

*westermann*



Hans Jecht, Tobias Fieber, Marcel Kunze, Peter Limpke, Rainer Tegeler

# **Prüfungswissen KOMPAKT**

Kaufmann/Kauffrau für Groß- und  
Außenhandelsmanagement

2. Auflage

Bestellnummer 27759

## Zusatzmaterialien zu Prüfungswissen KOMPAKT – Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement

Für Lehrerinnen und Lehrer



BiBox Einzellizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz):  
978-3-427-27772-9  
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (Dauerlizenz):  
978-3-427-27779-8  
BiBox Kollegiumslizenz für Lehrer/-innen (1 Schuljahr):  
978-3-427-90263-8

Für Schülerinnen und Schüler



BiBox Einzellizenz für Schüler/-innen (1 Schuljahr):  
978-3-427-27786-6  
BiBox Klassensatz PrintPlus (1 Schuljahr): 978-3-427-82849-5  
BiBox Klassenlizenz Premium (1 Schuljahr): 978-3-427-90263-8

© 2024 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln  
[www.westermann.de](http://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](http://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 978-3-427-27759-0

## Vorwort

Die heiÙe Phase beginnt:

Der erste Teil oder sogar schon der zweite Teil der Abschlussprüfung steht bevor. Auf diese Prüfung sollten Sie sich gut vorbereiten. Dabei hilft Ihnen dieses Buch. Es fasst in kurzer und übersichtlicher Form alle für die IHK-Abschlussprüfung wichtigen Lerninhalte zusammen. Es ersetzt in keinem Fall ein Schulbuch. Es dient aber einer effektiven Prüfungsvorbereitung. Gelerntes wird in vielen Fällen sehr schnell wieder ins Gedächtnis zurückgebracht. Andererseits erkennen Sie aber auch eventuelle Lücken, die Sie dann mit diesem Buch, aber auch mit Ihrem Schulbuch schnell schließen können.

Beachten müssen Sie, dass einige der in den Kapiteln für einen Prüfungsbereich dargestellten Lerninhalte auch für andere Prüfungsfächer der Prüfung bedeutsam sein können.

Sowohl der Verlag als auch die Autoren wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Prüfungsvorbereitung und erst recht bei der Prüfung.

Hildesheim, Februar 2023

Die Autoren

## Prüfungsmodalitäten der Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung wird als gestreckte Abschlussprüfung durchgeführt. Dies bedeutet, dass es sich um **eine** Abschlussprüfung in zwei zeitlich auseinander liegenden Teilen handelt:

### Der Teil 1 der Abschlussprüfung

Der Teil 1 der Abschlussprüfung wird nach 18 Monaten über Inhalte der ersten 15 Monate der Ausbildung im Bereich „Organisation des Warensortiments und von Dienstleistungen“ schriftlich durchgeführt. Die Prüfung dauert 90 Minuten. Das Prüfungsergebnis ist Bestandteil der Endnote und geht mit einer Gewichtung von 25 % in das Gesamtergebnis ein.

### Der Teil 2 der Abschlussprüfung

Der Teil 2 der Abschlussprüfung wird in den drei Prüfungsbereichen „Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen“, „Prozessorientierte Organisation von Großhandelsgeschäften“ (für die Fachrichtung Großhandel) oder „Prozessorientierte Organisation von Außenhandelsgeschäften“ (für die Fachrichtung Außenhandel) sowie Wirtschafts- und Sozialkunde am Ende der Ausbildung schriftlich und zusätzlich in einem fallbezogenen Fachgespräch mündlich durchgeführt:

→ Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen:

Dies ist eine schriftliche Prüfung, die 60 Minuten dauert. Das Ergebnis dieser Prüfung geht mit 15 % in das Gesamtergebnis ein.

→ Prozessorientierte Organisation von Großhandelsgeschäften:

Diese schriftliche Prüfung dauert 120 Minuten und hat eine Gewichtung von 30 %.

→ Wirtschafts- und Sozialkunde:

Auch diese Prüfung geht über 60 Minuten und erfolgt schriftlich. Am Gesamtergebnis hat sie einen Anteil von 10 %.

→ Fallbezogenes Fachgespräch zu einer betrieblichen Fachaufgabe im Großhandel:

Diese mündliche Prüfung dauert 30 Minuten und geht mit 20 % in das Gesamtergebnis ein.

Es gibt 2 Arten bei der mündlichen Prüfung:

- Standard ist die traditionelle mündliche Prüfung: Der Prüfungsausschuss stellt Ihnen zwei praxisbezogene Aufgaben aus zwei unterschiedlichen Prüfungsgebieten zur Auswahl. Sie wählen dann eine Aufgabe und erhalten eine vorbereitende Bearbeitungszeit von 15 Minuten.

- Die 2. Möglichkeit ist die Reportprüfung: Sie fertigen aus zwei eigenständig im Ausbildungsbetrieb bearbeiteten praxisbezogenen Fachaufgaben aus zwei unterschiedlichen Prüfungsgebieten zwei Berichte, Reporte genannt. Der Prüfungsausschuss wählt dann eine Aufgabe für das Fachgespräch aus. Bewertet wird nur die Leistung, die Sie im fallbezogenen Fachgespräch erbringen. Nicht bewertet werden die Durchführung der praxisbezogenen Fachaufgabe und der Report.

