



Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

Sicher vorbereiten und bestehen

Prüfungsvorbereitung zur Abschlussprüfung
Verkäuferin/Verkäufer und
Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel, Teil 1

5. 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.

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6–14, 51149 Köln
www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

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

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

ISBN 978-3-427-**27398-1**

Sicher vorbereiten – besser bestehen!

Sie stehen vor Ihrer Abschlussprüfung zur Verkäuferin/zum Verkäufer bzw. vor Teil 1 der Abschlussprüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel? Gehören Sie zu den Prüflingen, die Berge von Unterrichtsstoff vor sich liegen haben und nicht wissen, wo sie anfangen sollen bzw. was wirklich wichtig ist? Haben Sie aus den vergangenen Ausbildungsmonaten Lücken, die sie auffüllen möchten?

Oder gehören Sie zu den Prüflingen, die am Ende einfach noch einmal wissen möchten, ob Sie den gesamten Prüfungsstoff beherrschen? Dann ist dieses Buch genau das Richtige für Sie.

Oder ganz anders:

Sie möchten parallel zum Unterricht für die Prüfung trainieren und sich fortlaufend vorbereiten? Auch das bietet Ihnen dieses Buch.

Sicher daran ist:

Sie lernen mit „Sicher vorbereiten und bestehen“ nur das, was Sie wirklich für die bundeseinheitliche Abschlussprüfung zur Verkäuferin/zum Verkäufer oder für Teil 1 der Prüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel brauchen. Denn wir haben für Sie die Prüfungsvorgaben der zentralen Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen – kurz: den AkA-Prüfungskatalog – akribisch durchforstet und in Aufgaben umgesetzt.

Damit liegen Ihnen hier über 500 offene und geschlossene Prüfungsaufgaben mit Lösungen vor. Doch was hilft es, wenn Sie zwar wissen, welche Antwort richtig wäre, aber nicht warum? Als erfahrene Lehrerinnen und Autorinnen kennen wir das Problem!

Deshalb finden Sie neben Lösungen auch Erläuterungen und Übersichten, die Ihnen helfen, sich die entsprechenden Themengebiete strukturiert einzuprägen.

Keine Angst vor der Prüfung, denn sicherer geht's nicht.

Gehen Sie vorbereitet in Ihre Prüfung und bestehen Sie erfolgreich!

Ihre schriftliche Prüfung zur Verkäuferin/zum Verkäufer, bzw. Teil 1 der Prüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel besteht aus folgenden Bereichen, die Sie hier genau in den Aufgabenstellungen finden, in denen Sie dieser Teil auch in der Prüfung erwartet:

- Übergreifend und integrativ geprüfte Inhalte
- Verkauf und Werbemaßnahmen
- Warenwirtschaft und Kalkulation
- Wirtschafts- und Sozialkunde

In diesen drei Prüfungsbereichen werden Sie unterschiedliche Anforderungen bewältigen.

Prüfungsbereich Verkauf und Werbemaßnahmen

Im Prüfungsbereich „Verkauf und Werbemaßnahmen“ lösen Sie in 90 Minuten praxisbezogene Aufgaben und Fallsituationen anhand von offenen Fragen, die Sie handschriftlich ausformuliert beantworten.

Sie zeigen in diesem Prüfungsteil, dass Sie Problemstellungen, die vor, während und nach dem Verkaufsgespräch anfallen, kundenorientiert bearbeiten können. Sie beweisen, dass Sie Beschwerden und Reklamationen zur Zufriedenheit Ihrer Kundinnen und Kunden unter Beachtung gesetzlicher Regelungen lösen können und stellen Ihre Kommunikationsfähigkeit und Ihr Talent im Verkauf unter Beweis. Sie wissen, wie und wo man Ware verkaufsaktiv platziert und bewirbt. Außerdem erklären Sie alle Vorgänge an der Kasse.

Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Kalkulation

Im Prüfungsbereich „Warenwirtschaft und Kalkulation“ zeigen Sie bei der 60-minütigen Bearbeitung von Auswahl-Aufgaben (Multiple Choice), dass Ihnen die Zusammenhänge in Warenwirtschaft und Kalkulation klar sind. Sie führen verkaufsbezogene Rechenvorgänge durch und zeigen, dass Sie Warenbewegungen steuern und kontrollieren können.

Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde

Den Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ bewältigen Sie in 60 Minuten durch die Auswahl der richtigen Antwort aus sogenannten geschlossenen Aufgaben. Sie zeigen, dass Sie wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt nachvollziehen können.

Wie Sie mit dem Prüfungsbuch arbeiten, bleibt Ihnen überlassen. Hauptsache, Sie tun es. Lösen Sie die Aufgaben. Markieren Sie wichtige Aufgabenteile farbig, denn dies sollten Sie auch in der Prüfung tun. Stellen Sie Rechenwege übersichtlich dar, denn so kommen Sie Ihren Fehlern leichter auf die Spur. Formulieren Sie Antworten aus und trainieren Sie Ihre sprachlichen Fähigkeiten für Ihre Prüfung!

Nehmen Sie Ihre Prüfung sicher in die Hand und bestehen Sie bestens!

