

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 6: Waren beschaffen

1	Beschaffungsprozesse planen	12
1.1	Die Beschaffung wird vorbereitet	12
1.2	Anforderungen an den Beschaffungsprozess	16
1.3	Die Bestellmenge planen	18
1.3.1	Die optimale Bestellmenge	18
1.3.2	Rahmenbedingungen, die die Bestellmenge beeinflussen	21
1.3.3	Risiken einer zu hohen Bestellmenge	22
1.3.4	Planung des Einkaufslimits (Limitrechnung)	23
1.3.5	Die ABC-Analyse als Planungsinstrument	25
1.4	Bestellzeitpunkt und Beschaffungsstrategien	27
1.4.1	Bestellrhythmusverfahren	28
1.4.2	Bestellpunktverfahren	29
1.4.3	Just-in-time-Lieferung	31
1.5	Bezugsquellenanalyse und Einkaufskooperation	31
1.5.1	Betriebsinterne Bezugsquellen	32
1.5.2	Betriebsexterne Bezugsquellen	32
1.5.3	Einkaufskooperationen	34
1.6	Ökologische und soziale Aspekte des Wareneinkaufs	39
1.7	Warenwirtschaftssysteme begleiten den Beschaffungsprozess	42
1.7.1	Warenwirtschaftssysteme steuern den Daten- und Warenfluss	42
1.7.2	Stamm- und Bewegungsdaten eines Warenwirtschaftssystems	44
1.7.3	Vorteile eines Warenwirtschaftssystems	45
1.7.4	Warenwirtschaftssysteme ermöglichen zielorientierte Planungen	45
1.7.5	Voraussetzung für das Funktionieren eines WWS	46
2	Beschaffungsprozesse durchführen	49
2.1	Der Kaufvertrag wird vorbereitet	49
2.1.1	Informationsbeschaffung durch eine Anfrage	49
2.1.2	Angebote	50
2.2	Inhalte von Angeboten	53
2.3	Angebotsvergleich	59
2.3.1	Quantitativer Angebotsvergleich	59
2.3.2	Qualitativer Angebotsvergleich (Nutzwertanalyse)	62
2.4	Bestellung durch den Käufer	64
3	Besondere Arten von Kaufverträgen berücksichtigen	68
3.1	Kaufvertrag – Unterscheidung nach der rechtlichen Stellung der Vertragspartner	68

3.2	Unterscheidung nach Vertragsinhalten	69
3.2.1	Kaufverträge, die sich in den Lieferbedingungen unterscheiden ...	69
3.2.2	Kaufverträge, die sich in Art, Güte und Beschaffenheit unterscheiden	70
3.2.3	Kaufvertragsarten, die sich in den Zahlungsbedingungen unterscheiden	72



Waren annehmen, lagern und pflegen

1	Wareneingang prüfen	76
1.1	Warenannahme und Wareneingangskontrolle	76
1.2	Erfassung und Bearbeitung der Ware	81
1.2.1	Techniken der Warenerfassung	81
1.2.2	Weiterleitung und Bearbeitung der Ware	83
2	Leistungsstörungen bei der Warenannahme erkennen und Maßnahmen einleiten	85
2.1	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	85
2.1.1	Mängelarten und Erkennbarkeit von Mängeln	86
2.1.2	Pflichten des Käufers	88
2.1.3	Gewährleistungsfrist, Gefahrenübergang und Beweislastumkehr ..	90
2.2	Rechte des Käufers bei mangelhafter Lieferung	91
2.3	Gewährleistung und Garantie	95
2.4	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	96
2.4.1	Voraussetzungen des Lieferungsverzugs	96
2.4.2	Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug	98
3	Ware lagern und pflegen	102
3.1	Lagerfunktionen	102
3.2	Lagerarten	103
3.3	Lagereinrichtungstechniken und Regalarten	105
3.4	Lagerorganisation und -verwaltung	106
3.4.1	Lagergrundsätze	107
3.4.2	Lagerstrategien	108
3.4.3	Verfahren der Lagerplatzvergabe	109
3.4.4	Kennzeichnung der Lagerplätze	111
3.5	Warenpflege und -manipulation	112
3.6	Sicherheit und Umweltschutz im Lager	114
3.6.1	Arbeitsschutz und Unfallverhütung	114
3.6.2	Diebstahlschutz	118
3.6.3	Umweltschutz	119
3.6.4	Brandschutz	121