### Das Bestehen der Prüfung

Der Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung zählt bereits für die Endnote. Über die in Teil 1 erbrachten Leistungen erhält der Prüfling eine schriftliche Bescheinigung.

Das endgültige Prüfungsergebnis wird erst nach Beendigung von Teil 2 festgestellt.

Folgender Notenschlüssel wird in der Prüfung verwendet:

- 100 bis 92 Punkte Note 1 – sehr gut
- unter 92 bis 81 Punkte Note 2 – gut
- unter 81 bis 67 Punkte Note 3 – befriedigend
- unter 67 bis 50 Punkte Note 4 – ausreichend
- unter 50 bis 30 Punkte Note 5 – mangelhaft
- unter 30 bis 0 Punkte Note 6 – ungenügend

Wenn folgende Bedingungen erfüllt sind, ist die Prüfung bestanden:

- Im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 muss mindestens der Bereich „ausreichend“ erreicht sein.
- Das Ergebnis von Teil 2 der Abschlussprüfung muss mindestens „ausreichend“ betragen.
- Mindestens drei Prüfungsbereiche von Teil 2 der Abschlussprüfung müssen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden sein.
- In keinem Prüfungsbereich von Teil 2 darf es ein „ungenügend“ geben.

Sie können bei Gefahr des Nichtbestehens der Abschlussprüfung in einem der schriftlichen Prüfungsbereiche, indem sie schlechter als „ausreichend“ bewertet wurden, eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen. Der Prüfungsausschuss stellt 15 Minuten lang mündliche Fragen, die sich auf den in der Ausbildungsordnung für dieses Prüfungsfach vorgesehenen Inhalt beziehen. Bei der Ermittlung des neuen Ergebnisses für das Prüfungsfach werden die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 zu 1 gewichtet.

# Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Organisieren von Warensortiment und Dienstleistungen .....</b>	<b>11</b>
1	<b>Zusammenstellung des Warensortiments .....</b>	<b>12</b>
1.1	Sortimentskriterien .....	13
1.2	Sortimentsbildung und Sortimentsveränderungen .....	13
1.3	Waren im Sortiment .....	14
1.4	Verpackungsgestaltung .....	15
1.5	Service als Teil des Sortiments .....	17
2	<b>Der Einkauf von Waren .....</b>	<b>17</b>
2.1	Bedarfsermittlung .....	17
2.2	Bezugsquellenermittlung .....	17
2.3	Anfrage .....	18
2.4	Optimale Bestellmenge .....	19
2.5	Bestellrhythmusverfahren und Bestellpunktverfahren .....	19
2.6	Angebot und Angebotsvergleich .....	20
2.7	Zustandekommen eines Kaufvertrags .....	23
2.8	Die Arbeit mit Kundendaten .....	23
2.9	Stammdatenmanagement .....	23
2.10	Eigentumsvorbehalt .....	23
2.11	ABC-Analyse .....	24
2.12	Auftragsbearbeitung .....	24
3	<b>ERP- und Warenwirtschaftssysteme .....</b>	<b>24</b>
4	<b>Stammdatenmanagement .....</b>	<b>25</b>
4.1	Datenpflege .....	26
4.2	Datenschutz und Datensicherheit .....	26
5	<b>Beratungs- und Verkaufsgespräche mit Kundinnen und Kunden ....</b>	<b>27</b>
5.1	Instrumente für eine erfolgreiche Gesprächsführung .....	27
5.2	Phasen von Beratungs- und Verkaufsgesprächen .....	27
6	<b>Arbeitsorganisation .....</b>	<b>30</b>
6.1	Methoden der Arbeitsorganisation .....	31
6.2	Teamarbeit .....	33
6.3	Präsentationstechniken .....	34
<b>B</b>	<b>Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen .....</b>	<b>36</b>
1	<b>Inventur und Inventar .....</b>	<b>37</b>
1.1	Inventur .....	37
1.2	Inventar .....	37

