

1 Verkauf und Marketing

1.1	Information und Kommunikation	14
1.1.1	Informations- und Kommunikationssysteme.....	14
1.1.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation.....	23
1.1.2.1	Teamarbeit.....	23
1.1.2.2	Lern- und Arbeitstechniken	24
1.1.2.2.1	Lernatmosphäre	24
1.1.2.2.2	Textbearbeitung und Wissensspeicherung.....	25
1.1.2.2.3	Brainstorming und Mindmapping.....	26
1.1.2.2.4	Protokollführung.....	28
1.1.2.2.5	Projektmethode.....	28
1.1.2.2.6	Moderationsmethode	30
1.1.2.2.7	Präsentationstechniken und Feedback-Regeln	33
1.1.3	Kommunikation und Konfliktlösung.....	35
1.2	Warensortiment	38
1.2.1	Sortimentsstruktur	38
1.2.2	Warenkenntnisse	39
1.2.3	Verkaufsformen	40
1.2.4	Warenkennzeichnung.....	41
1.3	Grundlagen von Beratung und Verkauf	45
1.3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten	45
1.3.2	Kommunikation mit Kunden.....	45
1.3.3	Beschwerde, Reklamation und Umtausch	51
1.3.4	Schuldrechtliche Bestimmungen zum Verbrauchsgüterkauf.....	54
1.4	Servicebereich Kasse	55
1.4.1	Kassieren.....	55
1.4.2	Zahlungsmöglichkeiten, Preisnachlässe, Kassenzettel.....	56
1.4.3	Kundenorientiertes Verhalten.....	67
1.4.4	Systemgerechte Warenrücknahme unter Berücksichtigung der Zahlungsart	68
1.5	Marketinggrundlagen	69
1.5.1	Werbemaßnahmen	69
1.5.2	Warenpräsentation	76
1.5.3	Kundenservice.....	84
1.5.4	Preisbildung.....	87
1.5.5	Betriebsformen im Einzelhandel	91
1.6	Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen	95
1.6.1	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 1.1 Information und Kommunikation	95

	Situation 1: Teamarbeit, Brainstorming, Präsentationsregeln, Feedback-Regeln	95
1.6.2	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 1.2 Warensortiment	96
	Situation 1: Sortimentsstruktur, Informationsquellen, Verkaufsformen	96
1.6.3	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 1.3 Grundlagen von Beratung und Verkauf	98
	Situation 1: Kundenansprache, warenorientierte Verkaufsargumentation, Fragetypen, Bedarfsermittlung	98
	Situation 2: Geschenkverkauf, Körpersprache, kundenorientierte Verkaufs- argumentation	99
	Situation 3: Ja-aber-Methode, Einwandbehandlung.....	100
	Situation 4: Verkauf bei Hochbetrieb, Vorbereitung.....	100
	Situation 5: Verkäuferverhalten, kundenorientierte Argumentation.....	101
	Situation 6: Verkaufsargumentation, Inhalte.....	102
	Situation 7: Kundenansprache, Bedarfsermittlung, waren- und kunden- orientierte Verkaufsargumentation, Preisnennung, Kundeneinwand	102
	Situation 8: Reklamation, Reklamationsfrist, rechtliche Ansprüche, Kundenorientierung, Vorteile für das Unternehmen.....	104
	Situation 9: Warenkenntnisse, Vorwahl, Informationsquellen, Arten von Zeichen, informierte Kunden.....	105
1.6.4	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 1.4 Servicebereich Kasse	107
	Situation 1: Kassenvorbereitung, kundenorientiertes Verhalten, Kassivorgang mit Bank-Card.....	107
	Situation 2: Kundenreklamation, Sicherheitssystem, Kundenbeschwerde, Bank-Card.....	108
1.6.5	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 1.5 Marketinggrundlagen	109
	Situation 1: Instrumente der Kommunikationspolitik, Werbeziele, Einführungs- und Erinnerungswerbung, Werbezielgruppen, Werbebotschaft, Werbeslogan, Werbeträger und -mittel, Give-aways, Werbegrund- sätze, AIDA-Regel, Werbeplan, Werbeerfolgskontrolle, Direktwerbung.....	109
	Situation 2: Kundenansprüche, Einkaufsbequemlichkeit, Erwartungen (Ziele), Space-Utilization, hochwertige Verkaufszonen, minderwertige Verkaufszonen, Umwandlung von Verkaufszonen, Verbundplat- zierung, Zweitplatzierung, Ziele der Zweitplatzierung, Regalzonen, Blockbildung, Visual Merchandising, Warenträger, Schaufenster, Fantasie- oder Ideenfenster, offenes Schaufenster, Eingangsbereich	112
	Situation 3: Arten von Serviceleistungen, Gründe, Senioren-Service- leistungen, Pre-Sales-Serviceleistungen, Kundenkarte, Vorteile der Kundenkarte.....	115
	Situation 4: psychologische Preisgestaltung, Penetrationsstrategie, Preis- differenzierung, Rabattarten, Kundenkonto, Vorteile des Kundenkontos.....	116
1.7	Gebundene Aufgaben und Lösungen.....	117
1.7.1	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 1.1 Information und Kommunikation	117
	Aufgabe 1: Informationsquellen.....	117

