

Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

## **Sicher vorbereiten und bestehen**

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

6. 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.

© 2026 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-**43734**-5

### 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?

Möchten Sie sich einfach testen, 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, Autorinnen und Prüferinnen bei der IHK kennen wir das Problem!

Deshalb finden Sie neben Lösungen (in grau gedruckt) auch Erläuterungen zur Lösung (in schwarz gedruckt) 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 wie in der Prüfung vorfinden:

- 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.

Übereinstimmend mit der Abschlussprüfung sind die Aufgaben am Beispiel eines Warenhauses gestellt. Hier sind Sie Mitarbeiterin oder Mitarbeiter des Warenhauses ALL IN ONE in der Innenstadt von Nürnberg. Die ALL IN ONE GmbH ist – genau wie das Warenhaus in der Prüfung – ein eigenständiges einzelnes Warenhaus. Keine Filiale einer deutschlandweiten Einzelhandelskette! Denken Sie daran bei Ihren Antworten hier und in der Prüfung.

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

---

<b>Vorwort</b> .....	3	Menschliche Arbeit im Betrieb – Soziale Sicherung der Arbeitnehmer .....	259
		Menschliche Arbeit im Betrieb –	
		Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer .....	263
		Arbeitssicherheit, Umweltschutz –	
		Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit .....	269
		Arbeitssicherheit, Umweltschutz – Umweltschutz .....	275
		Bildquellenverzeichnis .....	279
		Sachwortverzeichnis .....	280
<b>Übergreifend und integrativ geprüfte Inhalte</b>			
Information und Kommunikation .....	5		
<b>Prüfungsgebiet Verkauf und Werbemaßnahmen</b>			
Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes .....	13		
Verkaufen von Waren .....	23		
Servicebereich Kasse .....	53		
Warenpräsentation und Werbemaßnahmen .....	83		
<b>Prüfungsgebiet Warenwirtschaft und Kalkulation</b>			
Warenbestandskontrolle .....	99		
Warenannahme und -lagerung .....	119		
Preiskalkulation .....	141		
<b>Prüfungsgebiet Wirtschafts- und Sozialkunde</b>			
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

Als Mitarbeiterin oder Mitarbeiter des Warenhauses ALL IN ONE GmbH nutzen Sie unterschiedliche Informations- und Kommunikationswege.

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

Situation	Informations- und Kommunikationsweg
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. Die genannten Antworten sind Beispiele.
- 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
  - Messengerdienst
- 1.1.4 Sie benachrichtigen eine Kundin über den Eingang eines bestellten Artikels.
- Telefon
  - E-Mail
  - Messengerdienst
- 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
  - Kundendatei
- 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.

**Situation zur 7. bis 9. Aufgabe**

Beim Datenschutz und der Datensicherung muss die ALL IN ONE GmbH rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben einhalten.

**7. Aufgabe**

Der Datensicherung kommt im Einzelhandel große Bedeutung zu. Welche der folgenden Aussagen kann der Datensicherung zugeordnet werden?

- 1 Die Personalabteilung informiert alle Beschäftigten über die Gehaltshöhe der anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, damit keine Information verloren gehen kann.
- 2 Die Verwaltung speichert regelmäßig die Dateien des Unternehmens auf externer Festplatte und erstellt eine Sicherheitskopie.
- 3 Der Sicherheitsdienst verschließt nach Ladenschluss den Ruheraum des Unternehmens.
- 4 Die Kassiererin erstellt handschriftliche Kopien der Kassenberichte, die das WWS auswirft.
- 5 Alle Beschäftigten erhalten Zugangsberechtigungen, sodass jeder sicher Zugang zu allen Unternehmensdaten erhält.

**8. Aufgabe**

Welche Maßnahme ist nicht der Datensicherung zuzuordnen?

- 1 ALL IN ONE erstellt in regelmäßigen Abständen eine Sicherheitskopie der Unternehmensdaten.
- 2 Fremde Personen haben keinen Zugriff auf Daten des Unternehmens, da diese durch Passwörter gesichert sind.
- 3 Die EDV-Abteilung schützt sich durch Virenschutz und Firewalls vor Computerviren, -würmern und „Trojanischen Pferden“.
- 4 Die automatische Speicherung der Daten sorgt einem versehentlichen Löschen vor.
- 5 ALL IN ONE erfasst Daten per MDE-Gerät an der Warenannahme.

**9. Aufgabe**

Geschützte Daten dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Für welche der folgenden Informationen gilt Schweigepflicht?