<b>2</b>	<b>Bilanz</b> .....	<b>38</b>
2.1	Unterschied zwischen Bilanz und Inventar.....	38
2.2	Aktivseite und Passivseite der Bilanz.....	39
2.3	Geschäftsfälle und Veränderungen der Bilanz .....	40
<b>3</b>	<b>Die Bestandskonten</b> .....	<b>41</b>
3.1	Regeln für Bestandskonten.....	41
3.2	Buchen auf Bestandskonten.....	42
<b>4</b>	<b>Ablauf der Buchführung</b> .....	<b>43</b>
4.1	Belege der Buchführung.....	43
4.2	Ablauf der Buchführung .....	43
<b>5</b>	<b>Erfolgskonten</b> .....	<b>44</b>
5.1	Erfolgsermittlung.....	45
5.2	Das Gewinn- und Verlustkonto .....	45
5.3	Die Regeln der Buchführung im Überblick.....	46
<b>6</b>	<b>Warenbuchungen</b> .....	<b>46</b>
<b>7</b>	<b>Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung</b> .....	<b>47</b>
<b>8</b>	<b>Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto</b> .....	<b>48</b>
8.1	Eröffnungsbilanzkonto .....	48
8.2	Schlussbilanzkonto .....	48
<b>9</b>	<b>Die Umsatzsteuer</b> .....	<b>49</b>
<b>10</b>	<b>Die Abschreibung</b> .....	<b>50</b>
<b>11</b>	<b>Die zeitliche Abgrenzung</b> .....	<b>50</b>
<b>12</b>	<b>Die Bewertung von Bilanzpositionen</b> .....	<b>51</b>
<b>13</b>	<b>Zahlungsformen</b> .....	<b>53</b>
13.1	Barzahlung .....	53
13.2	Halbbare Zahlung.....	53
13.3	Bargeldlose Zahlung.....	53
<b>14</b>	<b>Berechnung von Zinsen</b> .....	<b>54</b>
<b>15</b>	<b>Der Zahlungsverzug</b> .....	<b>55</b>
<b>16</b>	<b>Mahnverfahren und Verjährung</b> .....	<b>56</b>
16.1	Das außergerichtliche Mahnverfahren .....	56
16.2	Das gerichtliche Mahnverfahren.....	56
16.3	Verjährungsfristen .....	57
<b>17</b>	<b>Kreditarten</b> .....	<b>57</b>
17.1	Kreditarten nach Verfügbarkeit .....	57
17.2	Kreditarten nach Absicherung.....	58
17.3	Vermeidung von Kreditkosten durch Leasing und Factoring .....	58

<b>18</b>	<b>Kostenrechnung</b> .....	<b>59</b>
18.1	Die Kostenartenrechnung .....	59
18.2	Die Kostenstellenrechnung.....	60
18.3	Die Kostenträgerrechnung.....	61
<b>19</b>	<b>Das Controlling</b> .....	<b>62</b>
19.1	Instrumente im Controlling.....	62
19.2	Unternehmenskennzahlen.....	64
<b>20</b>	<b>Buchhalterische Besonderheiten</b> .....	<b>66</b>
20.1	Buchhalterische Besonderheiten beim Einkauf.....	66
20.2	Buchhalterische Besonderheiten beim Verkauf .....	68
<b>21</b>	<b>Projektorientierte Arbeitsorganisation</b> .....	<b>70</b>
21.1	Projektmerkmale.....	70
21.2	Phasen von Projekten.....	70
<b>C</b>	<b>Prozessorientierte Organisation von Großhandelsgeschäften</b> .....	<b>73</b>
<b>1</b>	<b>Handelsspezifische Beschaffungslogistik</b> .....	<b>74</b>
1.1	Die Auswahl von Transportmitteln.....	74
1.2	Der Werkverkehr .....	74
1.3	Tourenplanung .....	75
1.4	Tourenkontrolle .....	75
<b>2</b>	<b>Firmenfremde Zustellung mit Frachtführern</b> .....	<b>76</b>
2.1	Verkehrsmittelarten .....	77
2.2	KEP-Dienste.....	80
2.3	Sendungsverfolgung.....	81
2.4	Spediteure .....	81
<b>3</b>	<b>Logistikkonzepte</b> .....	<b>82</b>
3.1	Just-in-time .....	82
3.2	Supply-Chain-Management .....	82
3.3	Total Quality Management.....	83
<b>4</b>	<b>Transportversicherungen</b> .....	<b>84</b>
<b>5</b>	<b>Kontrollen im Wareneingang</b> .....	<b>84</b>
<b>6</b>	<b>Lagerlogistik</b> .....	<b>85</b>
6.1	Lageraufgaben und -arten.....	85
6.2	Anforderungen an die Lagerhaltung.....	86
6.3	Der optimale Lagerbestand .....	86
6.4	Die Kontrolle des Lagerbestands .....	87
6.5	Lagerkennziffern.....	88
6.6	Die Kommissionierung .....	89
6.7	Einlagerung bei Lagerhaltern .....	90
6.8	Lagerverwaltung.....	91



