

Markus Bauder, Volker Holzer, Gerhard Kühn, Karl Lutz, Thomas Paaß, Ulrich Patzig,
Christian Seifritz

Holzer Stofftelegramme

Kauffrau/-mann im Einzelhandel

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2

Prüfungsfächer:
Geschäftsprozesse im Einzelhandel
mit Kompetenzbereich III des
Schwerpunktes Gesamtwirtschaft,
Gemeinschaftskunde

Baden-Württemberg

Lösungen

2. Auflage

Bestellnummer 00613N

 **Bildungsverlag EINS**
westermann

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, 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.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

service@bv-1.de
www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-**00613**-8

westermann GRUPPE

© Copyright 2017: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt Betriebswirtschaft Prüfungsfach: Geschäftsprozesse im Einzelhandel

Lernfeld 7: Waren beschaffen, annehmen und lagern (Teil 2)

| | | |
|-------|--|----|
| 7.5 | Warenannahme | 7 |
| 7.6 | Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung) | 8 |
| 7.7 | Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug) | 9 |
| 7.8 | Warenlagerung | 9 |
| 7.8.1 | Lagerfunktionen und Lagerarten | 9 |
| 7.8.2 | Lagerorganisation und Lagergrundsätze | 10 |

7.9 Prüfungsaufgaben

11

Lernfeld 8: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden

| | | |
|------|--|----|
| 8.1 | Marketingziele | 14 |
| 8.2 | Marketingforschung | 14 |
| 8.3 | Marketinginstrumente | 15 |
| 8.4 | Marketingmix | 15 |
| 8.5 | Sortimentsstruktur | 15 |
| 8.6 | Sortimentsanalyse | 16 |
| 8.7 | Sortimentsentscheidungen | 17 |
| 8.8 | Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations) | 17 |
| 8.9 | Servicepolitik – Serviceleistungen | 17 |
| 8.10 | Kundenbindungsmanagement (CRM) | 18 |
| 8.11 | E-Business und E-Commerce | 18 |

8.12 Prüfungsaufgaben

19

Lernfeld 9: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen

| | | |
|-------|--|----|
| 9.1 | Personalbedarfsplanung – Aufgaben und Vorgehensweise | 27 |
| 9.2 | Begründung von Arbeitsverhältnissen | 27 |
| 9.3 | Betreuung von Arbeitsverhältnissen | 30 |
| 9.3.1 | Personaleinsatzplanung (PEP) | 30 |
| 9.3.2 | Personalentwicklung | 30 |
| 9.3.3 | Mitarbeitermotivation | 30 |
| 9.3.4 | Umgang mit Mitarbeiterkonflikten | 31 |
| 9.3.5 | Entgeltabrechnung | 32 |
| 9.3.6 | Personalzusatzkosten – Lohnnebenkosten | 33 |
| 9.4 | Beendigung von Arbeitsverhältnissen | 34 |
| 9.4.1 | Möglichkeiten der Beendigung | 34 |
| 9.4.2 | Kündigungsschutz | 34 |
| 9.4.3 | Arbeitszeugnis | 35 |
| 9.4.4 | Arbeits- und Sozialgerichtsbarkeit | 36 |

9.5 Prüfungsaufgaben

37

| |
|--|
| Lernfeld 10: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln |
|--|

| | | |
|--------|--|----|
| 10.1 | Handelsrechtliche Grundlagen | 44 |
| 10.1.1 | Vertretungsmacht der Mitarbeiter | 44 |
| 10.1.2 | Kaufleute nach HGB | 45 |
| 10.1.3 | Firma | 45 |
| 10.1.4 | Handelsregister | 46 |
| 10.2 | Rechtsformen der Unternehmung | 47 |
| 10.2.1 | Einzel- oder Gesellschaftsunternehmung | 47 |
| 10.2.2 | Kriterien für die Wahl der Rechtsform | 47 |
| 10.2.3 | Vergleich KG mit GmbH (mit Exkurs: Besondere Rechtsformen) | 48 |
| 10.3 | Selbstständigkeit mit Franchising | 49 |
| 10.4 | Möglichkeiten der Fremdfinanzierung | 49 |
| 10.4.1 | Lieferantenkredit | 49 |
| 10.4.2 | Kontokorrentkredit und Darlehen | 50 |
| 10.4.3 | Möglichkeiten der Kreditsicherung | 52 |
| 10.5 | Nicht-rechtzeitig-Zahlung und Mahnverfahren | 53 |
| 10.5.1 | Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug) | 53 |
| 10.5.2 | Überwachung des Zahlungseingangs | 55 |

| |
|------------------------------|
| 10.6 Prüfungsaufgaben |
|------------------------------|

