

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

Einzelhandel 4.0

1. Ausbildungsjahr

3. Auflage

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

Zusatzmaterialien zu Einzelhandel 4.0 – 1. Ausbildungsjahr

Für Lehrerinnen und Lehrer

Lösungen zum Schulbuch: 978-3-8045-5338-5
Lösungen zum Schulbuch Download: 978-3-8045-0203-1
Lösungen zum Arbeitsheft: 978-3-8045-5340-8
Lösungen zum Arbeitsheft Download: 978-3-8045-0209-3



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

Für Schülerinnen und Schüler

Arbeitsheft: 978-3-8045-5339-2



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

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

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

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

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

ISBN 978-3-8045-**5336-1**

Vorwort

Der stationäre Einzelhandel steht zunehmend im Wettbewerb mit verschiedenen Formen des E-Commerce, die sich über das Internet an Kunden wenden. Er kann darauf mit zwei Strategien antworten:

- Er wird selber im Rahmen einer Omni-Channel-Strategie im Onlinehandel aktiv.
- Er setzt moderne innovative Informationstechnologien im Verkauf und in der Warenpräsentation ein.

Einzelhandelsunternehmen haben zudem eine immer größere gesellschaftliche Verantwortung im Hinblick auf Nachhaltigkeit und dem Beachten interkultureller Vielfalt.

Diesen Herausforderungen müssen sich die Einzelhandelsunternehmen stellen, wenn sie weiterhin erfolgreich sein wollen. Dazu benötigen sie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die über eine umfassende Handlungskompetenz auf einem hohen Niveau verfügen.

Vor diesem Hintergrund vermitteln wir in der Schulbuchreihe Einzelhandel 4.0 das erforderliche hohe Niveau und die notwendigen Kompetenzen verständlich und nachvollziehbar.

Wir verwenden eine einfache Sprache, die

- auf leichte Verständlichkeit zielt,
- komplizierte Sprachelemente vermeidet und
- trotzdem einen normalen Spracheindruck macht.

Wo immer möglich veranschaulichen wir Inhalte durch Grafiken, Karikaturen oder Fotos. Die einfache Sprache und die vielen Beispiele und Abbildungen erleichtern den Schülerinnen und Schülern das Lernen erheblich.

Die Reihe Einzelhandel 4.0 basiert auf zwei Modellunternehmen in einem Einkaufszentrum:

- der Filiale des Textileinzelhändlers Tom Hoss KG (Verkaufsformen Bedienung und Vorwahl) und
- der Filiale des Lebensmittelhändlers LEMI AG (Selbstbedienung).

Dadurch wird es den Schülerinnen und Schülern erleichtert, die Strukturen, Prozesse und Probleme abzubilden und nachzuvollziehen, mit denen sie in ihrer betrieblichen Praxis zu tun haben.

Die einzelnen Kapitel des Schulbuchs sind einheitlich gegliedert:

1. Einstieg:

Jedes Kapitel beginnt mit einer anschaulichen Problemstellung. Diese Problemstellung ist herausfordernd, aber nicht überfordernd.

2. Einordnung des Themas:

Ein Advance Organizer stellt anschaulich dar, welche Themenbereiche in dem Kapitel behandelt werden und wo sie im Lernfeld angesiedelt sind. Die

Schülerinnen und Schüler werden außerdem über die Kompetenzen informiert, über die sie nach der Bearbeitung des Kapitels verfügen sollen.

3. Information:

Es schließt sich ein ausführlicher Informationsteil mit einer großen Anzahl von Beispielen und weiteren Veranschaulichungen an.

4. Aufgaben:

Sie dienen der selbstständigen Erschließung des Textes und der Vertiefung des Gelernten. Außerdem werden die Methodenkompetenz durch die Anwendung wichtiger Lern-, Arbeits- und Präsentationstechniken eingeübt.

5. Zusammenfassung:

Am Kapitelende werden die wesentlichen Lerninhalte in Form einer farblich hervorgehobenen Übersicht zusammengefasst.

6. Kompetenzüberprüfung:

Am Ende des Kapitels bekommen die Schülerinnen und Schüler einen klaren Überblick über ihren aktuellen Lernstand.

Unser Ziel, ein möglichst hohes fachliches Niveau mit größtmöglicher Verständlichkeit zu erreichen, wird durch weitere Medien unterstützt:

- Das Arbeitsbuch zu diesem Schulbuch enthält Lernsituationen, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind. Deren Bearbeitung sichert und erweitert die berufliche Handlungskompetenz.
- Passend zum Lehrwerk stehen zahlreiche digitale Materialien zur Erhöhung des Lernzuwachses bei den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung – Filme, Erklär- und Scribble-Videos, interaktive Lernquiz und mehr. Unter www.westermann.de/einzelhandel4-0 finden Sie weitere Informationen und Beispiele der in der BiBox zum Lehrwerk eingebundenen Materialien sowie eine ausführliche Vorstellung des Lehrwerkskonzeptes.

Vorwort zur 3. Auflage

Seit der 2. Auflage hat es einige rechtliche, ökonomische und technische Neuerungen gegeben. Diese wurden eingearbeitet. Zudem haben wir die Anregungen und Vorschläge sehr vieler Leserinnen und Leser eingearbeitet. Bei diesen bedanken wir uns explizit.

Frühjahr 2025

Die Verfasser

Lernfeld 1: Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren

1.1	Das Modellunternehmen	7
1.2	Die Orientierung im neuen Unternehmen	19
1.3	Umfassende Handlungskompetenzen der Arbeitnehmer	25
1.4	Soziale Kompetenz in bestimmten beruflichen Situationen	41
1.5	Der Wirtschaftskreislauf	50
1.6	Die Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	56
1.7	Unternehmensziele	66
1.8	Kundenorientierung als wichtigster Erfolgsfaktor von Einzelhandelsunternehmen	73
1.9	Das Warenangebot in verschiedenen Geschäften	84
1.10	Verkaufsformen	94
1.11	Die Organisation des Unternehmens	106
1.12	Warenwirtschaftssysteme und ERP-Systeme	116
1.13	Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung	126
1.14	Die Duale Berufsausbildung im Einzelhandel	131
1.15	Der Tarifvertrag	137
1.16	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	142
1.17	Die innerbetriebliche Mitbestimmung	147
1.18	Notwendigkeit und Grenzen sozialer Sicherung	154
1.19	Professionell präsentieren	168

Lernfeld 2: Die Durchführung eines typischen Verkaufsgesprächs

2.1	Grundlagen für erfolgreiche Verkaufsgespräche	183
2.2	Informationsmöglichkeiten über Waren	196
2.3	Das Warenwissen	208
2.4	Kommunikation in Verkaufsgesprächen	223
2.5	Der Einsatz der Körpersprache im Verkauf	236
2.6	Sprache als Instrument in erfolgreichen Verkaufsgesprächen	248
2.7	Fragen im Verkaufsgespräch	258
2.8	Der Kontakt zu den Kundinnen und Kunden	267
2.9	Die Bedarfsermittlung	273
2.10	Das Angebot von Alternativen als besonderes Problem der Bedarfsermittlung	285
2.11	Die Warenvorlage	289
2.12	Die Verkaufsargumentation	297
2.13	Die Preisnennung	307
2.14	Die Einwandbehandlung	317
2.15	Die Herbeiführung der Kaufentscheidung	326
2.16	Das Angebot von Ergänzungen	333
2.17	Der Abschluss des Verkaufsgesprächs	339
2.18	Die professionelle Durchführung eines komplexen Verkaufsgesprächs	344

Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

3.1	Das Zustandekommen von Rechtsgeschäften	354
3.2	Abschluss und Erfüllung von Kaufverträgen	361
3.3	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	367
3.4	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	372
3.5	Die Arbeit an der Kasse	379
3.6	Die Erfassung der Verkaufsdaten	396
3.7	Die Umsatzsteuer	408
3.8	Die Barzahlung	413
3.9	Die Zahlung mit Girocard	419
3.10	Die bargeldlose Zahlung	427
3.11	Die Zahlung mit Kunden- und Kreditkarten	434
3.12	Der Zahlungsverkehr beim Onlinekauf	439
3.13	Die Anwendung von Rechenverfahren	453

Lernfeld 4: Waren präsentieren

4.1	Das Instore-Marketing	463
4.2	Das Ladenumfeld	477
4.3	Das Einrichten von Verkaufsräumen	489
4.4	Maßnahmen der Flächenzuteilung	504
4.5	Die Gestaltung einer positiven Einkaufsatmosphäre	518
4.6	Innovationen in der Warenpräsentation	533

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

5.1	Instrumente der Kommunikationspolitik	558
5.2	Werbung	566
5.3	Service und Dienstleistungen als Maßnahmen der Kundenbindung	582
5.4	Gesetzliche Regelungen des Wettbewerbs	589
5.5	Verpackung im Einzelhandel	602
5.6	Die Zustellung von Waren an die Kundinnen und Kunden	611

Sachwortverzeichnis	619
Bildquellenverzeichnis	622



Lernfeld 1

Den Einzelhandels-
betrieb erkunden und
präsentieren

1.1 Das Modellunternehmen

Problemstellung



Das SüdWestZentrum ist ein im Jahr 2009 eröffnetes Einkaufszentrum in Berlin. In dem Shoppingcenter sind auf knapp 43 000 m² Verkaufsfläche verschiedene Geschäfte untergebracht. Den Kundinnen und Kunden werden überwiegend von Einzelhandelsgeschäften Waren sämtlicher Art angeboten. Darüber hinaus verfügt das SüdWestZentrum, kurz SWZ genannt, über Geschäfte, die Serviceleistungen anbieten. Es handelt sich zum Beispiel um Fast-Food-Restaurants, die in den beiden Foodcourts der Mall untergebracht sind, und um Cafés.