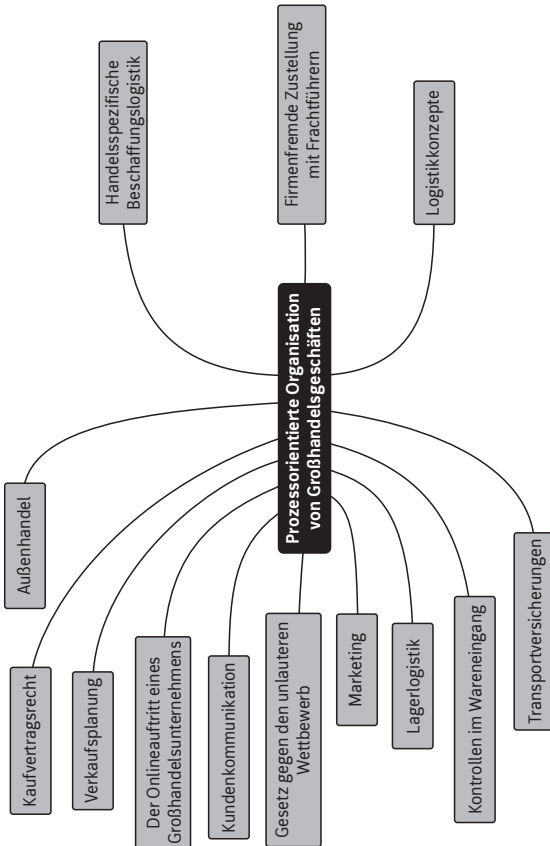
<b>7</b>	<b>Marketing</b> .....	<b>92</b>
7.1	Marketinginstrumente .....	93
7.2	Marktforschung.....	93
7.3	Produktpolitik .....	94
7.4	Sortimentspolitik.....	95
7.5	Preispolitik.....	96
7.6	Distributionspolitik .....	96
7.7	Kommunikationspolitik.....	97
7.8	Werbung .....	100
7.9	Das Marketingkonzept .....	101
7.10	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb.....	101
<b>8</b>	<b>Kundenkommunikation</b> .....	<b>102</b>
8.1	Das Kundenbeziehungsmanagement .....	102
8.2	Einbeziehung der Kundenstruktur ins Marketing .....	103
8.3	Der Onlineauftritt eines Großhandelsunternehmens.....	105
8.4	Onlinemarketing.....	107
<b>9</b>	<b>Verkaufsplanung</b> .....	<b>110</b>
9.1	Die Preisgestaltung .....	110
9.2	Die Kalkulation von Verkaufspreisen .....	111
<b>10</b>	<b>Kaufvertragsrecht</b> .....	<b>114</b>
10.1	Abschluss von Verträgen .....	114
10.2	Anfechtung und Nichtigkeit von Verträgen .....	115
10.3	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit.....	116
10.4	Erfüllungsort und Gerichtsstand .....	116
10.5	Der Lieferungsverzug .....	117
10.6	Die Schlechtleistung .....	118
10.7	Die Bearbeitung von Reklamationen und Retouren.....	123
10.8	Der Annahmeverzug.....	126
10.9	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen .....	127
10.10	Kaufvertragsarten.....	127
<b>11</b>	<b>Außenhandel</b> .....	<b>129</b>
11.1	Incoterms® 2020.....	130
11.2	Zahlungsbedingungen.....	131
11.3	Dokumente im Außenhandel.....	131
<b>D</b>	<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b> .....	<b>132</b>
<b>1</b>	<b>Bedürfnisse</b> .....	<b>133</b>
<b>2</b>	<b>Güter</b> .....	<b>133</b>
<b>3</b>	<b>Ökonomisches Prinzip</b> .....	<b>134</b>
<b>4</b>	<b>Märkte</b> .....	<b>134</b>

<b>5</b>	<b>Konjunktur und Wirtschaftswachstum .....</b>	<b>135</b>
<b>6</b>	<b>Aufgaben und Arten des Großhandels .....</b>	<b>136</b>
6.1	Arten von Großhandel.....	137
6.2	Ziele von Großhandelsunternehmen .....	138
<b>7</b>	<b>Rechtsformen .....</b>	<b>139</b>
7.1	Offene Handelsgesellschaften .....	139
7.2	Kommanditgesellschaften.....	140
7.3	Kapitalgesellschaften.....	140
7.4	Gesellschaften mit beschränkter Haftung .....	140
7.5	Aktiengesellschaften .....	141
<b>8</b>	<b>Die Aufbauorganisation eines Großhandelsbetriebs.....</b>	<b>142</b>
8.1	Stellenbeschreibungen.....	143
8.2	Organisationsformen .....	143
<b>9</b>	<b>Zusammenarbeit des Großhandelsunternehmens mit anderen Institutionen .....</b>	<b>144</b>
<b>10</b>	<b>Betriebliche Organisation .....</b>	<b>144</b>
10.1	Die Berufsausbildung.....	144
10.2	Der Arbeitsvertrag.....	145
10.3	Rechtliche Regelungen mit Auswirkungen auf den Arbeitsvertrag ....	146
10.4	Das Personalwesen .....	148
10.5	Sicherheit im Betrieb .....	152
<b>11</b>	<b>Umweltschutz.....</b>	<b>155</b>
	<b>Sachwortverzeichnis.....</b>	<b>157</b>
	<b>Bildquellenverzeichnis.....</b>	<b>166</b>



# PROZESSORIENTIERTE ORGANISATION VON GROßHANDELSGESCHÄFTEN

## Teil 2 der Gestreckten Abschlussprüfung



# 1 Handelsspezifische Beschaffungslogistik

## 1.1 Die Auswahl von Transportmitteln

Der gute Ruf eines Großhandelsbetriebs wird durch eine fachkundige und korrekte Auslieferung von Waren gefördert. Besonders muss darauf geachtet werden, dass der mit der Kundschaft vereinbarte Liefertermin eingehalten wird. Vor diesem Hintergrund kommt der Auswahl eines geeigneten Transportmittels eine besondere Bedeutung zu.