Viel Erfolg dazu wünschen Ihnen

Sabine Dietlmeier und Manuela Schmidt

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3	Menschliche Arbeit im Betrieb – Soziale Sicherung der Arbeitnehmer	259
		Menschliche Arbeit im Betrieb –	
		Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer	263
		Arbeitsicherheit, Umweltschutz –	
		Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	269
		Arbeitsicherheit, Umweltschutz – Umweltschutz	275
		Bildquellenverzeichnis	279
		Sachwortverzeichnis	280
Übergreifend und integrativ geprüfte Inhalte			
Information und Kommunikation	5		
Prüfung Verkauf und Werbemaßnahmen			
Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes	13		
Verkaufen von Waren	23		
Servicebereich Kasse	53		
Warenpräsentation und Werbemaßnahmen	83		
Prüfung Warenwirtschaft und Kalkulation			
Warenbestandskontrolle	99		
Warenannahme und -lagerung	119		
Preiskalkulation	141		
Prüfung Wirtschafts- und Sozialkunde			
Grundlagen des Wirtschaftens – Notwendigkeit des Wirtschaftens	187		
Grundlagen des Wirtschaftens – Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	191		
Grundlagen des Wirtschaftens – Einfacher Wirtschaftskreislauf	197		
Grundlagen des Wirtschaftens – Begriff und Funktion des Marktes	201		
Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens –			
Rechtsgrundlagen, Rechtsgeschäfte	207		
Menschliche Arbeit im Betrieb – Organisation des Ausbildungsbetriebes	237		
Menschliche Arbeit im Betrieb – Personalwesen	241		
Menschliche Arbeit im Betrieb – Arbeitsrecht	247		

1. Aufgabe

Situation

Das Warenhaus ALL IN ONE stellt seinen Beschäftigten unterschiedliche Informations- und Kommunikationswege zur Verfügung. Als Verkäufer/-in nutzen Sie diese Systeme regelmäßig zur Information für sich und Ihre Kundschaft.

1.1 Woher erhalten Sie in den nachfolgenden Situationen Informationen bzw. auf welchem Weg geben Sie diese weiter?

Situation	Informations- und Kommunikationssystem
1.1.1 Sie lesen aktuelle Informationen des Betriebsrates.	_____
1.1.2 Sie erkundigen sich für einen Kunden, ob eine Ware noch auf Lager ist.	_____
1.1.3 Sie fragen bei einem Lieferanten einen Liefertermin an.	_____
1.1.4 Sie benachrichtigen eine Kundin über den Eingang eines bestellten Artikels.	_____
1.1.5 Sie informieren sich über Renner und Penner im Sortiment.	_____
1.1.6 Sie ermitteln die gespeicherten Adressen von Stammkundschaft für Werbepost.	_____
1.1.7 Sie informieren sich über die Planungen der Geschäftsführung zur Eröffnung einer Filiale.	_____

1.2 Erläutern Sie, welche Art von Daten einem besonderen Datenschutz unterliegt.

2. Aufgabe

Situation

Zu Ihrem Tagesgeschäft im Warenhaus ALL IN ONE gehört es, Daten einzugeben, zu sichern und pflegen. Dabei beachten Sie den Datenschutz.

2.1 Sie informieren sich über einen Artikel und nutzen dazu ein internes Dateninformationssystem.

2.1.1 Was tun Sie, um sich bei einem geschützten Datensystem anzumelden?

2.1.2 Was müssen Sie beachten, wenn Sie das System verlassen wollen?

2.2 Viele Artikel im Warenhaus ALL IN ONE sind mit einem Strichcode gekennzeichnet.

2.2.1 Mit welchem Lesegerät erfassen Sie die Daten des Strichcodes?



2.2.2 Schildern Sie, wie Sie vorgehen, wenn die Daten elektronisch nicht lesbar sind.

2.3 Sie möchten den Eingang einer Warenlieferung erfassen. Welches bewegliche elektronische Erfassungsgerät steht Ihnen zur Verfügung?

Erläuterungen und Lösungen

1. Aufgabe

- 1.1 Für unterschiedliche Situationen ist die Nutzung verschiedener Kommunikations- und Informationssysteme sinnvoll. Unterschieden wird hierbei zwischen unternehmensinternen und unternehmensexternen Systemen. Die Kommunikations- und Informationsmöglichkeiten können elektronisch nutzbare oder herkömmliche Medien sein.
- 1.1.1 Sie lesen aktuelle Informationen des Betriebsrates.
- Mitarbeiterzeitschrift
 - Mitarbeiterinformationsbrett („Schwarzes Brett“)
- 1.1.2 Sie erkundigen sich für einen Kunden, ob eine Ware noch auf Lager ist.
- Warenwirtschaftssystem
- 1.1.3 Sie fragen bei einem Lieferanten einen Liefertermin an.
- Telefon
 - E-Mail
 - Telefax
- 1.1.4 Sie benachrichtigen eine Kundin über den Eingang eines bestellten Artikels.
- Telefon
 - E-Mail
 - Telefax
- 1.1.5 Sie informieren sich über Renner und Penner im Sortiment.
- Warenwirtschaftssystem
- 1.1.6 Sie ermitteln die gespeicherten Adressen von Stammkundschaft für Werbepost.
- Intranet
 - Kundenkartei
- 1.1.7 Sie informieren sich über die Planungen der Geschäftsführung zur Eröffnung einer Filiale.
- Mitarbeiterzeitschrift
 - Rundschreiben der Geschäftsführung
 - Mitarbeiterinformationsbrett („Schwarzes Brett“)
- 1.2 Rechtsgrundlage sind das Bundesdatenschutzgesetz und die Datenschutzgrundverordnung.
- Daten, die einem besonderen Datenschutz unterliegen, sind personenbezogene Daten. Dies dient dem Persönlichkeitsschutz jeder einzelnen Person und ist unabhängig davon, ob die Person Kundschaft oder Beschäftigte/-r ist.

