

Rafael Echtler, Michael Sieber

Prüfungswissen kompakt

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel Verkäufer/Verkäuferin

3. Auflage

Bestellnummer 27455



Bildungsverlag EINS



Haben Sie Anregungen oder Kritikpunkte zu diesem Produkt?
Dann senden Sie eine E-Mail an 27455_003@bv-1.de
Autoren und Verlag freuen sich auf Ihre Rückmeldung.

www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Sieglarer Straße 2, 53842 Troisdorf

ISBN 978-3-427-27455-1

© Copyright 2010: Bildungsverlag EINS GmbH, Troisdorf

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Vorwort

Das vorliegende Buch bietet für die Ausbildungsberufe „Kaufmann/-frau im Einzelhandel“ sowie „Verkäufer/-in“ in knapper Form eine übersichtliche Zusammenfassung aller für die AkA¹-Abschlussprüfung relevanten Lerninhalte.

Dieses Buch kann keine Lehrbücher ersetzen. Es ist vielmehr als Nachschlagewerk konzipiert, das eine straffe und ökonomische Prüfungsvorbereitung für Klassenarbeiten sowie die Zwischen- und Abschlussprüfung ermöglicht. Darüber hinaus kann es auch für den Unterricht an der Berufsschule eine hilfreiche Ergänzung sein.

Die vorliegende 3. Auflage hat den Rechtsstand vom November 2009.

Im Internet unter BuchPlusWeb (s. Umschlaginnenseite) finden Sie eine digitale Lernkartei, in der wir bereits einige Karten beispielhaft für Sie angelegt haben. Näheres hierzu erfahren Sie im Programm selbst unter der Option „Hilfe“.

Die nachfolgenden Übersichten veranschaulichen, ausgehend vom 2004 neu geordneten AkA-Stoffkatalog, welche Kapitel des Buches für welches Prüfungsfach relevant sind. Dabei ergeben sich auch einige Überschneidungen, d. h. Lerninhalte sind zum Teil für mehrere Prüfungsfächer bedeutsam. Dies gilt insbesondere für die Kapitel C. Warenwirtschaft und E. Rechnungswesen.

Für alle seit dem 01.07.2009 neu begonnenen Ausbildungsverhältnisse im Beruf Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel wird die „gestreckte“ Abschlussprüfung eingeführt. Die Zwischenprüfung entfällt. Dafür wird die Abschlussprüfung auf zwei Teile „gestreckt“. Teil 1 wird schriftlich am Ende des 2. Ausbildungsjahres in den Prüfungsfächern „Verkauf und Marketing“, „Warenwirtschaft und Rechnungswesen“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ durchgeführt. Inhalte und Aufgabenstellungen sind identisch mit der zeitgleich geprüften Abschlussprüfung des Ausbildungsberufes Verkäufer/-in. Damit gilt die Verkäuferabschlussprüfung bei Fortsetzung der Ausbildung im Beruf Kaufmann/-frau im Einzelhandel als 1. Teil der Abschlussprüfung. Teil 2 wird am Ende der Ausbildung schriftlich im Prüfungsfach „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“ (bisher: „Einzelhandelsprozesse“) und mündlich weiterhin im fallbezogenen Fachgespräch durchgeführt. Das bisherige Prüfungsfach „Kaufmännische Handelstätigkeit“ fällt weg.

¹ AkA = Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen

Prüfungsmodalitäten der AKA¹-Abschlussprüfung (AO 2004)

Ende des 2. Ausbildungsjahres:

Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung für Einzelhandelskaufleute (entspricht der Abschlussprüfung für Verkäufer)

Prüfungsfach	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Inhalte
Verkauf und Marketing	90 90	ungebunden (offene Fragen)	B.1 Arbeitsmethoden B.2 Warensortiment B.3 Beratung und Verkauf B.4 Servicebereich Kasse B.5 Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation B.6 Kundenservice D.4 Absatz
Warenwirtschaft und Rechnungswesen	60	gebunden (Multiple Choice)	B.4 Servicebereich Kasse C.1 Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem C.2 Wareneingang C.3 Warenlagerung D.3 Beschaffung E.1 Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens E.2 Kaufmännisches Rechnen E.3 Kostenrechnung/Kalkulation
Wirtschafts- und Sozialkunde	60	gebunden (Multiple Choice)	A.1 Wirtschaftliche Grundbegriffe A.2 Rechtliche Rahmenbedingungen A.3 Menschliche Arbeit im Betrieb A.4 Arbeitssicherheit und Umweltschutz

¹ AKA = Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen

Am Ende der Ausbildung: Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung für Kaufleute im Einzelhandel