**Einflussfaktoren** der Transportmittelauswahl können sein:

- Art der Güter und deren Eigenschaften
- Beförderungszeit
- Pünktlichkeit des Transportmittels
- Sicherheit des Transportmittels
- Transportkosten
- Umweltverträglichkeit

## 1.2 Der Werkverkehr

Wenn Großhandelsbetriebe eigene Fahrzeuge besitzen, mit denen sie die Waren an ihre Kundschaft ausliefern, liegt eine **firmeneigene Zustellung** vor. Dieser Gütertransport durch unternehmenseigene Fahrzeuge zu unternehmenseigenen Zwecken wird auch als **Werkverkehr** bezeichnet. Ein solcher ist anmeldepflichtig beim Bundesamt für Güterverkehr bei einer Nutzlast von mehr als 3,5 t.

Gründe für eine Ware Zustellung mit eigenen Fahrzeugen können sein:

- Gewährleistung einer stetigen Lieferbereitschaft
- zulässige Einhaltung der Lieferbereitschaft
- Möglichkeit zum Kassieren des Kaufpreises
- Fahrer können Kundendienst durchführen (z. B. Aufstellen usw.)
- Nutzung der Fahrzeuge als Werbeträger

Die Ware wird vom Auslieferungsfahrer mit einem **Lieferschein** ausgehändigt. Dieser enthält:

- die Anschrift der Empfängerin/des Empfängers
- die Lieferscheinnummer
- die zugestellte Warenart und Warenmenge
- das Lieferdatum

Der Kunde oder die Kundin bescheinigt auf einer Durchschrift des Lieferscheins per Unterschrift, dass die Ware ordnungsgemäß zugestellt wurde. Wenn die Ware durch ein firmeneigenes Fahrzeug des Großhandelsbetriebs zugestellt wird, haftet der Großhändler für Verlust und Beschädigung der Ware bis zur Übergabe an den Kunden.

### 1.3 Tourenplanung

Die **Tourenplanung** ist eine direkt auf die Transportkosten wirkende Maßnahme, bei der es um die Reduzierung der bei der Auslieferung oder bei Sammelfahrten zurückgelegten Wegstrecke mit firmeneigenen Fahrzeugen geht. Es sollen optimale Tourenpläne für den eigenen Fuhrpark erstellt werden.

Eine optimale Tourenplanung hat zur Folge:

- niedrige Auslieferungskosten
- hohen Lieferservice
- Entlastung der Fahrer von administrativen Tätigkeiten

Für die tägliche Fuhrparkdisposition ist eine systematische Vorgehensweise erforderlich, die die Einrichtung eines großen Stammdatenbestands notwendig macht.

Folgende Daten müssen zur Erstellung eines Tourenplans erfasst werden:

- Planungsraumdaten (Beschreibung der Kundenstandorte: Entfernungen, Fahrzeiten, Wegbeschränkungen wie Baustellen, Staus usw.)
- Kundenstammdaten (wie z. B. Adressen)
- Auftragsdaten
- Fuhrparkstammdaten (z. B. maximale Zuladung)
- Personalstammdaten

### 1.4 Tourenkontrolle

Während der Auslieferung werden mit verschiedenen elektronischen Geräten im Fahrzeug Daten erfasst, die später zur Auswertung an die EDV übertragen werden. Dadurch wird eine **Tourenkontrolle** ermöglicht, die in einem Soll-Ist-Vergleich der Tour besteht. Dabei geht es einerseits um die glaubhaften Begründungen zeitlicher Abweichungen gegenüber den geplanten Vorgabewerten, andererseits um die Erhöhung der Genauigkeit und Zuverlässigkeit des Tourenplanungsprogramms.

Eine Großhandlung braucht kein Transportmittel auszuwählen, wenn es ein Streckengeschäft abschließt. Ein Streckengeschäft liegt vor, wenn die Ware nicht an den Käufer (Großhändler), sondern direkt an dessen Kunden (z. B. Einzelhändler) geliefert wird, ohne das Lager des Käufers (Großhändlers) zu berühren.

## 2 Firmenfremde Zustellung mit Frachtführern

Wenn der Großhändler die Ware nicht selbst zustellen kann oder will, kann er sie im Rahmen einer **firmenfremden Zustellung** entweder durch die Post oder durch einen Frachtführer ausliefern lassen.

Ein **Frachtführer** wird durch Abschluss eines Frachtvertrags dazu verpflichtet, ein zu versendendes Gut zu Lande, auf See, auf Binnengewässern oder mit Luftfahrzeugen zu befördern und dort an den Empfänger abzuliefern.

### Pflichten des Frachtführers

- Er muss den Gütertransport zu einem bestimmten Ort innerhalb der vereinbarten Zeit durchführen (Beförderungs- und Ablieferungspflicht).
- Er hat die Weisungen des Absenders so lange zu befolgen, wie die Ware noch nicht an den Empfänger ausgehändigt worden ist (Befolgungspflicht).
- Er haftet für verschuldeten Verlust, Beschädigung und Lieferfristüberschreitung (Haftpflicht).

