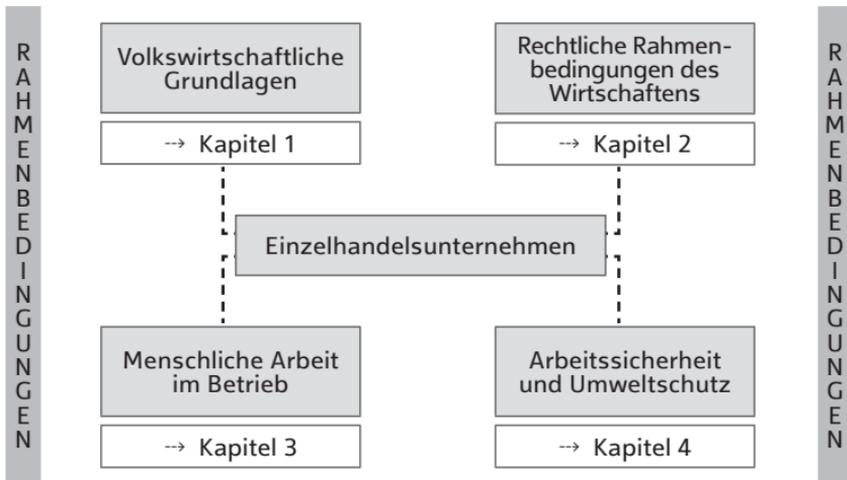
5.4	Personalverwaltung	182
5.5	Personalentwicklung.....	182
5.6	Gehaltsabrechnung.....	183
5.7	Personalfreisetzung.....	185
6	Investition und Finanzierung	186
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	186
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	187
6.3	Kreditsicherung.....	188
6.4	Leasing	189
6.5	Factoring.....	190
6.6	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz).....	191
E	Grundlagen des Rechnungswesens.....	195
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens.....	195
2	Kaufmännisches Rechnen	198
2.1	Dreisatz	198
2.2	Durchschnittsrechnung	199
2.3	Verteilungsrechnung.....	199
2.4	Prozentrechnung.....	200
2.5	Währungsrechnung	203
2.6	Zinsrechnung	204
3	Kostenrechnung/Kalkulation	206
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	206
3.2	Bezugskalkulation.....	207
3.3	Verkaufskalkulation.....	208
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	211
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	212
4	Buchführung.....	212
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
5	Statistik	223
5.1	Aufgaben	223
5.2	Darstellungsmethoden	223
6	Controlling	224
6.1	Begriff und Aufgaben	224
6.2	Instrumente	225
6.3	Anwendungsbereiche	225
	Einzelhandelskontenrahmen (EKR)	229
	Sachwortverzeichnis	233
	Bildquellenverzeichnis	248

A

WIRTSCHAFTS- UND SOZIALKUNDE

RECHTLICHE UND VOLKSWIRTSCHAFTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN



RECHTLICHE UND VOLKSWIRTSCHAFTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

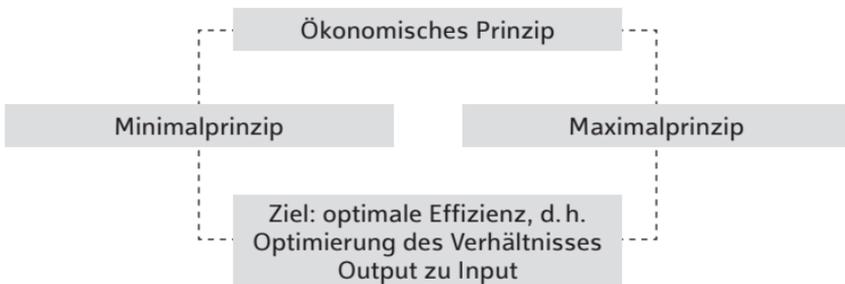
1.2 Ökonomisches Prinzip

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

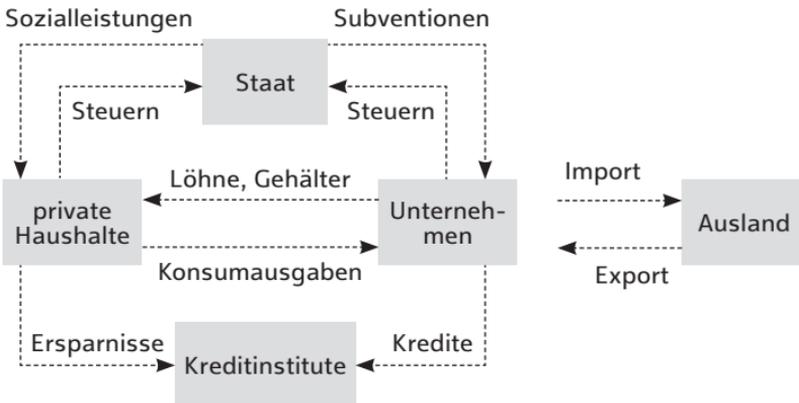
Einzelhandelsbetriebe handeln im Gegensatz zu gemeinnützigen Organisationen (z. B. Caritas, Malteser Hilfsdienst u. a.) nach dem erwerbswirtschaftlichen Prinzip. Die obersten Unternehmensziele sind daher:

- 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

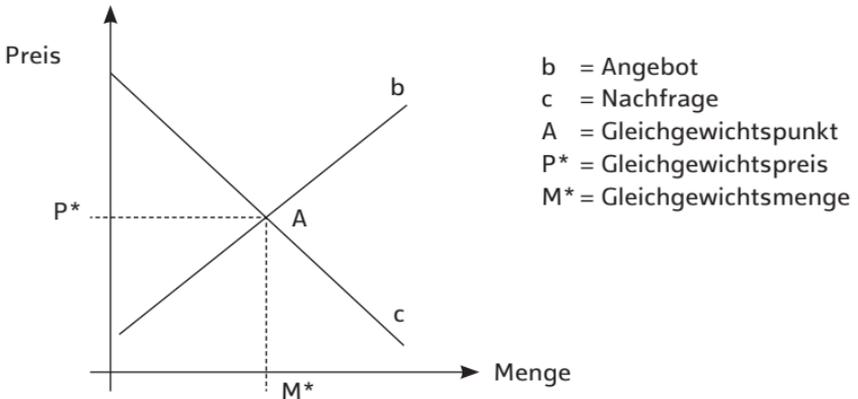


Bei den Geldströmen im Wirtschaftskreislauf unterscheidet man zwischen Import und Export. Beim Import fließt Geld von den Unternehmen ins Ausland. Beim Export dagegen fließt das Geld vom

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.

Warenfluss	umfasst die körperlichen (physischen) Warenbewegungen im Einzelhandelsunternehmen
Datenfluss	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
Beschaffung	<ul style="list-style-type: none"> → artikelgenaue und zeitgenaue Erfassung der Wareneingänge → automatische Bestellungen sind möglich → bedarfsgerechtes Bestellwesen
Lager	<ul style="list-style-type: none"> → Erfassung sämtlicher Lagerbewegungen → Hinweise auf die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung durch die Auswertung von Lagerkennzahlen → Überwachung und Optimierung der Lagerbestände → computergestützte Lagerplatzverwaltung und Lagerplatzanordnung

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

Außenfinanzierung	Form der Finanzierung, bei der Kapital von außen in ein Unternehmen fließt (z. B. Aufnahme eines Darlehens, Ausgabe von Aktien)
Innenfinanzierung	Form der Finanzierung, bei der die Kapitalmittel durch den betrieblichen Umsetzungsprozess erschlossen werden (z. B. Einbehalten von erwirtschaftetem Gewinn)
Eigenfinanzierung	Die Finanzierung erfolgt mit Eigenkapital (z. B. Einbehaltung des Gewinns, Ausgabe von Aktien).
Fremdfinanzierung	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. Beispiel: <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
Summe	59.300,00

Einzelhandelskontenrahmen (EKR)

Kontenklasse	0
Anlagevermögen	
Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen	
Immaterielle Vermögensgegenstände	
02 Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte, Lizenzen	
0200 Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte, Lizenzen	
05 Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	
0500 Unbebaute Grundstücke	
0510 Bebaute Grundstücke	
0530 Betriebsgebäude	
0540 Verwaltungsgebäude	
0550 Andere Bauten	
0560 Grundstückseinrichtungen	
0570 Gebäudeeinrichtungen	
0590 Wohngebäude	
08 Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	
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)	

Kontenklasse	1
Anlagevermögen Finanzanlagen	
Finanzanlagen	
13 Beteiligungen	
1300 Beteiligungen	

15 Wertpapiere des Anlagevermögens	
1500 Stammaktien	
1590 Sonstige Wertpapiere	
16 Sonstige Finanzanlagen	
1600 Sonstige Finanzanlagen	

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

2860	Schecks
2880	Kasse
2890	Nebenkassen
29	Aktive Rechnungsabgrenzung (ARA)
2900	Aktive Rechnungsabgrenzung
2910	Disagio

Kontenklasse	3
Eigenkapital und Rückstellungen	

Eigenkapital

30 Eigenkapital

- 3000 Eigenkapital
 - 3001 Privatkonto
- 3070 Kommanditkapital
Bei Kapitalgesellschaften
- 3000 Gezeichnetes Kapital
(Grundkapital/Stammkapital)

31 Kapitalrücklage

- 3100 Kapitalrücklage

32 Gewinnrücklagen

- 3210 Gesetzliche Rücklagen
- 3240 Andere Gewinnrücklagen

33 Ergebnisverwendung

- 3310 Gewinn-/Verlustvortrag
(aus dem Vorjahr)

34 Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag

- 3400 Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag
(des lfd. Geschäftsjahres)

36 Wertberichtigungen

- 3670 Einzelwertberichtigung zu Forderungen
- 3680 Pauschalwertberichtigung zu Forderungen

Rückstellungen

37 Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen

- 3700 Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen

38 Steuerrückstellungen

- 3800 Steuerrückstellungen

39 Sonstige Rückstellungen

- 3910 - für Gewährleistungen
- 3920 - für Rechts- und Beratungskosten

3930	- für andere ungewisse Verbindlichkeiten
3990	- für andere Aufwendungen

Kontenklasse	4
Verbindlichkeiten und passive Rechnungsabgrenzung	

Verbindlichkeiten

41 Anleihen

42 Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten

- 4200 Kurzfristige Bankverbindlichkeiten
- 4250 Langfristige Bankverbindlichkeiten

43 Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen

- 4300 Erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen

44 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen

- 4400 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen

45 Wechselverbindlichkeiten

- 4550 Schuldwechsel

48 Sonstige Verbindlichkeiten

- 4800 Umsatzsteuer (voller Steuersatz)
- 4810 Umsatzsteuer (ermäßigter Steuersatz)
- 4830 Verbindlichkeiten gegenüber Finanzbehörden
- 4840 Verbindlichkeiten gegenüber Sozialversicherungsträgern
- 4850 Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern
- 4860 Verbindlichkeiten aus vermögenswirksamen Leistungen
- 4870 Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern
- 4880 Sonstige Steuerverbindlichkeiten
- 4890 Sonstige Verbindlichkeiten (Jahresabgrenzung)

49 Passive Rechnungsabgrenzung (PRA)

- 4900 Passive Rechnungsabgrenzung

Kontenklasse	5
Umsatzerlöse und sonstige Erträge	
50 Umsatzerlöse	
5000 Umsatzerlöse für Waren (Sammelkonto)	
5001 Erlösberichtigungen	
51 Sonstige Umsatzerlöse	
5100 Sonstige Umsatzerlöse (aus Dienstleistungen)	
5101 Erlösberichtigungen	
54 Sonstige betriebliche Erträge	
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	
55 Erträge aus Beteiligungen	
5500 Erträge aus Beteiligungen	
56 Erträge aus Wertpapieren	
5600 Erträge aus Wertpapieren	
57 Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	
5710 Zinserträge	
5730 Diskonterträge	
5780 Erträge aus Wertpapieren des Umlaufvermögens	
5790 Sonstige zinsähnliche Erträge	
58 Außerordentliche Erträge	
5800 Außerordentliche Erträge	

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

61 Aufwendungen für Material und bezogene Leistungen	
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	
Personalaufwand	
62 Löhne	
6200 Löhne	
6210 Sonstige Lohnaufwendungen	
63 Gehälter	
6300 Gehälter	
6310 Sonstige Gehaltsaufwendungen	
64 Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	
6400 Arbeitgeberanteil zur Sozialversicherung	
6420 Beiträge zur Berufsgenossenschaft	
6440 Aufwendungen für Altersversorgung	
Abschreibungen auf Anlagevermögen	
65 Abschreibungen	
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
Sonstige betriebliche Aufwendungen	
66	Sonstige Personalaufwendungen
6600	Sonstige Personalaufwendungen
67	Aufwendungen für die Inanspruchnahme von Rechten und Diensten
6700	Mieten, Pachten
6710	Leasing
6720	Lizenzen und Konzessionen
6730	Gebühren
6750	Kosten des Geldverkehrs
6760	Provisionsaufwendungen (außer Vertriebsprovision)
6770	Rechts- und Beratungskosten
68	Aufwendungen für Kommunikation (Dokumentation, Information u. Reisen)
6800	Büromaterial
6810	Zeitungen und Fachliteratur
6820	Postgebühren, Telefon
6850	Reisekosten
6860	Bewirtung und Präsentation
6870	Werbung
6880	Spenden
6890	Sonstige Aufwendungen für Kommunikation
69	Aufwendungen für Beiträge und Sonstiges sowie Wertkorrekturen und periodenfremde Aufwendungen
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

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

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

Kontenklasse		9
Kosten- und Leistungsrechnung		
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
 Gewerbeaufsichtsammt 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 Stellenausschreibung 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
 Lieferantennalyse 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-Posten-Liste 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
 Sortimentswerbung 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

- Unternehmenskrise 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
Webmarketing 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.