2. Aufgabe

- 2.1 Die Nutzung interner Dateninformationssysteme unterliegt bestimmten Voraussetzungen, damit sich Dritte keinen Zugang zu diesen Systemen verschaffen können.
- 2.1.1 Um sich bei einem geschützten Datensystem anzumelden, benötigen Beschäftigte einen „Schlüssel“.
- Die Anmeldung erfolgt mithilfe eines Passwortes. Dieses sollte eine mindestens achtstellige Kombination aus Buchstaben und Ziffern sein.
- 2.1.2 Um den Zugang Dritter zu einem Dateninformationssystem zu unterbinden, darf die zugelassene Person nicht im System angemeldet bleiben, wenn das System unbeaufsichtigt ist.
- Die Beschäftigten müssen sich vom System abmelden. Dies geschieht in der Regel durch einen vom System vorgeschriebenen Logout-Vorgang.
- 2.2 Die Mehrzahl der Waren ist durch einen Strichcode bereits auf der Verpackung gekennzeichnet.
- 2.2.1 Der Strichcode wird mit einem Scanner gelesen. Zur Verfügung stehen fest eingebaute Scanner, z. B. an Kassen oder Tischen zur Information von Kundinnen und Kunden. Daneben gibt es mit einem Kabel mit dem Verarbeitungsgerät verbundene halbmobile Handscanner.
- 2.2.2 Wenn Daten elektronisch nicht lesbar sind, wird die unter dem Strichcode abgedruckte Nummer per Hand über die Tastatur eingegeben.
- 2.3 Zur elektronischen Erfassung einer Warenlieferung steht ein sogenanntes „Mobiles Datenerfassungsgerät“, kurz „MDE“ zur Verfügung.
- Die Dateneingabe kann manuell über die Tastatur oder optisch über den eingebauten Scanner stattfinden. Die Übertragung der Daten in das Warenwirtschaftssystem erfolgt online.

5. Aufgabe

Situation

Sie präsentieren Ihrem Team den neuen Artikel und informieren über die Wareneigenschaften.

5.1 Wie stellen Sie Ihrem Team die genannten Informationen nachhaltig zur Verfügung?

5.2 Erläutern Sie an zwei Gesichtspunkten, warum es wichtig ist, möglichst viele Wahrnehmungswege (Sinne) der Zuhörer bei der Präsentation anzusprechen.

- ---
- ---

5.3 In Ihrem Team kommt es gelegentlich zu Konflikten. Erklären Sie kurz die unterschiedlichen Konflikte je nach ihrer Ursache.

Konfliktursachen	Erklärung
Wertekonflikt	<hr/>
Zielkonflikt	<hr/>
Beziehungskonflikt	<hr/>

5.4 Machen Sie Vorschläge, wie Sie einen Konflikt lösen können.

6. Aufgabe

Situation

Sie haben Ihre Präsentation abgeschlossen und erwarten ein Feedback von Ihren Teamkolleginnen und -kollegen.

6.1 Beurteilen Sie folgendes Verhalten Ihrer Teamkolleginnen und -kollegen beim Feedback und stellen Sie eine Vermutung über deren Beweggrund an.

Verhalten	Beurteilung	Beweggrund
6.1.1 Ein Kollege fällt Ihrer Kollegin ständig ins Wort.	<hr/>	<hr/>
6.1.2 Ein Kollege äußert sachlich ausschließlich Kritik.	<hr/>	<hr/>
6.1.3 Eine Kollegin kritisiert Ihre Kleidung und Ihre Frisur.	<hr/>	<hr/>

6.2 Welche vier wichtigen Feedback-Regeln sollten Ihre Kolleginnen und Kollegen einhalten?

- ---
- ---
- ---
- ---

6.3 Schildern Sie, welche Bedeutung das Feedback für Sie als Empfänger/-in hat.

6.4 Beschreiben Sie, warum die Wertschätzung durch Kolleginnen und Kollegen sowie durch Vorgesetzte einen besonderen Stellenwert hat.

1. Aufgabe

Situation
Das Warenhaus ALL IN ONE GmbH verfügt über ein umfangreiches Sortiment.

Sortiments- Geschäfts- bereich Verkauf	Das Sortiment der ALL IN ONE GmbH
Abteilungen	Warenbereiche
Food & Feel Good	Lebensmittel und Wellness
Home & Hobby	Heimwerken, Haushalt, Bastel- und Handarbeit
Beauty & Eleganz	Drogerie, Kosmetik, Uhren und Schmuck
Office & Pleasure	Schreibwaren, Spielwaren
Fashion & More	Bekleidung, Accessoires, Heimtextilien
Multimedia & Elektronik	Multimedia und Zubehör, Klein- und Großgeräte
Sports & Fun	Sportbekleidung, Sportausrüstung, Saisonsortimente

1.1 Beschreiben Sie, was man unter einem Sortiment versteht.

1.2 Ergänzen Sie die Sortimentspyramide:
Tragen Sie in der richtigen Reihenfolge
die Sortimentsbegriffe ein:
Artikel; Warenart; Sorte; Waren-
gruppe; Warenbereich.



1.3 Beschreiben Sie die Bedeutung der genannten Sortimentsbegriffe und geben Sie je ein passendes Beispiel.

Begriff	Beschreibung	Beispiel
1.3.1 Waren- bereich	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

Begriff	Beschreibung	Beispiel
1.3.2 Waren- gruppe	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
1.3.3 Warenart	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
1.3.4 Artikel	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
1.3.5 Sorte	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

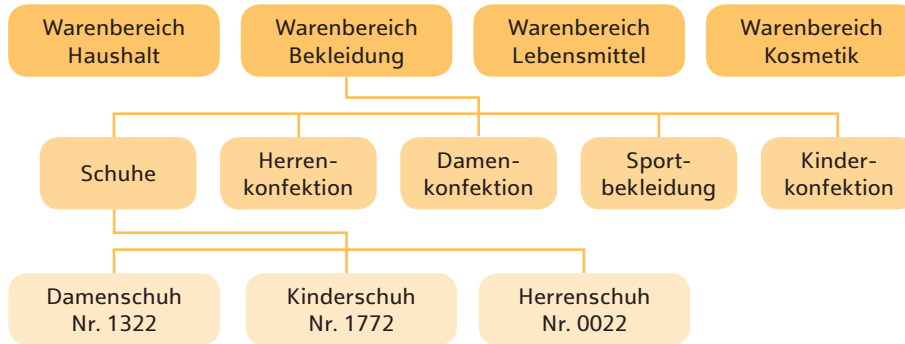
1.4 Das Sortiment besteht aus einem Kern- und einem Randsortiment. Beschreiben Sie die Begriffe und nennen Sie je ein geeignetes Beispiel.

