

Autoren: Arndt Brockmann, Reinhold Duczek, Markus Fox, Günter Hellmers,
Dr. Stephan Hennig, Karin Jockel, Marianne Kiepe, Renate Villmow,
Dr. Volker von Creytz, Ralf Wettlaufer, Annika Wiegard

Herausgeber: Reinhold Duczek

Einzelhandel

2. Ausbildungsjahr im Einzelhandel: Lernfelder 6 bis 10

Arbeitsbuch

4. 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.

westermann GRUPPE

© 2022 Bildungsverlag EINS 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.

Die Seiten dieses Arbeitshefts bestehen zu 100% aus Altpapier.

Damit tragen wir dazu bei, dass Wald geschützt wird, Ressourcen geschont werden und der Einsatz von Chemikalien reduziert wird. Die Produktion eines Klassensatzes unserer Arbeitshefte aus reinem Altpapier spart durchschnittlich 12 Kilogramm Holz und 178 Liter Wasser, sie vermeidet 7 Kilogramm Abfall und reduziert den Ausstoß von Kohlendioxid im Vergleich zu einem Klassensatz aus Frischfaserpapier. Unser Recyclingpapier ist nach den Richtlinien des Blauen Engels zertifiziert.

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

ISBN 978-3-14-222340-7

Lernfeld 6 Waren beschaffen

Lernsituationen

zu 6.1–6.3: Beschaffungsplanung und Beschaffung	7
zu 6.4: Vergleichen von Angeboten und bestellen	38
zu 6.5: Beschaffung kontrollieren	45

	Erarbeitung	Zusatz	Forder	Lehrbuch
6.1 Grundlagen der Beschaffung	11	14	26	253
6.2 Mengen-, Zeit- und Preisplanung	17	23	26	254
6.3 Rechtliche Grundlagen	28	33	36	255
6.4 Angebotsvergleich	41	43	44	256
6.5 Beschaffung kontrollieren	47	50	53	257

Lernfeld 7 Waren annehmen, lagern und pflegen

Lernsituationen

zu 7.1–7.3: Warenannahme und Mängelrüge	54
zu 7.4–7.6: Aufgaben und Funktionen eines Lagers	74
zu 7.7: Inventur	92
zu 7.8: Berechnen der Lagerkennzahlen für einen Artikel der Warengruppe Tiernahrung	100

	Erarbeitung	Zusatz	Forder	Lehrbuch
7.1–7.3 Waren annehmen, Schlechtleistung des Lieferanten/Lieferungsverzug	60	63	70	258
7.4 Waren lagern	78	81	84	260
7.5 Sicherheit und Umweltschutz im Lager	85	87	91	261
7.6 Waren pflegen	89	91	91	262
7.7 Inventur	93	94	96	263
7.8 Lagerkennzahlen	101	106	106	264

Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

Lernsituationen

zu 8.1: Inventur im Welt-Laden	109
zu 8.1: Das Geschäftsmodell des Einzelhandels	113
zu 8.2: Buchführung als Informationsquelle	121
zu 8.3: Rechtliche Rahmenbedingungen	146
zu 8.4: Belege im Einzelhandel	153
zu 8.5: Dokumentation von Geschäftsfällen	161
zu 8.6: Warenwirtschaftssystem im Einzelhandel	166
zu 8.7: Aufbereitung von Daten	171

	Erarbeitung	Zusatz	Forder	Lehrbuch
8.1 Das Geschäftsmodell des Einzelhandels	114	116	118/141	266
8.2 Buchführung als Informationsquelle	122	137	141	266
8.3 Rechtliche Rahmenbedingungen	147	150	151	267
8.4 Belege im Einzelhandel	154	159	169	268
8.5 Dokumentation von Geschäftsfällen	162	165	169	269
8.6 Warenwirtschaftssystem im Einzelhandel	167	168	177	270
8.7 Aufbereitung von Daten	172	175		271

Lernfeld 9 Preispolitische Maßnahmen durchführen und kontrollieren

Lernsituationen

zu 9.1–9.2: Kalkulation der Verkaufspreise im Welt-Laden	180
zu 9.3–9.4: Kalkulation von Kaffeefullautomaten	195
zu 9.5–9.8: Kalkulation von Artikeln der Warengruppe Tiernahrung	202