58

Schwerpunkt Steuerung und Kontrolle

Prüfungsfach: Geschäftsprozesse im Einzelhandel

| |
|---|
| Lernfeld 13: Kennziffern im Verkauf analysieren und erfolgswirksame Geschäftsprozesse erfassen |
|---|

| | | |
|------|--|----|
| 13.1 | Verkaufsanalyse und Vergleichsmethoden | 67 |
| 13.2 | Kontenrahmen und Kontenplan | 69 |
| 13.3 | Ergebniskonten (Erfolgskonten) | 71 |
| 13.4 | Buchung auf getrennten Warenkonten | 72 |

| |
|------------------------------|
| 13.5 Prüfungsaufgaben |
|------------------------------|

74

| |
|---|
| Lernfeld 14: Einzelhandelsprozesse auswerten und steuern |
|---|

| | | |
|--------|---|----|
| 14.1 | Umsatzsteuerverfahren | 78 |
| 14.2 | Kauf von Anlagegütern und Abschreibungen | 79 |
| 14.3 | Kosten- und Leistungsrechnung | 79 |
| 14.3.1 | Abgrenzungsrechnung | 79 |
| 14.3.2 | Kostenstellenrechnung | 81 |
| 14.3.3 | Deckungsbeitragsrechnung | 81 |
| 14.4 | Rentabilitätsanalyse | 83 |
| 14.4.1 | Wichtige Kennzahlen der Unternehmung | 83 |
| 14.4.2 | Kurzfristige Erfolgsrechnung (KER) | 86 |
| 14.5 | Betriebsstatistik – grafische Darstellung statistischer Daten | 87 |

| |
|------------------------------|
| 14.6 Prüfungsaufgaben |
|------------------------------|

89

Wirtschafts- und Sozialkunde (Gesamtwirtschaft)

Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen

| | | |
|-----------------------------|---|------------|
| 1 | Wirtschaftspolitische Ziele | 103 |
| 1.4 | Aufgaben | 103 |
| 1.5 Prüfungsaufgaben | | 107 |
| 2 | Konjunktur und Konjunkturpolitik | 109 |
| 2.3 | Aufgaben | 109 |
| 2.4 | Konjunkturpolitik (allgemein) | 111 |
| 2.6 Prüfungsaufgaben | | 113 |
| 3 | Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik | 115 |
| 3.4 | Aufgaben (Grundwissen) | 115 |
| 3.5 Prüfungsaufgaben | | 116 |
| 4 | Der Wert des Geldes und seine Messung | 117 |
| 4.5 | Aufgaben (Grundwissen) | 117 |
| 5 | Geldtheorie und Geldpolitik | 120 |
| 5.1 | Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB) | 120 |
| 5.2 | Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen) | 122 |
| 5.3 | Geldpolitik der EZB | 123 |
| 5.3.4 | Aufgaben | 123 |
| 5.4 Prüfungsaufgaben | | 127 |
| 6 | Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO | 128 |
| 6.5 | Aufgaben | 128 |
| 6.6 Prüfungsaufgaben | | 129 |

Prüfungsaufgaben Gemeinschaftskunde Komplette Abschlussprüfungen ab Sommer 2013

| | | |
|---|-----------------------------------|-----|
| 1 | Prüfungsaufgaben Sommer 2013 | 130 |
| 2 | Prüfungsaufgaben Winter 2013/2014 | 136 |
| 3 | Prüfungsaufgaben Sommer 2014 | 142 |
| 4 | Prüfungsaufgaben Winter 2014/2015 | 147 |
| 5 | Prüfungsaufgaben Sommer 2015 | 153 |
| 6 | Prüfungsaufgaben Winter 2015/2016 | 159 |
| 7 | Prüfungsaufgaben Sommer 2016 | 166 |
| 8 | Prüfungsaufgaben Winter 2016/2017 | 173 |

