

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Inhaltsverzeichnis	7
1. Lernfeld 1: Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren	13
1.1 Lern- und Arbeitstechniken.....	13
1.2 Wirtschaftliche Grundlagen.....	15
1.3 Funktionen und Struktur des Einzelhandels	20
1.4 Ausbildungsvertrag und Jugendarbeitsschutz	29
1.5 Betriebliche Mitbestimmung, Tarifvertrag	32
1.6 Soziale Absicherung, Versicherungen.....	36
2. Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	41
2.1 Nonverbale und verbale Kommunikation.....	41
2.2 Verkaufsgespräch	43
3. Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	49
3.1 Rechtliche Grundlagen.....	49
3.2 Kaufvertrag.....	55
3.3 Zahlungsformen	61
3.4 Kassenserviceplatz.....	69
3.5 Umsatzsteuer	72
3.6 Dreisatzrechnung	74
3.7 Prozentrechnung.....	77
3.8 Durchschnittsrechnung.....	79
4. Lernfeld 4: Waren präsentieren	81
4.1 Ladengestaltung	81
4.2 Warenpräsentation.....	84
4.3 Warenkennzeichnung.....	87
5. Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	91
5.1 Absatzwerbung	91
5.2 Verkaufsförderung, Öffentlichkeitsarbeit und Sponsoring	98
5.3 Grenzen der Werbung	101
5.4 Maßnahmen zur Kundenbindung.....	103
5.5 Aspekte der Verpackung.....	106
6. Lernfeld 6: Waren beschaffen	109
6.1 Planung von Beschaffungsprozessen.....	109
6.2 Anfrage, Angebot und Bestellung	114
6.3 Bezugskalkulation und Angebotsvergleich	118

7. Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen	121
7.1 Warenannahme	121
7.2 Lagern von Waren	126
7.3 Lagerbestandskontrolle und Lagerkennzahlen	130
8. Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	135
8.1 Buchführung.....	135
8.2 Inventur und Bilanz	139
9. Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	145
9.1 Markt und Preis	145
9.2 Verkaufskalkulation	150
9.3 Gesetzliche Vorschriften zur Preisauszeichnung	154
10. Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen	157
10.1 Kundentypen und Kundengruppen.....	157
10.2 Sonderfälle im Verkauf	160
10.3 Reklamation und Umtausch.....	164
11. Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert planen.....	169
11.1 Buchungen im Warenverkehr.....	169
11.2 Sonstige Buchungen.....	171
11.3 Verteilungsrechnung.....	178
11.4 Kosten- und Leistungsrechnung.....	180
12. Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	185
12.1 Marketing	185
12.2 Marktuntersuchung.....	188
12.3 E-Commerce	191
13. Lernfeld 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen.....	193
13.1 Mitarbeiterführung.....	193
13.2 Entgeltabrechnung	199
13.3 Personalbeschaffung	204
13.4 Arbeitsrechtliche Bestimmungen	209
14. Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	215
14.1 Unternehmensgründung	215
14.2 Kaufmannseigenschaft, Firma, Handelsregister	218
14.3 Ausgewählte Unternehmensformen.....	221
14.4 Finanzierung des Unternehmens	224
14.5 Kooperation und Konzentration im Einzelhandel.....	229
14.6 Zahlungsverzug, Mahnwesen, Insolvenz	232