	Aufgabe 2: Gesprächsnotiz.....	118
	Aufgabe 3: Mobilkommunikation	118
	Aufgabe 4: Internet.....	118
	Aufgabe 5: Datenerfassung	118
	Aufgabe 6: Vorteile der Teamarbeit	119
	Aufgabe 7: Synergieeffekte der Teamarbeit.....	119
	Aufgabe 8: Projektarbeit.....	119
	Aufgabe 9: Feedback-Regeln	119
	Aufgabe 10: Kommunikationsregeln	120
	Lösungen.....	120
1.7.2	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 1.2 Warensortiment	120
	Aufgabe 1: Sortimentstiefe.....	120
	Aufgabe 2: Randsortiment.....	121
	Aufgabe 3: Warenkenntnisse	121
	Aufgabe 4: Warensteckbrief	121
	Aufgabe 5: Verkaufsformen	121
	Aufgabe 6: Selbstbedienung.....	122
	Aufgabe 7: Verkaufsformen	122
	Aufgabe 8: Verkaufsformen	122
	Aufgabe 9: Herstellermarke, Handelsmarke	122
	Aufgabe 10: Zeichen.....	123
	Aufgabe 11: Umweltzeichen	123
	Aufgabe 12: Zeichen.....	123
	Lösungen.....	124
1.7.3	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 1.3 Grundlagen von Beratung und Verkauf	124
	Aufgabe 1: Phasen des Verkaufsgesprächs	124
	Aufgabe 2: Kaufmotive	125
	Aufgabe 3: Kundenorientierung	125
	Aufgabe 4: Bumerang-Methode	125
	Aufgabe 5: Frageform	125
	Aufgabe 6: Preisargument	126
	Aufgabe 7: Vorwahl	126
	Aufgabe 8: Sandwich-Methode.....	126
	Aufgabe 9: Verkaufsargumente	126
	Aufgabe 10: Preisargumentation	127
	Aufgabe 11: Kundengruppen	127
	Aufgabe 12: Mehrfachbedienung.....	127
	Aufgabe 13: Zusatzartikel.....	127
	Aufgabe 14: Umtausch, Reklamation.....	128
	Aufgabe 15: Kulanz.....	128
	Aufgabe 16: Umtausch	128
	Aufgabe 17: Reklamation.....	129
	Lösungen.....	129
1.7.4	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 1.4 Servicebereich Kasse	130
	Aufgabe 1: Hardware	130
	Aufgabe 2: Warenwirtschaftssystem	130
	Aufgabe 3: Kundenbegrüßung	130
	Aufgabe 4: Bank-Card.....	131

	Aufgabe 5: kundenorientiertes Verhalten	131
	Lösungen.....	131
1.7.5	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 1.5 Marketinggrundlagen	132
	Aufgabe 1: Instrumente der Kommunikationspolitik.....	132
	Aufgabe 2: Werbeträger.....	132
	Aufgabe 3: Wirtschaftlichkeit.....	132
	Aufgabe 4: Werbeplan	133
	Aufgabe 5: Werbegewinn	133
	Aufgabe 6: Direktwerbung.....	133
	Aufgabe 7: UWG	133
	Aufgabe 8: Warenpräsentation	134
	Aufgabe 9: Kundenfläche.....	134
	Aufgabe 10: ambulanter Handel	134
	Aufgabe 11: erlebnisorientierte Betriebsformen	134
	Aufgabe 12: Verkaufszonen	135
	Aufgabe 13: Verbundplatzierung.....	135
	Aufgabe 14: Zweitplatzierung	135
	Aufgabe 15: Regalzonen	135
	Aufgabe 16: zahlungsbezogene Serviceleistungen	136
	Aufgabe 17: After-Sales-Serviceleistung.....	136
	Aufgabe 18: Dreingabe	136
	Lösungen.....	137

