

Inhaltsverzeichnis

LERNFELD 1

Das Unternehmen und seine Leistungen erkunden sowie die betriebliche Zusammenarbeit aktiv mitgestalten

1	Die Funktionen des Automobilhandels und seine Vertriebsformen	14
1.1	Funktionen	14
1.2	Vertriebsformen	17
1.2.1	Direkter und indirekter Vertrieb	17
1.2.2	Exklusiver und selektiver Vertrieb	19
1.3	Partner im Vertriebsnetz	19
1.3.1	Vertragshändler	19
1.3.2	Agentur	20
1.3.3	Niederlassung	21
1.3.4	Großabnehmer	21
1.3.5	Freie Händler	21
2	Unternehmensziele	22
2.1	Zieldimensionen	22
2.2	Zielbeziehungen	24
2.3	Ökologie und Nachhaltigkeit	24
2.3.1	Das Verhältnis von Ökologie und Ökonomie	24
2.3.2	Ursachen von Umweltschäden	27
2.3.3	Leitbild der nachhaltigen Entwicklung	29
3	Rechtsformen von Unternehmen	30
3.1	Einzelunternehmen	31
3.2	Personengesellschaften	31
3.2.1	Stille Gesellschaft	31
3.2.2	Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR)	32
3.2.3	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	32
3.2.4	Kommanditgesellschaft (KG)	34
3.3	Kapitalgesellschaften	35
3.3.1	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	35
3.3.2	Aktiengesellschaft (AG)	37
4	Rechtliche Rahmenbedingungen unternehmerischen Handelns	38
4.1	Kaufmannseigenschaften	38
4.2	Firma	39
4.3	Handelsregister	40
4.4	Stellvertretung und Vollmachten im Handelsrecht	42
4.4.1	Prokura	42
4.4.2	Handlungsvollmacht	43

Folgende Lernsituationen finden Sie im Arbeitsbuch:

LS 1

LS 2

LS 3

LS 4

LS 5

LS 6

5	Organisation eines Unternehmens	45
5.1	Prinzipien der Stellenbildung	46
5.2	Aufbauorganisation eines Unternehmens	47
5.2.1	Einliniensystem	49
5.2.2	Mehrliniensystem	50
5.2.3	Stabliniensystem	50
5.2.4	Matrixorganisation	50
5.3	Ablauforganisation	52
5.4	Theorien zum Verhalten von Führungskräften und zur Mitarbeitermotivation	53
5.5	Führungsstile	54
5.6	Führungstechniken (Managementtechniken)	56
6	Ausbildung im Automobilhandel	58
6.1	Inhalte der Ausbildung	59
6.1.1	Ausbildungsrahmenplan	59
6.1.2	Rahmenlehrplan	59
6.1.3	Ausbildung und Praxis	60
6.2	Zeitlicher Ablauf der Ausbildung	61
6.3	Ausbildungsvertrag	62
6.4	Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag	64
6.5	Beendigung des Ausbildungsverhältnisses	65
6.6	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	65
6.6.1	Arbeitszeit	66
6.6.2	Pausen	66
6.6.3	Berufsschule	66
6.6.4	Urlaub	67
6.7	Vergütung	67
7	Das Kraftfahrzeug und seine Baugruppen	70
7.1	Motor	70
7.2	Kraftübertragung	75
7.2.1	Antriebskonzepte	75
7.2.2	Getriebe	77
7.2.3	Kupplung	79
7.2.4	Differenzial	80
7.3	Fahrwerk	80
7.3.1	Räder und Reifen	80
7.3.2	Achse und Radaufhängung	82
7.3.3	Feder-Dämpfer-System	83
7.4	Elektrik und Elektronik	86
7.5	Karosserie	89
7.6	Bremse	94
7.7	Sicherheitssysteme	96
7.7.1	Aktive Systeme	97
7.7.2	Passive Systeme	99
7.8	Zukunftsaussichten	102

