



Dipl.-Hdl. Hans Jecht, Dipl.-Hdl. Marcel Kunze, Dipl.-Hdl. Peter Limpke,  
Dipl.-Hdl. Rainer Tegeler

## **Einzelhandel 4.0**

1. Jahr

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

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

**service@westermann.de**  
**www.westermann.de**

Bildungshaus Schulbuchverlage Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH, Postfach 33 20,  
38023 Braunschweig

ISBN 978-3-8045-5306-4

**westermann** GRUPPE

© Copyright 2019: Bildungshaus Schulbuchverlage Westermann Schroedel Diesterweg Schöningh Winklers GmbH, Braunschweig

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

## Vorwort

Der Einzelhandel sieht sich gegenwärtig wegen verschiedener Entwicklungen einer schwierigen Situation gegenüber:

- Die Lage von vielen Unternehmen im Einzelhandel hat sich stark verändert. Sie werden immer stärker angegriffen durch verschiedene Formen des E-Commerce, die sich über das Internet an Kunden wenden.

Der stationäre Handel kann dabei **zwei Strategien** verfolgen:

- Er geht selber im Rahmen einer Omni-channel-Strategie in den Onlinehandel d.h.: er baut einen eigenen Shop auf.
- Er wehrt sich durch den Einsatz moderner innovativer Informationstechnologien in Unternehmensbereichen wie Verkauf und Warenpräsentation. Diese Anwendung von Computertechnik im weitesten Sinne in den Verkaufsräumen wird auch „digitaler Handel“ genannt.
- Die Zusammenhänge in Einzelhandelsunternehmen werden immer komplexer und unübersichtlicher: Dort finden zum Teil vollkommen unterschiedliche, sehr komplexe Geschäftsprozesse statt, die aber vielfältig miteinander vernetzt sind. Arbeitnehmer müssen also über ein angemessenes Systemdenken verfügen.
- Einzelhandelsunternehmen haben eine immer größere gesellschaftliche Verantwortung im Hinblick auf Nachhaltigkeit und beachten interkultureller Besonderheiten. Auch dies stellt Unternehmen große Herausforderungen

Mit diesen Entwicklungen müssen sich die Einzelhandelsunternehmen umfassend auseinandersetzen, wenn sie weiterhin auf den Märkten auftreten wollen. Gerade wegen der schwierigen Situation des Einzelhandels sind die Unternehmen immer mehr auf Arbeitnehmer angewiesen, die über eine umfassende Handlungskompetenz auf einem hohen Niveau verfügen.

Für die berufliche, aber auch private Lebenstätigkeit in unserer immer vernetzteren Welt muss daher bei zukünftigen Arbeitnehmern im Einzelhandel ein Systemverständnis und eine Handlungskompetenz in komplexen Systemzusammenhängen geschaffen werden. Die Lernenden müssen immer mehr über ein Systemverständnis des handelsbetrieblichen Geschehens und dessen erfolgsorientierte betriebswirtschaftliche Steuerung verfügen.

Vor diesem Hintergrund wollen wir mit der Schulbuchreihe Einzelhandel 4.0 einerseits das erforderliche hohe Niveau in diesem Ausbildungsberuf halten und gleichzeitig die dafür notwendigen Kompetenzen verständlich und nachvollziehbar vermitteln.

Eine unserer Maßnahmen dazu ist die Anwendung von Elementen des Sprachkonzepts der **einfachen Sprache**.

Dies sind Maßnahmen, die

- auf leichte Verständlichkeit zielen,
- komplizierte Sprachelemente vermeiden,
- trotzdem einen normalen Spracheindruck machen.

Entscheidender Punkt dabei ist jedoch, dass hier es zu **KEINEN** Veränderungen der Inhalte kommt.

Wir legen zudem allergrößten Wert auf *Lese-freundlichkeit* und **ein die Lernprozesse unterstützendes Design**:

- 2-Spalten-Druck hilft nach wissenschaftlichen Untersuchungen nachweislich Informationstexte besser zu erfassen.
- Die Kapitel sind in einer größeren Schrift als üblich gesetzt.

Wo immer möglich werden Inhalte durch Graphiken, Karikaturen oder Fotos veranschaulicht und visualisiert.

Um die Verständlichkeit der Texte zu erhöhen, erfolgt eine systematische Bebilderung.

Die übersichtliche Gestaltung der Kapitel, die ausführlichen Erläuterungen der Fachbegriffe, die leicht verständliche Textformulierung und die vielen Beispiele und Abbildungen veranschaulichen die Inhalte ganz besonders, sodass das Lernen wesentlich erleichtert wird.

Das umfangreiche Sachwortverzeichnis am Schluss des Buches soll dem schnellen und gezielten Auffinden wichtiger Inhalte dienen.

Wir haben uns bewusst für zwei Modellunternehmen entschieden:

- Hauptsächlich ist dies ein Textileinzelhändler die Tom Hoss KG (mit den Verkaufsformen Bedienung und Vorwahl).
- Nebenbei haben wir noch eine Filiale der Lemi AG (Selbstbedienung).

Vom Sortiment her finden sich zumindest als Konsumenten alle Schülerinnen und Schüler weitgehend dort wieder.

Die einzelnen Kapitel dieses umfassenden und verständlichen Schulbuchs sind einheitlich gegliedert:

- 1. Einstieg:** Jedes Kapitel beginnt mit einer anschaulichen Fallschilderung oder Darstellung, die auf eine Problemstellung des Kapitels hinweist. Die Lernsituationen sind herausfordernd, aber nicht überfordernd.
- 2. Einordnung des Themas:** Diese Textsorte fördert den Lernzuwachs, indem sie für die Lernenden Transparenz schafft über die Struktur und die Bedeutung der folgenden Inhalte. Ein advance organizer stellt für die Schülerinnen und Schüler zunächst anschaulich dar, welche Themenbereiche und inhaltlichen Schritte in diesem Kapitel behandelt werden. Die Lernenden werden auch informiert, wo im Lernfeld die Thematik angesiedelt ist. Ihnen wird auch verdeutlicht, über welche Kompetenzen sie nach Bearbeitung des jeweiligen Kapitels verfügen sollten.
- 3. Information:** Es schließt sich ein ausführlicher Informationsteil mit einer großen Anzahl von Beispielen und weiteren Veranschaulichungen an.
- 4. Aufgaben:** Damit die Schülerinnen und Schüler einen großen Lernzuwachs erzielen, müssen die Kapitel nicht nur leicht verständlich sein. Die Lernenden müssen auch Gelegenheit bekommen, das Gelernte über eine Anwendung auch langfristig zu verankern. Wir bieten daher viele Aufgaben an. Diese dienen einerseits der selbstständigen Erschließung des Textes, sollen andererseits das Gelernte vertiefen. Vor allem aber sollen sie Grundlagen zum Erwerb der beruflich geforderten Handlungskompetenz legen. Andere Aufgaben sollen durch *Anwendung*

*wichtiger Lern-, Arbeits- und Präsentationstechniken* im Zusammenhang mit dem behandelten Thema *Methodenkompetenzen* und die Fähigkeit zum Selbstmanagement zu vermitteln und konsequent einzuüben.

- 5. Zusammenfassung:** Am Kapitelende werden die wesentlichen Lerninhalte in Form einer farblich hervorgehobenen Übersicht zusammengefasst. Die Übersicht eignet sich sehr gut zur Wiederholung des Gelernten.

Mit Bearbeitung durch spezielle Aufgabentypen sollen diese Post-organizer zusammenfassend langfristiges Behalten sichern.

- 6. Ich überprüfe meine neu erworbenen Kompetenzen:** Am Ende eines Kapitels bekommen die Schülerinnen und Schüler einen klaren Überblick über ihren aktuellen Lernstand.

Unser Ziel, ein möglichst hohes fachliches Niveau mit größtmöglicher Verständlichkeit zu erreichen, wird durch weitere mediale Unterstützung erreicht:

- Das Arbeitsbuch zu diesem Schulbuch enthält Handlungssituationen, die auf die Durchführung eines handlungsorientierten Unterrichts ausgerichtet sind. Die Bearbeitung der Aufgaben im Arbeitsbuch sichert und erweitert die berufliche Handlungskompetenz.
- Auf der Internetseite zu der Buchreihe Einzelhandel 4.0 stellen wir unterschiedliche Arten von Bildung 4.0-Produkten (Filme, Erklärvideos, Scribble-Videos, Lernquizzes) für eine Erhöhung des Lernzuwachses bei den Schülerinnen und Schülern zur Verfügung.

Februar 2019 Die Verfasser

## Lernfeld 1: Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren

1.1	Das Modellunternehmen	7
1.2	Die Orientierung im neuen Unternehmen	19
1.3	Umfassende Handlungskompetenzen der Arbeitnehmer	25
1.4	Soziale Kompetenz in bestimmten beruflichen Situationen	41
1.5	Der Wirtschaftskreislauf	50
1.6	Die Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	56
1.7	Unternehmensziele	66
1.8	Kundenorientierung als wichtigster Erfolgsfaktor von Einzelhandelsunternehmen	73
1.9	Das Warenangebot in verschiedenen Geschäften	83
1.10	Verkaufsformen	93
1.11	Die Organisation des Unternehmens	104
1.12	Warenwirtschaftssysteme und ERP-Systeme	114
1.13	Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung	124
1.14	Die Duale Berufsausbildung im Einzelhandel	128
1.15	Der Tarifvertrag	134
1.16	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	139
1.17	Die innerbetriebliche Mitbestimmung	144
1.18	Notwendigkeit und Grenzen sozialer Sicherung	151
1.19	Professionell präsentieren	164

## Lernfeld 2: Die Durchführung eines typischen Verkaufsgesprächs

2.1	Grundlagen für erfolgreiche Verkaufsgespräche	179
2.2	Informationsmöglichkeiten über Waren	192
2.3	Das Warenwissen	204
2.4	Kommunikation in Verkaufsgesprächen	219
2.5	Der Einsatz der Körpersprache im Verkauf	232
2.6	Sprache als Instrument in erfolgreichen Verkaufsgesprächen	244
2.7	Fragen im Verkaufsgespräch	254
2.8	Der Kontakt zum Kunden	263
2.9	Die Bedarfsermittlung	269
2.10	Das Angebot von Alternativen als besonderes Problem der Bedarfsermittlung	280
2.11	Die Warenvorlage	284
2.12	Die Verkaufsargumentation	292
2.13	Die Preisnennung	302
2.14	Die Einwandbehandlung	312
2.15	Die Herbeiführung der Kaufentscheidung	321
2.16	Das Angebot von Ergänzungen	328
2.17	Der Abschluss des Verkaufsgesprächs	334
2.18	Die professionelle Durchführung eines komplexen Verkaufsgesprächs	339

### Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen

3.1	Das Zustandekommen von Rechtsgeschäften	349
3.2	Abschluss und Erfüllung von Kaufverträgen	356
3.3	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	362
3.4	Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen	367
3.5	Die Arbeit an der Kasse	374
3.6	Die Erfassung der Verkaufsdaten	390
3.7	Die Umsatzsteuer	402
3.8	Die Barzahlung	407
3.9	Die Zahlung mit Girocard	413
3.10	Die bargeldlose Zahlung	421
3.11	Die Zahlung mit Kunden- und Kreditkarten	428
3.12	Der Zahlungsverkehr beim Onlinekauf	433
3.13	Die Anwendung von Rechenverfahren	447

### Lernfeld 4: Waren präsentieren

4.1	Das Instore-Marketing	457
4.2	Das Ladenumfeld	471
4.3	Das Einrichten von Verkaufsräumen	483
4.4	Maßnahmen der Flächenzuteilung	498
4.5	Die Gestaltung einer positiven Einkaufsatmosphäre	512
4.6	Innovationen in der Warenpräsentation	527

### Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

5.1	Instrumente der Kommunikationspolitik	551
5.2	Werbung	559
5.3	Service und Dienstleistungen als Maßnahmen der Kundenbindung	575
5.4	Gesetzliche Regelungen des Wettbewerbs	582
5.5	Verpackung im Einzelhandel	594
5.6	Die Zustellung von Waren an die Kunden	603

Sachwortverzeichnis	611
---------------------	-----

Bildquellenverzeichnis	614
------------------------	-----



LF 1

## Lernfeld 1

Den Einzelhandels-  
betrieb erkunden und  
präsentieren



## 1.1 Das Modellunternehmen

### Problemstellung



Das SüdWestZentrum ist ein im Jahr 2009 eröffnetes Einkaufszentrum in Berlin. In dem Shoppingcenter sind auf knapp 43.000 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche verschiedene Geschäfte untergebracht. Den Kunden werden überwiegend von Einzelhandelsgeschäften Waren sämtlicher Art angeboten. Darüber hinaus verfügt das SüdWestZentrum, kurz SWZ genannt, über Geschäfte, die den Kunden Serviceleistungen anbieten. Es handelt sich zum Beispiel um Fast-Food-Restaurants, die in den beiden Foodcourts der Mall untergebracht sind, und um Cafés.

Geschäft	Branche	Geschäft	Branche
Abenteuer	Outdoorartikel	Beauty World	Kosmetikhandel
Accessoires Berlin	Modeaccessoires	Berlin Info	Tourismus
Adriano	Lederwaren	Bennys Tattoo	Tätowierer
Aimée Chocolat	Süßwarenhandel	Blaue Adria	Eiswaren
Allerlei	Non-Food	Blumeninsel	Floristik
Albert Heise	Erlebnishandel	Body & Soul	Kosmetikartikel
Apotheke SWZ	Heil- u. Verbands- mittel	Bücherwurm	Buchhandel, Medienhaus
Asia Food	Restaurantbetrieb	Call me	Internet, Telefon, Fernsehen
Bequem Schuh	Schuhhandel		



## EINORDNUNG DES THEMAS

### Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren



Kompetenzen

#### Nach Bearbeitung dieses Kapitels können Sie ...

- ... den Ausbildungsbetrieb „Tom Hoss KG“ präsentieren.
- ... die Leistungsschwerpunkte und Arbeitsgebiete des dargestellten Einzelhandelsunternehmens darstellen.
- ... das Unternehmensleitbild der Tom Hoss KG erläutern.
- ... den Ausbildungsbetrieb präsentieren.

## INFORMATIONSTEXT

Zahlreiche im SüdWestZentrum ansässige Unternehmen bilden Auszubildende aus. In der Berufsschule treffen sich:



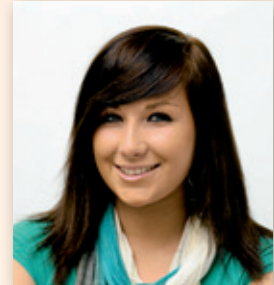
Stefanie Beyer,



Jakub Nowak,



Martin Klages und



Shirin Gül.

Alle vier haben ihre Ausbildung zur/zum Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel in einem Geschäft des SWZ begonnen.



Die Bankverbindungen des Unternehmens lauten wie folgt:

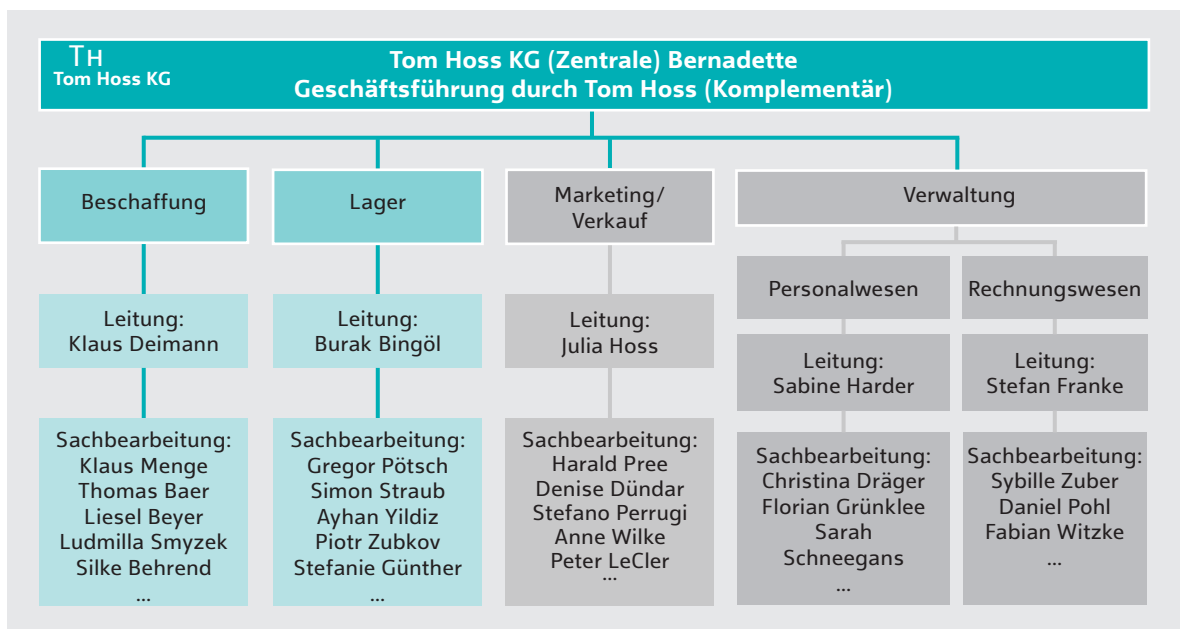
<b>Deutsche Bank</b>	
IBAN:	DE59250700700063620900
BIC:	DEUTDE2HXXX
Bankleitzahl:	25070070
Kontonummer:	063620900
<b>Commerzbank AG</b>	
IBAN:	DE34 3708 0040 0489 0024 28
BIC:	DRESDEFF370
Bankleitzahl:	37080040
Kontonummer:	0489002428

Weitere wichtige Unternehmensdaten:

<b>Finanzamtsdaten:</b>	
Finanzamt Friedrichshain-Kreuzberg	
Steuernummer:	14/130/23354
USt-ID:	DE 121287018
EORI-Nr.:	DE3455291

Die Auszubildenden werden grundsätzlich in der Filiale ausgebildet, der sie zugeordnet sind.

Einen Teil der Ausbildung absolvieren die Auszubildenden in der Firmenzentrale der Tom Hoss KG in Friedrichshain, damit alle berufspraktischen Tätigkeiten erlernt werden können. Die Firmenzentrale in der Mühlenstraße ist wie folgt organisiert:



## 1.2 Die Orientierung im neuen Unternehmen

### Problemstellung

Stefanie Beyer hat ihren ersten Tag in der Abteilung hinter sich. Kurz vor Feierabend kommt ihre Ausbildungsleiterin, Frau Dräger, zu ihr.

**Stefanie Beyer:**

„Hallo Frau Dräger!“

**Christina Dräger:**

„Na, Stefanie wie geht es Ihnen so nach Ihrem ersten Tag in der Abteilung?“

**Stefanie Beyer:**

„Ich glaube, ich bin sonst nicht auf den Kopf gefallen, aber heute bin ich doch etwas verunsichert: So viel Neues auf einmal ...!“



1. Führen Sie Gründe auf, warum Stefanie an ihrem ersten Tag in der Abteilung verunsichert ist.

2. Machen Sie Vorschläge, wie Stefanie sich möglichst schnell an ihrem Arbeitsplatz zurechtfinden kann.

## EINORDNUNG DES THEMAS

### Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren



Kompetenzen

#### Nach Bearbeitung dieses Kapitels können Sie ...

- ... nachvollziehen, dass Sie sich auf die schwierigen ersten Tage in einem neuen Unternehmen gut vorbereiten müssen.
- ... sich angemessen am neuen Arbeitsplatz verhalten.
- ... erste Beispiele für sozialkompetentes Verhalten anführen.
- ... wichtige Strukturen und Besonderheiten eines neuen Arbeitsplatzes identifizieren (erkennen).
- ... heutige Anforderungen an Arbeitnehmer erläutern.

## INFORMATIONSTEXT

### Orientierungsschwerpunkte der ersten Arbeitstage

Die ersten Tage in einem neuen Unternehmen werden oft als sehr schwierig empfunden:

- Das gesamte Unternehmen ist unbekannt. Das betrifft sowohl den Aufbau des Betriebs als auch die Hierarchie und die Stellung bzw. die Aufgaben der Abteilungen.
- Unternehmen haben häufig eine eigene Unternehmensphilosophie, nach der sie und die Mitarbeiter handeln. Eine Unternehmensphilosophie ist ein gemeinsamer Leitgedanke für die Führung eines Unternehmens.
- Die Arbeitsabläufe im Unternehmen sind noch nicht vertraut.
- Auszubildende kannten bisher nur die Schule, jetzt sind sie in einer neuen Welt. Mit dem Eintritt in ein Unternehmen gelten bestimmte Regeln, die für die Arbeit am Arbeitsplatz unerlässlich sind.

Der erste Eindruck, den ein neuer Mitarbeiter macht, ist besonders wichtig: Er wirkt sich darauf aus, wie man zukünftig im Unternehmen wahrgenommen wird. Auf diese ersten Tage sollte man gut vorbereitet sein. Je schneller Auszubildende die Unsicherheit der ersten Tage ablegen, desto erfolgreicher wird die Ausbildungszeit werden.

Folgende Punkte sollten daher so früh wie möglich geklärt werden:

- Wie verhält man sich – gerade in den ersten Tagen – erfolgreich am Arbeitsplatz?
- Wie ist das Unternehmen aufgebaut?
- Welche Besonderheiten kennzeichnen das Unternehmen?

### Verhalten am neuen Arbeitsplatz

Ein Auszubildender muss in seinem Ausbildungsbetrieb die Regeln der Arbeitswelt beachten. Manche Regeln sind schon aus der Schule bekannt. Manche Regeln sind für den Auszubildenden jedoch neu.

- **Kleidung**  
Wer ernst genommen werden möchte, kleidet sich angemessen und dem Unternehmen entsprechend.

- **Siezen**  
Grundsätzlich beginnt der erste Kontakt im Geschäftsleben mit dem „Sie“. Wenn in einigen Abteilungen das „Du“ üblich ist, wartet man, bis es einem offiziell angeboten wird.
- **Ordnung**  
Ein ordentlicher Arbeitsplatz zeigt, dass man übersichtlich und verantwortungsvoll arbeitet.
- **Einsatzfreude**  
Gerade von neuen Mitarbeitern wird viel Engagement (=Einsatzbereitschaft) erwartet.
- **Pünktlichkeit**  
Kollegen und Vorgesetzte messen die Einsatzbereitschaft neuer Mitarbeiter auch an der Pünktlichkeit. Dies gilt nicht nur für den Beginn der Arbeitszeit, sondern auch für Termine im Betrieb wie z. B. Besprechungen.
- **Mut zum Fragen**  
Zwar will man oft beweisen, dass man die richtige Person für den Ausbildungsplatz ist. Aber in der Ausbildung ist es wichtig, Fragen zu stellen. So zeigt man Interesse an der Arbeit und vermeidet Fehler. Gerade am Anfang kann man im Unternehmen noch nicht alles richtig machen.
- **Höflichkeit**  
Höflichkeit ist selbstverständlich: Sie sorgt für einen angenehmen und rücksichtsvollen Umgang, wenn Menschen aufeinandertreffen. Zudem ist sie ein Ausdruck von Respekt gegenüber dem anderen.

### BEISPIEL

Jakub Nowak wird von allen in der Abteilung, aber auch von vielen im Privatleben als höflich empfunden:

- Er grüßt andere und verabschiedet sich von ihnen.
- Andere Personen werden von ihm nicht in peinliche Situationen oder in Verlegenheit gebracht.
- Er bedankt sich. Er fordert aber selber keinen Dank ein.

## Erkundung des neuen Unternehmens

Um das eigene Interesse am Unternehmen zu verdeutlichen, sollten neue Mitarbeiter und Auszubildende so viel Wissen wie möglich über das

Unternehmen in Erfahrung bringen. In den ersten Tagen müssen sie dazu sehr viele Informationen sammeln:



### Besonders wichtige Fragen

Ein besonderes Augenmerk wird auf die Beantwortung der folgenden Fragen gelegt.

### Wie ist das Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes?

Der Ausbildungsbetrieb lebt vom reibungslosen Angebot und Absatz seiner Waren und Dienstleistungen. Daher muss ein neuer Mitarbeiter das Waren- und Dienstleistungsangebot des Betriebes so schnell wie möglich kennenlernen.

### Welche Informationen werden benötigt, um sofort mit der Arbeit am Arbeitsplatz loslegen zu können?

Als Erstes muss die direkte Umgebung des Arbeitsplatzes erkundet werden.

### BEISPIEL

Für einen erfolgreichen Start am Arbeitsplatz klärt Stefanie Beyer erst einmal:

- Wie werden Postein- und -ausgänge gehandhabt?
- Wie wird die Post verteilt?

- Wie funktioniert die Telefonanlage?
- Wie meldet man sich am Telefon?
- Wer ist für welche Unterschriften zuständig?
- Woher bekommt man Formulare und anderes Büromaterial?
- Wo befinden sich Arbeitsunterlagen, auf die jeder zugreifen kann?
- Wo sind Kopierer und Faxgerät?

### Wie ist die Aufbauorganisation im Unternehmen gestaltet?

Unter der Aufbauorganisation versteht man die hierarchische Struktur eines Unternehmens. Es wird zum Beispiel geregelt, wer wem Anweisungen geben darf: Unternehmen sind unterschiedlich aufgebaut. Ein **Liniensystem** liegt vor, wenn die Abteilungen nach den Tätigkeiten (z. B. Einkauf, Produktion, Lager, Verkauf) im Unternehmen gebildet werden.

- Um ein **Einliniensystem** handelt es sich, wenn jeder Mitarbeiter einen direkten Vorgesetzten hat.
- Im **Mehrliniensystem** dagegen kann jeder Mitarbeiter bei der Lösung einer Aufgabe Weisungen von unterschiedlichen Vorgesetzten bekommen.

- Eine Mischform ist das **Stabliniensystem**. Das Stabliniensystem ist ein Einliniensystem, das durch Stabsstellen erweitert wurde. Stabsstellen haben keine Weisungsbefugnis. Sie dürfen nur beraten.

### BEISPIEL

Die Tom Hoss KG hat ein Stabliniensystem. Dies kann Stefanie Beyer dem Gesamtstellenplan entnehmen (siehe S. 12f.). Herr Pohl als Sachbearbeiter im Rechnungswesen hat als direkten Vorgesetzten nur Herrn Franke als Abteilungsleiter. Dieser wiederum hat als direkten Vorgesetzten nur Herrn Hoss. Herr Mitschke von der Stabsstelle Organisation/EDV darf ihn beraten, ist aber nicht weisungsbefugt.

### Wie ist die Unternehmensphilosophie?

Immer mehr Unternehmen sehen einen direkten Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit der Kunden und einer erfolgreichen Geschäftstätigkeit. Sie setzen daher eindeutig auf eine kundenorientierte Unternehmensausrichtung.

Im Rahmen der **Kundenorientierung** versucht ein Unternehmen zunächst, alle Kundenerwartungen zu ermitteln und zu analysieren (=untersuchen). Anschließend versucht das Unternehmen, diese Kundenerwartungen mit dem betrieblichen Waren- und Dienstleistungsangebot zu erfüllen. Dadurch sollen langfristig stabile und vorteilhafte Beziehungen zu den Kunden aufgebaut werden.

### Nach welchem Grundsatz werden betriebliche Abläufe gestaltet?

In der herkömmlichen Ablauforganisation wird eine Aufgabe von verschiedenen Abteilungen getrennt bearbeitet. Da hier niemand die Verantwortung für den Gesamtprozess hat, führt dies oft zu Problemen.

Ist das Unternehmen dagegen an **Geschäftsprozessen** ausgerichtet, bearbeitet beispielsweise eine Person abteilungsübergreifend den Fall. Ein Geschäftsprozess ist also eine zusammengehörende Folge von betrieblichen Tätigkeiten mit dem Ziel, vom Kunden erwartete Leistungen bestmöglich zu erzeugen.

## AUFGABEN

1. Warum werden die ersten Tage in einem neuen Unternehmen als besonders schwierig empfunden?
2. Warum ist es wichtig, sich so schnell wie möglich im Unternehmen zurechtzufinden?
3. Führen Sie fünf wichtige Regeln für das Verhalten am Arbeitsplatz auf.
4. Welche Informationen werden in den ersten Tagen am Arbeitsplatz benötigt?
5. Was ist ein Stabliniensystem?
6. Wozu dient die Kundenorientierung?
7. Was ist ein Geschäftsprozess?
8. Die Sozialkompetenz umfasst alle Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten, die dazu befähigen, in den Beziehungen zu Menschen situationsgerecht zu handeln. Bringen Sie Beispiele für sozialkompetentes Verhalten am Arbeitsplatz. Begründen Sie, warum dieses Verhalten wichtig ist.
9. Überprüfen Sie mithilfe der Mindmap auf S. 22, inwieweit Sie sich schon an Ihrem

neuen Arbeitsplatz und in Ihrem neuen Unternehmen auskennen.

10. Welche Grundregeln für ein angemessenes Verhalten an einem neuen Arbeitsplatz werden in den folgenden beiden Beispielen gezeigt?

a)



b)



11. Recherchieren Sie im Internet nach dem Unternehmensleitbild eines der großen Einzelhandelsunternehmen, das Sie kennen. Vergleichen Sie dieses mit dem Unternehmensleitbild Ihres Unternehmens.



## INFORMATIONSTEXT

### Streben nach Gewinn

Jeder Unternehmer will durch seine selbstständige Tätigkeit einen möglichst hohen Gewinn erzielen (= Gewinnmaximierung). Denn der Gewinn sichert sein Einkommen und damit seinen Lebensstandard.

Dieses Streben nach einem maximalen Gewinn kommt in dem Ziel einer möglichst hohen Rentabilität des eingesetzten Kapitals zum Ausdruck.

#### DEFINITION

Die **Rentabilität** gibt die Verzinsung des in einem Unternehmen eingesetzten Kapitals an.

Bei der Ermittlung der Rentabilität unterscheidet man:

- Eigenkapitalrentabilität (= Unternehmerrentabilität)
- Gesamtkapitalrentabilität (= Unternehmensrentabilität)
- Umsatzrentabilität

#### DEFINITION

Die **Eigenkapitalrentabilität** gibt an, mit wie viel Prozent sich das eingesetzte Eigenkapital verzinst hat.

#### Eigenkapitalrentabilität

$$= \frac{\text{Unternehmergewinn} * 100}{\text{Eigenkapital}}$$

#### BEISPIEL

Unternehmergewinn:	100.000,00 €
Eigenkapital:	500.000,00 €

$$\begin{aligned} &\text{Eigenkapitalrentabilität} \\ &= \frac{100.000,00 \text{ €} * 100\%}{500.000,00 \text{ €}} = 20\% \end{aligned}$$

### Streben nach Umsatz

Viele Unternehmen versuchen einen hohen Gewinn durch einen hohen Umsatz zu erzielen.

### Erhaltung des Betriebes

Die Gewinn- und Umsatzziele können auf Dauer nur in einem lebensfähigen Unternehmen erzielt werden. Dabei reichen hohe Umsätze allein nicht aus, um im Wettbewerb zu bestehen. Diese Um-

Die **Gesamtkapitalrentabilität** gibt an, mit wie viel Prozent sich das gesamte eingesetzte Kapital verzinst hat.

#### Gesamtkapitalrentabilität

$$= \frac{(\text{Unternehmergewinn} + \text{Fremdkapitalzinsen}) * 100}{(\text{Eigenkapital} + \text{Fremdkapital})}$$

#### BEISPIEL

Unternehmergewinn:	100.000,00 €
Eigenkapital:	500.000,00 €
Fremdkapital:	500.000,00 €
Zinssatz für das Fremdkapital:	12 %
→ Zinsen für das Fremdkapital:	60.000,00 €
Gesamtkapitalrentabilität	
=	$\frac{(100.000,00 \text{ €} + 60.000,00 \text{ €}) * 100\%}{(500.000,00 \text{ €} + 500.000,00 \text{ €})} = 16\%$

Die **Umsatzrentabilität** gibt den im Nettoumsatz enthaltenen Gewinn in Prozent an. Eine geringe Umsatzrentabilität führt bei gleichem Umsatz zu einem geringeren Gewinn als eine hohe Umsatzrentabilität.

#### Umsatzrentabilität

$$= \frac{\text{Unternehmergewinn} * 100}{\text{Nettoumsatz}}$$

#### BEISPIEL

Unternehmergewinn:	158.000,00 €
Nettoumsatz:	4.740.000,00 €
Umsatzrentabilität	
=	$\frac{158.000,00 \text{ €} * 100\%}{4.740.000,00 \text{ €}} = 3,33\%$

sätze müssen vielmehr auf möglichst wirtschaftliche Weise erzielt werden.

Ein Unternehmer handelt wirtschaftlich, wenn er versucht,

- eine bestimmte Leistung mit möglichst geringem Aufwand oder
- eine möglichst große Leistung mit einem gegebenen Aufwand zu erzielen (= ökonomisches Prinzip1).

# EINORDNUNG DES THEMAS

## Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren



Kompetenzen

**Nach Bearbeitung dieses Kapitels können Sie ...**

- ... die große Bedeutung von Warenwirtschaftssystemen für den Einzelhandel begründen.
- ... den Kreislauf der Warenwirtschaft im Einzelhandel nachvollziehen und den Weg der Ware in einem Einzelhandelsbetrieb beschreiben.
- ... grundlegende Leistungen eines Warenwirtschaftssystems aufzeigen
- ... verschiedene Arten von Warenwirtschaftssystemen unterscheiden
- ... Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Warenwirtschaftssystemen und ERP-Systemen erläutern.

## INFORMATIONSTEXT

### Warenwirtschaft

Der Warenbereich des Unternehmens wird sehr oft auch Warenwirtschaft genannt. Die Warenwirtschaft umfasst sämtliche Tätigkeiten, die mit der Beschaffung, der Lagerung und dem Absatz – verbunden sind.

### Waren- und Informationsflüsse in der Warenwirtschaft

Im Unternehmen findet in der Regel folgender Waren- und Informationskreislauf statt:

Im **Warenfluss** wird die Ware physisch (= körperlich) durch das Unternehmen bewegt. Die Mitarbeiter arbeiten mit und an den Waren.

#### BEISPIEL

Ein Auftragseingang z. B. im Onlineshop löst in der Warenwirtschaft der Tom Hoss KG eine Reihe voneinander abhängiger Vorgänge aus: Die Ware muss auf ihre Verfügbarkeit hin geprüft, zusammengestellt, verpackt und versandt werden.

Im **Informationsfluss** werden Informationen über Waren durch das Unternehmen bewegt. Die Beschäftigten arbeiten mit Informationen über Waren.



*Der Kreislauf der Warenwirtschaft: Tätigkeiten der Auftragsbearbeitung beeinflussen das Bestellwesen und umgekehrt*

**BEISPIELE**

Der Eingang an Ware führt bei der Tom Hoss KG – zum Teil zeitlich versetzt – unter anderem zu folgenden Tätigkeiten:

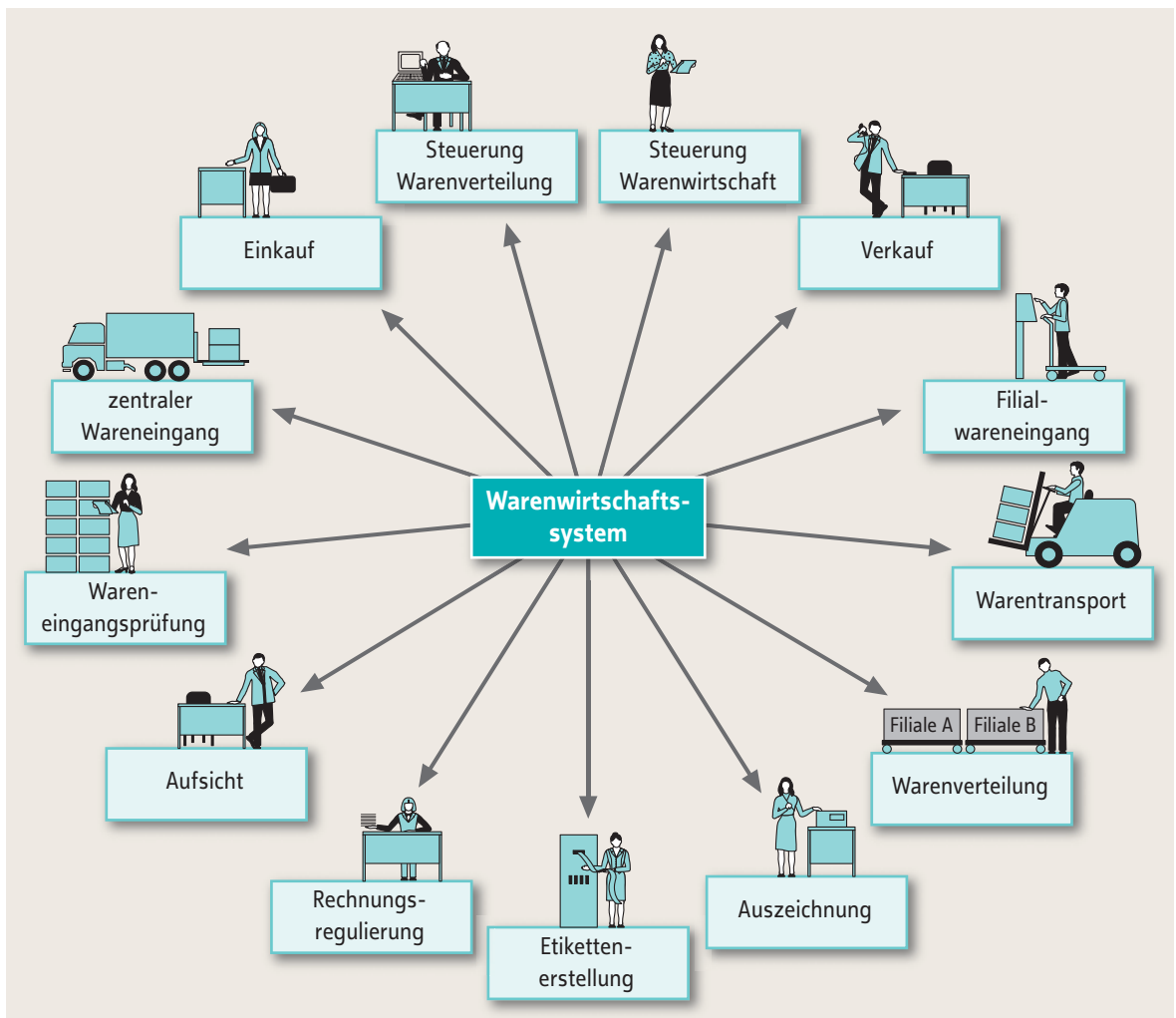
- Der Lieferschein wird geprüft.
- Die Rechnung wird kontrolliert.
- Der Bestand an Ware wird in den Büchern aktualisiert.
- Für den Verkauf wird der Ladenpreis mithilfe der Kalkulation festgelegt.
- Die Umsätze dieses Artikels werden beim Verkauf erfasst.
- Aufgrund der Nachfrage wird der Umfang der Nachbestellungen festgelegt.

Die Ware ist die wichtigste und meist die größte Investition im Unternehmen. Daher können Fehler im Bereich der Ware den Bestand des Unternehmens direkt und relativ kurzfristig gefährden.

In der Warenwirtschaft geht das Bestreben des Unternehmens dahin, die richtige Ware zur rechten Zeit, zum richtigen Preis, in der richtigen Menge und am richtigen Ort vorrätig zu haben. Sobald eine dieser Forderungen nicht erfüllt ist, entstehen dem Unternehmen zusätzliche Kosten bzw. es entgeht Gewinn:

Ist die Ware z. B. zu früh oder in zu großen Mengen am Lager, entstehen unnötige Lagerkosten. An anderer Stelle dringend benötigtes Kapital wird gebunden.

Im umgekehrten Fall – wenn z. B. die Nachfrage nach einem Artikel das Angebot übersteigt – kann der kaufwillige Kunde nicht bedient werden. Das Unternehmen kann wegen der ausbleibenden Verkäufe keinen Gewinn machen. Die gleichen Feststellungen können gemacht werden, sobald im Sortiment die nachgefragte Ware nicht enthalten oder nicht zum richtigen Preis angeboten wird.



- Verkauf
- Finanzwirtschaft
- Rechnungswesen
- Controlling
- Personalwesen
- Marketing

Neben diesen klassischen Modulen bieten ERP-Systeme mittlerweile weitere Lösungen an:

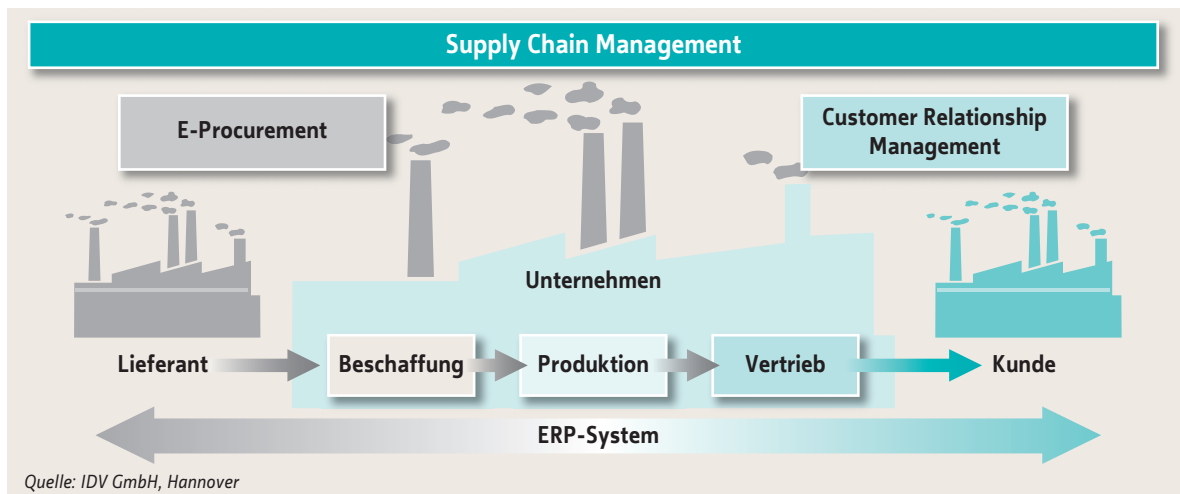
- Sie streben (durch Integration früher unterschiedlicher Module) eine Beschleunigung der Geschäftsprozesse an.
- Mithilfe des Customer Relationship Managements (Maßnahmen zur Kundenbindung) versucht man, die Kundenbeziehungen zu optimieren.
- Sie bieten oft die Möglichkeit an, einen Internet-shop aufzubauen.

- Über das Supply Chain Management werden die EDV-Systeme der Geschäftspartner integriert.

Bekannte ERP-Anbieter sind u. a.:

- SAP
- Oracle
- Microsoft (Dynamics NAV und Dynamics AX)

Der Trend geht zu **web-basierten ERP-Systemen**. Sie ermöglichen die Darstellung der Systemoberfläche in einem Browserfenster. Dadurch bekommen unternehmensfremde Personen – also z. B. Geschäftspartner – Zugriff auf das eigene Programm, ohne Software installieren zu müssen: sie werden somit direkt in die eigenen Geschäftsprozesse mit einbezogen. Das bringt wesentliche Zeit- und somit auch Kostenvorteile.



Unter Supply Chain Management versteht man die optimale Koordinierung der Zusammenarbeit mit den Partnern des eigenen Unternehmens (Lieferanten, Händler, Logistikdienstleister, Kunden) über verschiedene Wirtschaftsstufen hinweg. Diese Prozesse werden innerhalb des Unternehmens durch das ERP-System gesteuert. So regelt das System beispielsweise sowohl die Beschaffung über das Internet beim Lieferanten (E-Procurement) als auch die Beziehung zum Kunden (Customer Relationship Management).

## AUFGABEN

1. Was versteht man unter dem Begriff *Warenwirtschaft*?
2. Warum wird der Warenwirtschaft eine sehr große Aufmerksamkeit geschenkt?
3. In der Textilhandlung Rohrmoser KG führen die Mitarbeiter die folgenden Tätigkeiten durch:
  - a) Pullover werden Textileinzelhändlern im Verkaufsgespräch vorgeführt.
  - b) Die Ware wird für den Kunden verpackt.
  - c) Die Merkmale und Leistungen einer Ware werden beschrieben.
  - d) Es wird eine Rechnung für den Kunden geschrieben.
  - e) Ware wird im Showroom dekorativ angeordnet.

Entscheiden Sie, ob die Tätigkeiten zum Waren- oder zum Informationsfluss im Unternehmen gehören.

4. Was ist ein Warenwirtschaftssystem?
5. Erläutern Sie
  - a) den Warenfluss,
  - b) den Informationsfluss
 in einem Einzelhandelsunternehmen.
6. Welcher Zielkonflikt tritt in der Warenwirtschaft auf?
7. Durch welche Merkmale sind herkömmliche Warenwirtschaftssysteme gekennzeichnet?
8. Was ist ein EDV-gestütztes Warenwirtschaftssystem?
9. Welche Art von Warenwirtschaftssystem wird in Ihrem Betrieb verwendet?
10. Was sind integrierte Warenwirtschaftssysteme?
11. Was versteht man unter ERP-Systemen?
12. Welche Vorteile erhoffen sich Unternehmen vom Einsatz der ERP-Systeme?
13. Welche Module umfasst eine ERP-Software?
14. Bearbeiten Sie dieses Kapitel mithilfe des aktiven Lesens.
15. Erstellen Sie eine Mindmap, die alle wichtigen Informationen dieses Kapitels zu Warenwirtschaftssystemen enthält.
16. Um sich in die Warenwirtschaft Ihres Unternehmens einzuarbeiten, müssen Sie die Tätigkeitsbereiche der Warenwirtschaft analysieren.
  - a) Zeichnen Sie jeweils den Waren-, Geld- und Datenfluss in Ihrem Ausbildungsbetrieb. Tragen Sie jeweils den Standort von Computern und mit der EDV in Verbindung stehende Geräte ein.
  - b) Versuchen Sie, den Waren- und Datenfluss im Kreislaufmodell darzustellen.
17. Entwerfen Sie eine Stellenbeschreibung für eine Stelle als Verantwortlicher im Bereich der Warenwirtschaft Ihres Ausbildungsbetriebs.
18. **Stammdaten** sind Daten, die über einen längeren Zeitraum unverändert bleiben. Sie ändern sich selten oder nie.
 

Dagegen versteht man unter **Bewegungsdaten** alle Daten, die öfter Veränderungen unterliegen.

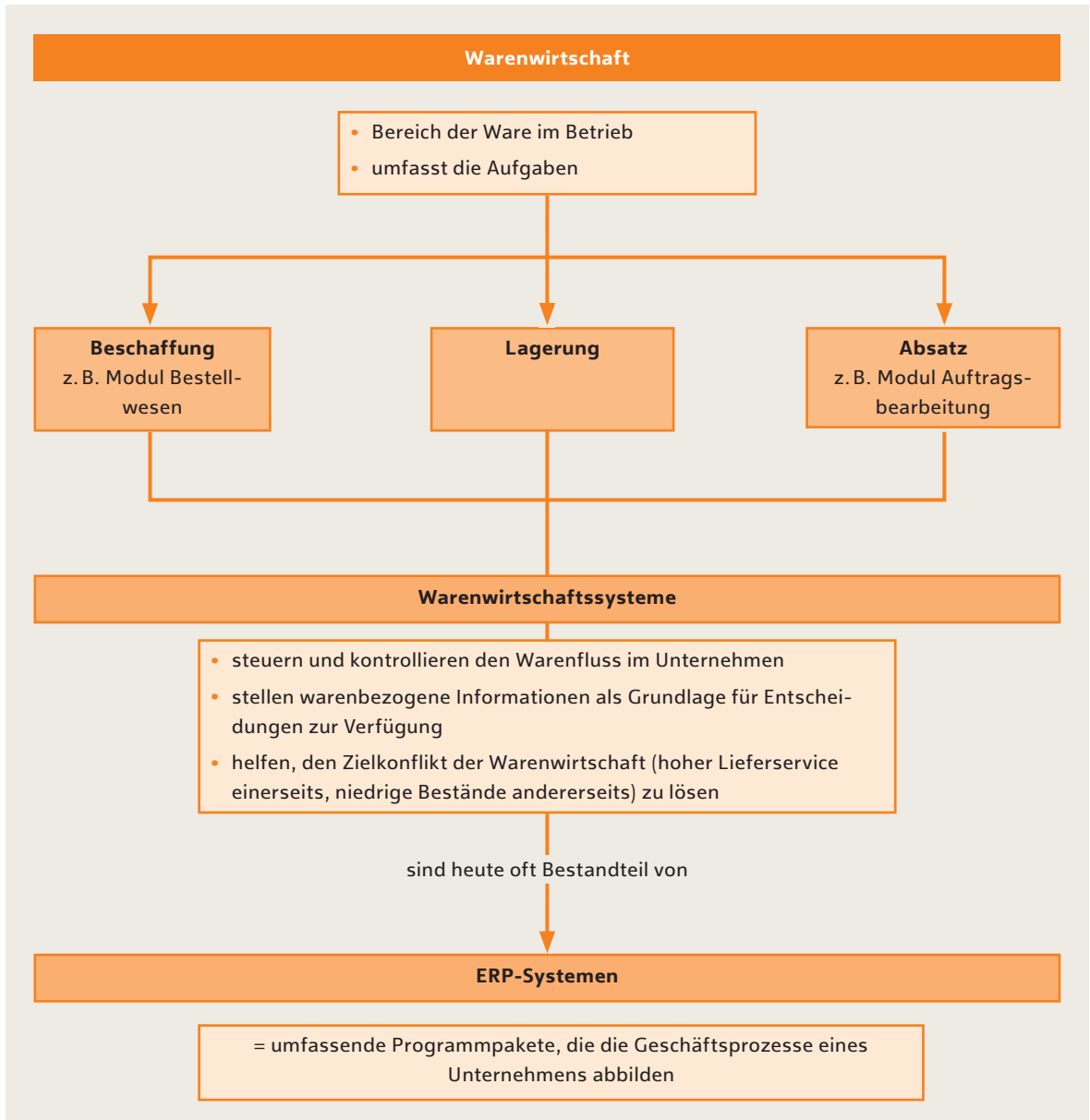
  - a) Untersuchen Sie im Warenwirtschaftssystem Ihrer Schule oder Ihres Ausbildungsunternehmens, welche Stammdaten jeweils erfasst werden.
  - b) Führen Sie 15 Beispiele für Bewegungsdaten auf.
19. Bilden Sie in Ihrer Klasse vier Gruppen. Ihre Lehrerin/Ihr Lehrer nennt ein Unterprogramm aus dem Warenwirtschaftssystem Ihrer Schule, das Sie suchen müssen. Das Gruppenmitglied, das das Unterprogramm als Erstes gefunden hat, gewinnt für seine Gruppe einen Punkt. Gewinner ist die Gruppe, die am Schluss die meisten Punkte erzielt hat.
20. Entscheiden Sie in den folgenden Fällen, ob jeweils Stammdaten oder Bewegungsdaten vorliegen.
  - a) Telefonnummer: 05121 83901
  - b) Produktpreis: 20 €
  - c) Geburtsdatum: 01.01.1980
  - d) Anrede: Herr
  - e) Bestelldatum: 13.2.2019
  - f) Vor- und Nachname: Mark Storch
  - g) Bestelluhrzeit: 17:21
  - h) Bestellte Produkte: T-Shirt Muscle man XL rot
  - i) Bestellsumme: 80 €
  - j) Straße und Hausnummer: Soltaustr. 18
  - k) Postleitzahl: 31141
  - l) Bestellmenge: 4
  - m) Ort: Hildesheim
  - n) Mobilfunknummer: 0177443448585
21. Welche Begriffe sind mir den folgenden Erläuterungen gemeint:
  - a) Dies ist der Bereich eines Einzelhandelsunternehmens, in dem die Verwaltung, die Planung und die Steuerung von Artikelbewegungen innerhalb eines Unternehmens oder zwischen Unternehmen, Kunden, Lieferanten oder Zweigstellen erfolgt.
  - b) Diese unterstützen sämtliche in einem Unternehmen ablaufenden Geschäftsprozesse. Sie enthalten i. d. R. Module für die Bereiche Beschaffung, Lagerung, Verkauf, Anlagenwirtschaft, Personalwesen, Finanz- und Rechnungswesen usw., die

über eine gemeinsame Datenbasis miteinander verbunden sind.

- c) Eine datenbankgestützte Software, die sämtliche Warenströme eines Einzelhan-

delsunternehmens abbildet. Darin enthalten sind alle Stationen vom Einkauf über die Lagerung und Warenpräsentation bis hin zum Verkauf.

## ZUSAMMENFASSUNG



Man versteht erst dann etwas richtig, wenn man versucht, es einem anderen zu erklären. Dies führt zu einer eigenen gründlichen Auseinandersetzung mit dem gerade behandelten Thema.

1. Suchen Sie sich einen Partner.
2. Lesen Sie noch einmal die Zusammenfassung. Bei Verständnisproblemen schlagen Sie ggf. noch einmal im Informationstext nach.



3. Jeder formuliert vier Fragen, die mithilfe der Zusammenfassung beantwortet werden können.
4. Der Partner beantwortet die eigenen Fragen und umgekehrt.

## ICH ÜBERPRÜFE MEINE NEU ERWORBENEN KOMPETENZEN

Den Erwerb der zu Beginn aufgeführten Kompetenzen können Sie selbst mithilfe der folgenden Tabelle überprüfen.

Wenn Sie alle Aufgaben, die hinter einer Kompetenz stehen, gelöst haben, machen Sie ein Kreuz bei „Ganz“.

Bei den Kompetenzen, bei denen Sie Aufgaben „Teilweise“ oder „Gar nicht“ gelöst haben, sollten Sie den dazugehörigen Informationstext noch einmal lesen und die Aufgaben anschließend noch einmal bearbeiten.

Was ich nach der Bearbeitung dieses Kapitels kann	Aufgaben	Ganz	Teilweise	Gar nicht
Ich kann ...				
... die große Bedeutung von Warenwirtschaftssystemen für den Einzelhandel begründen.	1, 2, 5			
... den Kreislauf der Warenwirtschaft im Einzelhandel nachvollziehen und den Weg der Ware in einem Einzelhandelsbetrieb beschreiben.	3, 14			
... grundlegende Leistungen eines Warenwirtschaftssystems aufzeigen.	17			
... verschiedene Arten von Warenwirtschaftssystemen unterscheiden.	6, 7, 8, 9			
... Unterschiede und Gemeinsamkeiten von Warenwirtschaftssystemen und ERP Systemen erläutern.	4, 11, 12, 16, 21			
... zwischen Stamm- und Bewegungsdaten unterscheiden.	10, 20			