	Erarbeitung	Zusatz	Forder	Lehrbuch
9.1–9.2 Preisbildungseinflüsse und Vorwärtskalkulation	182	187	189	272
9.3 Rückwärtskalkulation	198	209	213	273
9.4 Differenzkalkulation	200	209	213	274
9.5 Verkürzte Kalkulationsverfahren	204	209	213	275
9.6 Verwenden einer Tabellenkalkulationssoftware	207	209	213	276

Lernfeld 10 Besondere Verkaufssituationen bewältigen

Lernsituationen

zu 10.1: Auf unterschiedliche Kundentypen eingehen	218
zu 10.2: Verkaufsgespräche mit Kindern und Jugendlichen führen	225
zu 10.3–10.4 Ein Spätkunde im Autohaus	233

	Erarbeitung	Zusatz	Forder	Lehrbuch
10.1 Kundenverhalten und Käufertypen	221	222	224	277
10.2 Besondere Kundengruppen	227	229	231	278
10.3 Besondere Verkaufssituationen	234	240	242	279
10.4 Besondere Arten des Kaufs	244	248	250	280

Vorwort

Die Reihe „Einzelhandel“ ist vollständig überarbeitet worden und erfüllt die Anforderungen des aktuellen Lehrplans. Sie begleitet Sie im Unterricht bei folgenden Schritten:

– Einsteigen

- Zu jedem Kapitel gibt es einen Einstiegs im Lehrbuch (BN 222331). Dieser enthält einen Impuls, z. B. als kurze Situationsbeschreibung als Bild oder als Kombination aus Bild und Text.
- Zu jedem Lernfeld gibt es im Arbeitsbuch (BN 222340) mehrere Lernsituationen, die sich auf das jeweilige Lernfeld im Schulbuch und die darin enthaltenen jeweiligen Kompetenzraster beziehen. Die Anzahl der Lernsituationen wurde erhöht, um die Lernerfolge der Schülerinnen und Schüler noch zielgenauer und praxisorientierter zu erreichen.
- Den jeweiligen Lernsituationen schließen sich
 - Erarbeitungsaufgaben,
 - Zusatzaufgaben und
 - Forderaufgaben
 an, deren Bedeutung im Folgenden noch näher erläutert wird.

– Informieren

Im Lehrbuch (BN 222331) informieren sich die Schüler mithilfe von Grafiken, Fotos und dem Advance Organizer über die Themen des Lehrplans und des Stoffkatalogs.

– Reflektieren und Diskutieren

Zur gemeinsamen Bearbeitung in der Klasse sind die Aufgaben am Ende eines Kapitels im Lehrbuch (BN 222331) geeignet. Die Lösungsvorschläge für diese Aufgaben finden Sie in diesem Lösungsheft.

– Üben und Lernen

Die **Erarbeitungsaufgaben** im Arbeitsbuch (BN 222340) begleiten die Vermittlung des Lernstoffs. Die Lösungsvorschläge für diese Aufgaben finden Sie in diesem Lösungsheft.

– Kontrollieren

Mithilfe des Kompetenzrasters im Lehrbuch (BN 22231) prüfen die Schüler, ob sie den Lernstoff bereits beherrschen. Die Kompetenzraster sind auch unter www.westermann.de, Suche: 222331, als PDF-Dateien herunterzuladen.

– Fördern

Die **Zusatzaufgaben** im Arbeitsbuch (BN 222340) helfen, den Stoff nochmals Schritt für Schritt durchzuarbeiten. Die Lösungsvorschläge für diese Aufgaben finden Sie in diesem Lösungsheft.

– Fordern

Mit den **Forderaufgaben** im Arbeitsbuch (BN 222340) können sich die Schüler beschäftigen, die die Lehrplaninhalte bereits beherrschen. Die Lösungsvorschläge für diese Aufgaben finden Sie in diesem Lösungsheft. Das Autorenteam und der Verlag haben sich in diesem Titel für die Verwendung der weiblichen und/oder männlichen Form entschieden, um die bessere Lesbarkeit der Texte zu gewährleisten und um den noch vorhandenen Berufsbezeichnungen in den Lehrplänen zu folgen. Angesprochen sind selbstverständlich alle Geschlechter.

