

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

E-Mail: groh-schroeer@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.

* * * * *

29. Auflage 2019

© 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

ISBN 978-3-8120-0423-7

Vorwort

Dieses Buch dient den Schülern der Fachklassen des Einzelhandels zur Vorbereitung auf die Zwischen- und Abschlussprüfung. Darüber hinaus kann es zur Vorbereitung auf Klausuren 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 „Hinweise zur programmierten Prüfung“ erklären das Wesen der Abschlussprüfung in programmierter Form.

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 28. Auflage

Das Buch wurde grundlegend überarbeitet und dem Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfungen Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel 2015 angepasst.

St. Ingbert und Bruchmühlbach-Miesau, Sommer 2016

Die Verfasser

Vorwort zur 29. Auflage

Das Buch wurde überarbeitet und der Verordnung über die Berufsausbildungen zum Verkäufer und zur Verkäuferin sowie zum Kaufmann im Einzelhandel und zur Kauffrau im Einzelhandel 2017 sowie dem Prüfungskatalog für die IHK-Abschlussprüfungen Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel 2018 angepasst.

St. Ingbert und Bruchmühlbach-Miesau, Sommer 2019

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Teil 1: Abschlussprüfung für Verkäufer/Verkäuferin

I. Prüfungsbereich: Verkauf und Werbemaßnahmen

1	Information und Kommunikation	15
1.1	Informations- und Kommunikationssysteme	15
1.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation	25
2	Warenangebot	35
2.1	Sortimentsstruktur	35
2.2	Produktinformationen	37
2.3	Warenkennzeichnung	39
3	Grundlagen von Beratung und Verkauf	43
3.1	Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten	43
3.2	Kommunikation mit Kunden	48
3.3	Beschwerde und Reklamation	56
3.4	Besondere Verkaufssituationen	60
3.5	Ladendiebstahl	64
4	Servicebereich Kasse	67
4.1	Kassieranweisung	69
4.2	Kassieren	76
4.2.1	Zahlungsmöglichkeiten	76
4.2.2	Kaufbelege	88
4.3	Kundenansprache im Kassensbereich	89
4.4	Warenrücknahme an der Kasse	89
5	Marketing	90
5.1	Werbemaßnahmen	91
5.2	Warenpräsentation	99
5.2.1	Warenpräsentation und Warenplatzierung	100
5.2.2	Verkaufsraum und Schaufenster	104
5.3	Kundenservice	105
5.4	Preisbildung	108
5.5	Verkaufsförderung	113
6	Verkaufs- und Betriebsformen	114
6.1	Verkaufsformen	114
6.2	Betriebsformen	116

II. Prüfungsbereich: Warenwirtschaft und Kalkulation

1	Warenwirtschaft	128
1.1	Grundlagen der Warenwirtschaft	128
1.2	Bestandskontrolle, Inventur	140
1.2.1	Grundlagen der Bestandskontrolle	140
1.2.2	Lagerbestandsgrößen und Lagerkennziffern	142
1.2.3	Inventur	148

1.3	Wareneingang, Warenlagerung	150
1.3.1	Wareneingang	150
1.3.2	Warenlagerung.	153
1.4	Kassenabrechnung	156
2	Grundlagen der Kalkulation.	159
2.1	Dreisatzrechnen	159
2.2	Durchschnittsrechnen.	160
2.3	Verteilungsrechnen	161
2.3.1	Einfaches Verteilungsrechnen.	161
2.3.2	Verteilung von Gewichts- und Wertspesen	162
2.4	Prozentrechnen	163
2.4.1	Prozentrechnen vom Hundert	163
2.4.2	Prozentrechnen auf Hundert und im Hundert	165
2.5	Statistik	166
2.5.1	Tabellen und Diagramme	166
2.5.2	Kennzahlen.	171
2.6	Kalkulation	174
2.6.1	Bezugskalkulation	174
2.6.2	Angebotsvergleich.	175
2.6.3	Verkaufskalkulation	175
2.6.4	Rückwärtskalkulation.	177
2.6.5	Differenzkalkulation	177
2.6.6	Verkürzte Kalkulationsverfahren	178
2.7	Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Gewinn	180

III. Prüfungsbereich: Wirtschafts- und Sozialkunde

1	Grundlagen des Wirtschaftens	183
1.1	Notwendigkeit des Wirtschaftens.	183
1.2	Ziele erwerbswirtschaftlicher Betriebe.	185
1.2.1	Zielsetzungen.	185
1.2.2	Kooperation im Einzelhandel.	188
1.3	Einfacher Wirtschaftskreislauf	192
1.4	Begriff und Funktion des Marktes.	193
1.4.1	Markt und Preisbildung	193
1.4.2	Verbraucherschutz.	194
2	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens.	197
2.1	Rechtsgrundlagen, Rechtsgeschäfte	197
2.2	Kaufvertrag	202
2.2.1	Zustandekommen des Kaufvertrages.	203
2.2.2	Inhalt des Kaufvertrages	207
2.2.3	Kaufvertragsarten	210
2.2.4	Eigentumsvorbehalt, Sicherungsübereignung.	213
2.3	Kaufvertragsstörungen (Leistungsstörungen)	214
2.3.1	Schlechterfüllung (Lieferung von mangelhaften Sachen)	215
2.3.2	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	219
2.3.3	Nicht-Rechtzeitig-Annahme (Annahmeverzug)	221
2.3.4	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	222
2.3.5	Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung	223