Geschäft	Branche
Abenteuer	Outdoorartikel
Accessoires Berlin	Modeaccessoires
Adriano	Lederwaren
Aimée Chocolat	Süßwarenhandel
Allerlei	Non-Food
Albert Heise	Erlebnishandel
Apotheke SWZ	Heil- u. Verbands- mittel
Asia Food	Restaurantbetrieb
Bequem Schuh	Schuhhandel

Geschäft	Branche
Beauty World	Kosmetikhandel
Berlin Info	Tourismus
Bennys Tattoo	Tätowierer
Blaue Adria	Eiswaren
Blumeninsel	Floristik
Body & Soul	Kosmetikartikel
Bücherwurm	Buchhandel, Medienhaus
Call me	Internet, Telefon, Fernsehen

Geschäft	Branche
Cappuccini	Kaffeewaren
Clarissas Haarbedarf	Hairstylingprodukte
Coffeeshop	Restaurantbetrieb
Cool Line Cosmetics	Kosmetikhandel
Cut & Colour	Frisör
Delker	Juwelier
Das Backteam	Backwaren
Dream Dessous	Damenwäsche
Durchblick	Sehhilfen
Fast Snacks	Restaurantbetrieb
Fitness & Sports	Sportbekleidung
FlipFlop	Schuhhandel
Friese Tabakwaren	Tabakhandel
Fashion Jewels	Modeschmuck
Foto Schnell	Fotoentwicklung, -bearbeitung
Helden am Grill	Restaurantbetrieb
Hip Nails	Nagelstudio
Hollers Reinigung	Reinigung
Hüte-Möller	Kopfbedeckungen
I'm walking	Schuhhandel
Kim's Soup House	Restaurantbetrieb
Krause	Juwelier
KGL	Haushaltswaren
LEMI	Lebensmittelhandel
Madame Mim	Damenmode
Marathon	Sportschuhe
Miss Daisy	Damenmode

Geschäft	Branche
Ostsee	Restaurantbetrieb
Profisport	Sportartikel
P4	Internet & Telefon
Paloma	Modeschmuck
Picture Studio	Fotograf
Ristorante Corfu	Restaurantbetrieb
Reformhaus Lobesam	Lebensmittelhandel
Reisebüro Spree	Tourismus
Schau Rein	Souvenirladen
Street Shoes	Schuhhandel
Strike Lanes	Bowling Center
Smartshop	Internet & Telefon
Sergio L.	Herren- und Damenmode
Seven	Damenmode
TakeTwo	Non-Food
Technik Zeller	Elektronikhandel
Taschentraum	Lederwaren
Tamara	Damenmode
Tom Hoss Flagship Store	Damen- und Herrenmode
Underway	Restaurantbetrieb
Welt der Düfte	Parfümerie, Kosmetikhandel
World of Specs	Sehhilfen
Zentaur	Drogerieartikel

EINORDNUNG DES THEMAS

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren



Kompetenzen

Nach Bearbeitung dieses Kapitels können Sie ...

- ... den Ausbildungsbetrieb „Tom Hoss KG“ präsentieren.
- ... die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete des dargestellten Einzelhandelsunternehmens darstellen.
- ... das Unternehmensleitbild der Tom Hoss KG erläutern.
- ... den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren.

INFORMATIONSTEXT

Zahlreiche im SüdWestZentrum ansässige Unternehmen bilden Auszubildende aus. In der Berufsschule treffen sich:



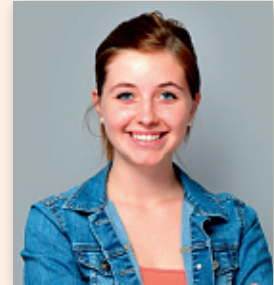
Stefanie Beyer,



Jakub Nowak,



Martin Klages und



Shirin Gül.

Alle vier haben ihre Ausbildung zur/zum Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel in einem Geschäft des SWZ begonnen.

Tom Hoss KG – das Unternehmen

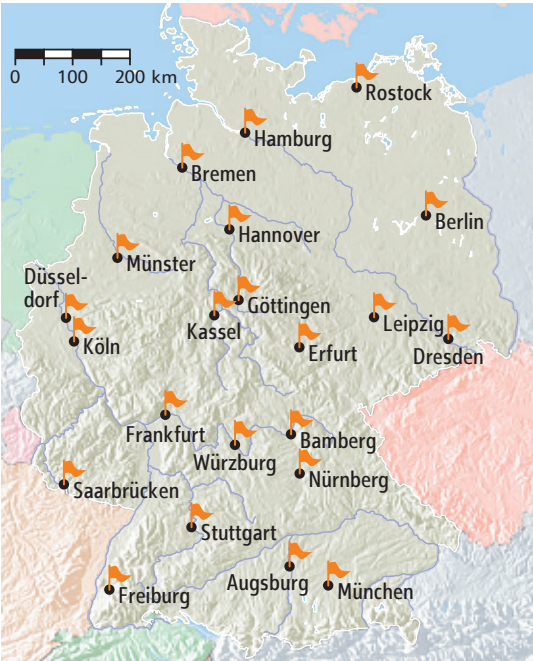
Stefanie Beyer und Jakub Nowak werden in der Filiale des weltweit tätigen Textilwarenhändlers „Tom Hoss KG“ im SWZ ausgebildet. Tom Hoss gründete im Jahr 1993 ein Kaufhaus für Damen- und Herrenmode. Er verkaufte die Mode zunächst in seinem eigenen kleinen Einzelhandelsgeschäft in Berlin-Friedrichshain. Aufgrund des großen Erfolgs zog das Unternehmen Tom Hoss in größere Geschäftsräume um. Im Jahr 2002 wurde schließlich die Tom Hoss KG gegründet. Das Unternehmen wächst seit der Gründung stetig. Es werden weitere Filialen eröffnet. Die Filiale in Berlin wurde zusammen mit dem SüdWestZentrum im September 2009 eröffnet. Sie ist das Aushängeschild des Unternehmens.

Die Filiale im SWZ betreut den Onlineshop der Tom Hoss KG, da es sich um das Haupthaus in Deutschland handelt. Der Shop ist seit dem 1. Januar 2011 online.

Unternehmensgegenstand

Die Tom Hoss KG ist ein Unternehmen, das mit Textilwaren aller Art für Damen und Herren handelt. Die Tom Hoss KG verkauft auch Sportartikel und -geräte. Diese Ergänzung des Warensortiments hat sich dadurch ergeben, dass insbesondere die Sport- und Outdoormode verstärkt nachgefragt wird. Die Kundinnen und Kunden erhalten hier die Möglichkeit, ihren Einkauf vollumfänglich bei der Tom Hoss KG zu tätigen. In 28 Filialen werden den Kundinnen und Kunden deutschlandweit die Waren angeboten. Die Filialen befinden sich in guter zentraler Lage in Deutschlands Großstädten. Insgesamt ist die Tom Hoss KG in 22 Städten vertreten. Die deutschen Filialen haben eine Verkaufsfläche von zusammen ca. 30 000 m². Sie beschäftigen über 1000 Mitarbeitende in Voll- und Teilzeit. Zusätzlich betreibt die Tom Hoss KG einzelne Filialen im europäischen Ausland.

Die Filiale im SWZ ist die Hauptfiliale der Tom Hoss KG, der sogenannte „Flagship Store“.

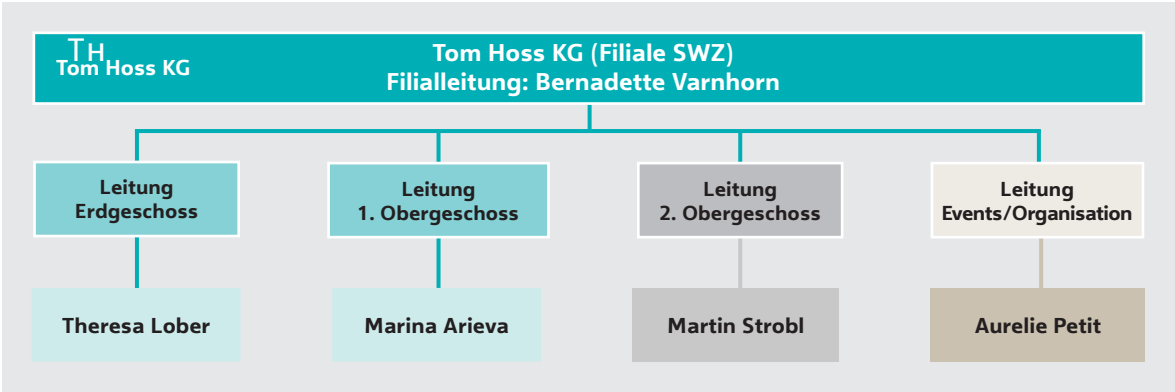


Die Anschrift der Filiale lautet:

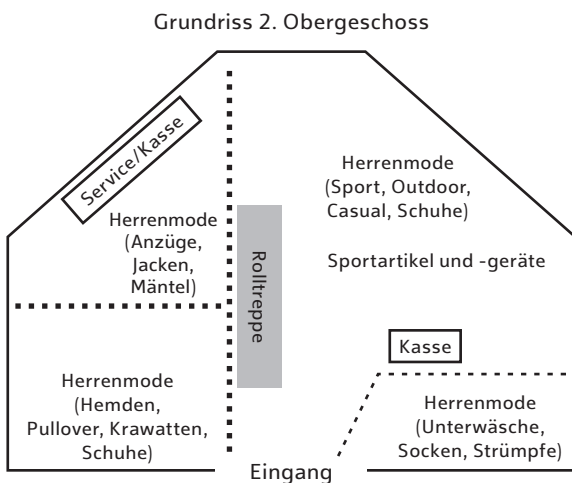
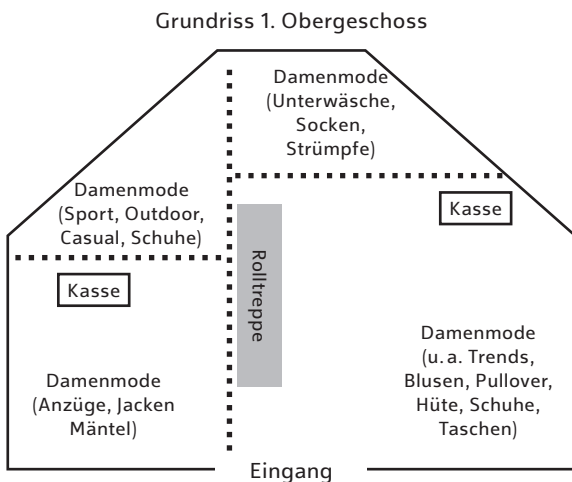
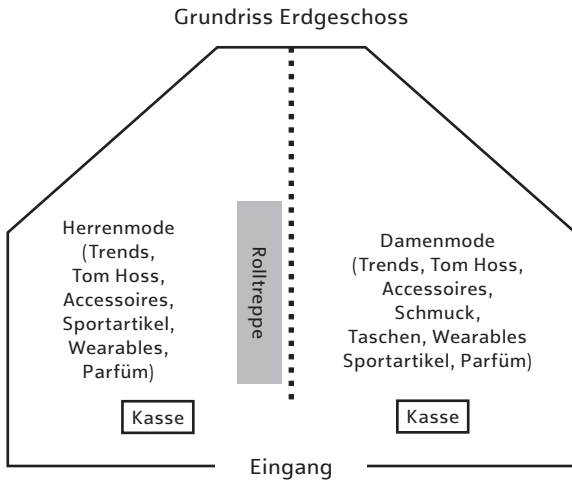
Grunerstraße 120
10169 Berlin
Telefon: 030 750610-100
E-Mail: info-SWZ@tomhoss-wvd.de

Die Geschäftsräume im SWZ hat die Tom Hoss KG von der Betreibergesellschaft des SWZ, der SüdWestZentrum GmbH, gemietet.

Da es sich um eine große Filiale handelt, sind für jede Etage und für die Organisation zusätzlich leitende Angestellte verantwortlich.



Die Filiale erstreckt sich über drei gleich große Etagen. Auf jeder Etage befinden sich 500 m² Verkaufsfläche. Die aktuelle Aufteilung in den Etagen sieht wie folgt aus:



Die Aufteilung wird bei Bedarf angepasst. Die Verkaufsräume sind offen gestaltet. Die Grenzen zwischen den Bereichen in den einzelnen Etagen bilden die Hauptgänge. Auf jeder Etage können die Kundinnen und Kunden durch einen Eingang aus dem SWZ die Filiale betreten. Ebenso können sie innerhalb der Filiale die Rolltreppe nutzen. Im Erdgeschoss finden zu besonderen Anlässen Empfänge, Neuvorstellungen und Präsentationen statt.

In der Filiale des SWZ sind aktuell 60 Mitarbeitende in Voll- und Teilzeit beschäftigt. Hinzu kommen insgesamt sechs Auszubildende, die dieser Filiale zugeordnet sind.

Die Filiale im Zentrum hat von Montag bis Samstag jeweils von 10:00 Uhr bis 21:00 Uhr geöffnet. Die Öffnungszeiten der übrigen Filialen weichen ab. Sie sind abhängig von den Öffnungszeiten der Einkaufszentren, in denen sie angesiedelt sind.

Neben dem Flagship Store befindet sich noch eine weitere Tom-Hoss-Filiale in Berlin am Kurfürstendamm 132, 10719 Berlin. Hier werden auf zwei Etagen mit insgesamt 800 m² Verkaufsfläche die Waren der Marke Tom Hoss angeboten.

Das Unternehmen wird in der Rechtsform einer Kommanditgesellschaft betrieben. Die Firma lautet „Tom Hoss KG“. Herr Tom Hoss ist selbst der Komplementär (Vollhafter) der Hoss KG. Als Kommanditisten (Teilhafter) sind seit der Gründung Julia Hoss, die Tochter von Tom Hoss, und Bertolt Beier an der Tom Hoss KG beteiligt.

Im Rahmen der Sortimentsbildung hat sich die Tom Hoss KG entschieden, den Kundinnen und Kunden eine noch interessantere Warenauswahl zu bieten. So sollen neue Trends aufgenommen werden. Die Tom Hoss KG wird in Zukunft deshalb im Bereich der Sportartikel auch Fahrräder und E-Bikes verkaufen.

Die Zentralverwaltung der Tom Hoss KG befindet sich unter folgender Adresse:

Tom Hoss KG
Mühlenstraße 81
10243 Berlin/Friedrichshain
Telefon: 030 750610-0
Fax: 030 750610-11
E-Mail: service@tomhoss-wvd.de
Internet: www.tomhoss-wvd.de



Die Bankverbindungen des Unternehmens lauten wie folgt:

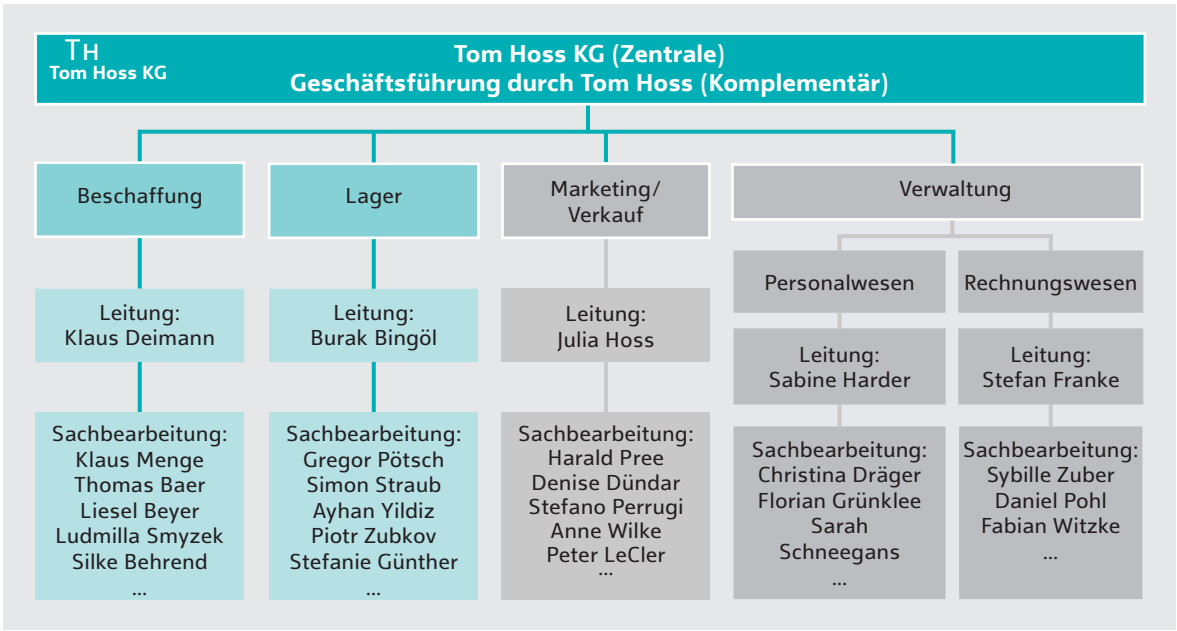
Deutsche Bank	
IBAN:	DE59 2507 0070 0063 6209 00
BIC:	DEUTDE2HXXX
Bankleitzahl:	25070070
Kontonummer:	063620900
Commerzbank AG	
IBAN:	DE34 3708 0040 0489 0024 28
BIC:	DRESDEFF370
Bankleitzahl:	37080040
Kontonummer:	0489002428

Weitere wichtige Unternehmensdaten:

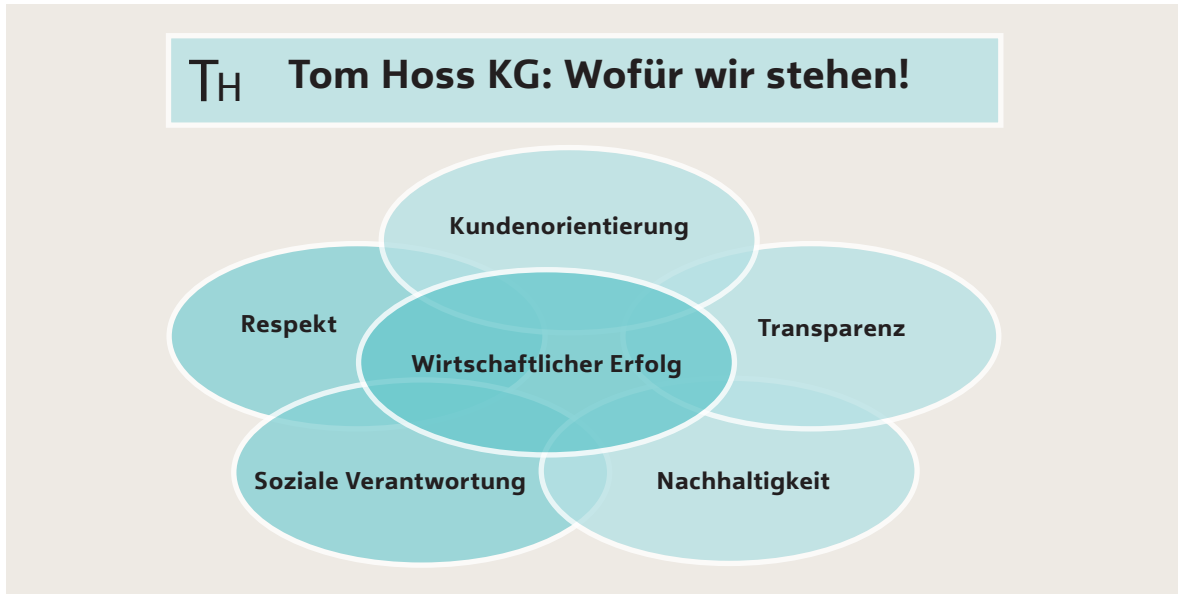
Finanzamtsdaten:	
Finanzamt Friedrichshain-Kreuzberg	
Steuernummer:	14/130/23354
USt-ID:	DE 121287018
EORI-Nr.:	DE3455291

Die Auszubildenden werden grundsätzlich in der Filiale ausgebildet, der sie zugeordnet sind.

Einen Teil der Ausbildung absolvieren die Auszubildenden in der Firmenzentrale der Tom Hoss KG in Friedrichshain, damit alle berufspraktischen Tätigkeiten erlernt werden können. Die Firmenzentrale in der Mühlenstraße ist wie folgt organisiert:



Leitbild des Unternehmens



Die Mitarbeitenden der Tom Hoss KG orientieren ihr unternehmerisches Handeln an sechs Grundwerten.

Diese Werte wurden durch Mitwirkung aller Arbeitnehmer der Tom Hoss KG vor sechs Jahren erstellt und werden eingehalten und respektiert.

Auszug aus dem Leitbild der Tom Hoss KG:

1. Wirtschaftlicher Erfolg

Wir orientieren unser unternehmerisches Handeln an der Erzielung von wirtschaftlichem Erfolg. Wirtschaftlicher Erfolg ist die Grundlage unseres funktionierenden Unternehmens. Um diesen Erfolg zu erreichen, arbeiten wir in allen Bereichen des Unternehmens mit Zielvereinbarungen.

2. Kundenorientierung

Im Mittelpunkt unseres Handelns stehen die Kundinnen und Kunden. Unser Ziel ist es, ihnen ein perfektes Einkaufserlebnis zu ermöglichen.

3. Transparenz

Wir sprechen offen über berufliche Anliegen. Dies gilt für positive Anliegen und auch für mögliche Probleme. Dadurch schaffen wir das Arbeitsumfeld, das wir uns alle wünschen. Der kooperative Führungsstil unterstützt ein offenes Betriebsklima.

4. Nachhaltigkeit

Wir wissen, dass eine langfristige Existenz nur durch sorgsame Nutzung sämtlicher Ressourcen möglich ist. Auf die Schonung natürlicher Ressourcen wird insbesondere bei

Produktions- und Beschaffungsprozessen geachtet.

5. Soziale Verantwortung

Wir denken in unserem unternehmerischen Handeln stets an die Auswirkungen auf die Gesellschaft, Mitmenschen und Umwelt. Sie zu respektieren ist Ziel unserer Tätigkeit.

6. Respekt

Wir behandeln alle Lebewesen respektvoll. Probleme beseitigen wir frühzeitig und konstruktiv und schaffen so die Grundlage für ein vertrauensvolles und offenes Arbeitsklima und ein perfektes Einkaufserlebnis unserer Kunden.

Die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden ist uns wichtig. Aus diesem Grund gibt es ein flexibles Arbeitszeitmodell. Den Mitarbeitenden wird die Möglichkeit gegeben, den Umfang ihrer Arbeitszeit zu wählen. Ferner versuchen wir die Wünsche der Mitarbeitenden bezüglich der Tageszeit, zu der die Arbeitsleistung zu erbringen ist, zu erfüllen. Wir bieten für unsere Mitarbeitenden weitreichende Angebote zur Fort- und Weiterbildung an. Neben unseren eigenen hausinternen Fortbildungsmaßnahmen fördern wir auch die Weiterbildung bei fremden Anbietern.

Handelsregister A des Amtsgerichts Berlin Tempelhof-Kreuzberg					HRA 61777
Nummer der Eintragung	a) Firma b) Sitz, Niederlassung, Zweigniederlassungen c) Gegenstand des Unternehmens	a) Allgemeine Vertretungsregelung b) Inhaber, persönlich haftende Gesellschafter, Geschäftsführer, Vorstand, Vertretungsberechtigte und Vertretungsbefugnis	Prokura	a) Rechtsform, Beginn und Satzung b) Sonstige Rechtsverhältnisse c) Kommanditisten, Mitglieder	a) Tag der Eintragung b) Bemerkungen
1	2	3	4	5	6
1	a) Tom Hoss KG b) Berlin c) Handel mit Textilwaren	a) Jeder persönlich haftende Gesellschafter vertritt einzeln. b) Persönlich haftender Gesellschafter: Tom Hoss	Gesamtprokura gemeinsam mit einem persönlich haftenden Gesellschafter oder anderen Prokuristen Hoss, Julia, Berlin Deimann, Klaus, Berlin	a) Kommanditgesellschaft Beginn: 12.07.2002 c) Kommanditist(en): Hoss, Julia, Berlin, Einlage: 200.000,00 € Beier, Bertolt, Hamburg, Einlage: 200.000,00 €	a) 12.07.2002 Liebherr
2	...	...	...	...	...

Die Marke „Tom Hoss“

Seit drei Jahren produziert das Unternehmen in der extra dafür gegründeten Tom Hoss GmbH die Produkte der Hausmarke „Tom Hoss“. Die Tom Hoss GmbH ist ein Tochterunternehmen der Tom Hoss KG. Alleiniger Geschäftsführer ist Tom Hoss selbst. Die Marke wird in allen Filialen der Tom Hoss KG angeboten. Neue Kollektionen der Marke werden grundsätzlich in der Niederlassung im SWZ im Rahmen einer Modenschau vorgestellt, bevor sie in den Filialen verkauft werden. Aufgrund des großen Erfolgs wird die Marke „Tom Hoss“ mittlerweile auch von einigen anderen Kaufhäusern in Deutschland und dem restlichen Europa angeboten.

Personalvertretung

Im Unternehmen sind ein Betriebsrat und eine Jugend- und Auszubildendenvertretung eingerichtet. Der Betriebsrat vertritt die Interessen der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gegenüber dem Arbeitgeber. Er hat Rechte bei Kündigungen und Einstellungen. Der Betriebsrat wird für jeweils

vier Jahre durch die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer gewählt. Die letzte Wahl fand vor einem halben Jahr statt. Vorsitzende des Betriebsrats ist Frau Diedrichs, ihr Stellvertreter Herr Weidner. Daniela Stange ist Vorsitzende der Jugend- und Auszubildendenvertretung. Sie vertritt die Interessen der jugendlichen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.

Einmal im Vierteljahr wird eine Betriebsversammlung durchgeführt, bei der alle Mitarbeitenden die Gelegenheit bekommen, neue Ideen vorzuschlagen, Verbesserungsvorschläge zu machen, aber auch aktuelle Probleme anzusprechen. Dadurch herrscht bei der Tom Hoss KG ein ausgesprochen gutes Betriebsklima. In regelmäßigen Abständen finden für die Mitarbeitenden Schulungen statt.

Insgesamt gilt bei allen Mitarbeitenden der Tom Hoss KG das Motto: Die Kundinnen und Kunden stehen im Mittelpunkt. Weiterhin wird auf die Warenpflege besonderer Wert gelegt.