In diesem Lösungsheft finden Sie daher

- Lösungsvorschläge zu den Lernsituationen und Erarbeitungs-, Zusatz- und Forderaufgaben im Arbeitsbuch, BN 222340 und
- Lösungsvorschläge zu den Aufgaben im Lehrbuch, BN 222331.

Für Verbesserungsvorschläge und Anregungen sind Verlag und Autoren stets dankbar.

Frühjahr 2022

6.4 Angebotsvergleich

Erarbeitungsaufgaben

1. Die Trendino Computer-Shop GmbH möchte das Sortiment um elektronische Musikinstrumente erweitern. Kindergärten und Grundschulen der Umgebung haben bereits „digitale Pianos“ angefragt. Bei diesen Geräten handelt es sich um Keyboards, deren Tasten wie bei einem Klavier angeordnet sind und deren Klang dem eines Klaviers ähnelt.

Von zwei Lieferanten liegen Angebote vor:

Die Rosenhut GmbH bietet das Digitalpiano Classic 300 zu einem Preis von 450,00 € an. Rabatt und Skonto werden nicht angeboten. Verpackung und Transport werden pauschal mit 50,00 € berechnet.

Das Musikhaus Blum bietet das Dream E-Piano EP450 zu einem Preis von 510,00 € an. Die Zahlungsbedingung lautet: „Bei Zahlung innerhalb von 8 Tagen 3 % Skonto, Ziel 30 Tage“. Rabatt wird nicht angeboten, Bezugskosten fallen nicht an. Für den Angebotsvergleich werden die folgenden qualitativen Kriterien festgestellt:

	Classic 300	Dream EP450
Klangqualität	durchschnittlich	hervorragend
Handhabung	sehr einfach	kompliziert
Funktionen	nur Standard	sehr viele
Lieferzeit	ca. 7 Tage	ca. 8 Tage
Verlässlichkeit des Lieferanten	sehr verlässlich	bisher unbekannt

- a) Berechnen Sie die Bezugspreise der beiden Geräte. Verwenden Sie das folgende Schema:

	Classic 300		Dream EP450	
	%	€	%	€
Listeneinkaufspreis				
– Rabatt				
= Zieleinkaufspreis				
– Skonto				
= Bareinkaufspreis				
+ Bezugskosten				
= Bezugspreis				

- b) Machen Sie einen Vorschlag für die Gewichtung der sechs Vergleichskriterien und tragen Sie die Gewichtungspunkte in die dafür vorgesehene Spalte des unten aufgeführten Schemas der Nutzwertanalyse ein. Die Summe der von Ihnen verteilten Gewichtungspunkte muss 100 ergeben.
- c) Begründen Sie Ihren Gewichtungsvorschlag. Berücksichtigen Sie dabei, dass es sich bei den Kunden der Trendino Computer-Shop GmbH um Kindergärten und Grundschulen handelt.

.....

.....

- d) Bewerten Sie beide Angebote, indem Sie für jedes der sechs Vergleichskriterien eine Bewertungsziffer zwischen 0 und 4 vergeben (0: nicht erfüllt, 4: hervorragend erfüllt) und tragen Sie Ihre Bewertungen in die dafür vorgesehenen Spalten des unten aufgeführten Schemas der Nutzwertanalyse ein.

Fortsetzung siehe folgende Seite

Situation

Erarbeitung

Zusatz

Forder

e) Begründen Sie Ihre Bewertung der beiden Angebote für jedes Kriterium.

.....

.....

f) Berechnen Sie die Nutzwerte für jedes Kriterium und die Summe der Nutzwerte für beide Angebote.

g) Für welches Angebot sollte sich die Trendino Computer-Shop GmbH entscheiden?

.....