LS 7

LS 9

LS 8

LERNFELD 2

Bestände und Wertströme erfassen und dokumentieren

1	Inventur, Inventar und Bilanz	106
1.1	Inventur	106
1.1.1	Planung der Inventur	107
1.1.2	Durchführung der Inventur	107
1.1.3	Kontrolle der Inventur	108
1.1.4	Arten der Inventur	109
1.1.5	Bewertung von Inventurmengen	111
1.2	Inventar	112
1.3	Bilanz	115
2	Werteveränderungen der Bilanz buchen	119
2.1	Werteveränderungen von Bilanzposten	120
2.2	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	123
2.3	Buchung auf Bestandskonten	124
2.4	Vorläufiger Abschluss von Bestandskonten	125
2.4.1	Ermittlung der Soll-Werte	125
2.4.2	Ermittlung der Ist-Werte – Kontrollfunktion der Inventur	128
2.5	Erstellen von Buchungssätzen	129
2.5.1	Der einfache Buchungssatz	129
2.5.2	Übernahme des einfachen Buchungssatzes auf Bestandskonten	130
2.5.3	Der zusammengesetzte Buchungssatz	130
2.6	Belege, Grund- und Hauptbuch	132
2.6.1	Belege und Belegkontierung	132
2.6.2	Buchungen in Grund- und Hauptbuch	134
2.7	Vom Eröffnungsbilanzkonto zum Schlussbilanzkonto	135
2.7.1	Eröffnungsbilanzkonto	135
2.7.2	Schlussbilanzkonto	136
2.7.3	Beispiel: Geschäftsgang mit Bilanzen, Grund- und Hauptbuch	136
3	Erfolgsvorgänge buchen	139
3.1	Auswirkungen von Erfolgsvorgängen auf das Eigenkapital	139
3.2	Grundsätzliches Buchen auf Erfolgskonten	141
3.3	Eine spezielle Buchung im Automobilhandel: der Verkauf von Neuwagen, Gebrauchtwagen, Teilen und Zubehör	142
3.4	Abschluss der Erfolgskonten	145
3.5	Geschäftsgang mit Bestands- und Erfolgskonten	147
4	Rechtliche Grundlagen des Rechnungswesens	151
4.1	Buchführungspflicht	152
4.2	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	152

LS 11

LS 12

LS 13

LS 14

LS 15

LS 16

LS 17

LS 18

- 5 Organisation der Buchführung 155**
- 5.1 Der Kontenrahmen für den Kfz-Betrieb 155
- 5.2 Der Kontenplan eines Unternehmens 157
- 6 Das System der Umsatzsteuer 161**
- 6.1 Die Rechnungserstellung im Sinne des Umsatzsteuergesetzes 163
- 6.2 Ermittlung der Umsatzsteuerschuld 166
- 6.3 Buchung der Umsatzsteuer beim Ein- und Verkauf
von Waren im Inland 170
- 6.4 Die Umsatzsteuer beim innergemeinschaftlichen
Erwerb (EU-Importe) 172
- 6.5 Steuerfrei einkaufen für Reisende aus Nicht-EU-Staaten 173
- 6.6 Differenzbesteuerung 175
 - 6.6.1 Die Zeit vor Einführung der Differenzbesteuerung 175
 - 6.6.2 Einführung der Differenzbesteuerung 176
 - 6.6.3 Verzicht auf die Differenzbesteuerung 177
- 7 Exkurs: Wichtige Rechenverfahren 180**
- 7.1 Dreisatzrechnung 180
 - 7.1.1 Einfacher Dreisatz mit geradem Verhältnis 180
 - 7.1.2 Einfacher Dreisatz mit ungeradem Verhältnis 181
- 7.2 Prozentrechnung 181
 - 7.2.1 Drei Grundbegriffe der Prozentrechnung 182
 - 7.2.2 Prozentwert 183
 - 7.2.3 Prozentsatz 184
 - 7.2.4 Grundwert 186
- 7.3 Durchschnittsrechnung 186
 - 7.3.1 Einfacher Durchschnitt 186
 - 7.3.2 Gewogener Durchschnitt 186
- 7.4 Währungsrechnen 188
- 7.5 Zinsrechnung 189

LS 18

LS 19

LS 20

LS 21

LS 22

LERNFELD 3

Verkaufsgespräche im Teile- und Zubehörbereich führen und Kunden beraten

- 1 Das Sortiment im Autohaus 192**
- 1.1 Sortimentsumfang 192
- 1.2 Sortimentsgerüst 194
- 1.3 Sortimentsplanung 195
- 1.4 Sortiments- und Artikelarten 196