Auswahl von Lieferanten der Tom Hoss KG

44001	Vernesse GmbH	Neuer Weg 27	26135	Oldenburg	Textilwaren
44002	Marco Habich e. K.	Silberbergweg 29	39128	Magdeburg	Textilwaren
44003	Silvio Hermes	Prinz-Georg-Straße 114	40479	Düsseldorf	Designerkleidung
44004	Sportiva GmbH	Sportivaweg 1	91074	Herzogenaurach	Sportbekleidung
44005	Lauther GmbH	Friedrichstraße 140	10117	Berlin	Rechtsanwalt
44006	Diamond GmbH	Kabelweg 18	12347	Berlin	Schmuck
44007	Textila AG	Mainzer Str. 75	60329	Frankfurt	Textilwaren
44008	Hoffmann KG	Bergener Str. 6a	30625	Hannover	Textilwaren
44009	Universa AG	Am Brink 10	34329	Nieste	Textilwaren
44010	Hockmann Textilgroßhandel	Kaiserswertherstr. 137	40474	Düsseldorf	Textilwaren
44011	Spindler KG	Halberstädter Str. 16	31141	Hildesheim	Textilwaren
44012	ActiveTex GmbH	Castroper Hellweg 109	44805	Bochum	Textilwaren
44013	Tee-Time GmbH	Ullsteinstr. 120	12109	Berlin	Golfbekleidung
44014	Saskia Meinert	Mühlweg 15	12587	Berlin	Textilwaren
44015	Green Mary GmbH	Karl-Marx-Straße 9	15732	Schulzendorf	Ökologische Damenbekleidung
44016	5 Star Deluxe GmbH	Havelpassage 1	16761	Hennigsdorf	Schmuckgroß- handel
44017	Wervollst AG	Stettiner Str.9	37154	Northeim	Herrenmode

44018	Stoffhandel Mühlig	Hammer Steindamm 62	20535	Hamburg	Stoffhandel
44019	Elser GmbH & Co KG	Wangener Str. 22	88069	Tett nang	Textilwaren
44020	Peter Pührt	Kohlerstr 33	90480	Nürnberg	Textilwaren
44021	Ernst Puszkat KG	Pfarrer-Brantzen- Str. 84	31542	Bad Nenndorf	Textilwaren
44022	Seidenhandel Groß	Adlerhorst 1	22459	Hamburg	Seidengroßhandel
44023	Kookoh GmbH	Choriner Str. 23	10435	Berlin	Werbeagentur
44024	Siegfried Heller	Kurfürstendamm 120	10711	Berlin	Steuerberater
44025	Tramm Verpackun- gen GmbH	Breslauer Str. 12	37154	Northeim	Versandmaterial
44026	Vogel Bürotechnik	Florastraße 19	12163	Berlin	Bürotechnik und -möbel
44027	Russ Spedition	Ostendstraße 25	12459	Berlin	Spedition

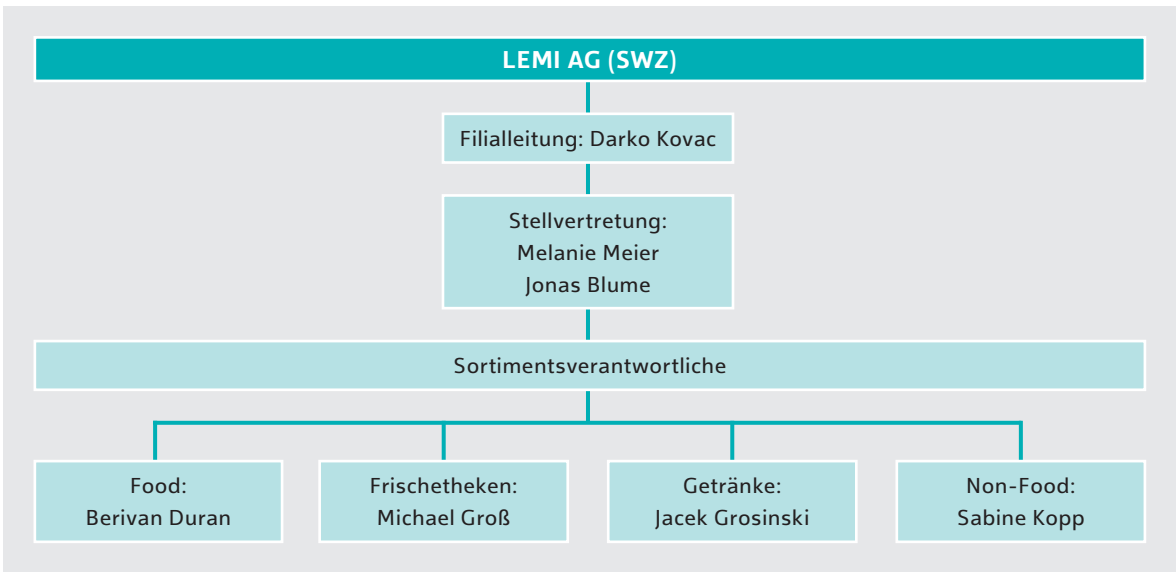
LEMI AG – das Unternehmen

In der Filiale der LEMI AG im Untergeschoss des SüdWestZentrums werden Martin Klages und Shirin Gül ausgebildet.

Die LEMI AG ist eine deutschlandweit tätige Supermarktkette, die ihren Kundinnen und Kunden sämtliche Artikel des täglichen Bedarfs zum Kauf anbietet. Die Zentrale der LEMI AG sitzt ebenfalls in Berlin. Deutschlandweit ist die LEMI AG der größte Lebensmitteleinzelhändler mit mehr als 10.000 Filialen. Das angebotene Warensortiment besteht zu einem großen Teil aus Artikeln, die in jeder Filiale der LEMI AG angeboten werden. Zu-

dem ergänzt jede Filiale das eigene Angebot um Artikel, die aufgrund ihres Standortes lokal nachgefragt werden. Zusätzlich zu den Lebensmitteln wird ein ausgewähltes Sortiment an Non-Food-Artikeln angeboten.

Die Filiale im SWZ wird von Darko Kovac geleitet. Die Waren werden im Untergeschoss auf 500 m² Verkaufsfläche angeboten. Für die unterschiedlichen Warengruppen hat Darko Kovac Sortimentsverantwortliche bestimmt, die das Sortiment – in Abstimmung mit ihm und seinen Stellvertretern – an die Marktanforderungen anpassen.



Die LEMI-Filiale im SüdWestZentrum ist grundsätzlich auf Selbstbedienung ausgelegt. An ihren Frischetheken wird aktuell Fleisch (Schwein, Lamm, Geflügel, Rind/Kalb), Käse und eine ausgewählte Auswahl an Fisch in Vollbedienung angeboten.

In der Filiale sind 37 Personen als fest angestellte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Voll- und Teilzeit tätig. Hinzu kommen jeweils zwei Auszubildende zur/zum Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel in jedem Ausbildungsjahr und eine Auszubildende zur Verkäuferin im zweiten Ausbildungsjahr. Die Auszubildenden werden nach einem Ausbildungsplan in allen Servicebereichen des stationären Einzelhandels eingesetzt und ausgebildet.

Die Verwaltung der LEMI AG befindet sich unter folgender Adresse:

LEMI AG
Wadzeckstraße 60
10178 Berlin
Telefon: 030 374767-0
Fax: 030 374767-10
E-Mail: info@lemi-swz-wvd.de
Internet: www.lemi-swz-wvd.de

Die Bankverbindungen des Unternehmens lauten wie folgt:

Deutsche Bank
IBAN: DE49 2507 0070 0086 1567 02
BIC: DEUTDE2HXXX
Bankleitzahl: 25070070
Kontonummer: 086156702

Sparkasse Berlin
IBAN: DE41 1005 0000 0046 2346 57
BIC: BELADEBEXX
Bankleitzahl: 10050000
Kontonummer: 0489002428

Weitere wichtige Unternehmensdaten:

Finanzamtsdaten:
Finanzamt Friedrichshain-Kreuzberg
Steuernummer: 14/130/49001
USt-ID: DE 299316477

Auswahl von Lieferanten der LEMI AG

44001	Mitro AG	An der Ostbahn 5	10243	Berlin	Lebensmittel Großhandel
44002	AKTAY Lebens- mittel – Groß	Stieffring 4	13627	Berlin	Lebensmittel, Hygieneartikel
44004	LEMI OST Regional- verbund	LEMIstraße 1	39288	Burg (bei Magde- burg)	Lebensmittel, Hygieneartikel
44005	LawYA	Friedrichstraße 140	10117	Berlin	Rechtsanwalt
44006	Diedersen AG	Kabelweg 18	12347	Berlin	Drogerieartikel
44007	Multitan GmbH	Mainzer Str. 75	60329	Frankfurt	Haushaltsartikel
44008	EcoFlex KG	Bergener Str. 6a	20535	Hamburg	Ökologische Lebensmittel
44009	BBSHA	Friedrichstraße 168	10117	Berlin	Steuerberater
44010	Hockmann Textil- großhandel	Kaiserswertherstr. 137	40474	Düsseldorf	Textilwaren
44023	Kookoh GmbH	Choriner Str. 23	10435	Berlin	Werbeagentur
44044	Siegfried Heller	Kurfürstendamm 120	10711	Berlin	Steuerberater
44027	Berner Spedition	Herzbergstraße 117	10365	Berlin	Spedition

AUFGABEN

1. Was bedeutet die Angabe „HRA 61777 Berlin Tempelhof-Kreuzberg“?

2. Erläutern Sie kurz den Zusatz „KG“ in Tom Hoss KG.

3. Geben Sie an, welche Ziele die Tom Hoss KG laut ihrem Leitbild verfolgt.

4. Beschreiben Sie mit eigenen Worten, was Sie unter den einzelnen Aspekten des Leitbildes der Tom Hoss KG verstehen.

5. Warum sind nur die Lieferanten der Tom Hoss KG angegeben und nicht die Kundinnen und Kunden?
6. Erstellen Sie – am besten mithilfe eines entsprechenden Programms – eine Mindmap, die das Unternehmen Tom Hoss KG beschreibt.