Begriff	Beschreibung	Beispiel
1.4.1 Kern- sortiment	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>
1.4.2 Rand- sortiment	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

2. Aufgabe

Situation

Die Warenbereiche im Warenhaus ALL IN ONE GmbH sind unterschiedlich sortiert. Der dargestellte Warenbereich ist breit und tief, wobei nur die Artikel einer Warengruppe dargestellt sind.



2.1 Beschreiben Sie, was man unter einem tiefen Sortiment versteht.

2.2 Beschreiben Sie, was man unter einem breiten Sortiment versteht.

2.3 Je nach Saison bietet das Warenhaus ALL IN ONE ein Zusatzsortiment an. Erklären Sie, was darunter zu verstehen ist, und nennen Sie ein Beispiel.

Begriff	Beschreibung	Beispiel
Zusatzsortiment		

3. Aufgabe

Situation

Jedes Einzelhandelsunternehmen hat einen individuellen Sortimentsumfang. Beschreiben Sie das Sortiment Ihres Ausbildungsbetriebes.

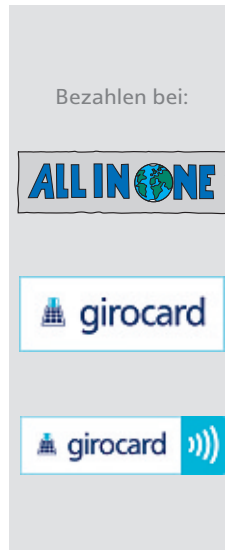
3.1 Beschreiben Sie die Sortimentsbreite und -tiefe Ihres Ausbildungsbetriebes.

3.2 Ein benachbarter Discounter hat ein flaches Sortiment. Erläutern Sie an diesem Beispiel, was man unter einem flachen Sortiment versteht.

8. Aufgabe

Situation

Das Warenhaus ALL IN ONE bietet seinen Kundinnen und Kunden unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten an.



8.1 Wofür steht das Logo „girocard“?

8.2 Die nebenstehenden Logos ermöglichen „kontaktloses Bezahlen“. Erklären Sie den Unterschied.

8.3 Eine Kundin bezahlt mit ihrer Bankkarte mit PIN. Sie ermitteln und nennen den zu zahlenden Betrag. Welche weiteren Schritte sind für den Kassiervorgang notwendig?

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

8.4 Das girocard-System hat sowohl für das Warenhaus als auch für den Kundinnen und Kunden Vorteile. Nennen Sie jeweils drei.

Vorteil für	Beispiele
8.4.1 Kundinnen und Kunden	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____
8.4.2 das Warenhaus	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____

8.5 Welche Vorteile hat kontaktloses Bezahlen im Einzelhandel?

8.5.1 Vorteil für Kundinnen und Kunden	<hr/> <hr/> <hr/>
8.5.2 Vorteil für den Einzelhändler	<hr/> <hr/> <hr/>

Situation zur 59. bis 65. Aufgabe

Die Unternehmensleitung des Warenhauses ALL IN ONE GmbH legt Ihnen die abgebildete Bilanz zur weiteren Bearbeitung vor.

Bilanz des Warenhauses ALL IN ONE			
zum. 30. Mai 20..			
AKTIVA		PASSIVA	
Bebaute Grundstücke	1.600.000,00	Eigenkapital
Fuhrpark	850.000,00	Fremdkapital	
Geschäftsausstattung	480.000,00	Darlehen	1.900.000,00
Forderungen	70.000,00	Verbindlichk. aus L/L	350.000,00
Waren	1.330.000,00		
Bank	80.000,00		
	4.410.000,00		4.410.000,00

59. Aufgabe

Berechnen Sie die Höhe des Anlagevermögens.

 . . ,

60. Aufgabe

Berechnen Sie den Anteil des Anlagevermögens am Gesamtvermögen und runden Sie auf eine Nachkommastelle.

 ,

61. Aufgabe

Berechnen Sie den Anteil des Umlaufvermögens am Gesamtvermögen und runden Sie auf eine Nachkommastelle.

 ,

62. Aufgabe

Wie hoch ist das Eigenkapital von ALL IN ONE?

 . . ,

63. Aufgabe

Wie hoch ist der Anteil des Eigenkapitals am Gesamtkapital? Runden Sie auf eine Nachkommastelle.

 ,

64. Aufgabe

Wie hoch ist der Anteil des Fremdkapitals am Gesamtkapital? Runden Sie auf eine Nachkommastelle.

 ,

65. Aufgabe

Ihre Abteilungsleiterin teilt Ihnen nach der Quartalsbesprechung mit, dass die Anlagenquote gesenkt werden konnte. Welche der nachfolgenden Aussagen kann damit in Verbindung gebracht werden?

- 1 Je niedriger die Anlagenquote, desto erfolgreicher das Unternehmen.
- 2 Je niedriger die Anlagenquote, desto mehr Umsatz macht das Unternehmen.
- 3 Je niedriger die Anlagenquote, desto höher sind die Verkaufsprovisionen der Beschäftigten.
- 4 Je niedriger die Anlagenquote, desto mehr totes Kapital ist im Unternehmen vorhanden.
- 5 Je niedriger die Anlagenquote, desto weniger totes Kapital ist im Unternehmen vorhanden.

Bildquellenverzeichnis

American Express International, Inc., Frankfurt am Main: 67.3.

BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim: 127.1, 127.2, 127.3, 127.4, 127.5, 128.1, 128.2, 128.3, 128.4, 129.1, 129.2, 129.3, 129.4, 130.1, 130.2, 130.3, 130.4, 130.5, 130.7, 130.8, 130.9, 272.1, 272.2, 272.4, 272.5, 274.1, 274.2, 274.3, 274.4, 274.5, 274.6, 274.7.