LS 24

2	Verkaufsraumgestaltung	198	LS 25
2.1	Visual Merchandising	198	
2.2	Standort der Kasse	202	
2.3	Regal-Platzierung	202	
2.4	Warenplatzierung im Verkaufsraum	204	
3	Kommunikation	205	
3.1	Verbale Kommunikation	205	LS 26
3.2	Nonverbale Kommunikation	209	LS 27
4	Das Verkaufsgespräch	212	LS 40
4.1	Begrüßung	212	LS 28
4.2	Bedarfsermittlung	212	LS 29
4.2.1	Frageformen zur Bedarfsermittlung	212	
4.2.2	Kaufmotive	214	
4.3	Warenvorlage	215	LS 30
4.4	Verkaufsargumentation	216	LS 31
4.4.1	Die Vorgehensweise bei der Verkaufsargumentation	216	
4.4.2	Formulierung von Verkaufsargumenten	218	
4.5	Kundeneinwände	220	LS 32
4.5.1	Arten von Kundeneinwänden	220	
4.5.2	Methoden zur Einwandbehandlung	221	
4.6	Den Preis in das Verkaufsgespräch einbinden	223	LS 33
4.7	Die Kaufentscheidung	225	LS 34
4.7.1	Kaufsignale des Kunden	225	
4.7.2	Abschlusstechniken als Entscheidungshilfen	227	
4.8	Die Bekräftigung der Kaufentscheidung	229	LS 35
4.9	Ergänzungsangebote	231	LS 36
4.9.1	Arten von Ergänzungsangeboten	231	
4.9.2	Der richtige Zeitpunkt	232	
4.10	Serviceleistungen kundenspezifisch anbieten	233	LS 37
4.11	Alternativangebote	234	LS 38
4.12	Verabschiedung	235	LS 39
5	Richtiges Verhalten am Telefon	236	LS 42
6	Beschwerden meistern	237	LS 41
6.1	Beanstandungsgründe	238	
6.2	Rechtslage bei fehlerfreier Ware	238	
6.3	Rechtslage bei fehlerhafter Ware	239	
6.4	Kundengerechte Bearbeitung	239	
6.5	Beschwerden und Reklamationen dokumentieren und auswerten	242	

LERNFELD 4

Teile- und Zubehöraufträge bearbeiten

- 1 Rechtliche Grundlagen 244**
- 1.1 Rechtsordnung 244
- 1.2 Rechtsfähigkeit 244
- 1.3 Geschäftsfähigkeit 245
 - 1.3.1 Geschäftsunfähigkeit 245
 - 1.3.2 Beschränkte Geschäftsfähigkeit 246
 - 1.3.3 Volle Geschäftsfähigkeit 248
- 1.4 Rechtsobjekte 249
- 1.5 Rechtsgeschäfte 251
- 1.6 Vertragsfreiheit 252
- 1.7 Nichtig und anfechtbare Rechtsgeschäfte 254
 - 1.7.1 Nichtigkeit 254
 - 1.7.2 Anfechtbarkeit 257
- 1.8 Vertragsarten 259
- 2 Zustandekommen von Kaufverträgen 262**
- 2.1 Die Anfrage 262
- 2.2 Bezugsquellenermittlung 263
- 2.3 Geschäftskorrespondenz 265
- 2.4 Das Angebot 267
 - 2.4.1 Angebotsfristen 268
 - 2.4.2 Inhalte des Angebots 270
 - 2.4.3 Kaufvertragsarten 277
 - 2.4.4 Angebotsvergleich 279
- 2.5 Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) 283
- 2.6 Bestellung und Bestellsannahme 285
- 2.7 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft 287
- 2.8 Lieferung der Ware 287
- 3 Zeit- und Mengenplanung in der Disposition 289**
- 3.1 Funktionen der Lagerhaltung 290
- 3.2 Kosten der Lagerhaltung 291
- 3.3 Die optimale Bestellmenge 292
- 3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt 294
 - 3.4.1 Bestellrhythmusverfahren 295
 - 3.4.2 Bestellzeitpunktverfahren 295
- 3.5 ABC-Analyse 297