Prüfungsfach	Dauer (in Min.)	Aufgabentyp	Inhalte
Geschäftsprozesse im Einzelhandel	105	ungebunden (offene Fragen)	A.2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens C.1 Warenwirtschaft und Warenwirtschafts system C.2 Wareneingang C.3 Warenlagerung D.1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels D.2 Organisation D.3 Beschaffung D.4 Absatz D.5 Personalwirtschaft D.6 Investition und Finanzierung E.1 Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens E.3 Kostenrechnung / Kalkulation E.4 Buchführung E.5 Statistik E.6 Controlling
Mündliche Prüfung (10-15 Min. Vorbereitungszeit, 20 Minuten Prüfungsgespräch)	20	Branchenbezogenes Fachgespräch	Auf der Grundlage einer ausgewählten Wahlqualifikationseinheit, Warengruppen werden berücksichtigt

Verfasser und Verlag wünschen Ihnen nicht nur viel Erfolg beim Arbeiten mit diesem Buch, sondern auch die gewünschten Prüfungsergebnisse!

Bayreuth, Herbst 2009

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
A Wirtschafts- und Sozialkunde	13
1 Wirtschaftliche Grundbegriffe	14
1.1	Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter	14
1.2	Ökonomisches Prinzip	15
1.3	Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	16
1.4	Wirtschaftskreislauf	17
1.5	Begriff und Funktionen des Marktes	17
1.6	Kooperation und Konzentration	18
1.7	Produktionsfaktoren	20
1.8	Arbeitsteilung	21
2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	22
2.1	Rechtliche Grundbegriffe	22
2.2	Arten und Form der Rechtsgeschäfte	24
2.3	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	26
2.4	Kaufvertrag	27
2.4.1	Zustandekommen und Inhalt des Kaufvertrags	27
2.4.2	Kaufvertragsarten	29
2.4.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	30
2.5	Kaufvertragsstörungen	31
2.5.1	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	32
2.5.2	Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung)	34
2.5.3	Annahmeverzug	35
2.5.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	36
2.6	Außergerichtliches (= kaufmännisches) und gerichtliches Mahnverfahren	37
2.7	Verjährung	39
2.8	Verbraucherschutz	40
2.9	Handelsregister, Kaufmannseigenschaft, Firma	41
2.10	Rechtsformen der Unternehmen	43
2.10.1	Einzelunternehmung (e. K.)	43

2.10.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	44
2.10.3	Kommanditgesellschaft (KG)	45
2.10.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	46
2.10.5	Aktiengesellschaft (AG)	48
2.10.6	Eingetragene Genossenschaft (eG)	49
3	Menschliche Arbeit im Betrieb	50
3.1	Berufsausbildungsvertrag	50
3.2	Arbeitsvertrag	51
3.3	Tarifrecht	52
3.4	Arbeitsschutzbestimmungen	53
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	53
3.4.2	Kündigungsschutzgesetz	55
3.4.3	Mutterschutzgesetz	58
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer	58
3.6	Handlungsvollmacht und Prokura	60
3.7	Sozialversicherungen	61
4	Arbeitsicherheit und Umweltschutz	62
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	62
4.2	Umweltschutz	64
B	Kaufmännische Handelstätigkeit	67
1	Arbeitsmethoden	68
1.1	Informationen beschaffen und auswerten	68
1.2	Kommunikation	70
1.3	Teamarbeit	72
2	Warensortiment	74
2.1	Sortimentsgestaltung	74
2.1.1	Sortimentsaufbau	74
2.1.2	Sortimentsumfang	75
2.1.3	Sortimentsstruktur	75
2.1.4	Sortimentsveränderungen	75
2.2	Bedeutung von Warenkenntnissen beim Verkauf	76

2.3	Quellen für Produktinformationen	77
2.4	Verkaufsformen im Einzelhandel	77
2.5	Warenkennzeichnungen	77
3	Beratung und Verkauf	78
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verkaufen	78
3.1.1	Kundenorientierung als Leitbild des Einzelhandels	78
3.1.2	Anforderungen an einen Verkäufer	79
3.2	Kommunikation mit dem Kunden	80
3.2.1	Instrumente der Kundenbindung	80
3.2.2	Sprachliche und nonverbale Kommunikationsformen	81
3.2.3	Techniken der Gesprächsführung	82
3.2.4	Fragetechniken	83
3.2.5	Verhalten bei Kundeneinwänden	84
3.3	Verkauf zusätzlicher Ware	85
3.3.1	Ergänzungsartikel	85
3.3.2	Alternativartikel	85
3.3.3	Ersatzangebote	86
3.4	Umgang mit unzufriedenen Kunden	86
3.4.1	Beschwerde und Reklamation	86
3.4.2	Umtausch	86
4	Servicebereich Kasse	87
4.1	Kassieren	87
4.2	Zahlungsmöglichkeiten	88
4.2.1	Barzahlung	88
4.2.2	Gutscheine/Coupons	88
4.2.3	Kartenzahlung	89
4.3	Preisnachlässe	90
4.4	Kundenorientiertes Verhalten im Kassenbereich	90
4.4.1	Verkaufpsychologische Bedeutung des Kassierers	90
4.4.2	Umtausch und Reklamation im Kassenbereich	91
4.5	Kassenabrechnung	91
4.5.1	Kassenbericht	91
4.5.2	Tageskassenbericht	92
4.5.3	Kassensturz	92

