

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Verfasser:

Dipl.-Kfm. Gisbert Groh, Oberstudiendirektor

Dipl.-Kfm. Volker Schröer, Oberstudienrat

Dipl.-Kff. Simone Groh, Studiendirektorin

E-Mail: Groh.Autoren@t-online.de

Fast alle in diesem Buch erwähnten Hard- und Softwarebezeichnungen sind eingetragene Warenzeichen.

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 § 60 a 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.

* * * * *

30. Auflage 2023

© 1991 by MERKUR VERLAG RINTELN

Gesamtherstellung:

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de

lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

Merkur-Nr. 0423-30-DS

Vorwort

Dieses Buch dient den Schülern der Fachklassen des Einzelhandels zur Vorbereitung auf die Zwischen- und Abschlussprüfung. Darüber hinaus kann es zur Vorbereitung auf Klausurenarbeiten benutzt werden. Das Buch soll keine Lehrbücher ersetzen, sondern die gezielte Wiederholung einzelner Lerngebiete bzw. des gesamten Prüfungstoffes erleichtern.

Auf eine Wissensvermittlung in Form programmierter Fragen und Aufgaben wurde zugunsten der gewählten Darstellung verzichtet. Diese erlaubt es, die Vielzahl der möglichen Prüfungsfragen aufgrund eines umfassenden Wissens zu beantworten.

Die Auswahl der Aufbereitung der Lerninhalte erfolgte unter Berücksichtigung des „Rahmenlehrplanes für den Ausbildungsberuf Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel“, des „Stoffkatalogs für die Abschlussprüfungen im Ausbildungsberuf Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AKA)“ und der entsprechenden Lehrpläne der einzelnen Bundesländer.

Eine optimale Prüfungsvorbereitung wird vor allem gewährleistet durch

- lerngerechte Aufbereitung der Stoffgebiete,
- einprägsame Strukturierung des Lernstoffes,
- Beschränkung auf das Wesentliche,
- Hervorhebung wichtiger Begriffe,
- zahlreiche Textverweise,
- umfangreiches Register.

Eine gezielte Vorbereitung ist unerlässlich für ein gutes Prüfungsergebnis. Dieses Buch verhilft dazu.

St. Ingbert und Homburg, Frühjahr 1991

Die Verfasser

Vorwort zur 30. Auflage

Das Buch wurde vollständig überarbeitet und dem Prüfungsstoff für die Abschlussprüfungen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel angepasst.

Die Texte wurden durch optische Veränderungen verbessert. Die Lerninhalte werden dadurch noch klarer und übersichtlicher dargestellt.

St. Ingbert, Winter 2022/2023

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Abschlussprüfung zur Verkäuferin/zum Verkäufer

Teil 1 der Abschlussprüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel

I.	Prüfungsbereich: Verkauf und Werbemaßnahmen	13
1	Information und Kommunikation	13
1.1	Teamarbeit	13
1.2	Konflikte und Konfliktlösung	16
1.3	Informationsbeschaffung und digitale Medien	17
1.4	Datensicherheit und Datenschutz	19
2	Warenangebot	19
2.1	Sortiment	19
2.2	Produktinformationen (Warenwissen)	22
2.3	Warenkennzeichnung	24
3	Grundlagen von Beratung und Verkauf	25
3.1	Verkaufspersonal	25
3.2	Kundendaten	26
3.3	Kundenverhalten	27
3.4	Verkäuferverhalten und Verkaufsgespräch	29
3.5	Kundenbeschwerde, Reklamation, Kulanz und Umtausch	36
3.6	Besondere Verkaufssituationen	38
3.7	Ladendiebstahl	40
4	Servicebereich Kasse	41
4.1	Zahlungsformen	41
4.2	Kassenarten	46
4.3	Kassensysteme	48
4.4	Kassiervorgang	50
4.5	Kaufbelege	55
4.6	Besondere Verkaufssituationen an der Kasse	57
5	Marketing	59
5.1	Werbung	61
5.2	Warenpräsentation und Warenplatzierung	66
5.3	Kundenservice und Kundenkarte	71
5.4	Preisgestaltung	73
5.5	Verkaufsförderung	75
5.6	Werbung über das Internet	75
6	Verkaufs- und Betriebsformen	76
6.1	Verkaufsformen	76
6.2	Betriebsformen	78
7	Übungsaufgaben mit Lösungen	81
II.	Prüfungsbereich: Warenwirtschaft und Kalkulation	93
1	Warenwirtschaft	93
1.1	Grundlagen der Warenwirtschaft	93
1.2	Warenwirtschaftssystem	93
1.3	Datenerfassung	97