- 1 Die Firma des Unternehmens
- 2 Die E-Mail-Adresse des Unternehmens
- 3 Die Stammeinlage der Warenhaus ALL IN ONE GmbH
- 4 Die Namen der Gesellschafter/-innen
- 5 Die Lohn- und Gehaltshöhe der Beschäftigten

**Situation zur 10. Aufgabe**

Das computergestützte Warenwirtschaftssystem der ALL IN ONE GmbH ermöglicht die Speicherung und Verarbeitung von Kundendaten (siehe Auszug).

**10. Aufgabe**

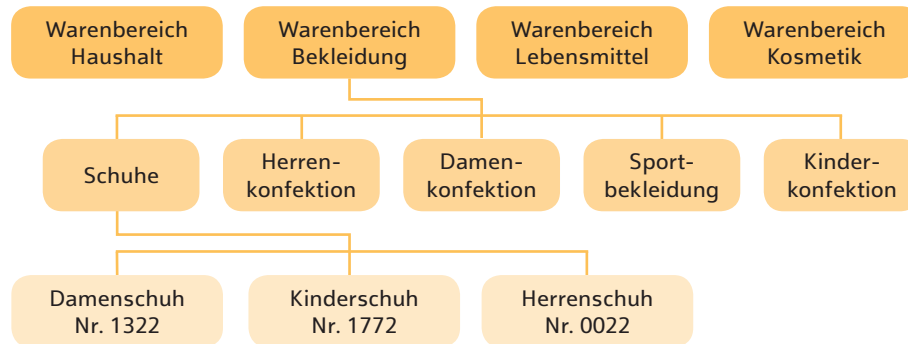
Welche Aussage zur Verwendung dieser Daten ist richtig?

- 1 ALL IN ONE kann die Daten jederzeit an Dritte weitergeben.
- 2 ALL IN ONE kann über die Daten frei verfügen.
- 3 ALL IN ONE kann die Daten zu Werbezwecken verwenden, wenn die Erlaubnis der Kundinnen und Kunden vorliegt.
- 4 ALL IN ONE darf nur die E-Mail-Adresse der Kundinnen und Kunden für Werbezwecke verwenden.
- 5 ALL IN ONE darf nie Kundendaten speichern und verarbeiten.

## 2. Aufgabe

### Situation

Die Warenbereiche im Warenhaus ALL IN ONE GmbH sind unterschiedlich sortiert. Der dargestellte Warenbereich zeigt zum Beispiel Bekleidung.



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.

---

---

---

---

---



## 17. Aufgabe

### Situation

Das Warenhaus ALL IN ONE zeichnet sich durch großzügige betriebliche Richtlinien für den Umtausch aus. Eine Kundin legt Ihnen den abgebildeten Kassenbon zusammen mit einem mangelfreien vor einer Woche gekauften T-Shirt vor. Sie bittet Sie um einen Umtausch.

17.1 Beschreiben Sie zwei betriebliche Regelungen, die Sie dem Kassenbon entnehmen können.

•

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### ALL IN ONE Warenhaus

Rathausplatz 10  
Nürnberg

31.10.20..	EUR
T-Shirt „Twister“	
Gr. 42, Art. 3274983	25,00
Handschuhe „Ns 2“	
Gr. 7, Art. 058222	12,50
Summe	37,50
Bar erhalten	40,00
Zurück	2,50

Inklusive: 19% Umsatzsteuer

Vielen Dank für Ihren Einkauf

Umtausch bei Vorlage des  
Kassenbons innerhalb von 14 Tagen!

17.2 Unterscheiden Sie jeweils die Begriffe Umtausch und Reklamation.

•

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

•

17.3 Die Kundin möchte das gekaufte T-Shirt zurückgeben. Welche kundenorientierte Lösung schlagen Sie vor?

---

---

---

17.4 Nennen Sie drei Warengruppen oder Artikel, die vom Umtausch ausgeschlossen sein sollten.

•

---

•

---

•

---

17.5 Ein Kunde reklamiert einen mangelhaften Artikel. Lautstark beschwert er sich über die Unannehmlichkeiten, die er in diesem Zusammenhang hatte. Wie verhalten Sie sich kundenorientiert?

---

---

---

---

---

17.6 Eine Kundin ist mit Ihrer Reklamationsbearbeitung trotz aller Bemühungen nicht zufrieden. Wie gehen Sie vor?

---

---

---

---

---

**Situation zur 8. bis 10. Aufgabe**

Das Unternehmen ALL IN ONE GmbH pflegt seit 8 Jahren intensive Geschäftsbeziehung mit dem Elektrogroßhändler Sievert. Mit diesem Lieferanten kam es häufiger zu rechtlichen Unklarheiten.