3.7	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung (Lagercontrolling)	122
3.7.1	Ziele und Zielkonflikte der Lagerhaltung	123
3.7.2	Lagerrisiken und -kosten	123
3.7.3	Lagerkontrolle mithilfe von Lagerkennzahlen	125
4	Warenbestände kontrollieren	136
4.1	Notwendigkeit einer Inventur	136
4.2	Notwendigkeit einer Inventur	137
4.3	Inventar	140
4.4	Planung, Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer Inventur	140



Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

1	Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen	144
1.1	Geschäftsmodell des Einzelhandels	144
1.2	Geschäftsprozesse und Geschäftsfälle	146
1.3	Rechnungswesen	148
1.3.1	Externes Rechnungswesen	149
1.3.2	Internes Rechnungswesen	150
1.3.3	Rechtliche Rahmenbedingungen des Rechnungswesens	152
2	Das Inventar aufstellen	156
2.1	Inventur	156
2.2	Inventar	156
3	Die Bilanz erstellen	162
3.1	Aufbau und Struktur der Bilanz	162
3.1.1	Gliederung der Bilanz	163
3.1.2	Die Bilanzpositionen	164
3.1.3	Vermögens- und Kapitalstruktur der Bilanz	165
3.2	Ermittlung des Eigenkapitals durch Saldierung von Aktiv und Passiv	166
4	Geschäftsfälle ordnungsgemäß erfassen	169
4.1	Belege im Einzelhandel	169
4.2	Auswirkungen von Geschäftsfällen auf die Bilanz	172
4.2.1	Aktivtausch	173
4.2.2	Passivtausch	174
4.2.3	Aktiv-Passiv-Mehrung und Aktiv-Passiv-Minderung	175

4.3	Buchung von Geschäftsfällen im Hauptbuch	176
4.3.1	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	176
4.3.2	Erfassung von Geschäftsfällen im Hauptbuch	177
4.3.3	Abschluss der Bestandskonten und Schlussbilanz	178
4.4	Soll an Haben: Erfassung von Geschäftsfällen im Grundbuch	179
4.4.1	Der einfache Buchungssatz	180
4.4.2	Der zusammengesetzte Buchungssatz	181
5	Die Gewinn- und Verlustrechnung durchführen	183
5.1	Erfolgskonten als Unterkonten des Eigenkapitals	183
5.2	Buchung erfolgswirksamer Geschäftsfälle inklusive Warenbuchung	184
5.3	Abschluss der Erfolgskonten und des Gewinn- und Verlustkontos	187
5.4	Analyse des Gewinn- und Verlustkontos	189
6	Den Unternehmenserfolg analysieren	194
6.1	Warenwirtschaftssystem	194
6.2	Umsatzkennziffern	198
6.2.1	Durchschnittswerte	198
6.2.2	Verhältniszahlen	199
7	Betriebliche Daten aufbereiten und grafisch darstellen ..	203
7.1	Diagrammarten	204
7.1.1	Liniendiagramm	204
7.1.2	Säulen- und Balkendiagramm	205
7.1.3	Kreis- und Tortendiagramm	206
7.2	Diagrammbeschreibung und -interpretation	207
7.3	Erstellung von Diagrammen mithilfe einer Tabellenkalkulation	207

Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen

1	Die Bedeutung des Verkaufspreises kennenlernen	214
1.1	Einflussfaktoren der Preisgestaltung	214
1.1.1	Marktformen und Marktstruktur	214
1.1.2	Einflussfaktoren auf die Preispolitik des Einzelhandels	216
1.1.3	Preispolitische Maßnahmen	218
1.2	Das Modell der Marktpreisbildung durch Angebot und Nachfrage ..	220
1.3	Preisstrategien	223
1.4	Preisdifferenzierung	227
1.5	Konditionen- und Rabattpolitik	229