2 Warenwirtschaft und Rechnungswesen

2.1	Warenwirtschaft	138
2.1.1	Grundlagen der Warenwirtschaft.....	138
2.1.1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft.....	138
2.1.1.2	Zusammenhang zwischen Waren- und Datenfluss	139
2.1.1.3	Datenerfassung und -verarbeitung	144
2.1.1.4	Datensicherung und Datenschutz.....	145
2.1.2	Bestandskontrolle, Inventur.....	153
2.1.2.1	Artikelgenaue Datenerfassung und Bestandskontrolle	153
2.1.2.2	Lagerbestandsgrößen und Lagerkennziffern.....	154
2.1.2.3	Grundlagen der Inventur	156
2.1.2.4	Inventurarten.....	157
2.1.2.5	Inventur vorbereiten	159
2.1.2.6	Inventurdifferenzen.....	160
2.1.3	Wareneingang, Warenlagerung	162
2.1.3.1	Wareneingangsprüfung und -kontrolle der verpackten Ware.....	162
2.1.3.2	Wareneingangserfassung	163

2.1.3.4	Warenlagerung und -pflege	163
2.1.3.5	Technische Hilfsmittel im Lager und Verkaufsraum	165
2.1.4	Kassenabrechnung	166
2.2	Grundlagen des Rechnungswesens	168
2.2.1	Rechenvorgänge in der Praxis	168
2.2.1.1	Kaufmännisches Rechnen	168
2.2.1.1.1	Dreisatzrechnen	168
2.2.1.1.2	Prozentrechnen	169
2.2.1.1.3	Durchschnittsrechnen	171
2.2.1.1.4	Verteilungsrechnen	172
2.2.1.2	Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Gewinn	173
2.2.1.2.1	Erträge, Aufwendungen, Gewinn, Verlust	173
2.2.1.2.2	Gewinn- und Verlustrechnung	174
2.2.1.2.3	Wareneinsatz	175
2.2.1.2.4	Warenrohgewinn	177
2.2.1.2.5	Handlungskosten	178
2.2.1.2.6	Reingewinn	179
2.2.1.2.7	Bilanz	179
2.2.1.3	Statistische Darstellungen	181
2.2.2	Kalkulation	184
2.2.2.1	Bezugskalkulation	184
2.2.2.2	Selbstkostenkalkulation	186
2.2.2.3	Verkaufskalkulation	187
2.2.2.4	Vorwärtskalkulation	188
2.2.2.5	Kalkulationszuschlagssatz	189
2.2.2.6	Kalkulationsfaktor	190
2.2.2.7	Rückwärtskalkulation	191
2.2.2.8	Faktoren (Einflussgrößen) der Kalkulation	193
2.3	Fallorientierte Aufgaben (ungebundene Aufgaben) und Lösungen	194
2.3.1	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 2.1 Warenwirtschaft	194
	Situation 1: Inventurarten, Inventurdifferenz, Lagerrisiken	194
	Situation 2: Warenfehlbestand, aktuelle Marktanforderungen, Mindestbestand, Umschlagshäufigkeit	195
2.3.2	Fallorientierte Aufgaben und Lösungen zu 2.2 Grundlagen des Rechnungswesens	196
	Situation 1: Auswertung einer Ergebnisrechnung	196
	Situation 2: Auswertung einer Bilanz	198
	Situation 3: Kalkulation, Preisuntergrenze	199
	Situation 4: Bezugspreiskalkulation	200
2.4	Gebundene Aufgaben und Lösungen	201
2.4.1	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 2.1 Warenwirtschaft	201
	Aufgabe 1: Stammdaten	201
	Aufgabe 2: Inventur	201
	Aufgabe 3: Inventurliste	202
	Aufgabe 4: Handlungskosten	202
	Aufgabe 5: Warenwirtschaftssystem	203
	Aufgabe 6: Warenwirtschaftssystem	203

	Aufgabe 7: Soft- und Hardware	203
	Aufgabe 8: personenbezogene Daten	203
	Aufgabe 9: Datenschutz.....	204
	Aufgabe 10: Datenschutzbeauftragter	204
	Aufgabe 11: Datenschutz.....	204
	Aufgabe 12: Umschlagshäufigkeit	205
	Aufgabe 13: Meldebestand.....	205
	Aufgabe 14: durchschnittlicher Lagerbestand	205
	Lösungen.....	206
2.4.2	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 2.2 Grundlagen des Rechnungswesens.....	207
	Aufgabe 1: Bilanz.....	207
	Aufgabe 2: Verkaufspreiskalkulation.....	207
	Aufgabe 3: Gewinnermittlung	207
	Aufgabe 4: Prozentrechnung	207
	Aufgabe 5: Prozentrechnung	208
	Aufgabe 6: Prozentrechnung	208
	Aufgabe 7: Prozentrechnung	208
	Aufgabe 8: Verteilungsrechnung.....	208
	Aufgabe 9: Dreisatzrechnung	208
	Aufgabe 10: Dreisatzrechnung	208
	Lösungen.....	209

