

Inhaltsverzeichnis

Waren beschaffen

Lernfeld 6

1 Grundlagen der Warenwirtschaft	12
2 Beschaffungsplanung	13
2.1 Bezugsquellenermittlung	14
2.2 Einkaufsbudget und Einkaufsmenge	16
3 Beschaffungsabwicklung	19
3.1 Anfrage	19
3.2 Angebot	19
3.3 Angebotsvergleich	23
3.3.1 Quantitativer Angebotsvergleich	23
3.3.2 Qualitativer Angebotsvergleich	25
3.4 Bestellung	27
4 Arten des Kaufvertrags	28
5 Verteilungsrechnen	30
5.1 Verteilung nach angegebenem Verhältnis	30
5.2 Verteilung mit gekürzten Anteilen	31
5.3 Verteilung der Bezugskosten	32

Waren annehmen, lagern und pflegen

Lernfeld 7

1 Wareneingangskontrolle	34
2 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	36
2.1 Arten der Sachmängel	36
2.2 Erkennbarkeit der Sachmängel	38
2.3 Umfang der Sachmängel	38
2.4 Rechte des Käufers	39
2.4.1 Vorrangiges Recht	39
2.4.2 Nachrangige Rechte	40
2.5 Verjährung der Mängelansprüche	42
3 Lager	43
3.1 Lagerarten	43
3.2 Lagergrundsätze	44
3.3 Wirtschaftliche Lagerhaltung	45
3.3.1 Lagerbestandskennzahlen	45
3.3.2 Lagerbewegungskennzahlen	47
3.3.3 Kapitalbindungskosten	48

4 Bezahlung von Waren	49
4.1 Überweisung	49
4.2 Sonderformen der Überweisung	51
Exkurs: SEPA-Kartenzahlung	52
5 Lieferungsverzug (nicht-rechtzeitig-Lieferung)	53
5.1 Voraussetzungen des Lieferungsverzuges	53
5.2 Rechte des Käufers	55
5.2.1 Lieferinteresse besteht weiterhin	55
5.2.2 Lieferinteresse besteht nicht mehr	55
5.3 Ermittlung der Schadenshöhe	57
6 Inventur und Inventar	58
6.1 Inventur	58
6.1.1 Arten der Inventur	59
6.1.2 Inventurdifferenzen und ihre Ursachen	60
6.2 Inventar	61

Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

1 Vom Inventar zur Bilanz	64
1.1 Bilanzauswertung mit Hilfe von Kennzahlen	67
1.2 Beispiel für einen Bilanzvergleich der Beska GmbH	68
2 Geschäftsprozesse erfassen und dokumentieren	72
2.1 Betriebliche Notwendigkeiten	73
2.2 Rechtliche Notwendigkeiten	74
3 Belege als Grundlage der Dokumentation	75
3.1 Belegarten	76
3.2 Erfassung der Belege im Grundbuch und Hauptbuch	78
4 Gewinn- und Verlustrechnung	79
4.1 Ermittlung des Unternehmenserfolges	81
4.1.1 Aufbau der Gewinn- und Verlustrechnung	81
4.1.2 Erfolgsermittlung durch Eigenkapitalvergleich	82
4.2 Erfolg durch den Verkauf von Waren	83
4.3 Analyse des Unternehmenserfolges	87
4.3.1 Umsatzrentabilität/Umsatzrendite	87
4.3.2 Eigenkapitalrentabilität	88
4.3.3 Weitere Umsatzkennziffern	89
5 Erfolgsanalyse – grafisch darstellen	91
5.1 Liniendiagramm	91
5.2 Balken- und Säulendiagramm	92
5.3 Stapeldiagramm	93
5.4 Kreis- und Tortendiagramm	93
5.5 Kombination verschiedener Diagrammtypen	94
5.6 Grundsätze für die Auswahl von Diagrammen	94
Exkurs: Technik der doppelten Buchführung	95

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

Lernfeld 9

1 Preispolitik	104
1.1 Einflussgrößen auf die Preisgestaltung	104
1.2 Preisstrategien	106
2 Handelskalkulation	108
2.1 Vorwärtskalkulation und ihre Vereinfachungen	112
2.2 Rückwärtskalkulation und ihre Vereinfachungen	114
2.3 Differenzkalkulation	116
2.4 Tabellarisches Kalkulationsschema der Vorwärts- und Rückwärtskalkulation	117
2.5 Erweiterte Limitrechnung	118

Besondere Verkaufssituationen bewältigen

Lernfeld 10

1 Besondere Kunden	120
1.1 Kundengruppen	122
1.1.1 Kaufverhalten von Männern und Frauen	122
1.1.2 Kaufverhalten von Kunden in verschiedenen Lebensaltern	122
1.1.3 Ausländische Kunden	126
1.2 Kundentypen	127
2 Spätkunden	128
3 Geschenkeverkauf	130
4 Finanzierungskauf	132
4.1 Raten- oder Abzahlungskauf	133
4.2 Finanzkauf	135
5 Kunden in Begleitung	136
6 Hochbetrieb	139
7 Beschwerden	142
7.1 Gründe	142
7.2 Rechtslage bei fehlerfreier Ware	143
7.3 Rechtslage bei fehlerhafter Ware	144
7.4 Bearbeitung der Beschwerde	145
7.5 Beschwerden dokumentieren und auswerten	147
8 Ladendiebstähle	148
8.1 Methoden und Tricks der Ladendiebe	149
8.2 Präventivmaßnahmen	150
8.2.1 Übersichtliche Verkaufsräume	150
8.2.2 Einsatz von Technik	150
8.2.3 Verhalten des Personals	152
8.3 Rechtliche Auswirkungen für den Ladendieb	153
9 „Erste Hilfe“ beim Telefonieren	154

Anhang

1 Grundsätzliches zum Thema „Lernen“	156
1.1 Eine Einstellung zur Schule entwickeln	156
1.2 Gedächtnisarten	157
1.3 Lerntypen	157
1.4 Konzentration	158
1.5 Zeitplanung	159
1.6 Arbeits- und Organisationsmittel	160
1.7 Informationsquellen	161
2 Lese- und Schreibtechniken	162
2.1 Fünf-Schritt-Lese- und Erarbeitungstechnik	162
2.2 Mitschriften und Protokolle	163
3 Lerntechniken	164
3.1 Lernkartei	164
3.2 Mindmap	165
4 Kreativitätstechniken	166
4.1 Brainstorming	166
4.2 Brainwriting (Methode 635)	166
5 Vortrags- und Präsentationstechniken	167
5.1 Merkmale und Ziele	167
5.2 Planung	167
5.3 Gestaltung und Einsatz unterstützender Medien	168
5.4 Vortragstechnik	170
6 Arbeitsmethoden	171
6.1 Rollenspiel	171
6.2 Pro-und-Kontra-Diskussion	172
6.3 Kartenabfrage	173
6.4 Gruppenarbeit	173
6.5 Feedback	175
7 Teamarbeit	176
7.1 Merkmale	176
7.2 Konfliktlösung	176
Arbeitsaufträge	178
8 Sprachkompetenz Englisch	180
8.1 Giving customers some help	180
8.2 At the supermarket	181
8.3 At the shopping centre: Showing the way	182
8.4 Selling good	182
8.5 Clothes shopping	183
8.6 Useful vocabulary	184
Stichwortverzeichnis	185
Bildquellenverzeichnis	189