3	Menschliche Arbeit im Betrieb	224
3.1	Organisation des Ausbildungsbetriebes	224
3.1.1	Aufbau- und Ablauforganisation	224
3.1.2	Einzelhandelsbetrieb und Institutionen	227
3.2	Personalwesen	231
3.2.1	Regelung der Arbeitszeit	231
3.2.2	Personaleinsatz	234
3.2.3	Entlohnung	234
3.3	Arbeitsrecht	240
3.3.1	Berufsbildung und Berufsausbildungsvertrag	240
3.3.2	Quellen des Arbeitsrechts	248
3.3.3	Einzelarbeitsvertrag	249
3.3.4	Betriebsvereinbarung	250
3.3.5	Tarifvertrag	250
3.3.6	Arbeitsschutzrecht	254
3.4	Soziale Sicherung der Arbeitnehmer	260
3.4.1	Sozialversicherung	260
3.4.2	Berufliche Fortbildung und Umschulung	267
3.5	Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer	267
4	Arbeitssicherheit, Umweltschutz	273
4.1	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	273
4.2	Umweltschutz	279

IV. Aufgaben zur Abschlussprüfung für Verkäufer/Verkäuferin bzw. zum Teil 1 der Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

1	Musteraufgabensätze für die Prüfungsbereiche	284
1.1	Verkauf und Werbemaßnahmen (mit Lösungen)	284
1.2	Warenwirtschaft und Kalkulation (mit Lösungen)	293
1.3	Wirtschafts- und Sozialkunde (mit Lösungen)	301
2	Übungsaufgaben zu den Rechenvorgängen in der Praxis (mit Lösungen)	312
3	Abbildungen und Übungsaufgaben zum Warenwirtschaftssystem (mit Lösungen)	335

Teil 2: Abschlussprüfung für Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

I. Prüfungsbereich: Geschäftsprozesse im Einzelhandel

1	Aufgaben, Organisation und Leistungen; Optimierungsmöglichkeiten an Schnittstellen	356
1.1	Aufgaben, Organisation und Leistungen des Einzelhandelsbetriebes	356
1.2	Leitung und Entwicklung eines Einzelhandelsbetriebes	357
1.2.1	Unternehmerische Zielsetzungen	357
1.2.2	Gründung eines Unternehmens	357
1.2.3	Kaufmannseigenschaft	358
1.2.4	Firma	360

1.2.5	Handelsregister	361
1.2.6	Rechtsformen der Unternehmen	362
1.2.7	Kapitalbeschaffung (Finanzierung)	369
1.2.8	Kredite und Kreditsicherung	372
1.2.9	Abwicklung von Zahlungen.	375
1.2.10	Unternehmenskrisen	379
1.2.11	Vollmachten	381
1.3	Optimierungsmöglichkeiten an Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern	384
1.3.1	Zusammenarbeit zwischen Einkauf, Verkauf und Lager bei der Einkaufsabwicklung.	384
1.3.2	Pflichtverletzung bei der Erfüllung von Kaufverträgen (Kaufvertragsstörungen)	386
1.3.3	Mahnverfahren.	387
1.3.4	Verjährung	389
1.4	Rechenvorgänge	390
1.4.1	Gewinnverteilung.	390
1.4.2	Zinsrechnen	391
1.4.3	Effektive Verzinsung bei Gewährung von Skonto (Zins-Skonto-Vergleich)	394
2	Kernprozesse und unterstützende Prozesse des Einzelhandels.	395
2.1	Kernprozesse des Einzelhandels	396
2.1.1	Sortimentspolitik	396
2.1.2	Einkauf	398
2.1.3	Logistische Prozesse	404
2.1.4	Verkauf (Warenabsatz)	405
2.1.5	Beziehungen zwischen den Kernprozessen	406
2.2	Unterstützende Prozesse des Einzelhandels	407
2.2.1	Warenwirtschaft	407
2.2.2	IT-Anwendungen (Datenverarbeitung)	408
2.2.3	Rechnungswesen.	409
2.2.4	Personalwirtschaft	419
2.2.5	Marketing/Werbung	434
3	Qualitätssichernde Maßnahmen; Nachhaltigkeit	442
3.1	Qualitätssichernde Maßnahmen	442
3.2	Nachhaltigkeit	443
4	Aufgaben des Controllings	443
5	Aufgaben und Funktionen des Rechnungswesens	447
5.1	Grundbegriffe der Buchführung	447
5.2	Bestandskonten.	449
5.3	Erfolgskonten	452
5.4	Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer).	454
5.5	Privatkonto.	456
5.6	Kassenbericht	456
5.7	Wareneinkauf.	459
5.8	Warenverkauf	460
5.9	Personalkosten	461

II. Aufgaben zur Abschlussprüfung zum Teil 2 der Abschlussprüfung Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

1	Musteraufgabensatz für den Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel (mit Lösungen)	463
2	Übungsaufgaben zum Zinsrechnen (mit Lösungen)	479
3	Weitere Übungsaufgaben (mit Lösungen)	483
	Kennzeichen und Symbole	503
	Stichwortverzeichnis	506