Nutzwertanalyse „Digitale Pianos“					
Kriterium	Gewichtung	Classic 300		Dream EP450	
		Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert
1. Bezugspreis					
2. Klangqualität					
3. Handhabung					
4. Funktionen					
4. Lieferzeit					
5. Verlässlichkeit					
Summe:	100				

2. Die Reste-Rampe, Neustadt, möchte das Sortiment um Sonnenschirme ergänzen. Die Schirme sollen bei der Frühjahrseröffnung, die in genau zehn Tagen stattfinden wird, zur Verfügung stehen. Die folgenden vier Angebote liegen vor:

	Bubo 22	Rockho Z	Sundream 100	Schatten-spender 300
Bezugspreis für 10 Stück	950,00 €	820,00 €	1 200,00 €	1 170,00 €
Aussehen (optischer Eindruck)	gut	sehr gut	sehr gut	altmodisch
Handhabung	einfach	sehr einfach	einfach	kompliziert
Lieferzeit	ca. 7 Tage	ca. 8 Tage	ca. 12 Tage	ca. 2 Tage
Verlässlichkeit des Lieferanten	sehr verlässlich	bisher unbekannt	verlässlich	verlässlich

Führen Sie eine Nutzwertanalyse durch. Verwenden Sie das Schema auf der folgenden Seite. Gehen Sie folgendermaßen vor:

- Tragen Sie die Kriterien für den qualitativen Angebotsvergleich ein.
- Gewichten Sie die fünf Vergleichskriterien und tragen Sie Ihren Gewichtungsvorschlag ein.
- Bewerten Sie die vier Angebote, indem Sie für jedes der fünf Vergleichskriterien eine Bewertungsziffer zwischen 0 und 4 vergeben (0: nicht erfüllt, 4: hervorragend erfüllt). Tragen Sie Ihre Bewertungen in die dafür vorgesehenen Spalten ein.
- Berechnen Sie die Nutzwerte für jedes Kriterium und die Summe der Nutzwerte für alle vier Angebote.
- Für welches Angebot sollte sich die Reste-Rampe entscheiden?

.....

Situation

Erarbeitung

Zusatz

Forderung

Nutzwertanalyse „Sonnenschirme“									
Kriterium	Gewichtung	Bubo 22		Rockho Z		Sundream 100		Schattenspender 300	
		Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert
Summe:									

Zusatzaufgaben

1. Unterscheiden Sie zwischen quantitativem und qualitativem Angebotsvergleich und nennen Sie jeweils zwei Kriterien, nach denen die jeweilige Art des Angebotsvergleichs vorgenommen werden kann.

	Quantitativer Angebotsvergleich	Qualitativer Angebotsvergleich
Erläuterung		
Kriterien		

2. Die Reste-Rampe, Neustadt, möchte Kundenprospekte und Flyer zukünftig selbst erstellen und in einer Auflage bis maximal 500 Stück drucken. Zu diesem Zweck soll ein Farblaserdrucker angeschafft werden. Die folgenden drei Angebote liegen vor:

	Conan 45B	Sumsa color PL	HQ 500 KL
Bezugspreis	340,00 €	220,00 €	610,00 €
Druckkosten pro 100 Seiten Farbdruck	73,00 €	95,00 €	60,00 €
Bedienung	einfach	kompliziert	sehr einfach
Lieferzeit	ca. 2 Tage	ca. 1 Tag	ca. 1 Tag
Auflösung Farbdruck	standard	standard	hoch
Größe (BTH)	40 x 40 x 30	30 x 35 x 25	30 x 30 x 20

Der Drucker soll neben dem Büro-PC aufgestellt werden. Der zur Verfügung stehende Platz ist eingeschränkt. Für die Kundenprospekte reicht eine mittlere Auflösung. Nur in seltenen Fällen sollen auch hochwertige Flyer gedruckt werden.

Führen Sie eine Nutzwertanalyse durch. Verwenden Sie das unten aufgeführte Schema. Gehen Sie folgendermaßen vor:

- a) Tragen Sie die Kriterien für den qualitativen Angebotsvergleich ein.
- b) Gewichten Sie die sechs Vergleichskriterien und tragen Sie Ihren Gewichtungsvorschlag ein.

Fortsetzung siehe folgende Seite

Situation

Erarbeitung

Zusatz

Forder

- c) Bewerten Sie die vier Angebote, indem Sie für jedes der sechs Vergleichskriterien eine Bewertungsziffer zwischen 0 und 4 vergeben. Tragen Sie Ihre Bewertungen in die dafür vorgesehenen Spalten ein.
- d) Berechnen Sie die Nutzwerte für jedes Kriterium und die Summe der Nutzwerte für alle drei Angebote.
- e) Für welches Angebot sollte sich die Reste-Rampe entscheiden?