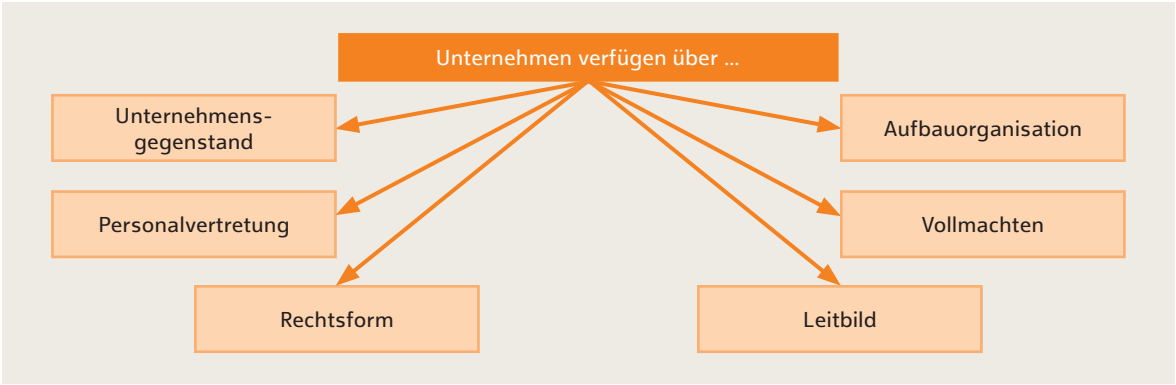
7.

a) Erkunden Sie Ihr Ausbildungsunternehmen hinsichtlich der Aspekte, über die Sie sich in diesem Kapitel über die Tom Hoss KG informiert wurden.

b) Fertigen Sie dazu ein Plakat an, das alle wichtigen Angaben visualisiert, also übersichtlich darstellt.

c) Präsentieren Sie Ihr Ausbildungsunternehmen mithilfe des Plakats Ihren Klassenkameraden.

ZUSAMMENFASSUNG



ICH ÜBERPRÜFE MEINE NEU ERWORBENEN KOMPETENZEN

Den Erwerb der zu Beginn aufgeführten Kompetenzen können Sie selbst mithilfe der folgenden Tabelle überprüfen.

Wenn Sie alle Aufgaben, die hinter einer Kompetenz stehen, gelöst haben, machen Sie ein Kreuz bei „Ganz“.

Bei den Kompetenzen, bei denen Sie Aufgaben „Teilweise“ oder „Gar nicht“ gelöst haben, sollten Sie den dazugehörigen Informationstext noch einmal lesen und die Aufgaben anschließend noch einmal bearbeiten.

Was ich nach der Bearbeitung dieses Kapitels kann	Aufgaben	Ganz	Teilweise	Gar nicht
Ich kann ...				
... den Ausbildungsbetrieb „Tom Hoss KG“ präsentieren.	6			
... die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete des beschriebenen Einzelhandelsunternehmens darstellen.	1, 2, 5			
... das Unternehmensleitbild der Tom Hoss KG erläutern.	3, 4			
... den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren.	7			

Sachwortverzeichnis

4-Ohren-Modell der Kommunikation 42

A

Ablauforganisation 107
 Absatz 59
 Absatzwerbung 567
 Abschlussprüfung 133
 Abteilungsbildung 109
 AIDA-Prinzip 574
 Aktives Lesen 28
 Aktives Zuhören 228
 Alleinwerbung 569
 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) 372
 Alternativfragen 260
 Altersrente 156
 Ambulanter Einzelhandel 91
 Anfechtbare Willenserklärungen 357
 Antiproportionaler Dreisatz 455
 Apell-Ebene 227
 Arbeitgeberverbände 138
 Arbeitskampfmaßnahmen 138
 Arbeitslosengeld I 160
 Arbeitslosenversicherung 160
 Arbeitsschutzgesetz 163
 Arbeitssicherheit 163
 Arbeitssicherheitsgesetz 163
 Arbeitsstättenverordnung 163
 Arbeitsstrategien 28
 Arbeitsteilung 57
 Arbeits- und Berufsförderung 161
 Arbeitsunfall 162
 Arbeitszeitregelungen 143
 Aufbauorganisation 107
 Aufgabenanalyse 107
 Aufgaben des Handels 60
 Ausbildungsberufsbild 133
 Ausbildungsordnung 133
 Ausbildungsrahmenplan 133
 Aussperrung 138

B

Banken 60
 bargeldlose Zahlung 427
 Bargeldtransfer 415
 Barscheck 416
 Barzahlung 413, 415
 Beacon-Technik 424
 Bedarfsdeckung 68
 Bedienung 88
 Beitragsbemessungsgrenze 155
 Berufsausbildungsbeihilfe 162
 Berufsausbildungsvertrag 126
 Berufsgenossenschaft 162
 Berufskrankheiten 162
 Beschaffung 59, 62
 Beschäftigungsverbote 144

Besitz 362
 Betriebsformen 84, 88
 Betriebsrat 15, 147
 Betriebsvereinbarungen 149
 Betriebsverfassungsgesetz 147
 Betriebsversammlungen 149
 Beziehungsebene 227
 Bildschirmarbeitsverordnung 163
 Blockunterricht 132
 Bonpflicht 385
 Brainstorming 36
 Bundesagentur für Arbeit 160
 Bürgergeld 160

C

Checkliste 39
 Chipkarte 422
 Convenience-Shop 90
 Corporate Social Responsibility 68
 Customer Relationship Managements 122

D

Darlehensvertrag 356
 Datenschutz 374
 Dauerauftrag 429
 Dienstvertrag 356
 Direktwerbung 560, 570
 Discounter 88
 Dokumentenkamera 172, 180
 Dreisatz 454
 Duale Berufsausbildung 131
 Durchschnittsrechnung 457
 Dynamische Rente 158

E

E-Commerce 91
 Eigenkapitalrentabilität 67
 Eigentum 362
 Eigentumsvorbehalt 362, 374
 Einfacher Durchschnitt 457
 Einfacher Wirtschaftskreislauf 51
 Einfaches Kommunikationsmodell 42
 Einführungswerbung 570
 Einliniensystem 22, 109
 Einzelhandel 60
 Eisbergmodell 227
 Elaborationsstrategie 28
 Electronic Banking 430
 Electronic Cash 420
 Entgelttarifverträge 140
 Erfüllungsort 363
 Erinnerungswerbung 570
 Erkundung 37
 ERP-Software 121
 Erweiterter Wirtschaftskreislauf 52
 Erwerbsminderungsrente 157
 Expansionswerbung 570
 Expressbrief 415
 Expressdienste 615

F

Fachgeschäft 87, 88
 Fachmarkt 87, 88
 Familienhilfe 159
 Feedback 34, 176, 180
 Feedbackbogen 176, 178
 Feedbackmethoden 177
 Firma 14
 Firmenwerbung 569
 Flipchart 170, 180
 Frachtführer 613
 Fragen 229
 Fragetechnik 225, 258
 Friedenspflicht 139
 Früherkennung 159

G

Gefahrstoffverordnung 164
 Gegenfrage 261
 Geldstrom 51
 Gemeinschaftswerbung 570
 Generationenvertrag 156
 Gerichtsstand 364
 Gesamtkapitalrentabilität 67
 Geschäftsfähigkeit 367
 Geschäftsfähigkeit, beschränkte 368
 Geschäftsfähigkeit, unbeschränkte 369
 Geschäftsprozess 23
 Geschäftsunfähigkeit 368
 Geschlossenen Fragen 260
 Geschlossener Wirtschaftskreislauf 52
 Gesprächsführung 225
 Gestreckte Abschlussprüfung 133
 Gesundheitsschutz 163
 Gewährleistung 374
 Gewerbeaufsicht 164
 Gewerkschaften 137
 Gewinnmaximierung 67
 Gewogener Durchschnitt 458
 Girocard 420
 Großhandel 60
 Gruppenarbeit 31
 Güter 60
 Güterstrom 51
 Güterverkehr mit Eisenbahnen 614
 Güterversand durch Lastkraftwagen 614

H

Halbbare Zahlung 416
 Handel 60
 Handelsregister 14
 Handlungskompetenz 25
 Handwerk 58
 Handwerksbetrieb 58
 Hausierhandel 91
 Hinterbliebenenrente 157
 Hochstatus 230
 Human Relations 562

I

Ich-Botschaften senden 228
 Individualversicherung 61
 Industrie 58
 Industriebetrieb 58
 Informationsfluss 117
 Informationsfragen 261
 Informationsgewinnung 30
 Informationsverarbeitung 30
 Insolvenzgeld 161
 Instanzen 108
 Interaktives Whiteboard 173
 Interkulturelle Besonderheiten 232
 Internethandel 91
 Interview 38
 Investitionsgüterindustrie 59

J

Jugendarbeitsschutzgesetz 143
 Jugend- und Auszubildendenvertretung 15, 150

K

Kartenabfrage 35
 Käufermarkt 75
 Kaufhaus 86, 88
 Kaufvertrag 355
 Kaufvertrag, Abschluss 361
 Kaufvertrag, Erfüllung 362
 Kommanditgesellschaft 11
 Kommanditist 11
 Kommunikation 224
 Kommunikationsfähigkeit 42
 Kommunikationspolitik 558
 Kommunikationsregeln 225
 Komplementär 11
 Konfliktfähigkeit 44
 Konsumausgaben 51
 Konsumgüter 52
 Kontrollfrage 261
 Konventionen 232
 Kopfstandmethode 36
 Körpersprache 225
 Krankengeld 159
 Krankenpflege 158
 Krankenversicherung 158
 Kreativität 30
 Kreditkarte 436
 Kreditkartenarten 436
 Kundenbindung 122
 Kundenkarten 436
 Kundenorientierung 23, 74
 Kündigung 128
 Kurierdienste 615
 Kurzarbeitergeld 162

L

Lagerung 59
 Lastenhandhabungsverordnung 164
 Lastschriftverfahren 421, 429
 Leihvertrag 356

Leitbild 13
 Lernstrategien 28
 Lieferschein 612
 Logistik- und Verkehrsunternehmen 62
 Luftfrachtverkehr 614