**8. Aufgabe**

Sie sind gerade mit der Wareneingabe beschäftigt, als Sie eine Lieferung von Sievert mit unbestellten Bluetooth-Boxen zu äußerst günstigen Konditionen zugestellt bekommen. Was tun Sie?

- 1 Sie verhalten sich still, verkaufen die Ware und hoffen, dass die Elektrogroßhandlung keine Rechnung schickt.
- 2 Sie beauftragen eine Spedition, die Lieferung an den Großhändler zurückzuschicken, und stellen die Kosten in Rechnung.
- 3 Sie deponieren die Ware vor dem Wareneingang und teilen dem Großhändler mit, dass er sie dort jederzeit abholen kann.
- 4 Die geschenkte Ware wird sofort in die Abteilung verteilt und im Verkauf angeboten.
- 5 Da langjährige Geschäftsbeziehungen mit dem Großhändler bestehen, kommt rein rechtlich ein Kaufvertrag mit Annahme der Ware zustande.

**9. Aufgabe**

Sie kontrollieren eine neue Lieferung der Großhandlung Sievert (siehe Wareneingangsbuch) und stellen am 13.02.20.. fest, dass statt weiße schwarze Waschmaschinen zugestellt wurden. Was tun Sie?

ALL IN ONE GmbH				
Wareneingangsbuch Monat		Februar		
Nr.	Tag	Warenart	Lieferant	Wert
1	10.02.20..	Textilien	Wigand	3.246,98
2	11.02.20..	Büromaterial	Papermac	553,65
3	12.02.20..	Waschmaschinen	Sievert	6.253,00

- 1 Sie reklamieren den Mangel am Liefertermin laut Wareneingangsbuch (12.02.20..).
- 2 Sie reklamieren die Lieferung am 13.02.20.., da Sie aus dringenden betrieblichen Gründen erst an diesem Tag die Ware kontrolliert haben.
- 3 Sie warten mit der Reklamation bis zum Quartalsende und reklamieren die komplette Lieferung von Januar bis März.
- 4 Sie haben Zeit, innerhalb von 14 Tagen die falsche Lieferung zu reklamieren, da dies die gesetzliche Umtauschfrist ist.
- 5 Sie reklamieren die Ware beim Spediteur, wenn dieser das nächste Mal Ware von Sievert liefert.

**10. Aufgabe**

Nachdem die Waschmaschinen des Lieferanten Sievert in den Verkauf gingen, gab es bei diesen Geräten Kundenreklamationen: An vier Geräten war das Stromkabel defekt. Was müssen Sie tun?

- 1 Sie schicken die komplette Lieferung zurück und informieren Ihren Vorgesetzten über die Aufkündigung der Lieferbeziehungen.
- 2 Sie schicken dem Großhändler Sievert eine Mängelrüge, nehmen die Waschmaschinen aus dem Verkauf und halten sie bis auf Weiteres auf Lager.
- 3 Bei mangelhafter Lieferung mieten sie immer ein weiteres Lager an und bewahren dort die mangelhafte Ware auf.
- 4 Sie rufen die städtische Müllentsorgung an, damit diese die fehlerhafte Ware unverzüglich abholt.
- 5 Sie räumen die mangelhafte Ware in den Verkauf und bieten ihn 20 % günstiger an. Den Preisunterschied stellen Sie Sievert in Rechnung.

**Situation zur 9. und 10. Aufgabe**

Die Geschäftsleitung des Warenhauses ALL IN ONE GmbH beobachtet unterschiedliche Unternehmenszusammenschlüsse.

**9. Aufgabe**

In der Tagespresse lesen Sie nebenstehende Schlagzeile. Welche der folgenden Begriffserklärungen zum Kartell ist richtig? ☐

**Kartellamt wachsam**

Das Kartellamt beobachtet weiterhin mögliche Kartellbildungen im süddeutschen Raum.

- 1 Ein Kartell ist ein freiwilliger Zusammenschluss von Unternehmen zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit.
- 2 Kartelle sind Zusammenschlüsse von Unternehmen mit dem Ziel, bessere Einkaufsbedingungen zu erwirken.
- 3 Kartelle sind vertragliche Zusammenschlüsse von Unternehmen mit dem Ziel, den Wettbewerb einzuschränken.
- 4 Bei einem Kartell geben die beteiligten Unternehmen die wirtschaftliche Selbstständigkeit in die Hand einer Leitung.
- 5 Ein Kartell ist die Darstellung aller Einzelhandelsunternehmen in Süddeutschland auf einer Landkarte.

**10. Aufgabe****Beispiele für Unternehmenszusammenschlüsse**

- 1 Alle Schuhfachgeschäfte in der Fußgängerzone vereinbaren für Gummistiefel der Marke „Rain“ einen Preis in Höhe von 19,90 EUR.
- 2 Die drei Großhändler für Spielekonsolen teilen ihr Absatzgebiet auf. Kundinnen und Kunden in der Innenstadt werden nur noch von Händler A, in den Randgebieten von Händler B beliefert.
- 3 Die Hersteller von Digitalkameras reduzieren gemeinsam die Produktionsmenge von Kleinformatkameras, um die Nachfrage anzukurbeln.
- 4 Die Landwirte der Umgebung schließen sich für den Absatz der Produkte zusammen und verkaufen diese über eine zentrale Verkaufsstätte.
- 5 Die Lebensmittelfachgeschäfte der Stadt kooperieren im Hinblick auf den Einkauf von italienischen Lebensmitteln.

- 10.1 Notieren Sie zwei der fünf vorher aufgezeigten Beispiele für Unternehmenszusammenschlüsse, die erlaubt sind. ☐ ☐

- 10.2 Ordnen Sie drei Beispiele für Unternehmenszusammenschlüsse den nachfolgenden verbotenen Kartellarten zu.

**Kartellarten**

- a) Preiskartell ☐  
 b) Quotenkartell ☐  
 c) Gebietskartell ☐

**11. Aufgabe****Situation**

Das Warenhaus ALL IN ONE möchte sich mit einem anderen eigenständigen Warenhaus der Stadt zusammenschließen.

Welche Auswirkung hat die Bildung eines Mittelstandskartells auf den Wettbewerb und die Gesamtwirtschaft? ☐

- 1 Der Zusammenschluss hat keine Auswirkungen.
- 2 Der Wettbewerb wird negativ beeinflusst, da ALL IN ONE zukünftig alleine über die Verkaufspreise entscheiden kann.
- 3 Die Gesamtwirtschaft hat nur Vorteile aus dem Zusammenschluss mit dem Konkurrenzunternehmen.
- 4 Der Zusammenschluss ermöglicht es den Unternehmen, gegenüber großen Konzernen im Wettbewerb zu bestehen.
- 5 Der Wettbewerb wird durch Unternehmenszusammenschlüsse nur positiv beeinflusst.

## Bildquellenverzeichnis

---

**American Express International, Inc., Frankfurt am Main:** 67.2.

**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 Landwirtschaft, Ernährung und Heimat (BMLEH), Bonn:** 17.5.

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

**Europäische Zentralbank, Frankfurt am Main:** 57.1, 57.1.

**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.

**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; titelio 93.4.

**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.

**Shutterstock.com, New York:** Armyagov, Andrey 32.1; Ekkasit A Siam 68.1; 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; 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.

**Umweltbundesamt, Dessau-Roßlau:** Blauer Engel 17.2.

© **2024 Diners Club International Ltd, London:** 67.3.

© **Visa 2025, Frankfurt:** 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

Dateninformations-systeme 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

Floskel 46  
 Formfreiheit 216  
 Fortbildung 262  
 frachtfrei 222  
 Fragewörter 42  
 Franchising 194  
 freiwillige Leistungen 246  
 Freiwillige Kette 194  
 Fremdkapital 164  
 Fremdkapitalquote 166  
 Friedenspflicht 250  
 Fristigkeit 162  
 Funktion 28  
 Funktionsprinzip 238

## G

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  
 Geschenkkempfänger 29, 30  
 Geschenkgutschein 22  
 Geschenkkauf 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 Dateninformations-  
 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  
 Kassiovorgang 55, 65  
 Kassiovorschriften 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  
 Laufrichtung 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  
 Mindestausbildungsvergütung 246  
 Mindestbestand 108  
 Mindestlohn 246  
 Minimalprinzip 190  
 Mitarbeiterinformations-  
 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  
 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  
 Tarifaufonomie 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  
 Verbotsschilder 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  
 verkaufsschwache Zonen 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  
 Werbebeständigkeit 84  
 Werbebroschüren 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

Ziel der Werbung 83  
 Ziele erwerbswirtschaft 192  
 Zielkauf 224  
 Zielkonflikte 192  
 Zusatzartikel 45  
 Zusatzsortiment 15  
 Zusatzsortimente 16  
 Zweitplatzierung 94

## Z

Zahlungsbedingungen 224  
 Zahlungsverzug 234  
 Zahlungsvorgang mit Kredit-  
     karte 68  
 Zeichen 17  
 Zeitlich verlegte Inventur 116  
 Zeitmaße 152  
 Zeitüberbrückung 188  
 Zentrale Preisauszeichnung  
     98