### Rechte des Frachtführers

- Er kann die Ausstellung eines Frachtbriefes und die Übergabe der erforderlichen Warenbegleitpapiere verlangen (Frachtbriefausstellung).
- Er hat Anspruch auf Zahlung der vereinbarten Fracht und Erstattung sonstiger Auslagen (Vergütungsanspruch).
- Er hat ein Pfandrecht an dem beförderten Gut wegen aller durch den Frachtvertrag begründeten Forderungen (Pfandrecht).

## 2.1 Verkehrsmittelarten

Die meisten Frachtführer sind Unternehmen des **gewerblichen Lkw-Güterkraftverkehrs**.

Ein Transport von Waren mit diesen Frachtführern bringt folgende Vorteile:

- im Vergleich zum Bahntransport häufig kürzere Transportdauer
- umladefreier Haus-Haus-Verkehr von der Beladerampe des Versenders bis zur Entladerampe des Empfängers. Dadurch können oft erhebliche Umlade- und Verpackungskosten eingespart werden.
- direkte Belieferung von Kunden ohne Bahnanschluss

Nachteile des firmenfremden Güterversands durch Lastkraftwagen können sein:

- geringere Verkehrssicherheit
- Witterungsabhängigkeit
- Unwirtschaftlichkeit bei Massengütern aufgrund des hohen Energieverbrauchs je beförderte Tonne
- starke Umweltbelastung

Vorteile eines Gütertransports mit der **Eisenbahn** sind der kostengünstige Transport von Massengütern, eine hohe Transportsicherheit sowie eine gute Umweltverträglichkeit.

Die **Binnenschifffahrt** eignet sich besonders für Massengüter, Containertransporte und ungewöhnlich große und schwere Güter.

Der **Luftfrachtverkehr** kann gewählt werden, wenn folgende Vorteile wichtig sind:

- Schnelligkeit
- Pünktlichkeit
- Streckendichte
- Transportsicherheit
- Einsparung von Verpackungskosten

Bei der Zusammenarbeit mit den verschiedenen Frachtführern finden unterschiedliche Transportpapiere Anwendung. Es gibt zum Teil auch unterschiedliche Haftungsregeln.

Frachtführer	Transportpapiere	Arten	Haftung
Gewerbliches Güterkraftverkehrsunternehmen	Frachtbrief CMR-Frachtbrief (internationaler Frachtbrief) im grenzüberschreitenden Güterfernverkehr	–	<p>Prinzipiell gilt im innerdeutschen sowie im grenzüberschreitenden Güterverkehr die Gefährdungshaftung: Unternehmer/-innen des gewerblichen Güterkraftverkehrs haften auch ohne Verschulden, es sei denn, es liegt ein Haftungsausschlussgrund (z. B. höhere Gewalt) vor.</p> <p>Bei Güterschäden ist die Haftung sowohl nach dem HGB für den nationalen Verkehr als auch nach den CMR im internationalen Verkehr grundsätzlich auf max. 8,33 Sonderziehungsrechte pro Kilogramm des Rohgewichts (SZR/kg) der Sendung begrenzt.</p> <p>Ein Sonderziehungsrecht ist eine künstliche Währungseinheit des Internationalen Währungsfonds (1 SZR = 1,2004 € am 25.10.2021)</p> <p>Die Haftung des Frachtführers wegen Überschreitung der Lieferfrist ist im nationalen Verkehr auf den dreifachen Betrag der Fracht begrenzt. Bei grenzüberschreitenden Straßentransporten gilt eine Haftungsbegrenzung bis zur Höhe der Fracht.</p>
Seefracht	Konnossement (Bill of Lading) beim Stückgutfrachtvertrag Charter Party beim Chartervertrag	Stückgüter (einzelne Güter) Charter (das Schiff im Ganzen oder ein Teil davon)	Wenn nichts anders vereinbart wurde, haftet der Transporteur bei Verschulden für Verlust oder Beschädigung der Güter bis höchstens zu einem Betrag von 666,67 SZR pro Einheit oder Stück



Frachtführer	Transportpapiere	Arten	Haftung
			<p>des Gutes bzw. bis zu einem Betrag von 2 SZR/kg der Ware, je nachdem, welcher Betrag höher ist.</p> <p>Bei Verspätungsschaden im Containerverkehr gilt max. das 2,5-Fache der Fracht.</p>
Luftfracht	Luftfrachtbrief (Air Waybill) in drei Ausfertigungen	-	<p>Prinzipiell muss die Luftfrachtgesellschaft den entstandenen Schaden ersetzen. Sie haftet nicht, wenn sie beweisen kann, dass sie den Schaden nicht verursacht hat.</p> <p>Der Haftungsumfang beträgt 19 SZR/kg brutto.</p>
Binnenschiff-fahrt	<p>Möglich sind aufgrund des Frachtvertrags:</p> <p>→ Frachtbrief (Beweisurkunde)</p> <p>→ In der Praxis werden jedoch fast nur Ladescheine (Konnossemente) verwendet, die vom Frachtführer nach der Verladung ausgestellt werden. Diese sind Warenwertpapiere, die das Recht auf Empfang der transportierten Güter am Empfangsort verbrieft.</p>	<p>Beauftragt werden könnten:</p> <p>→ Partikuliere (selbstständige Einzelschiffer)</p> <p>→ Reedereien (Unternehmen mit einer Flotte von Binnenschiffen)</p> <p>→ Werksschiff-fahrt (Unternehmen verfügt über eigene Schiffe)</p>	<p>Sofern er nicht beweisen kann, dass ihn kein Verschulden trifft, haftet der Binnenschiffer für den Schaden, der von der Übernahme der Beförderung bis zur Ablieferung des Gutes entstanden ist.</p>