M

Manipulation 576
 Manteltarifverträge 139
 Markthandel 91
 Massenwerbung 570
 Matrixorganisation 111
 Medieneauswahl 180
 Medieneinsatz 178
 Medienkonkurrenz 174, 178
 Mehrliniensystem 22, 110
 Methodenkompetenz 27
 Mietvertrag 355
 Mindmap 35
 Mitbestimmung 147, 148
 Mittelbare Barzahlung 415
 Mitwirkung 148
 Modellunternehmen 7
 Moderieren 30
 Mondpreiswerbung 596
 Motivierungsfrage 261
 Mutterschaftshilfe 159

N

Nachhaltigkeit 13, 69
 Nachnahme 416
 Near Field Communication 422
 NFC-Zahlung 422
 Nichtigte Willenserklärungen 356

O

Offene Fragen 260
 Offener Wirtschaftskreislauf 52
 Öffentlichkeitsarbeit 560
 Ökonomisches Prinzip 67
 Onlinehandel 91
 Online-Versandhandel 90
 Organisation 107
 Organisationsstrategie 28
 Outlet-Center 89

P

Pachtvertrag 355
 Paketdienste 615
 Pausen 143
 Personalvertretung 15
 Persönlicher Verkauf 562
 Pflegeversicherung 159
 Pflichten des Auszubildenden 127
 Pflichten des Auszubildenden 127
 Pop-up-Store 90
 PowerPoint 173
 Präsentation 33, 169, 180
 Präsentationshilfen 180
 Präsentationsmedien 170
 Präsentieren 30

Private Haushalte 51
 Probezeit 128
 Product-Placement 562
 Produktion 59
 Produktionsgüter 52
 Profit Center 110
 Pro-Kontra-Diskussion 36
 Prokura 14
 Proportionaler Dreisatz 454
 Prozentfaktor 457
 Prozentrechnung 456
 Prüfung 31, 39
 Public Relations, PR 560

Q

Quittung 413

R

Rechnungsausstellung 410
 Rechtsfähigkeit 367
 Rechtsform 14
 Rechtsgeschäfte 355
 Referat 32
 Reflexion 37
 Reisevertrag 356
 Reklame 577
 Rentabilität 67
 Rentenversicherung 155
 Rentenversicherungsträger 155
 Rhetorische Frage 260
 Rollenspiel 37
 Rückgabe 373

S

Sachebene 227
 Sachverständigenbefragung 38
 Sachwerbung 569
 Salespromotion 559
 Sammelüberweisungsauftrag 429
 Sammelwerbung 569
 SB-Warenhaus 86, 88
 Schaufenster 482
 Schaufensterarten 482
 Schaufenstergestaltung 484
 Schenkung 355
 Schlichtungsverfahren 138
 Schlüsselqualifikationen 26
 Sektoren 51
 Selbstbedienung 88
 Selbstkundgabe 227
 Selbstoffenbarungsebene 227
 Shoppingcenter 90
 Smartcards 421
 Soziale Sicherung 154
 Soziale Ziele 68
 Sozialkompetenz 27, 41
 Sozialplan 149
 Sozialversicherung 61
 Spartenorganisation 110
 Spediteure 613
 Sponsoring 561

Sprache 225
 Staat 52
 Stabliniensystem 23, 110
 Stationärer Einzelhandel 85
 Status 229
 Stelle 108
 Stellenbeschreibung 109
 Stellenbildung 108
 Streik 138
 Streikgeld 139
 Suggestion 576
 Suggestivfragen 260
 Supermarkt 87, 88
 Supply Chain Management 122

T

Tafel 170, 180
 Tarifaufonomie 137
 Tarifparteien 137
 Tarifverhandlungen 138
 Tarifvertrag 137
 Tauschvertrag 355
 Teamfähigkeit 43
 Teamorientierte Organisation 112
 Technische Sicherheitseinrichtung (TSE) 384
 Teilzeitunterricht 132
 Telefonwerbung 598
 Teleshopping 91
 Tiefstatus 230
 To-do-Liste 39

U

Überweisung 428
 Überweisungsauftrag 428
 Überweisungsfristen 429
 Umsatzrentabilität 67
 Umsatzsteuer 408
 Umsatzsteuer, Berechnung 409
 Umsatzsteuererklärung 410
 Umweltschutz 69

Unfallschutzbestimmungen 162
 Unfallversicherung 162
 Unlauterer Wettbewerb 590
 Unmittelbare Barzahlung 415
 Unternehmen 51
 Unternehmensphilosophie 23
 Unternehmensziele 66
 Urabstimmung 138
 Urlaub 143
 UWG 590

V

Verbrauchermarkt 87, 88
 Verbrauchsgüterindustrie 59
 Vergleichende Werbung 595
 Verkäufermarkt 75
 Verkaufsförderung 559
 Verkaufsform 88
 Verrichtungsprinzip 107
 Versandhandel 90
 Versicherungen 61
 Versicherungsvertrag 61
 Verträge 355
 Vertragsarten 355
 Vertragsfreiheit 356
 Vertragspartner 375
 Vier-Ohren-Modell 42, 227
 Visualisieren 30
 Visualisierung 34
 Vorsteuer 409
 Vortrag 33
 Vorwahl 88

W

Wahl des optimalen Transportmittels 613
 Wandzeitung 38
 Warenfluss 117
 Warenhaus 85, 88
 Warenwirtschaft 117, 132, 413
 Warenwirtschaftssystem 119

Warenwirtschaftssysteme, EDV-gestützte 119
 Warenwirtschaftssysteme, geschlossene 120
 Warenwirtschaftssysteme, integrierte 120
 Warenwirtschaftssysteme, manuelle 119
 Warenwirtschaftssysteme, offene 120
 Wegeunfälle 162
 Weisungssysteme 109
 Werbeerfolgskontrolle 575
 Werbemittel 571
 Werbeplan 568
 Werberendite 575
 Werbeträger 572
 Werkvertrag 356
 Whiteboard 170, 180
 Widerrufsbelehrung 374
 Willenserklärungen 354
 Win-win-Situation 232
 Wirtschaftlichkeit 68
 Wirtschaftsgefüge 62
 Wirtschaftskreislauf 50
 Wirtschaftssektoren 57
 Wirtschaftssektor, sekundärer 58
 Wirtschaftssektor, tertiärer 60
 Wirtschaftsstufen 57

Z

Zahllast 409
 Zahlschein 416
 Zahlungsmethoden 373
 Zeitmanagement 178
 Zielsysteme 70
 Zustellung, firmeneigene 612
 Zustellung, firmenfremde 613
 Zustellung von Waren 611
 Zwischenprüfung 133

Bildquellenverzeichnis

Alamy Stock Photo (RMB), Abingdon/Oxfordshire: Filimonov, Iakov 510.3; Greg Balfour Evans 521.2; imageBROKER 510.1; Panther Media GmbH 607.3.

Arvato Systems GmbH, Gütersloh: 533.1.

bpk-Bildagentur, Berlin: Wundshammer, Benno 75.1.

Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken (BVR), Berlin: 428.1.

Deutsche Bundesbank, Frankfurt am Main: 390.1, 390.2.

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV-Test), Sankt Augustin: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. / DGUV e. V. (Berlin) 214.1.

Doering, Svenja, Köln: 77.1.

Druwe & Polastri, Cremlingen/Weddel: 173.1, 216.1.

EHI Retail Institute GmbH, Köln: 442.1.

fotolia.com, New York: Adam Gregor 317.2; Balk, Stefan 422.1; BillionPhotos.com 32.1; Blanchette, Leo 227.2, 227.3; Dangubic 163.1; Dietl, Jeanette 32.5; Erwin Wodicka/Gina Sanders 75.2; fotomek 19.1; goodluz 32.7; Hamels, Laurent 32.4; JackF 32.6; Kica Henk 486.5; konradbak 32.3; Marco2811 87.2; michels 203.7; Moon 171.1; nurbs & splines 203.5; Patryk Kosmider 379.1; pdesign 589.1, 589.2; Pejo 410.4; Peter Atkins 203.4; PR Image Factory 551.1; rod5150 203.3; Sanders, Gina 158.1; Schwier, Christian 168.1; sepy 32.2; Veneziano, Andrea 41.1; Visual Concepts 560.2; zapp2photo 552.2.

Getty Images (RF), München: andresr 543.1, 549.1; Coneyl Jay 552.1; mikimad 1.1; skynesher 543.3.

Görmann, Felix, Berlin: 77.5.

Handelsverband Deutschland - HDE - e. V., Berlin: 85.1.

Hansa Mineralbrunnen GmbH, Rellingen: 578.1.

Hild, Claudia, Angelburg: 10.1, 12.1, 34.1, 34.2, 35.1, 36.1, 36.2, 42.1, 109.1, 110.1, 110.2, 116.1, 117.1, 118.1, 119.1, 122.1, 140.1, 227.1, 398.1, 399.1, 400.1, 400.2, 401.1, 401.2, 414.1, 421.1, 497.1, 498.1, 506.1, 514.1, 550.2, 573.2, 575.1, 604.3, 605.1.

iStockphoto.com, Calgary: andresr 430.1; clu 204.3; designer491 583.1; nd3000 582.1; Phoenixns 553.2; PhonlamaiPhoto 545.2; PHOTOGraphicss 550.1; xxmmxx 203.9.

Jecht, Birk, Hildesheim: 203.1, 204.1, 384.2, 439.1, 447.1, 448.1.

Jecht, Hans, Hildesheim: 76.1, 486.4, 498.3.