Beiersdorf AG, Hamburg: 17.7.

Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL), Bonn: 17.5.

EURO Kartensysteme GmbH, Frankfurt am Main: 65.1, 65.2.

Europäische Zentralbank, Frankfurt am Main: alle abgebildeten Euro-Scheine.

Fairtrade Deutschland e.V., Köln: 17.6.

fotolia.com, New York: Cachaco 147.1; Pixi 17.1; Yang, Stefan 82.5.

Getty Images (RF), München: Dazeley, Peter 93.2; mikimad 1.1.

Heinrich Klar Schilder- u. Etikettenfabrik GmbH & Co. KG, Wuppertal: 272.3.

iStockphoto.com, Calgary: akinshin 5.1; Bet_Noire 129.5; chokkicx 277.2; ConstantinosZ 93.5; DonNichols 93.6; futureimage 93.3; kali9 Titel, Titel; simpson33 68.1; titelio 93.4.

Mastercard, Frankfurt am Main: 67.2.

OKS Group, Delhi: 11.1, 64.1, 81.1, 82.1, 82.2, 82.3, 85.1, 149.1, 171.1, 171.2, 172.1, 172.2, 172.3, 238.1, 238.2, 238.3.

RAL gGmbH, Bonn: 17.2.

Shutterstock.com, New York: Armyagov, Andrey 32.1; koya979 29.1; The Art of Pics 87.1.

Stiftung Warentest, Berlin: 17.4.

stock.adobe.com, Dublin: anon 41.2; Avector 277.1; gradt 82.4; guteksk7 155.1; Kenishirotie 135.1; Kraskov, Veniamin 93.1; LaCatrina 130.6; lavabereza 17.3; lily 30.1; nsdpower 1.2; oatawa 21.1; pandavector 164.1; R-DESIGN 97.1; Seetwo 274.8; stas_malyarevsky 155.2; Wylezich, Björn 97.2; Yakushevic, Nastassia 41.1.

Visa, Frankfurt: © Visa 2023 67.1, 67.4.

- A**
- Ablauforganisation 238
 - Abschlussfreiheit 216
 - Abschlusszwang 216
 - Agentur für Arbeit 240
 - aggressives Kundenverhalten 38
 - Aktionsartikel 92
 - Aktionszeitraum 16
 - Allgemeinverbindlichkeitserklärung 252
 - Alternativartikel 36
 - Alternativfrage 39, 40, 46
 - Anfechtung 214
 - Anforderungen an Verkäufer/-innen 25
 - Anfrage 218
 - Angebot 202, 218, 220
 - Angebotsüberhang 204
 - Anlagenquote 166
 - Anlagevermögen 164
 - Annahme 218, 226
 - Annahme-Verzug 230
 - Anpreisung 218
 - Anstecketiketten 98
 - Antrag 218, 226
 - Anzahlung 224
 - Arbeitsgericht 240
 - Arbeitskampfmaßnahmen 254
 - Arbeitslosenversicherung 260
 - Arbeitsmotivation 10
 - Arbeitsplatzsicherung 192
 - Arbeitsvertrag 248
 - Arbeitsrisiko 54
 - Arbeitszeitrecht 242
 - Art der Werbung 83
 - Artikel 14
 - Artikelgenaue Erfassung 104
 - Aufbauorganisation 238
 - Aufgaben des Einzelhandels 187, 188
 - Aufnähetiketten 98
 - Aufsichtsrat 264
 - Ausländische Kundschaft 37, 38
 - Ausnahme 216
 - Aussehen 28
 - äußere Erscheinung 25
 - Außerordentliche Kündigung 258
 - Aussperrung 254
 - Auszeichnungspreis 97
- B**
- Barauszahlung des Kaufpreises 71
 - Bargeld-Zählliste 74
 - Barkauf 224
 - Barverkaufsrechnung 63, 64
 - Barzahlung 59, 64
 - Bedarfsbündel 94
 - Bedarfsermittlung 30
 - Bedürfnisse 190
 - Befragung 18
 - Begleitperson 33, 34
 - Belegkontrolle 144
 - Berufsausbildungsvertrag 248
 - Berufsbildungsgesetz 242, 256
 - Berufsgenossenschaft 260
 - Besitz 212
 - Besitzwunsch 36
 - Besorgungskauf 29
 - Bestandsabweichungen 140
 - Bestandserfassung 104
 - Bestandskontrolle 104
 - Bestandskorrektur 104
 - Bestätigungsfrage 39
 - Bestellung 218
 - Betriebliche Altersvorsorge 246
 - betriebliche Regelungen 51
 - betriebliche Umtauschregelungen 52, 71
 - Betriebshierarchie 238
 - Betriebsklima 10
 - Betriebsnummer 82
 - Betriebsrat 264, 266
 - Betriebsvereinbarung 248, 266
 - Betriebsverfassungsgesetz 242, 264
 - Betriebsversammlung 266
 - Beweggründe 29
 - Bewegungsdaten 102
 - Bewegungsverhalten 26, 39, 40
 - Beweislast 49
 - Bewerberauswahl 244
 - Bezahlung mit Kleingeld 59
 - Beziehungsaspekt 26
 - Bezugskalkulation 174
 - Bezugskosten 174
 - Bezugskostenverteilung 160
 - Bilanz 162
 - Bilanzgleichung 164
 - Bilanzwaage 164
 - BIO-Kundschaft 88
 - Bioprodukte 18
 - BIO-Siegel 18
 - Blickrichtung 91
 - Branche 14, 16
 - Brandschutz 274
 - Brandschutzvorschrift 274
 - Bruttoverkaufspreis 95, 98
 - Buchmäßige Inventur 112
 - Bückzone 94
 - Bundesdatenschutzgesetz 6
 - Bürgerlicher Kauf 228
- C**
- CE 18
 - charakterliche Eigenschaften 25
- D**
- Dateninformationssysteme 6
 - Datenschutz 5, 12
 - Datensicherung 12
 - Datensystem 5
 - Deutsches Patent- und Markenamt 18
 - Diagramme 172
 - Dienstleistung 188
 - Differenzmethode 44
 - Discounter 15, 16
 - Displays 98
 - Dreisatz 154
 - Durchschnittliche Lagerdauer 136
 - Durchschnittlicher Lagerbestand 132
 - Durchschnittsrechnen 158
- E**
- Ehrlichkeit 26
 - Eigenkapital 164
 - Eigenkapitalquote 166
 - Eigentum 212
 - Eigentumsvorbehalt 226
 - Eindruck 26
 - Einfacher Durchschnitt 158
 - Einfacher Wirtschaftskreislauf 198
 - Einführungswerbung 84
 - Einkaufskalkulation 174
 - Einkaufsverband 194
 - Einliniensystem 238
 - Einwände gegen das Verkaufspersonal 42
 - Einwandentkräftung 39
 - Einwand gegen eine Ware 44
 - Einwirkungspflicht 250
 - Eiserne Reserve 108
 - Electronic-Cash-Verfahren 65
 - elektronische Preisschilder 98
 - elektronische Regalauszeichnung 98
 - elektronisches Erfassungsgerät 5
 - emotionale Kaufmotive 30
 - emotionale Motive 32
 - Endpreise 98
 - Entscheidungshilfe 40, 45
 - Erfahrungsberichte 18
 - Erfahrungsmemo 18
 - Erfüllungsgeschäft 226
 - Erfüllungspflicht 250
 - Ergänzungsartikel 45
 - Erhaltung des Betriebs 192
 - Erhaltungswerbung 84
 - erklärungsbedürftige Ware 31
 - Ersatzlieferung 50
 - Erscheinungsbild des Verkäufers 26
 - Erweiterungswerbung 84
 - Expansionswerbung 84
- F**
- Fachbücher 18
 - Fachmesse 8
 - Fachmessen 18
 - Fachwissen 26, 27
 - Fachzeitschriften 8
 - Fähigkeiten 25
 - Falschgeldverdacht 57
 - Farben 93
 - Feed-back 9
 - Feed-back-Regeln 9
 - Fernabsatzgeschäfte 236
 - Fixkauf 224
 - Flächenmaße 150
 - Flächenstreik 254
- G**
- Floskel 46
 - Formfreiheit 216
 - Fortbildung 262
 - frachtfrei 222
 - Fragewörter 42
 - Franchising 194
 - frei 222
 - Freiwillige Kette 194
 - Fremdkapital 164
 - Fremdkapitalquote 166
 - Friedenspflicht 250
 - Fristigkeit 162
 - Funktion 28
 - Funktionsprinzip 238
 - Garantie 49, 50, 232
 - Gattungskauf 228
 - Gebrauchsanweisungen 18
 - Gebrauchswert 18, 31
 - Gefahrenstoffe 128
 - Gefahrensymbole 128
 - Gefahrstoffverordnung 270
 - Gegenfrage-Methode 44
 - Gehalt 246
 - Geldeinheiten 148
 - Geldstrom 200
 - Geltungswert 31
 - Geräusch 93
 - Geruchssinn 35, 36
 - Geschäftsfähigkeit 210
 - Geschenkanlass 29, 30
 - Geschenkempfänger 29, 30
 - Geschenkgutschein 22
 - Geschenkauf 29, 30
 - geschlossene Fragestellung 42
 - Geschmackssinn 35, 36
 - Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen 196
 - gesetzliche Zahlungsmittel 60

Sachwortverzeichnis

- Gesten 41
Gestik 26, 43
Gesundheitsvorsorge 54
Gewährleistung 232
Gewährleistungsfrist 49, 50
Gewerbeaufsichtsamt 240
Gewichtsmaße 148
Gewichtsspesen 160
Gewinnerzielung 192
Gewinn- und Verlustrechnung 168
Gewogener Durchschnitt 158
Gleichgewichtspreis 204
Greifzone 94
Größen 148
Grüne Punkt 278
GS-Zeichen 18
GTIN 82
Gütegemeinschaften 18
Güterstrom 200
Gütezeichen 18
Gutgläubiger Eigentums-
erwerb 212
Gutschein 22
GUV 168
- H**
- Haftetiketten 98
Haltbarkeit 28
Handelskauf 228
Handelsverband Deutschland 240
Handhaltung 42
Hängeetiketten 98
Hektar 150
Herkunftsland 28
Hersteller 28
Herstellung 28
Hilfsmittel 130
Hochbetrieb 37
- Hohlmaße 152
Holschulden 174
Hörsinn 35, 36
- I**
- Ich-Botschaft 10
indirekte Wunsch-
ermittlung 34
Individualarbeitsrecht 248
Informationsquellen 7, 17
Infrarotgeräte an der Kasse 58
Inhaltsfreiheit 216
internes Dateninformati-
ons-system 5
Internetportale 18
Intranet 6
Inventur 112
Inventurbericht 114
- J**
- Ja-Aber-Methode 39
Jugendarbeitsschutzgesetz 242, 256
Jugend- und Auszubilden-
denvertretung 268
Jugendschutz 72
Juristische Personen 208
- K**
- Kalkulation 174
Kalkulationsfaktor 182
Kalkulationszuschlag 180
Kartell 196
Kassenabrechnung 74
Kassenbericht 74, 76
Kassenboni 61
Kassendifferenz 78, 80
- Kassenkontrolle 78
Kassensturz 78
Kassenzone 92
Kassieranweisungen 56
Kassierbetrieb 53
Kassenpersonal 54
Kassiervorgang 55, 65
Kassiervorschriften 54
Kaufabschluss 69
Kaufargument 17, 29
Kauf auf Probe 228
Kaufentschluss 45, 46
Käufermarkt 204
Kaufmotive 29, 30
Kauf nach Probe 228
Kaufsignal 43
Kaufvertrag 218
Kaufvertragsarten 228
Kaufvertragsstörungen 230
Kauf zur Probe 228
Kenntnisse 25
Kernsortiment 13, 14
Kinder 37, 38
Klebeetiketten 98
Kollektivarbeitsrecht 248
Kompetenzstreitigkeiten 8
Kompromisslösungen 8
Konfliktbewältigung 8
Konflikte 7
Konfliktlösung 8
Kontaktaufnahme 32, 34
kontaktloses Zahlen 66
Kontrollfragen 40, 46
Kooperation 194
Kooperationsformen 194
Körperhaltung 26
Körperliche Inventur 112
Körpersprache 26, 42
Körpersprache im Verkauf 25
Kostensenkung 186
Kostensteigerungen 186
Krankenversicherung 260
Kreditkarten 20, 67
- Kreditkartenzahlung 67
Kreditkauf 224
Kreislauf-Wirtschafts-
Gesetz 278
Kulanz 52, 232
Kunden-App 20
Kundenansprache 34
Kundeneinwand 40
Kundeninformation 17
Kundenkarte 12, 19
Kundenkartei 6
Kundenlaufstudien 92
kundenorientiertes
Verhalten 24, 60
Kundenreklamationen 47
Kundenzeitschrift 20
Kundenzufriedenheit 19
Kündigungsfristen 258
Kündigungsschutz 258
Kündigungsschutzgesetz 258
- L**
- Label 18
Ladenschluss 45
Lagerumschlagshäufigkeit 134
Länder-Code 82
Längenmaße 150
Laufrihtung 91
Leistungsprämien 246
Leitbild 24
Leitungssysteme 238
Lenkungsfragen 40
Lesegerät 5
Licht 93
Lieferungsverzug 234
Liquidität 162
Logout 6
Lohn 246
Lohn- und Gehaltstarif-
verträge 246
- M**
- Mahnverfahren 234
mangelhafte Lieferung 122
Manteltarifverträge 246
Marke 35
Markenzeichen 18
Markt 202
Markterschließung 188
Marktpreis 204
Maßen 148
Material 28
Maximalprinzip 190
MDE 6
Medien 8
Mehrbestand 118
Mehrfachbedienung 37, 38
Mehrfachplatzierung 94
Mehrliniensystem 238
Mengenausgleich 188
Mimik 26, 43
Minderbestand 118
Minderung 50
Mindestbestand 108
Minimalprinzip 190
Mitarbeiterinformati-
ons-brett 6
Mitbestimmung 264
Mitbestimmungsgesetz 264
Mitwirkung 264
Mobiles Datenerfassungs-
gerät 6
Mondpreis 92
Musik 93
Mussartikel 92
Mutterschutzgesetz 256
- N**
- Nachbesserung 50
Nacherfüllung 50
Nachfrage 202
- Nachfrageüberhang 204
Nachhaltigkeit 88
Nachnahme 224
nachrangige Rechte 232
Natürliche Personen 208
Nettoverkaufspreis 95
Neulieferung 50
Newsletter 20
Nichtigkeit 214
Nicht-rechtzeitig-Lieferung 230
Nicht-rechtzeitig-Zahlung 230
nonverbale Signale 43
Nonverbales Verhalten 29, 31, 32, 33
Notarielle Beurkundung 216
Nutzeneigenschaften 18
- O**
- Objektprinzip 238
offene Fragen 33, 34
Öffentliche Beglaubigung 216
Online-Transaktion 66
Ordentliche Kündigung 258
Organisation 238
- P**
- Penner 6
Permanente Inventur 116
personenbezogene Daten 6
Personenbezogene Daten 12
Pflegeversicherung 260
Platzierung 28, 92
Platzkauf 228
Positiv-Formulierung 32
Präsentation 7
Präsentationsablauf 7, 8
Präsentationsgestaltung 7, 8

Sachwortverzeichnis

- Preisangabenverordnung 98
Preisauszeichnung 97, 98
Preisauszeichnungs-
pflicht 97
Preisgestaltung 95, 96
Preisklarheit 92
Preislage 35
Preisnachlass 124
Preisnennung 31
Preisstrategie 95
Preisuntergrenze 95
Preisverzeichnisse 98
Preiswahrheit 92
Prestige 32
Price-Look-Up-Verfahren
(PLU) 82
Primärsektor 188
Proben 18
Produkt 14
Produkteigenschaften 18
Produkt-Haftung 232
Prospekte 18
Prozente 61
Prozentrechnen 156
Prüfkriterien bei Zahlungs-
mitteln 58
Prüfziffer 82
- Q**
- Qualität 18
Quittung 63, 64
- R**
- Rack-Jobber 194
Rahmentarifverträgen 246
Ramschkauf 228
Randsortiment 14
Ratenkauf 224
rationale Motive 32
- rationales Handeln 190
Raummaße 152
Raumüberbrückung 188
Rechnung 64
Rechte aus der Sachmangel-
haftung 48
Rechtsfähigkeit 208
Rechtsmangel 232
Rechtsmängel 47, 48
Reckzone 94
Regalauszeichnung 98
Regalzonen 93
Reingewicht 222
Reingewicht ausschließlich
Verpackung 222
Reingewicht einschließlich
Verpackung 222
Renner 6
Rentabilität 192
Rentenversicherung 260
rhetorische Frage 45
Rohgewicht einschließlich
Verpackung 222
- S**
- Sachmangel 232
Sachmängel 47
Sachmangelhaftung 48
Saison 16
Saisonsortiment 15, 16
Sammelmappe 18
Sandwich-Methode 32
Scanner 6
Schlecht-Leistung 230
Schlichtung 252, 254
Schriftform 216
Schwache Verkaufszonen 92
schwebend unwirksam 210
Schwerpunktstreik 254
Sehsinn 35, 36
Sekundärsektor 188
- Selbstbedienung 89, 90
Selbstbewusstsein 10
Selbstkostenpreis 95
Selbstvertrauen 26
Selfscanning 101
Senioren 37, 38
Service 188
Servicekonzept 19
Serviceleistungen 19, 29, 30,
69
Shop in Shop 194
Sicherheit 28
Sicherheitsmerkmale 58
Sicherheitsmerkmale der
Euro-Banknoten 57
Sicherheitszeichen 272
Sichtzone 94
Sie-Stil 32, 34
Signale des Interesses 34
Sinne 35
Social Media 20
Soll-Ist-Vergleich 114
Sortierung 16
Sortiment 13
Sortimentsaufbau 13
Sortimentsbildung 188
Sortimentsbreite 16
Sortimentsbreite und -tiefe 15
Sortimentspyramide 14
Sortimentstiefe 16
Sortimentsumfang 14, 15
sozialer Arbeitsschutz 256
Sozialversicherungen 260
Spezifikationskauf 228
Sprache im Verkauf 25
Sprechen 8
Sprechender Kassenbon 82
Sprechverhalten 38
Stabilisierungswerbung 84
Stabliniensystem 238
Stammdaten 102
Stellenbeschreibung 244
Stellenprofil 244
- Stellung des Einzelhandels 188
Stichprobeninventur 116
Stichtagsinventur 116
Stiftung Warentest 18
Stopper 92
Streik 254
Streugebiet 85, 86
Streuzeit 85, 86
Strichcode 5, 6
Stückkauf 228
Suchartikel 92
Suggestivfragen 40
- T**
- Tabellen 172
Tageslosung 76
Tagesendabrechnung 74
Tara 222
Tarifautonomie 250
Tarifgebundenheit 252
Tarifpartner 250
Tarifverhandlung 252
Tarifvertrag 248, 252
Tastsinn 35, 36
technischer Arbeitsschutz
270
Terminkauf 224
Terminvereinbarungen 8
Tertiärsektor 188
Test-Zeichen 18
Transfair-Siegel 18
Trends 83
Typenprüfung 18
- U**
- Umgang mit der Ware 40
Umkehr-Methode 39, 40
Umlaufquote 166
Umlaufvermögen 164
- Umschulung 262
Umtausch 51, 71
Umweltschutz 276
Umweltverträglichkeit 192
Umweltzeichen 18
unbeschränkt geschäftsfähig
210
Unfälle 272
Unfallverhütungs- und
Sicherheitsvorschriften 272
Unfallversicherung 260
unfrei 222
ungestörtes Verkaufsgespräch
33
Urproduktion 188
UWG (Gesetz gegen den
unlauteren Wettbewerb) 88
- V**
- Verabschiedung 45, 46
Veranschaulichung 8
Verarbeitung 28, 188
Verbales Verhalten 29, 31, 32,
33
Verbotszeichen 130
Verbraucherschutz 206
Verbundplatzierung 94
ver.di 240
Vergleichsrechnung 156
Verharmlosungsmethode 44
Verkäufermarkt 204
Verkaufsablösung 42
Verkaufsargumentation 28
Verkaufsförderung 94
verkaufsatmosphärische
Elemente 93
Verkaufsausstellungen 18
Verkaufsbezogene Geschäfts-
vorgänge 144
Verkaufsformen 89
Verkaufsgespräch 28
- verkaufszonen 38
verkaufsschwache Zonen 91
Vermögenswirksame
Leistungen 246
Verpackungsgesetz 278
Verpackungskosten 222
Verpackungsverordnung 278
Verpflichtungsgeschäft 226
Versandkosten 222
Versendungskauf 228
Verteilungsrechnen 160
Vertragsfreiheit 216
Vertreterbesuche 18
Visual Merchandising 94
Vollbedienung 89, 90
Vorauszahlung 224
vorrangige Rechte 232
Vorwahl 89, 90
Vorwahlsystem 33
Vorwegnahmemethode 44
- W**
- Wahrnehmungswege 9
Warenannahme 120
Warenbereich 13, 14
Warenbegleitpapiere 120
Warenbeschreibungsbögen 18
Wareneigenschaften 7, 8
Wareneinsatz 170
Warengruppe 13, 14
Warenkenntnisse 25
Warenlagerung 126
Warenmerkmale 27
Warenpflege 126
Warenschulden 174
Warensteckbriefe 18
Warenvorlage 35, 39
Warenwirtschaftssystem
(WWS) 100
Warenwissen 17, 28
Warnstreik 254

Sachwortverzeichnis

Werbebeständigkeit 84
Werbebrochüren 18
Werbeerfolgskontrolle 87
Werbegrundsätze 84
Werbeklarheit 84
Werbemaßnahme auf der
Ladenfläche 87
Werbemaßnahmen 83
Werbemittel 85, 86
Werbeplan 86
Werbeträger 85, 86
Werbewahrheit 84
Werbewirksamkeit 84
Werbewirtschaftlichkeit 84
Werbeziel 85
Wertschätzung 9
Wertspesen 160
Wilder Streik 254
Willenserklärungen 214
Wir-Gefühl 8
Wir-Stil 32, 34
Wirtschaftlichkeit 190, 192
Wirtschaftsbereiche 187, 188
Wunschermittlung 33

Z

Zahlungsbedingungen 224
Zahlungsverzug 234
Zahlungsvorgang mit Kredit-
karte 68
Zeichen 17
Zeitlich verlegte Inventur 116
Zeitmaße 152
Zeitüberbrückung 188
Zentrale Preisauszeichnung
98
Ziel der Werbung 83
Ziele erwerbswirtschaft 192
Zielkauf 224
Zielkonflikte 192
Zusatzartikel 45