Frachtführer	Transportpapiere	Arten	Haftung
Eisenbahn	Eisenbahnfrachtbrief in vier Teilen	<p>Hauptsächliche Güterverkehrsart ist der Wagenladungsverkehr: Die Absender beladen einzelne Güterwagen, die von der Bahn mit Güterzügen transportiert werden.</p> <p>Daneben gibt es noch den Versand von besonders eiligen Sendungen bis zu einem Gewicht von 20 kg mit Intercityzügen als IC-Kuriergut</p> <p>Stückgutverkehr spielt kaum noch eine Rolle.</p>	<p>Prinzipiell gilt im innerdeutschen sowie im grenzüberschreitenden Güterverkehr die Gefährdungshaftung: Die Bahn haftet auch ohne Verschulden, es sei denn, es liegt ein Haftungsausschlussgrund (z. B. höhere Gewalt) vor.</p> <p>Bei Güterschäden ist die Haftung im nationalen Verkehr auf max. 8,33 SZR/kg begrenzt, im internationalen Verkehr auf 17 SZR/kg.</p> <p>Die Haftung des Frachtführers wegen Überschreitung der Lieferfrist ist sowohl im nationalen Verkehr als auch im internationalen Verkehr auf den dreifachen Betrag der Fracht begrenzt.</p>

## 2.2 KEP-Dienste

Eine Alternative zu den herkömmlichen Frachtführern sind die **KEP-Dienste**. Eine Abgrenzung der Dienste ist kaum möglich, da die übernommenen Dienstleistungen zum Teil fließend ineinander übergehen und die Unternehmen häufig sowohl Kurier- als auch Express- und Paketdienste anbieten:

- Paketdienste: Befördern in der Regel Pakete bis zu 30 kg und stehen somit in direkter Konkurrenz zur Deutschen Post.
- Kurierdienste: Befördern in der Regel nur Dokumente und kleine Paketsendungen.
- Expressdienste: Befördern Güter im Rahmen von Sammelladungen zum Teil unabhängig von Maß und Gewicht.

Ein Versand von Waren mit KEP-Diensten hat folgende Vorteile:

- Hoher Lieferservice: Sendungen werden an jeder Adresse zu vereinbarten Zeitpunkten abgeholt und ausgeliefert.
- Anpassung an spezielle Kundenbedürfnisse

## Tarifverhandlungen

Möglicher Ablauf von **Tarifverhandlungen**:

1. Tarifverhandlungen erfolgen zwischen Gewerkschaft und Arbeitgeberverband
2. Scheitern der Verhandlungen, wenn sich die Tarifvertragsparteien nicht einigen können
3. Schlichtungsverfahren, sofern es zwischen den Tarifvertragsparteien zuvor in einem Abkommen vereinbart wurde
4. Urabstimmung der gewerkschaftlich organisierten Beschäftigten
5. Streik, wenn in der Urabstimmung eine Zustimmung zum Arbeitskampf von mindestens 75 % erreicht wurde
6. Aussperrung als Kampfmittel der Arbeitgeber
7. Wiederaufnahme der Verhandlungen
8. Ende des Streiks, wenn dem Verhandlungsergebnis mindestens 25 % der gewerkschaftlich organisierten Beschäftigten in einer erneuten Urabstimmung zustimmen

## Betriebliche Mitbestimmung

Auch Betriebsvereinbarungen haben Auswirkungen auf das Arbeitsverhältnis. **Betriebsvereinbarungen** regeln die Ordnung und die Arbeitsverhältnisse des einzelnen Betriebs, z. B. Arbeitszeiten, Pausenzeiten, Urlaubsregelungen. Sie gelten für alle Beschäftigten eines Betriebs. Betriebsvereinbarungen werden zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat abgeschlossen.

Der **Betriebsrat** ist die wichtigste Interessenvertretung der Beschäftigten im Betrieb. Zu seinen Aufgaben gehört es, darüber zu wachen, dass im Betrieb alle zum Schutz der Beschäftigten erlassenen Gesetze, Verordnungen, Unfallverhütungsvorschriften und Tarifverträge eingehalten werden.