Komplette Abschlussprüfung Sommer 2017 Kaufleute im Einzelhandel Teil 2

| | |
|---|------------|
| 1 Prüfungsaufgaben Geschäftsprozesse im Einzelhandel | 180 |
| 2 Prüfungsaufgaben Gemeinschaftskunde | 183 |

Lernfeld 7: Waren beschaffen, annehmen und lagern (Teil 2)

7.5 Warenannahme

1. Äußere Prüfung

| | |
|-------------------------|---|
| Empfänger | Prüfung der Empfängeranschrift auf dem Frachtstück (Collo) |
| Anzahl der Colli | Anzahl der Frachtstücke zählen und mit dem Lieferschein vergleichen |
| Verpackung | Zustand der Versandverpackung prüfen. Beschädigungen auf dem Lieferschein vermerken und, aus Beweisgründen, vom Überbringer bestätigen lassen |

Innere Prüfung

| | |
|---------------------------------|--|
| Warenart Liefermenge | Anhand der Bestellung wird durch Sichtprüfung festgestellt, ob die richtige Ware in der richtigen Menge angeliefert wurde. |
| Beschaffenheit | Der Sendung werden Stichproben entnommen. Diese werden mithilfe von Funktionstests, Belastungstests, chemischen Analysen oder durch Sichtprüfung auf die richtige Qualität und die Einhaltung von zugesicherten Eigenschaften (z. B. farbecht, kochfest) kontrolliert. |

2. GTIN = Global Trade Item Number = Globale Artikelidentifikationsnummer
OCR = Optical Character Recognition = optische Zeichenerkennung
RFID = Radio-Frequency-Identification = Identifizierung per Funk
3. **Barcode-Verfahren:** Die angenommenen Versandeinheiten und Artikel werden mithilfe eines Scanners erfasst. Dazu sind sie mit einem maschinenlesbaren Balkencode ausgestattet.

Klarschrift-Verfahren: Klarschrift-Etiketten sind sowohl von der Maschine als auch vom Menschen lesbar. Im Textilhandel ist der **OCR-Code** verbreitet.

Funkchip-Verfahren: Wichtige Daten über die angenommene Ware (z. B. GTIN, Herstellungsdatum, Mindesthaltbarkeitsdatum) sind auf einem wiederbeschreibbaren Funkchip (Funketikette), engl. „tag“ genannt, gespeichert. Jeder RFID-Tag besitzt eine einmalige Nummer, mit der die Ware eindeutig identifiziert werden kann.

7.6 Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)

1. a) und b) Mängelarten und Rechte

| Position | Fehler | Recht | Begründung |
|----------|---------------------------|--|---|
| 1 | Beschaffungs-mangel | 20 % Preisminderung | Die 30 verschmutzten Badetaschen müssen gereinigt werden, dies verursacht Personalkosten. |
| 2 | Beschaffungs-mangel | Ersatzlieferung oder 50 % Preisminderung | Image des Kaufhauses verlangt hochwertige Qualität. Die Schminkkoffer sind nur mit Preisnachlass verkäuflich; mit dem Sonderangebot könnten Kunden angelockt werden. |
| 3 | Art- bzw. Gattungs-mangel | Ersatzlieferung (Lippenstifte statt Lidschattenstifte) | Abnahme der falsch gelieferten Lidschattenstifte verursacht zusätzliche Lagerkosten; diese Sorte wird nicht im Sortiment geführt bzw. es ist noch genügend Lagerbestand vorhanden. |
| 4 | Beschaffungs-mangel | Ersatzlieferung | Die nicht farbechten Waschlappen können nicht weiterverkauft werden; die Lieferbereitschaft muss jedoch gesichert werden. |