3 Wirtschafts- und Sozialkunde

3.1	Grundlagen des Wirtschaftens	210
3.1.1	Notwendigkeit des Wirtschaftens	210
3.1.1.1	Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	210
3.1.1.2	Aufgaben des Einzelhandels	211
3.1.1.3	Wirtschaftlichkeit des Handelns	211
3.1.2	Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	212
3.1.2.1	Unterschiedliche wirtschaftliche Zielsetzungen.....	212
3.1.2.2	Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel.....	214
3.1.2.2.1	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) und Auswirkungen auf den Wettbewerb und die Gesamtwirtschaft.....	216
3.1.3	Einfacher Wirtschaftskreislauf.....	217
3.1.3.1	Stellung der Unternehmen und Haushalte im Kreislauf	217
3.1.3.2	Güter- und Geldströme im Wirtschaftskreislauf.....	218
3.1.4	Begriff und Funktion des Marktes.....	219
3.1.4.1	Begriffsbestimmung	219
3.1.4.2	Zusammenhang zwischen Angebot, Nachfrage und Preis.....	219

3.1.4.3	Marktpreisbildung	220
3.1.5	Verbraucherschutz	221
3.1.5.1	Notwendigkeit des Verbraucherschutzes.....	221
3.1.5.2	Möglichkeiten des Verbraucherschutzes	222
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	224
3.2.1	Rechtsgrundlagen.....	224
3.2.1.1	Rechtsordnung	224
3.2.1.2	Privatrecht und öffentliches Recht	225
3.2.1.3	Natürliche und juristische Personen.....	226
3.2.1.4	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	227
3.2.1.5	Rechtsobjekte.....	228
3.2.1.5.1	Sachen, Tiere und Rechte.....	228
3.2.1.5.2	Eigentum und Besitz	228
3.2.2	Rechtsgeschäfte.....	229
3.2.2.1	Arten und Zustandekommen von Rechtsgeschäften.....	229
3.2.2.1.1	Ein- und mehrseitige Rechtsgeschäfte.....	229
3.2.2.1.2	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften.....	230
3.2.2.1.3	Verträge des Wirtschaftslebens.....	231
3.2.3	Nichterfüllung von Rechtsgeschäften	234
3.2.3.1	Überblick	234
3.2.3.2	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	234
3.2.3.3	Lieferungsverzug (Nicht-rechtzeitig-Lieferung)	236
3.2.3.4	Zahlungsverzug (Nicht-rechtzeitig-Zahlung).....	237
3.2.3.5	Annahmeverzug (Nicht-rechtzeitig-Annahme).....	238
3.3	Menschliche Arbeit im Betrieb.....	238
3.3.1	Organisation des Ausbildungsbetriebs	238
3.3.1.1	Aufbau von Einzelhandelsunternehmen	238
3.3.1.2	Betriebliche Ablauforganisation	241
3.3.1.3	Wichtige Institutionen für den Ausbildungsbetrieb	242
3.3.2	Personalwesen	242
3.3.2.1	Aus- und Weiterbildung.....	242
3.3.2.1.1	Berufsbildung	242
3.3.2.1.2	Schutz- und Mitbestimmungsrechte für Auszubildende.....	245
3.3.2.1.3	Berufliche Tätigkeits- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Einzelhandel	248
3.3.2.1.4	Betriebliche Arbeitszeitregelungen	249
3.3.2.2	Arbeitsplatzbeschreibung	250
3.3.2.3	Gesetzliche und tarifliche Leistungen für ein Arbeitsverhältnis	253
3.3.2.3.1	Ausbildungsvergütung	253
3.3.2.3.2	Gehalt.....	254
3.3.2.3.3	Arbeitszeitmodelle.....	257
3.3.3	Arbeitsrecht.....	258
3.3.3.1	Grundlagen des Arbeitsrechts	258
3.3.3.2	Einzelarbeitsvertrag.....	260
3.3.3.3	Tarifvertragsrecht	261
3.3.4	Soziale Sicherung der Arbeitnehmer	264
3.3.4.1	Ziele und Bereiche der sozialen Sicherung	264
3.3.4.2	Organisation der sozialen Sicherung	265