Nutzwertanalyse „Farblaserdrucker“							
Kriterium	Gewichtung	Conan 45B		Sumsa color PL		HQ 500 KL	
		Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert
Summe:							

3. Die Trendino GmbH möchte ein neues Auslieferungsfahrzeug anschaffen. Nennen Sie fünf mögliche Kriterien für einen qualitativen Angebotsvergleich.

Forderungsaufgaben

1. Die Trendino Computer-Shop GmbH plant, eine weitere Filiale zu eröffnen. Geschäftsräume, die innenstadtnah liegen, sollen gemietet werden. Nach einer groben Auswahl kommen vier zur Miete angebotene Geschäftsräume in Frage. Nennen Sie fünf mögliche Kriterien für einen qualitativen Angebotsvergleich.

2. Falls Sie sich mit einer Tabellenkalkulationssoftware auskennen, lösen Sie die Erarbeitungsaufgabe 2 softwaregestützt. Erfassen Sie die Daten entsprechend dem unten aufgeführten Beispiel. Beträge werden nur in die gelb unterlegten Felder eingetragen. Alle anderen als Zahl formatierten Zellen enthalten Formeln.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Nutzwertanalyse									
2	Sonnenschirme		Bubo 22		Rockho Z		Sundream 100		Schattenspender 300	
3	Kriterium	Gewichtung	Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert	Bewertung	Nutzwert
4	1. Bezugspreis	10	1	10	2	20	3	30	4	40
5	2. Aussehen	20	2	40	2	40	3	60	4	80
6	3. Handhabung	30	3	90	2	60	3	90	4	120
7	4. Lieferzeit	20	4	80	2	40	3	60	4	80
8	5. Verlässlichkeit	20	4	80	2	40	3	60	4	80
9	Summe:	100		300		200		300		400

Lernsituation zu 6.5: Beschaffung kontrollieren

Situation

Herr Irmscher ruft im Welt-Laden an. „Vor drei Wochen war ich bei Ihnen und habe eine Obstschale aus Bambus aus einem Katalog bestellt, die ich als Hochzeitsgeschenk in der nächsten Woche brauche. Sie haben mir gesagt, das wäre kein Problem, sie würden sie sofort bestellen und es würde keine acht Tage dauern und die Schale wäre da. Kann ich sie morgen abholen kommen?“

„Oh, Herr Irmscher, es tut mir leid, aber ich war bis am letzten Freitag in Urlaub. Ich muss schauen, wer die Schale bestellt hat und werde mich beim Lieferanten erkundigen, wann sie geliefert wird. Können Sie mir Ihre Telefonnummer geben, dann rufe ich Sie sofort zurück, wenn ich etwas weiß“, antwortet Jutta Fröhlich am Telefon.

Da der Welt-Laden relativ wenig Platz hat, um ein umfangreiches Sortiment präsentieren zu können, werden oft Artikel von den Kunden aus den Katalogen oder von den Webseiten der Lieferanten ausgewählt und für die Kunden bestellt.

Es ist nicht das erste Mal, dass Unklarheiten wegen einer Bestellung entstehen und Jutta Fröhlich nicht weiß, welche Auskünfte sie einem Kunden geben kann.

Arbeitsaufträge zur Lernsituation

- Überlegen Sie, welche Daten und Informationen für einen solchen Bestellvorgang wichtig sind.
Geben Sie an, wer die Daten anlegt bzw. zu wem die Daten gehören (Kunde, Artikel, Lieferant, Einzelhandelsunternehmen bzw. Bestellvorgang).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Situation

Erarbeitung

Zusatz

Forder

2. Entwerfen Sie ein Formular, in dem die Daten einer solchen Kundenbestellung enthalten sind, die notwendig sind, um den Bestellvorgang verwalten bzw. durchführen zu können und gegenüber dem Kunden immer entsprechend auskunftsbereit sein zu können.

Lösungsvorschlag:
