

Inhaltsverzeichnis

A Das Modellunternehmen: Berliner Superkauf GmbH (BESKA GmbH)

1 Unternehmensporträt	4
2 Verzeichnis der Warengruppen	5
3 Lieferantenverzeichnis (Auszug)	5
4 Personaldaten	6

B Lernsituationen

LF 6: Lernsituation 38	Anfrage	7
LF 6: Lernsituation 39	Waren beschaffen	12
LF 7: Lernsituation 40	Mangelhafte Lieferung	30
LF 7: Lernsituation 41	Lagerkennzahlen	40
LF 7: Lernsituation 42	Inventur und Inventar	49
LF 7: Lernsituation 43	Lieferungsverzug	54
LF 8: Lernsituation 44	Belege als Grundlage der Dokumentation	62
LF 8: Lernsituation 45	Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung	73
LF 8: Lernsituation 46	Visualisierung von Informationen	83
LF 8: Exkurs	Technik der doppelten Buchführung	88
LF 9: Lernsituation 47	Vorwärtskalkulation	118
LF 9: Lernsituation 48	Vereinfachungsverfahren der Vorwärtskalkulation	122
LF 9: Lernsituation 49	Rückwärtskalkulation	127
LF 9: Lernsituation 50	Vereinfachungsverfahren der Rückwärtskalkulation	131
LF 9: Lernsituation 51	Differenzkalkulation	135
LF 9: Lernsituation 52	Preispolitik	140
LF 10: Zweites Verkaufsseminar bei der BESKA GmbH (Lernsituationen 53 bis 61)	145	
LF 10: Lernsituation 53	Besondere Kunden	146
LF 10: Lernsituation 54	Der „späte“ Kunde	151
LF 10: Lernsituation 55	Geschenke verkaufen	155
LF 10: Lernsituation 56	Finanzierungskauf	158
LF 10: Lernsituation 57	Kunden in Begleitung	162
LF 10: Lernsituation 58	Ruhe bewahren bei Hochbetrieb	165
LF 10: Lernsituation 59	Reklamationen und Umtausch meistern	169
LF 10: Lernsituation 60	Ladendiebstähle verhindern	175
LF 10: Lernsituation 61	„Erste Hilfe“ beim Telefonieren	181
LF 10: Zusammenfassung des Verkaufsseminars	184	