c) Pflichten des Käufers bei einem zweiseitigen Handelskauf

| | |
|---|---|
| Prüfungspflicht | Der Käufer muss die Ware unverzüglich nach Ablieferung durch den Verkäufer untersuchen (§ 377 Abs. 1 HGB). |
| Rügepflicht Anzeigepflicht § 377 HGB | <ul style="list-style-type: none"> • Offene Mängel muss der Käufer unverzüglich rügen. • Versteckte Mängel muss der Käufer unverzüglich nach Entdeckung anzeigen (§ 377 Abs. 3 HGB), längstens innerhalb der Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. • Arglistig verschwiegene Mängel müssen nach (§ 438 Abs. 3 BGB) innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist (drei Jahre, § 195 BGB) angezeigt werden. |
| Einstweilige Aufbewahrung | Der Käufer muss die beanstandete Ware einstweilen aufbewahren. Ausnahme: Notverkauf bei verderblicher Ware (§ 379 HGB) |

2.

Vorrangige Rechte:

- Nacherfüllung durch **Nachbesserung** nach § 439 BGB
- Nacherfüllung durch **Ersatzlieferung** nach § 439 BGB
- **Minderung** nach § 441 BGB

Nachrangige Rechte:

- **Schadensersatz wegen Pflichtverletzung** bei Verschulden nach § 280 BGB
- **Schadensersatz statt der Leistung** bei Verschulden und nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Leistung nach § 281 BGB
- **Ersatz der Aufwendungen** (Vertrauensschaden) nach § 284 BGB
- **Rücktritt vom Vertrag** nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Leistung nach § 323 BGB

3. Die Fristsetzung entfällt, wenn der Verkäufer die Leistung oder die Nacherfüllung verweigert oder die Nachbesserung fehlgeschlagen ist. Eine Nachbesserung gilt nach dem erfolglosen zweiten Versuch als fehlgeschlagen (§ 440 BGB).

7.7 Nicht-rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)

1. a)
 - Ist die Lieferung fällig? Die Lieferung ist seit dem 01.10. fällig.
 - Ist eine Mahnung notwendig? Nein, da der Liefertermin *kalendermäßig bestimmbar* ist („Ende September“ bedeutet 30.09.); außerdem ist im vorliegenden Fall sofortiger Verzug gerechtfertigt, da die Scherzartikel nach dem 04.10. nicht mehr gebraucht werden.
 - Liegt Verschulden vor? Ja, Liefertermin wurde fahrlässig übersehen.

Ergebnis: Die Weber KG befindet sich ab dem 02.10. im Lieferungsverzug. Die Brüker KG kann Rechte aus Nicht-rechtzeitig-Lieferung geltend machen.

- b) **Rechte des Käufers ohne Nachfristsetzung**
- **Nachlieferung** nach § 433 BGB
 - **Schadensersatz wegen Pflichtverletzung** nach § 280 Abs. 2 BGB

Rechte des Käufers nach erfolglosem Ablauf einer Nachfrist

- **Schadensersatz statt der Leistung** bei Verschulden und nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Leistung nach § 281 BGB
- **Ersatz der Aufwendungen** (Vertrauensschaden) nach § 284 BGB
- **Rücktritt vom Vertrag** nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Frist zur Leistung nach § 323 BGB

- c)
 - Die Brüker KG muss keine Nachfrist setzen, da es sich hier um eine Form des Fixgeschäfts handelt. Der Termin ist wesentlicher Bestandteil des Kaufvertrags.
 - Die Brüker KG sollte bei der Weber KG anrufen und die Nachlieferung ablehnen.
 - Die Brüker KG sollte die Dekorations- und Scherzartikel bei dem Ladengeschäft am Ort beziehen und den Mehrpreis dieses Deckungskaufs (500,00 EUR) bei der Weber KG geltend machen (Schadensersatz statt Leistung nach § 281 BGB).

2. Die Fristsetzung entfällt, wenn der Verkäufer die Leistung endgültig verweigert (§ 281 Abs. 3 BGB) oder bei einem Fixgeschäft nach § 376 HGB.