Kassing, Reinhild, Kassel: 138.1.

Klarna Bank AB German Branch, Berlin: 444.2.

LPV Media GmbH, Neuwied: Carsten Hoppen 471.2.

Marckwort, Ulf, Kassel: 77.2, 77.3, 77.4.

mauritus images GmbH, Mittenwald: John Warburton-Lee 479.1.

PayPal Deutschland GmbH, Kleinmachnow: 442.2.

Paysafe, Wien: 444.1.

Peter M. Hoffmann, Leipzig: 542.1, 542.2, 542.3.

Picture Press Bild- und Textagentur GmbH, Hamburg: Andrew Timmins/Stern 513.1; Christian Eisenberg/stern 403.1.

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt a.M.: 162.1; allOver images 486.3; Cau, Abaca Antoine 541.1; Charisius, Christian 545.3; dieKLEINERT.de 424.1; dpa-infografik 52.1, 79.1, 139.1, 156.1, 161.1, 278.1, 416.1, 436.1; dpa-infografik GmbH 59.1, 88.1, 90.1, 91.1, 99.1, 100.1, 389.1, 604.1; dpa/Breloer, Gero 512.1; dpa/Mächler, Frank 596.1; FREY, Jean-François 424.3; Google 424.2; Hitij, Maja 545.4; imageBROKER 577.1; Joel, Philippon 543.2; Multhaup, Oliver 545.1; Pressensbild Bosse Nilson 478.1; Sasse, Martin 486.1; Simon, Johannes 501.4; Simon, Sven/Hoermann, Frank 479.2; Sueddeutsche Zeitung Photo/Rumpf, Stephan 387.1; Weigel, Armin 539.1.

PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft (PwC Deutschland), Düsseldorf: 536.1.

Shutterstock.com, New York: CuteCute 606.1; imoooun Titel; Ismail, Muhd Imran 480.3; jojje 171.2; Kaliva 456.1; Ksander 203.2, 204.2; MONOPOLY919 540.1; Peterman, Sergey 203.10; phaustov 480.1; Radiokafka 509.3; Sorbis 510.2.

Stiftung Warentest, Berlin: 202.1.

stock.adobe.com, Dublin: 3desc 302.1; ablokhin 557.1; Adam Gregor 38.1; adisa 494.4; adzicnatasa 576.1; Africa Studio 502.1; ag visuell 301.2; agcreativelab 6.1; ake1150 103.3, 538.1; alphaspirt 612.1; andilevkin 286.1; Andrey Bandurenko 336.1; Andrey Popov 570.3; ArdeaA 501.8; ArtFamily 239.1; Aunging 198.1; auremar 270.3, 290.1, 292.4, 381.2; bamztoon 312.1, 312.2; Bayer, Tom 217.1; beebright 551.2; benekamp 493.1; Benjamine 596.2; bennian_1 586.2; bernardbodo 474.3; Berty 585.1; biker3 381.1; BillionPhotos.com 23.2, 317.1, 509.2; blende11.photo 562.2; Blickfang 525.1; bluedesign 200.1, 368.1; bramgino 566.1; brovko-serhii 595.1; Brunet, Oscar 212.2; carballo 23.1; chungking 172.1; Colorlife 616.1; contrastwerkstatt 185.2, 270.2; corepics 216.2;

Couperfield 193.4; cpauschert 579.1; DDRockstar 262.1, 307.1; debert 499.1; Dierks, Janina 368.5; Dietl, Jeanette 368.4; difeng, zhu 463.1, 498.2; dina777 208.1; Drobot Dean 9.3, 106.1, 239.4, 241.2; Dron 492.3; dusanpetkovic1 474.2; Dziurek 562.1; EdNurg 483.4; ekkasit919 506.2; El Gaucho 322.1; Eppele, Klaus 328.2; estherpoon 507.2; eyeQ 127.1; Fabian 212.1; Fälschle, Jürgen 607.2, 608.1; Fancellu, Sebastiano 297.1; farbkombinat 193.1; Fatman73 203.6; fesenko 483.1; Filiminova, Daria 501.1; final09 494.1; fiona_toke 239.2; Firma V 25.1; FM2 482.2; FomaA 409.1; fotografci 211.1; fotohansel 215.1; FotoEdhar 570.2; Fotolyse 486.2; Fotoschlick 494.3; galam 474.1; Gargonia 56.1; gmstockstudio 286.2; Golden Sikorka 450.1; goodluz 185.1, 483.2; GrafKoks 311.1; greco2 193.3; gstockstudio 211.2; hakule 425.2; hbrh 236.2; He2 579.3; Heggie 87.1; Herndorff 95.1, 186.1; HLPhoto 311.2; hürdler, sabine 328.1; Iakobchuk, Viacheslav 238.2; iluuuhina 238.6; imageBROKER 560.3; Imaginis 614.2; industrieblick 96.1, 132.1, 410.1, 410.2; JackF 85.2, 150.1, 240.1, 292.1, 336.2, 336.3, 341.1, 353.1, 470.1; Jenkins, M. 607.1; JiSign 215.2, 215.3, 215.4, 215.5; jokatoons 238.4; Jongsirikul, Narong 613.1; Jules_Kitano 249.1; justaa 7.1; Kadmy 97.1, 269.2; Kahlmann, Eva 148.1; kamasigns 149.1; karenfoleyphoto 321.1; Karramba Production 203.8; Kenishirote 310.2; khaligo 388.1; kingmarron 381.3; Kitty 301.3; Kneschke, Robert 270.1, 280.2, 368.3, 492.2, 509.1, 549.2, 585.2; Knut Wiarda 304.1; Korta 470.2; Krakenimages.com 250.1; Krautwald, Sven 142.1; Kzenon 269.1, 333.1, 495.1, 501.6; Lantelme, Jörg 584.2; lassedesignen 238.1; Idprod 423.1; Lee, Gregory 481.1; Levitsky, Seva 9.1; lexmomot 526.1; littleartvector 470.3; Losevsky, Pavel 86.2, 198.2, 483.5, 493.2, 494.2, 525.2; lucadp 542.4; luismolinero 9.2; Luminis 290.2; M. Schuppich 404.1; magele-picture 560.1; Malyugin, Mikhail 482.1; Marco2811 87.3, 492.1; maria_savenko 384.1; Mediteraneo 396.1; megakunstfoto 199.1; Menzl, Günter 614.3; Minerva Studio 382.1; Monkey Business 187.1, 236.3, 276.2; Montri 547.1; motorradcbr 614.1; Nachtigall, Lara 402.1; nacropa 446.1; nastia1983 236.1; nata777_7 310.1; natalivi 472.1; nd3000 561.1; Nejron Photo 193.2, 292.3; New Africa 368.6; nmann77 391.1; nsdpower 1.2; oles_photo 240.2; Olson, Tyler 200.2, 268.1; orelpphoto 447.2; oxie99 73.1; PALUT, Jacques 334.2; pathdoc 230.1, 230.2, 233.1, 248.1; peno - penofoto.de 586.3; photographics 425.1; Picture-Factory 413.1; Pixelot 198.3; pixelpoems.de 276.3; Popov, Andrey 383.1; poravute 335.1; Prostock-studio 323.2; Pumba 501.5; pusteflower9024 62.1; ra2 studio 239.3; Raftel 579.2; Rampsch, Ronald 501.2; Rath, Alexander 9.4, 131.1; Rawpixel.com 527.1; Reimer, Thomas 474.4; Robert Kneschke 103.1, 103.2, 240.4, 368.2; SAAVED, MIGUEL GARCIA 301.1; Sanders, Gina 512.2; Sbytova, Maria 537.1; Schmitt, Henry 184.1; seen0001 608.2; Sergey 410.3; SERGEY, LABUTIN 495.2; seventyfour 31.1; sharaku1216 323.1; Smokovski, Ljupco 238.5, 584.1; Sokolov, Iurii 520.1; Sondem 264.1; sp4764 383.2; Starpics 256.1; steheap 292.2; Stihl024 501.7; Stockfotos-MG 215.6, 398.2; Studio Gi 521.1; studio v-zwoelf 423.2; styleunited 216.3; suchywilk 495.4; svetlana67 334.1; tbrlnina 507.1; TeddyandMia 573.1; Thaut Images 240.3; thodonat 586.1; Tran-Photography 238.3; Travis 450.2; Trueffelpix 570.1; tstange 276.1; vchalup 604.2; vege 258.1; Viacheslav Iakobchuk 182.1; vipman4 485.1; Visum, Faber 280.1; vladimirfloyd 241.1; VTT Studio 501.3; Wagner, Achim 546.1; WavebreakMediaMicro 372.1, 496.1, 561.2; weerapat1003 402.2; Weiss, Konrad 480.2; Wellnhofer Designs 375.1; WoGi 50.1; Wylezich, Björn 538.2; Yang, Stefan 495.3; yong hong 86.1; zeremskimilan 268.2; zhu difeng 462.1, 471.1, 483.3, 496.2.

ullstein bild, Berlin: 143.1.

Wolters-Design, Braunschweig: 150.2.

Zagel, Prof. Dr. Christian, Coburg: Zagel, Dr. Christian; Malcher, Lukas 553.1; Zagel, Dr. Christian; Süßmuth, Dr. Jochen 553.3.

Zahlenbilder, Bergmoser + Höller Verlag AG, Aachen: 358.1; Zahlenbilder 157.1, 213.1.

Zentralverband der deutschen Werbewirtschaft ZAW e.V., Berlin: 567.1.