5	Einflussfaktoren auf die Warenpräsentation	93
5.1	Verkaufsraumgestaltung	93
5.2	Verkaufsform	95
5.3	Ware	96
5.4	Warenplatzierung und -präsentation	97
5.5	Schaufenstergestaltung	97
5.6	Visual Merchandising	98
6	Kundenservice	99
6.1	Bedeutung von Serviceleistungen	99
6.2	Arten von Serviceleistungen	99
C	Warenwirtschaft im Einzelhandel	100
1	Warenwirtschaft und Warenwirtschaftssystem	101
1.1	Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft	101
1.2	Möglichkeiten der Datenerfassung	102
1.3	Warencodierung	102
1.4	Sicherung von Daten	103
1.5	Betrieblicher Datenschutz	103
2	Wareneingang	104
3	Warenlagerung	104
3.1	Aufgaben der Lagerhaltung	104
3.2	Anforderungen an ein Lager	105
3.3	Lagerarten	105
3.4	Lagerrisiken	105
3.5	Lagerbestandsarten	106
3.6	Lagerkosten	106
3.7	Lagerkennzahlen	107
3.8	Maßnahmen zur Verbesserung der Lagerkennzahlen	107
3.9	Hilfsmittel im Lager	108
3.10	Tätigkeiten im Lager	109

D Einzelhandelsprozesse	112
1 Stellung, Aufgaben und Leistungen des Einzelhandels	113
1.1 Stellung und Aufgaben	113
1.2 Leistungen	113
2 Organisation	114
2.1 Grundbegriffe	114
2.2 Aufbauorganisation	114
2.3 Ablauforganisation	117
3 Beschaffung	118
3.1 Bedarfsermittlung und Planung des Sortiments	118
3.2 Optimale Bestellmenge	118
3.3 Limitrechnung	119
3.4 Optimaler Bestellzeitpunkt	120
3.5 Bezugsquellenermittlung	120
3.6 Anfrage	121
3.7 Angebot und Angebotsvergleich	121
3.8 Bestellung	122
3.9 Terminüberwachung	122
4 Absatz	122
4.1 Grundbegriffe	122
4.2 Marktforschung	124
4.3 Marketing-Mix	125
4.3.1 Produkt- und Sortimentspolitik	125
4.3.2 Preis- und Konditionenpolitik	125
4.3.3 Kommunikationspolitik	126
4.3.4 Distributionspolitik	128
4.4 Rechtliche Vorgaben	128
4.4.1 Preisangabenverordnung (PAngV)	128
4.4.2 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (UWG)	129
4.5 Kooperationsformen	130
4.5.1 Rack Jobber	130
4.5.2 Franchising	130
4.5.3 Verkauf von Kommissionsware	131

5	Personalwirtschaft	131
5.1	Ziele und Aufgaben	131
5.2	Personalbedarfsplanung	132
5.3	Personalbeschaffung	133
5.4	Personalverwaltung	134
5.5	Personalentwicklung	135
5.6	Gehaltsabrechnung	136
5.7	Personalfreisetzung	137
6	Investition und Finanzierung	138
6.1	Außen-, Innen-, Fremd- und Eigenfinanzierung	138
6.2	Kredite, Effektivzinsberechnung	139
6.3	Leasing	140
6.4	Factoring	141
6.5	Unternehmenskrise, Zahlungsunfähigkeit (Insolvenz)	142
E	Grundlagen des Rechnungswesens	145
1	Aufgaben und Teilbereiche des Rechnungswesens	146
2	Kaufmännisches Rechnen	147
2.1	Dreisatz	147
2.2	Durchschnittsrechnung	148
2.3	Verteilungsrechnung	149
2.4	Prozentrechnung	150
2.5	Währungsrechnung	153
2.6	Zinsrechnung	154
3	Kostenrechnung/Kalkulation	156
3.1	Grundbegriffe der Kostenrechnung	156
3.2	Bezugskalkulation	157
3.3	Verkaufskalkulation	158
3.4	Verkürzte Kalkulationsverfahren	160
3.5	Deckungsbeitragsrechnung	161
4	Buchführung	161
4.1	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung	161
4.2	Inventur, Inventar	162