Darüber hinaus hat der Betriebsrat eine Reihe von Mitwirkungs- und Mitbestimmungsrechten. Dabei bedeutet **Mitbestimmung**, dass die betriebliche Maßnahme erst mit Zustimmung des Betriebsrates wirksam wird. **Mitwirkung** bedeutet, dass der Betriebsrat nur ein Informations-, Beratungs- oder Anhörungsrecht hat. Hat der Betriebsrat durch einen Widerspruch, wird die vom Arbeitgeber angeordnete Maßnahme nicht unwirksam.

Eine Zustimmung des Betriebsrates ist erforderlich in allen sozialen Angelegenheiten, wie Kurzarbeit und Überstunden, Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit, Einfüh-

zung eines leistungsbezogenen Entgelts. In wirtschaftlichen Angelegenheiten hat der Betriebsrat dagegen nur ein Informationsrecht.

Es müssen mindestens fünf wahlberechtigte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in einem Betrieb beschäftigt sein, um einen Betriebsrat einrichten zu können.

Alle Arbeitnehmer/-innen und Auszubildenden eines Betriebs, die noch nicht 25 Jahre alt sind, dürfen zu **Jugend- und Auszubildendenvertretern** gewählt werden.

Der Betriebsrat muss einmal in jedem Kalendervierteljahr auf einer **Betriebsversammlung** alle Arbeitnehmer/-innen (einschließlich der Auszubildenden) über seine Tätigkeit informieren und zur Diskussion stellen. Der Arbeitgeber muss ebenfalls eingeladen werden und hat das Recht, auf der Betriebsversammlung zu sprechen. An der Betriebsversammlung können Beauftragte der im Betrieb vertretenen Gewerkschaften beratend teilnehmen. Der Arbeitgeber kann Vertreter seines Arbeitgeberverbandes hinzuziehen, wenn er an einer Betriebsversammlung teilnimmt.

## 10.4 Das Personalwesen

Aufgabe des **Personalwesens** in Großhandelsunternehmen ist die Betreuung und Verwaltung der Beschäftigten. In einer Personalabteilung werden unterschiedliche Aufgaben durchgeführt:

### Personalplanung

Mit der **Personalplanung** werden die zukünftigen Erfordernisse im Personalbereich des Unternehmens ermittelt und die daraus resultierenden Maßnahmen für die Zukunft festgelegt.

So wird im Rahmen der Personalbedarfsplanung der zukünftige Bedarf an Beschäftigten im Unternehmen ermittelt:

Die **qualitative Personalplanung** beantwortet die Frage: Welche Anforderungen müssen mögliche Stelleninhaber erfüllen? Es werden also Beschäftigte für die richtigen Aufgabenbereiche mit der benötigten Qualifikation zur Verfügung gestellt.

Die **quantitative Personalplanung** beantwortet die Frage: Wie viele Arbeitskräfte werden benötigt? Sie sorgt dafür, dass Arbeitskräfte in der benötigten Anzahl, am richtigen Ort, zur richtigen Zeit für die benötigte Dauer zur Verfügung gestellt werden.

**Beispiel:**

Herr Hoss arbeitet in einer Erfa-Gruppe (Erfahrungsaustauschgruppe) mit Einzelhändlern anderer Branchen zusammen. Dort stellt gerade Stefan Rindelhardt die Baumarktkette Rindelhardt vor: „Die Filialen in der Baumarktkette Rindelhardt GmbH sind in regionale Bezirke zusammengefasst. Ich zeige mal am Beispiel des Bezirks Südniedersachsen unsere quantitative Personalplanung.“ Er präsentiert folgende Tabelle:

Sollpersonalbedarf laut Stellenplan (Bruttopersonalbedarf)		900 Beschäftigte
./. aktueller Personalstand		830 Beschäftigte
= Personalunterdeckung		70 Beschäftigte
+ zu ersetzende Abgänge		42 Beschäftigte
a) sichere Abgänge		
→ Freiwilliges soziales Jahr/Bundesfreiwilligendienst	10	
→ Mutterschutz	8	
→ Ruhestand	10	
b) erfahrungsgemäße Fluktuation	14	
./. feststehende Zugänge		28 Beschäftigte
→ Rückkehrer Freiwilliges Soziales Jahr/Bundesfreiwilligendienst	4	
→ Rückkehrer Elternzeit	6	
→ Übernahme aus Ausbildungsverhältnis	18	
= Nettopersonalbedarf		84 Beschäftigte

Die Personalabteilung muss für den Planungszeitraum 84 neue Beschäftigte gewinnen.

**Personalbeschaffung**

Die **Personalbeschaffung** befasst sich mit der Bereitstellung der für das Unternehmen erforderlichen Arbeitskräfte. Sie kann erfolgen auf

→ **externen Beschaffungswegen**: Es wird versucht, betriebsfremde Bewerber außerhalb des Unternehmens zu gewinnen (gezielte Auswertung von Stellengesuchen/Einschaltung der Agenturen für Arbeit oder einer Personalberatung).

## Bildquellenverzeichnis

**Getty Images (RF), München:** mikimad 1.1.

**stock.adobe.com, Dublin:** BalanceFormCreative Titel; nsdpower 1.2.

**YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.:** 11.1, 18.1, 31.1, 32.1, 33.1, 36.1, 72.1,  
73.1, 132.1.