3.3.4.3	Finanzierung der sozialen Sicherung	267
3.3.4.4	Wesentliche Leistungen der einzelnen Sozialversicherungsträger	267
3.3.4.5	Sozialgerichtsbarkeit	269
3.3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung	270
3.3.5.1	Überblick.....	270
3.3.5.2	Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)	270
3.3.5.3	Drittelbeteiligungsgesetz (DrittelbG)	275
3.3.5.4	Mitbestimmungsgesetz von 1976.....	276
3.4	Arbeitssicherheit, Umweltschutz	276
3.4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	276
3.4.1.1	Arbeitsschutzrecht – sozialer Arbeitsschutz	276
3.4.1.2	Gefährdung von Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung	279
3.4.1.3	Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften.....	282
3.4.1.4	Verhaltensweisen bei Unfällen und Einleitung von Erste-Hilfe-Maßnahmen	284
3.4.1.5	Vorschriften, Verhaltensweisen und Maßnahmen bei der Brandbekämpfung	285
3.4.2	Umweltschutz	286
3.4.2.1	Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und gesetzliche Regelungen zum Umweltschutz	286
3.4.2.2	Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung	288
3.4.2.3	Abfälle vermeiden; umweltschonende Entsorgung von Stoffen und Materialien	289
3.5	Gebundene Aufgaben und Lösungen.....	290
3.5.1	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 3.1 Grundlagen des Wirtschaftens	290
Aufgabe 1:	Bedürfnis	290
Aufgabe 2:	Verbrauchsgüter	291
Aufgabe 3:	Minimalprinzip des ökonomischen Prinzips	291
Aufgabe 4:	tertiärer Sektor einer Volkswirtschaft.....	291
Aufgabe 5:	Verbraucherschutz.....	291
Aufgabe 6:	Verbraucherschutz.....	292
Aufgabe 7:	Verbraucherzentrale	292
Aufgabe 8:	Verbraucherzeitschrift	292
Aufgabe 9:	Rentabilität	292
Aufgabe 10:	Rentabilität	293
Aufgabe 11:	Unternehmensziele.....	293
Lösungen.....		293
3.5.2	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 3.2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens.....	294
Aufgabe 1:	Rechtsfähigkeit natürlicher und juristischer Personen.....	294
Aufgabe 2:	Geschäftsfähigkeit beschränkt Geschäftsfähiger.....	294
Aufgabe 3:	Willenserklärungen bei einseitigen und mehrseitigen Rechtsgeschäften	295
Aufgabe 4:	Formen von Rechtsgeschäften	295
Aufgabe 5:	Zustandekommen mehrseitiger Rechtsgeschäfte	296
Aufgabe 6:	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften.....	296
Aufgabe 7:	Grundsatz der Vertragsfreiheit	296

	Aufgabe 8: Vertragsarten	297
	Aufgabe 9: Kaufvertragsstörungen	297
	Aufgabe 10: Rügefrist bei Mängeln	297
	Aufgabe 11: Sachmängel	298
	Lösungen	298
3.5.3	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 3.3 Menschliche Arbeit im Betrieb	299
	Aufgabe 1: Probezeit von Auszubildenden	299
	Aufgabe 2: Pausenzeiten laut JArbSchG	299
	Aufgabe 3: Abschluss des Arbeitsvertrags	299
	Aufgabe 4: Pflichten aus dem Arbeitsvertrag	300
	Aufgabe 5: Kündigung des Arbeitsvertrags	300
	Aufgabe 6: Beiträge an die Sozialversicherungsträger	300
	Aufgabe 7: Arbeitsgerichtsbarkeit	301
	Aufgabe 8: Sozialgerichtsbarkeit	301
	Aufgabe 9: Gesetze zu Arbeitszeitbestimmungen	301
	Aufgabe 10: Mitbestimmungsgesetze	302
	Aufgabe 11: Tarifvertrag	302
	Aufgabe 12: Betriebsvereinbarung	302
	Lösungen	302
3.5.4	Gebundene Aufgaben und Lösungen zu 3.4 Arbeitssicherheit, Umweltschutz	303
	Aufgabe 1: Arbeitssicherheitsvorschriften	303
	Aufgabe 2: Arbeitssicherheitsgesetz	304
	Aufgabe 3: Unfallverhütung	304
	Aufgabe 4: Berufsgenossenschaft	304
	Aufgabe 5: Sicherheitsvorschriften	304
	Aufgabe 6: Heben schwerer Gegenstände	305
	Aufgabe 7: Arbeiten mit Leitern	305
	Lösungen	305

Stichwortverzeichnis	306
Abkürzungsverzeichnis	319
Bildquellenverzeichnis	319