15. Lösungen zu Lernfeld 1: Den Einzelhandelsbetrieb erkunden und präsentieren	241
15.1 Lern- und Arbeitstechniken.....	241
15.2 Wirtschaftliche Grundlagen.....	243
15.3 Funktionen und Struktur des Einzelhandels	248
15.4 Ausbildungsvertrag und Jugendarbeitsschutz	255
15.5 Betriebliche Mitbestimmung, Tarifvertrag	257
15.6 Soziale Absicherung, Versicherungen.....	258
16. Lösungen zu Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	263
16.1 Nonverbale und verbale Kommunikation.....	263
16.2 Verkaufsgespräch	266
17. Lösungen zu Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	271
17.1 Rechtliche Grundlagen.....	271
17.2 Kaufvertrag.....	277
17.3 Zahlungsformen	281
17.4 Kassensarbeitsplatz.....	285
17.5 Umsatzsteuer	289
17.6 Dreisatzrechnung	291
17.7 Prozentrechnung.....	294
17.8 Durchschnittsrechnung.....	296
18. Lösungen zu Lernfeld 4: Waren präsentieren	299
18.1 Ladengestaltung	299
18.2 Warenpräsentation	302
18.3 Warenkennzeichnung.....	305
19. Lösungen zu Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	309
19.1 Absatzwerbung	309
19.2 Verkaufsförderung, Öffentlichkeitsarbeit und Sponsoring	315
19.3 Grenzen der Werbung	317
19.4 Maßnahmen zur Kundenbindung.....	318
19.5 Aspekte der Verpackung.....	321
20. Lösungen zu Lernfeld 6: Waren beschaffen	325
20.1 Planung von Beschaffungsprozessen.....	325
20.2 Anfrage, Angebot und Bestellung	329
20.3 Bezugskalkulation und Angebotsvergleich	333
21. Lösungen zu Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen	335
21.1 Warenannahme	335
21.2 Lagern von Waren.....	339
21.3 Lagerbestandskontrolle und Lagerkennzahlen	342

22. Lösungen zu Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	347
22.1 Buchführung.....	347
22.2 Inventur und Bilanz	350
23. Lösungen zu Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	355
23.1 Markt und Preis.....	355
23.2 Verkaufskalkulation	357
23.3 Gesetzliche Vorschriften zur Preisauszeichnung	363
24. Lösungen zu Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen	367
24.1 Kundentypen und Kundengruppen.....	367
24.2 Sonderfälle im Verkauf	369
24.3 Reklamation und Umtausch.....	372
25. Lösungen zu Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert planen	377
25.1 Buchungen im Warenverkehr.....	377
25.2 Sonstige Buchungen.....	378
25.3 Verteilungsrechnung.....	382
25.4 Kosten- und Leistungsrechnung.....	385
26. Lösungen zu Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	389
26.1 Marketing	389
26.2 Marktuntersuchung.....	391
26.3 E-Commerce	393
27. Lösungen zu Lernfeld 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	395
27.1 Mitarbeiterführung.....	395
27.2 Entgeltabrechnung	400
27.3 Personalbeschaffung	403
27.4 Arbeitsrechtliche Bestimmungen	407
28. Lösungen zu Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	411
28.1 Unternehmensgründung	411
28.2 Kaufmannseigenschaft, Firma, Handelsregister	413
28.3 Ausgewählte Unternehmensformen.....	414
28.4 Finanzierung des Unternehmens	417
28.5 Kooperation und Konzentration im Einzelhandel.....	422
28.6 Zahlungsverzug, Mahnwesen, Insolvenz	424

Schriftliche Musterprüfung

Vorbemerkungen	431
1. Prüfungsteil: Verkauf und Marketing	433
2. Prüfungsteil: Warenwirtschaft und Rechnungswesen.....	437
3. Prüfungsteil: Wirtschafts- und Sozialkunde	445
4. Prüfungsteil (nur Einzelhandelskaufleute): Geschäftsprozesse im Einzelhandel	461

Lösungen zur schriftlichen Musterprüfung

1. Prüfungsteil: Verkauf und Marketing	469
2. Prüfungsteil: Warenwirtschaft und Rechnungswesen.....	472
3. Prüfungsteil: Wirtschafts- und Sozialkunde	474
4. Prüfungsteil: Geschäftsprozesse im Einzelhandel	476

Mündliche Musterprüfung

Vorbemerkungen	481
1. Wahlqualifikation: Kasse	483
2. Wahlqualifikation: Ware und Verkauf	484
3. Wahlqualifikation: Marketingmaßnahmen	485

Lösungen zur mündlichen Musterprüfung

1. Wahlqualifikation: Kasse	489
2. Wahlqualifikation: Ware und Verkauf	490
3. Wahlqualifikation: Marketingmaßnahmen	491
Stichwortverzeichnis	493