2	Den rechtlichen Rahmen der Preispolitik berücksichtigen	233
2.1	Gesetzliche Regelungen bei der Preisgestaltung	233
2.1.1	Wucherpreise	233
2.1.2	Zu niedrige Preise oder falsche Preisnachlässe	234
2.1.3	Irreführende Angaben	234
2.1.4	Preisabsprachen	235
2.1.5	Preisauszeichnungsangaben	235
2.2	Kennzeichnung von Lebensmitteln und Textilien	236
3	Die Handelskalkulation anwenden	238
3.1	Vorwärtskalkulation	239
3.1.1	Selbstkostenpreis	240
3.1.2	Nettoverkaufspreis	241
3.1.3	Bruttoverkaufspreis	242
3.1.4	Umsatzsteuer	243
3.1.5	Bestimmung des Roh- und Reingewinns	244
3.1.6	Ermittlung des Handlungskosten- und des Gewinnzuschlagssatzes	245
3.1.7	Exkurs: Mathematisches vs. kaufmännisches Runden	247
3.2	Vereinfachung der Vorwärtskalkulation	250
3.2.1	Kalkulationszuschlag	250
3.2.2	Kalkulationsfaktor	252
3.2.3	Exkurs: Grundlagen der Prozentrechnung	253
3.3	Rückwärtskalkulation	256
3.3.1	Schritte der Rückwärtskalkulation	256
3.3.2	Exkurs: Vermehrter und verminderter Grundwert	258
3.3.3	Exkurs: Kalkulatorische Rückrechnung unter Berücksichtigung von Kundennachlässen	259
3.4	Vereinfachung der Rückwärtskalkulation	263
3.4.1	Kalkulationsabschlag	263
3.4.2	Handelsspanne	264
3.5	Differenzkalkulation	267

Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen

1	Unterschiedliche Kunden beraten	272
1.1	Kunden unterscheiden	272
1.2	Kunden in verschiedenen Lebensphasen beraten	273
1.2.1	Kinder und Jugendliche als Kunden	274
1.2.2	Ältere Kunden	280
1.3	Touristen und Reisende als Kunden	282
1.4	Einteilung der Kunden nach Persönlichkeitsmerkmalen (Kundentypen)	285
1.5	Einteilung der Kunden nach ihren Einkaufsgewohnheiten (Konsumtypen)	287

2	Kunden in besonderen Verkaufssituationen erfolgreich bedienen	291
2.1	Verkauf bei Hochbetrieb	291
2.2	Störungen beim Verkaufsgespräch	295
2.3	Verkaufsgespräche per Telefon	297
2.4	Verkauf kurz vor Ladenschluss	299
2.5	Kunden beim Geschenk- und Besorgungsverkauf	301
2.6	Kunden in Begleitung	304
3	Konflikt- und Stresssituationen professionell meistern . .	308
3.1	Die Stimmungslage von Kunden wahrnehmen	309
3.2	Die Bedeutung der eigenen Persönlichkeit und die Rolle als Verkäufer bewusstmachen	310
3.3	Bewältigung von Stresssituationen	311
3.4	Anbieten von Lösungen	312
4	Umtausch und Reklamation von Waren kundenfreundlich durchführen	314
4.1	Umtausch und Rückgabe	314
4.1.1	Rechtliche Grundlagen	315
4.1.2	Kundenfreundliche Abwicklung	316
4.2	Reklamation	318
4.2.1	Rechtliche Grundlagen	318
4.2.2	Kundenfreundliche Abwicklung	321
5	Kauf durch Finanzierung anbieten und abschließen	324
5.1	Merkmale eines Finanzierungskaufs	325
5.2	Vor- und Nachteile des Finanzierungskaufs	327
5.3	Rechtliche Rahmenbedingungen eines Finanzierungskaufs	328
5.4	Effektiver Jahreszins	331
6	Ladendiebstahl erkennen und vorbeugen	335
6.1	Die unterschiedlichen Straftaten	336
6.2	Verhalten, Motive und Methoden der Diebe	338
6.3	Umgang mit Ladendiebstahl	341
6.4	Diebstahlprävention	343

7	Technische Hilfsmittel fachgerecht und kundenorientiert einsetzen	347
7.1	Unterschiedliche Verkaufskanäle	347
7.1.1	Multi-Channel	348
7.1.2	Cross-Channel	348
7.1.3	Omni-Channel	349
7.2	Nutzung neuer Serviceleistungen	350
7.2.1	Click & Collect	350
7.2.2	Click & Reserve	351
7.2.3	Click & Meet	351
7.2.4	Anforderungen an das Verkaufspersonal	351
7.3	Einsatz von technischen Hilfsmitteln	352
7.3.1	Einsatz von Tablets und Laptops im Verkauf	352
7.3.2	Virtual Reality und Augmented Reality	353
7.3.2	Roboter	355
7.4	Zusätzliche digitale Lösungen im Einzelhandel	355