LS 44

LS 45

LS 46

LS 49

LS 48

LS 47

LS 50

4	Lagerprinzipien und Lagerorganisation	300
4.1	Lagerprinzipien	300
4.2	Lagerarten	301
4.2.1	Verschiedene Bauarten des Lagers	301
4.2.2	Lagerstandort	303
4.2.3	Lagerverantwortlichkeit	304
4.3	Die Organisation des Lagers	304
4.3.1	Lagersystem	304
4.3.2	Einlagerungsgrundsätze	305
4.3.3	Einrichtungsaspekte im Lager	305
4.4	Arbeiten im Lager	306
4.4.1	Wareneingang	306
4.4.2	Lagerung der Ware	307
4.4.3	Warenausgang	307
4.5	Sicherheit und Umweltschutz im Lager	308
4.5.1	Betriebs- und Gefahrenschutz	309
4.5.2	Unfallverhütungsvorschriften	310
4.5.3	Brandschutz	311
4.5.4	Umweltschutz	311
4.6	Die wirtschaftliche Lagerhaltung	312
4.6.1	Durchschnittlicher Lagerbestand	312
4.6.2	Umschlagshäufigkeit	313
4.6.3	Wareneinsatz	314
4.6.4	Durchschnittliche Lagerdauer	314
4.6.5	Kapitalbindungskosten	314
5	Betrieblicher Zahlungsverkehr	316
5.1	Ausgleich der Eingangsrechnung	316
5.1.1	Zahlung unter Abzug von Skonto: ja oder nein?	316
5.1.2	Buchung der Zahlung der Eingangsrechnung unter Abzug von Skonto	318
5.2	Betrieblicher, bargeldloser Zahlungsverkehr	320
5.2.1	Grundlagen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs	320
5.2.2	Der Verrechnungsscheck als eine Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung	321
5.2.3	Überweisung als eine Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung	321
5.2.4	Sonderformen der Überweisung als eine Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung	322
5.2.5	Telefon- und Onlinebanking als eine Möglichkeit der bargeldlosen Zahlung	323
6	Kaufvertragsstörungen	324
6.1	Sachmängel (Schlechtleistung)	324
6.1.1	Arten von Mängeln	324
6.1.2	Erkennbarkeit von Mängeln	326
6.1.3	Umfang	327
6.1.4	Rechte des Käufers	327
6.1.5	Verjährung der Mängelansprüche	330

LS 51

LS 52

LS 54

LS 53

LS 55

6.2 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	331
6.2.1 Voraussetzungen des Lieferungsverzuges	331
6.2.2 Rechte des Käufers	333
6.2.3 Ermittlung der Schadenhöhe	336
6.3 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung	337
6.3.1 Ursachen und Folgen eines Zahlungsverzuges	338
6.3.2 Voraussetzungen des Zahlungsverzuges	339
6.3.3 Rechte des Autohauses	340
6.3.4 Kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren	342
6.3.5 Sicherung der Zahlungseingänge	346
6.4 Annahmeverzug	347
6.4.1 Voraussetzungen des Annahmeverzuges	347
6.4.2 Rechte des Autohauses	348
6.5 Verjährungsfristen	348
6.5.1 Hemmung der Verjährung	349
6.5.2 Neubeginn der Verjährung (§ 212BGB)	350

LS 56

LS 57

LS 58

ANHANG

Exkurs: Grundsätzliches zum Thema „Lernen“

 Erarbeiten, Präsentieren und Recherchieren	351
1 Erarbeitung von Texten	352
2 Referatsgestaltung	353
2.1 Vorbereitung des Referats	353
2.2 Vortragen des Referats	354
3 Brainstorming	354
4 Brainwriting	354
5 Kartenabfrage	355
6 Mindmapping	356
7 Rollenspiel	357
8 Fishbowl	358
9 Gruppenarbeit	358
10 Feedback	359
11 Präsentationsmethoden	360
11.1 Präsentationmethode Plakatgestaltung	360
11.2 Folien erstellen mit PowerPoint®	361
12 Informationen sammeln und auswerten	362
12.1 Interne Informationsquellen	362
12.2 Externe Informationsquellen	363
 Stichwortverzeichnis	364
 Bildquellenverzeichnis	376