1.4	Bestandskontrolle, Inventur	101
1.4.1	Grundlagen der Bestandskontrolle	101
1.4.2	Lagerbestandsgrößen und Lagerkennziffern	103
1.4.3	Inventur	108
1.5	Wareneingang	110
1.6	Warenlagerung	113
1.7	Kassenabrechnung	118
2	Nutzung digitaler Medien	120
3	Grundlagen des Wirtschaftsrechnens	121
3.1	Dreisatzrechnen	121
3.2	Durchschnittsrechnen	122
3.3	Verteilungsrechnen	123
3.4	Prozentrechnen	124
3.4.1	Prozentrechnen vom Hundert	124
3.4.2	Prozentrechnen auf Hundert und im Hundert	125
3.5	Flächenberechnung	126
4	Kalkulation	128
4.1	Bezugskalkulation	128
4.2	Angebotsvergleich	129
4.3	Kalkulation des Bruttoverkaufspreises (Verkaufskalkulation)	129
4.4	Kalkulation des Einkaufspreises (Rückwärtskalkulation)	131
4.5	Kalkulation des Gewinns (Differenzkalkulation)	131
4.6	Kalkulationszuschlag, Handelsspanne und Marge	132
5	Betriebsbezogene Berechnungen und Jahresabschluss	135
5.1	Betriebsbezogene Berechnungen	135
5.2	Jahresabschluss (Bilanz, GuV, Kennzahlen)	136
6	Übungsaufgaben mit Lösungen	140
III.	Prüfungsbereich: Wirtschafts- und Sozialkunde	153
1	Grundlagen des Wirtschaftens	153
1.1	Notwendigkeit des Wirtschaftens	153
1.2	Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe	154
1.2.1	Zielsetzungen	154
1.2.2	Kooperation im Einzelhandel	156
1.3	Einfacher Wirtschaftskreislauf	159
1.4	Begriff und Funktionen des Marktes	159
1.4.1	Markt und Preisbildung	159
1.4.2	Verbraucherschutz	161
2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	162
2.1	Rechtsgrundlagen, Rechtsgeschäfte	162
2.2	Kaufvertrag	166
2.2.1	Zustandekommen des Kaufvertrags	166
2.2.2	Inhalt des Kaufvertrages	170
2.2.3	Kaufvertragsarten	173
2.2.4	Verbrauchervertrag	174
2.2.5	Internethandel (Onlinehandel)	175
2.2.6	Eigentumsvorbehalt	178
2.3	Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen	178
2.3.1	Schlechtleistung (Lieferung von mangelhaften Sachen)	179
2.3.2	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	182

2.3.3	Nicht-Rechtzeitig-Annahme (Annahmeverzug)	183
2.3.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	184
3	Menschliche Arbeit im Betrieb	185
3.1	Organisation des Ausbildungsbetriebes	185
3.1.1	Aufbau- und Ablauforganisation	185
3.1.2	Einzelhandelsbetrieb und Institutionen	188
3.2	Berufsausbildung	191
3.2.1	Berufsbildungsgesetz und Berufsausbildungsvertrag	191
3.2.2	Ausbildung im Betrieb	194
3.2.3	Ausbildung in der Schule	195
3.2.4	Sozialversicherung	196
3.2.5	Jugendarbeitsschutzgesetz	196
3.2.6	Jugend- und Auszubildendenvertretung	197
3.3	Personalwesen	197
3.3.1	Regelung der Arbeitszeit	198
3.3.2	Entlohnung	199
3.4	Arbeitsrecht	201
3.4.1	Quellen des Arbeitsrechts	201
3.4.2	Einzelarbeitsvertrag	201
3.4.3	Betriebsvereinbarung	202
3.4.4	Tarifvertrag	203
3.4.5	Arbeitsschutzrecht	205
3.5	Soziale Sicherung der Arbeitnehmer	210
3.5.1	Sozialversicherung	210
3.5.2	Berufliche Fortbildung und Umschulung	214
3.6	Mitbestimmung (Betriebsverfassungsgesetz)	215
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	218
4.1	Arbeitsschutz und Unfallverhütung	218
4.2	Brandschutz	219
5	Umweltschutz	221
6	Übungsaufgaben mit Lösungen	226

Teil 2 der Abschlussprüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel

Prüfungsbereich: Geschäftsprozesse im Einzelhandel	238
1 Organisation, Leistungen und Aufgaben; Optimierungsmöglichkeiten an Schnittstellen	238
1.1 Organisation, Leistungen und Aufgaben des Einzelhandelsbetriebes	238
1.2 Leitung und Entwicklung eines Einzelhandelsbetriebes	240
1.2.1 Unternehmerische Zielsetzungen	240
1.2.2 Gründung eines Unternehmens	240
1.2.3 Kaufmannseigenschaft	242
1.2.4 Firma	242
1.2.5 Handelsregister	243
1.2.6 Rechtsform der Unternehmen (Einzelunternehmen, OHG, KG, GmbH, UG, AG)	244
1.2.7 Kapitalbeschaffung (Finanzierung)	251
1.2.8 Kredite und Kreditsicherung	255
1.2.9 Zahlungsabwicklung (Zahlungsformen)	258
1.2.10 Unternehmenskrisen	263
1.2.11 Vollmachten	265

1.3	Optimierungsmöglichkeiten an Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern	268
1.3.1	Zusammenarbeit zwischen Einkauf, Verkauf und Lager bei der Einkaufsabwicklung	268
1.3.2	Pflichtverletzung bei der Erfüllung von Kaufverträgen (Kaufvertragsstörungen) . .	269
1.3.3	Zahlungsverzug und Mahnverfahren	269
1.3.4	Verjährung	273
2	Kernprozesse des Einzelhandels	273
2.1	Sortimentspolitik	275
2.2	Einkauf	277
2.2.1	Bedarfsermittlung	277
2.2.2	Einkaufsplanung	278
2.2.3	Bezugsquellenermittlung	280
2.2.4	Einkaufsabwicklung	283
2.2.5	Wareneingang	284
2.2.6	Bestandsüberwachung	285
2.3	Verkauf (Warenabsatz)	285
2.4	Beziehungen zwischen den Kernprozessen	286
3	Unterstützende Prozesse des Einzelhandels	287
3.1	Warenwirtschaft	287
3.2	Personalwesen	288
3.2.1	Mitarbeiter und Mitarbeiterzufriedenheit	288
3.2.2	Personalplanung und Personaleinsatzplanung	289
3.2.3	Personalbeschaffung und Personalauswahl	290
3.2.4	Personalunterlagen	292
3.2.5	Personalentwicklung und Personalbeurteilung	294
3.2.6	Lohn- und Gehaltsabrechnung (Entgeltabrechnung)	295
3.2.7	Personalentlassung	295
3.2.8	Personalkennzahlen	296
3.2.9	Arbeitsrechtliche Bestimmungen	296
3.3	Marketing (Werbung)	298
3.3.1	Marktforschung	299
3.3.2	Gesetzliche Rahmenbedingungen der Werbung	302
3.4	Qualitätssichernde Maßnahmen	302
3.5	Nachhaltigkeit	303
4	Rechnungswesen	304
4.1	Grundlagen des Rechnungswesens	304
4.2	Betriebsbezogene Rechnungen	304
4.2.1	Gewinnverteilung	304
4.2.2	Zinsrechnen	305
4.2.3	Skontoausnutzung	307
4.2.4	Darlehenstilgung	310
4.2.5	Kauf oder Leasing	311
4.2.6	Eigen- oder Fremdlagerung	313
4.2.7	Entgeltabrechnung (Lohn- und Gehaltsabrechnung)	315
4.3	Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer) und Zahllast	316
4.4	Kauf von Anlagegütern und Abschreibung	318
4.5	Jahresabschluss	320
4.5.1	Bilanz	321
4.5.2	Gewinn- und Verlustrechnung (Gewinn- und Verlustkonto)	323
4.5.3	Kennzahlen zu Bilanz und GuV-Rechnung	324

4.6	Kosten- und Leistungsrechnen (KLR)	325
4.6.1	Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung	325
4.6.2	Kostenartenrechnung und Handlungskostenzuschlagssatz	326
4.6.3	Kostenstellenrechnung und Handlungskostenzuschlagssätze	327
4.6.4	Kalkulation (Kostenträgerrechnung)	328
4.6.5	Kurzfristige Erfolgsrechnung	329
4.6.6	Deckungsbeitragsrechnung	330
4.6.7	Preisuntergrenzen	333
4.7	Statistik	334
5	Controlling	334
6	Übungsaufgaben mit Lösungen	337
	Stichwortverzeichnis	349

Abschlussprüfung zur Verkäuferin/zum Verkäufer

Teil 1 der Abschlussprüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel

I. Prüfungsbereich: Verkauf und Werbemaßnahmen

1 Information und Kommunikation

- 1 Unterscheiden Sie Information und Kommunikation!

Information bedeutet zielgerichtetes Wissen über Personen, Sachen oder Sachverhalte. Man spricht auch von **Daten**.

Kommunikation ist der Austausch von Informationen zwischen zwei Informationsmedien (z.B. Mensch-Mensch oder Mensch-Maschine). Sender und Empfänger müssen sich gegenseitig „verstehen“.

1.1 Teamarbeit

- 2 Nennen Sie Merkmale des Teams!

Merkmale des **Teams** sind z. B.:

- eine Gruppe von mehreren Mitarbeitern¹ arbeitet für ein **gemeinsames Ziel** zusammen (z.B. Durchführung einer Werbeaktion, Neugestaltung des Sortiments),
- alle tragen gemeinsam die **Verantwortung**,
- das Team wird durch einen **Teamleiter** geführt (er wird entweder vom Management bestimmt oder vom Team selbst gewählt),
- die Teamarbeit ist **zeitlich begrenzt**.

- 3 Nennen Sie Voraussetzungen der Teamarbeit!

Voraussetzungen für eine erfolgreiche **Teamarbeit** sind:

- **Wertschätzung** in Form von gegenseitigem Respekt, Vertrauen und Offenheit,
- **Akzeptanz** aller Teammitglieder untereinander,
- die Teammitglieder legen selbst fest, wer für welche Aufgaben zuständig ist,
- Bereitschaft zur Zusammenarbeit,
- aktive Mitarbeit,
- Kompromissbereitschaft,
- **Konfliktvermeidung** oder Konfliktlösung,
- getroffene Absprachen werden eingehalten,
- regelmäßige Teamsitzungen sichern mithilfe von **Feedbacks** einen aktuellen Informationsstand.

¹ Aus Gründen der Sprachökonomie und der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden lediglich die männliche Form von personenbezogenen Substantiven verwendet, wie z.B. „Mitarbeiter“; das schließt selbstverständlich alle Geschlechter ein.

8 Welche Probleme sind bei der Teamarbeit möglich?

Wenn die Voraussetzungen für eine erfolgreiche **Teamarbeit** nicht erfüllt werden, sind z.B. folgende **Probleme** möglich:

- Arbeitsüberlastung durch zu viele zusätzliche Aufgaben,
- mangelhafte Organisation,
- fehlende Absprachen,
- ineffiziente (erfolglose) Teambesprechungen,
- unsachliche Kritik,
- Konflikte innerhalb der Gruppe oder mit Vorgesetzten.

9 Welche Arbeitstechniken werden unterschieden?

Im Rahmen der Teamarbeit gibt es z.B. folgende **Arbeitstechniken**:

- **Brainstorming**, im Rahmen einer Gruppendiskussion äußern die Teilnehmer ihre Ideen spontan, ungeordnet und ungefiltert. Diese Ideen werden ohne Wertung und Zensur gesammelt und anschließend ausgewertet.
- **Mindmapping** (Notiz- und Merktechnik), komplexe Ideen zu einem zentralen Thema werden für alle Teilnehmer visuell (bildlich) dargestellt. Die einzelnen Ideen werden durch die Anordnung in Haupt- und Unterkategorien, die durch Linien verbunden sind, strukturiert (siehe Seite 235).

10 Welche Präsentationstechniken gibt es?

Es gibt z.B. folgende **Präsentationstechniken**:

- **Flipchart**, ist ein Gestell mit einer größeren Platte und einer Klemmvorrichtung für Papier,
- **Pinnwand**, ist eine Tafel (z.B. aus Holz oder Kork), an der Karten mithilfe von Stecknadeln befestigt werden,
- **Magnetwand** (Magnettafel), ist eine Metalltafel, an der Karten mit Magneten befestigt werden,
- **Whiteboard** (Smartboard), in eine größere Tafel ist ein elektronischer Multi-Funktionsstift integriert, der eine Reihe verschiedener Farben und eine Fernbedienung für die Bedienung von Präsentationen bereitstellt,
- **Beamer** (Projektor), mithilfe eines PCs werden die Informationen auf einer gut sichtbaren Fläche vergrößert dargestellt.