7.8 Warenlagerung

7.8.1 Lagerfunktionen und Lagerarten

1. **Sicherung der Lieferbereitschaft:** Ausgleich von Lieferungsverzögerungen und Absatzschwankungen (Mode, Saison usw.)

Preisausgleich: Vorteile des Großeinkaufs (Rabatte, günstige) nutzen. Preisschwankungen auf der Beschaffungs- und Absatzseite können aufgefangen werden.

Zeitüberbrückung: Der Kunde spart Wartezeiten und zeitraubende Wege.

Manipulation bis zur Verkaufsreife: Im Lager finden Umpack-, Umfüll-, Misch- und Sortiervorgänge statt.

2. **Verkaufslager:** Verkaufsräume mit verkaufsbereiter Ware. Der Verkaufsraum dient zugleich der Warenpräsentation.
Reservelager dient als Nachschublager für Waren, die in großen Mengen angeliefert werden, sperrig sind, eine große Lagerfläche benötigen, noch ausgezeichnet werden müssen und noch verkaufsfertig gemacht werden müssen (Finishing) oder selten bzw. nur saisonbedingt nachgefragt werden.
3. a) **Zentrallager:** Warenhäuser, große Filialketten und Einkaufskooperationen organisieren ihre Warenbelieferung über Zentrallager. Die Lieferanten liefern die Waren in großen Mengen ins gemeinsame Zentrallager. Im Zentrallager werden die Waren *zwischengelagert* und entsprechend den Bestellungen der angeschlossenen Filialen bzw. Einzelhändler zusammengestellt (kommissioniert) und ausgeliefert.
- b) **Warenverteilzentrum:** Hier wird die Ware von den Herstellern zu sogenannten bestandslosen Durchgangsterminals geliefert. In diesen Knotenpunkten werden die angelieferten Waren *ohne Zwischenlagerung* entsprechend den Bestellungen der angeschlossenen Einzelhändler kommissioniert und verteilt.
- c) **Just-in-time-Belieferung:** Anlieferung erfolgt in kurzen Abständen, sobald der Lagerplatz leer ist, und direkt ins Regal des Verkaufslagers. Ein Reservelager gibt es nicht. Die Artikel werden nicht mehr zwischengelagert, sondern in bedarfsgerechten Teilmengen direkt zu den Bedarfsorten geliefert.

7.8.2 Lagerorganisation und Lagergrundsätze

- 1.
- | | |
|------------------------|---|
| Festplatzsystem | Jedem Lagergut wird ein fester Lagerplatz zugeordnet (systematische Lagerplatzzuordnung). Jeder Lagerplatz hat eine Nummer (Lageradresse). |
| Freiplatzsystem | Diese chaotische Lagerplatzzuordnung weist den einzulagernden Waren den nächsten gerade freien Lagerplatz zu. Der Hauptvorteil des chaotischen Lagers liegt in der <i>optimalen Ausnutzung der Lagerfläche</i> . Der genutzte Anteil des Lagerraumes im Verhältnis zum verfügbaren Lagerraum ist hier erheblich höher als bei der systematischen Lagerung. Das Hauptproblem der chaotischen Lagerführung ist die <i>Abhängigkeit von der Datenverarbeitung</i> . Ein manuelles Ein- und Auslagern ist meist nicht möglich, da die Lagerorte nur den vollautomatischen Transportsystemen zugänglich sind. |
2. **Ursachen:** organisatorische Fehler wie unvollständige Erfassung oder Bewertung der Bestände (z. B. Nichterfassen der Retouren, Preisabschriften); unklare Anweisungen oder deren Nichtbeachtung; unzureichende Einarbeitung des Personals; Fehler bei der Inventuraufnahme oder bei der eingesetzten Soft- und Hardware (Programme, Scanner); Diebstahl/Betrug des Personals bzw. der Kunden
- Maßnahmen:** Beseitigung organisatorischer Mängel (Schulung des Personals, Verbesserung der Anweisungen/Software); Sicherungsmaßnahmen gegen Diebstahl, Einbruch (Stichprobeninventur, übersichtliche Ladengestaltung und Überwachungstechnik)