4.3	Bilanz, Bestandskonten	163
4.4	Erfolgskonten, Gewinn- und Verlustkonto (GuV)	165
4.5	Warenkonten	166
4.6	Umsatzsteuer	167
4.7	Anlagenwirtschaft	168
4.7.1	Kauf von Anlagegütern	168
4.7.2	Abschreibung auf Sachanlagen	168
4.7.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	169
4.8	Organisation der Buchführung	170
5	Statistik	171
5.1	Aufgaben	171
5.2	Darstellungsmethoden	171
6	Controlling	172
6.1	Begriff und Aufgaben	172
6.2	Instrumente	173
6.3	Anwendungsbereiche	173
	Sachwortverzeichnis	176

1 Wirtschaftliche Grundbegriffe

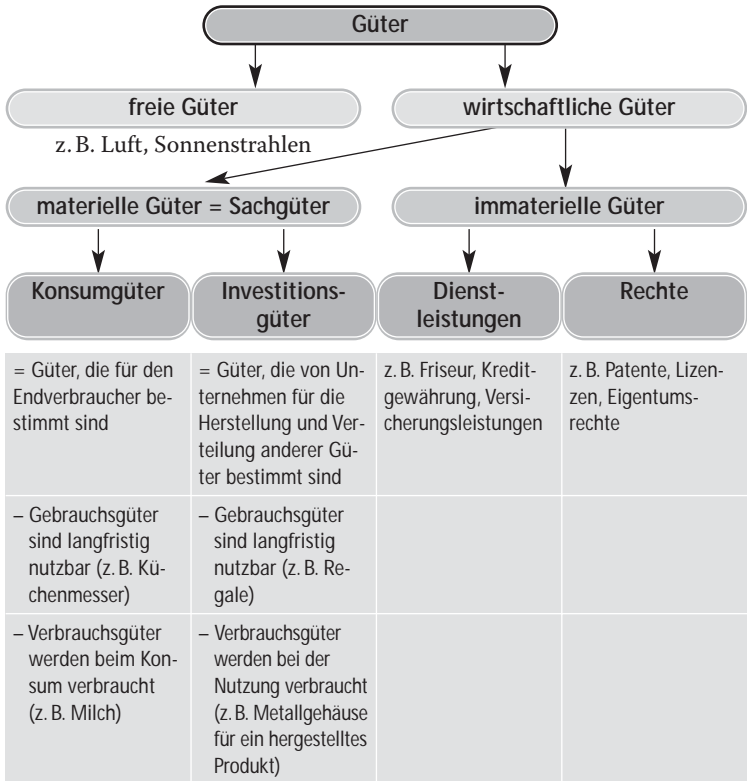
1.1 Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage, Güter

► Unter **Bedürfnissen** versteht man die Mangelempfindungen der Menschen, die diese zu beheben bestrebt sind.

Überblick über die einzelnen Bedürfnisarten

Einteilung	Arten	Beispiele	Mittel der Befriedigung (Güter)
nach der Dringlichkeit	Existenzbedürfnisse (absolute Bedürfnisse = Primärbedürfnisse)	Hunger, Durst	Nahrung, Getränke
	Kultur- und Luxusbedürfnisse (relative Bedürfnisse = Sekundärbedürfnisse)	Erholung, Freizeit	Urlaubsreise, Segelyacht
nach dem Gegenstand	materielle Bedürfnisse	Wohnraum	Haus
	immaterielle Bedürfnisse	Sicherheit und Schutz der Wohnungseinrichtung	Hausratversicherung
nach den gesellschaftlichen Befriedigungsmöglichkeiten	Individualbedürfnisse (Bedürfnisse, die bei einer einzelnen Person auftreten)	Hunger, Durst	Nahrung, Getränke
	Kollektivbedürfnisse (Bedürfnisse, die von einer Gemeinschaft ausgehen)	Sicherheit, Bildung	Polizei, Schulen

- Als Bedarf bezeichnet man die mit Kaufkraft versehenen Bedürfnisse.
- Nachfrage nennt man den auf dem Markt erscheinenden Bedarf.
- Güter sind Mittel, die dem Menschen Nutzen stiften.



1.2 Ökonomisches Prinzip

Maximalprinzip:

Mit den gegebenen Mitteln ist der größtmögliche Erfolg zu erzielen. (z. B.: Mit einem vollen Tank sollen so viele km wie möglich gefahren werden.)

Minimalprinzip:

Ein geplanter Erfolg ist mit dem geringstmöglichen Mitteleinsatz zu erzielen. (z. B.: Für die Strecke München – Hamburg soll so wenig Sprit wie möglich verbraucht werden.)