

# Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

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

---

**Verfasser:**

**Hartmut Hug**, Dipl.-Hdl.

**Sabine Knauer**

**Martina Lennartz**, Dipl.-Math. oec.

**Dr. Hermann Speth**, Dipl.-Hdl.

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.

Coverbild (Mitte): © Maksim Smeljov - Fotolia.com  
(links): © arsdigital - Fotolia.com  
(rechts): © XtravaganT - Fotolia.com  
(Struktur): © mariegold\_88 - Fotolia.com

\* \* \* \* \*

3. Auflage 2019

© 2014 by MERKUR VERLAG RINTELN

Gesamtherstellung:

MERKUR VERLAG RINTELN Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: [info@merkur-verlag.de](mailto:info@merkur-verlag.de)

[lehrer-service@merkur-verlag.de](mailto:lehrer-service@merkur-verlag.de)

Internet: [www.merkur-verlag.de](http://www.merkur-verlag.de)

ISBN 978-3-8120-0671-2

# Vorwort

Das **Lernbuch „Büromanagement 1“** ist der erste Teil einer dreibändigen Buchreihe für den Ausbildungsberuf **„Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“**. Das Lernbuch konzentriert sich auf die Lernfelder des ersten Ausbildungsjahres:

- LF 1:** Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren
- LF 2:** Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren
- LF 3:** Aufträge bearbeiten
- LF 4:** Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

Die Lernfelder 5 bis 8 (2. Ausbildungsjahr) werden durch das **Merkurbuch 0672**, die Lernfelder 9 bis 13 (3. Ausbildungsjahr) durch das **Merkurbuch 0673** abgedeckt.

Für die Arbeit mit dem Buch möchten wir auf Folgendes hinweisen:

- Im Vordergrund steht das Ziel, die Auszubildenden zu befähigen, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme **zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet** und **selbstständig** zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.
- Das Buch eignet sich ideal als **Informationspool** für die Erarbeitung von Lernsituationen, zur systematischen Wiederholung und zur eigenverantwortlichen Nachbearbeitung.
- Durch das **integrierte Kompetenztraining** werden neben der Fachkompetenz auch die Selbst- und die Sozialkompetenzen eingeübt.
- Der Einsatz von Programmen zur **Textverarbeitung** und zur **Tabellenkalkulation** sowie der Erwerb von **Fremdsprachenkompetenz** ist integraler Bestandteil der Lernfelder. Im Buch wird diese Integration im Rahmen des Kompetenztrainings berücksichtigt, gekennzeichnet durch die folgenden Symbole:



- Zur **systematischen Erarbeitung der Grundlagen von WORD, EXCEL und Englisch** stehen weitere lernfeldorientierte Lernbücher bereit:

## Erfolgreiches Büromanagement mit ...

**WORD 2019**

Merkurbuch 0816

oder

**WORD 2016**

Merkurbuch 0812

oder

**WORD 2013**

Merkurbuch 0810

oder

**WORD 2010**

Merkurbuch 0790

**EXCEL 2019**

Merkurbuch 0817

oder

**EXCEL 2016**

Merkurbuch 0813

oder

**EXCEL 2013**

Merkurbuch 0811

oder

**EXCEL 2010**

Merkurbuch 0791

**Business Class**  
Merkurbuch 0855

Jedes dieser Lernbücher umfasst die EDV- bzw. fremdsprachenbezogenen Kompetenzen **für alle drei Ausbildungsjahre**.

- Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender **Handlungskompetenz** zu fördern. Das vorliegende Lernbuch wird deshalb durch das **Arbeitsheft „Lernsituationen Büromanagement 1“ (Merkurbuch 1671)** ergänzt. Lernbuch und Arbeitsheft sind aufeinander abgestimmt. Im Lernbuch wird im Inhaltsverzeichnis und am Seitenrand durch das nebenstehende Symbol gekennzeichnet, bei welchen Unterrichtsthemen auf geeignete Lernsituationen aus dem Arbeitsheft zurückgegriffen werden kann. Es ist daher ideal, wenn Lernbuch und Arbeitsheft gemeinsam im Unterricht eingesetzt werden.
- 
- Durch die **Verzahnung der Unterrichtsmaterialien** werden der Erwerb themenübergreifender Kompetenzen und die Ausarbeitung der didaktischen Jahresplanung einerseits vereinfacht; durch die **relative Selbstständigkeit** der einzelnen Materialien wird andererseits der pädagogische und schulorganisatorische Freiraum gewährleistet, der für die erfolgreiche Umsetzung des Rahmenlehrplans unseres Erachtens notwendig ist.
  - Um die **Büroprozesse** in **Lernfeld 2** didaktisch verständlich und sachlogisch folgerichtig darstellen zu können, werden die dem Lernfeld 3 zugeordneten bürowirtschaftlichen Lerninhalte (büroübliche Applikationen, Kommunikationssysteme) bereits in Lernfeld 2 behandelt.
  - Die **Grundlagen des Kaufvertragsrechts** werden zu Beginn von **Lernfeld 3** dargestellt, da sie unbedingte Voraussetzung dafür sind, Kundenaufträge rechtssicher zu bearbeiten. Ausgehend von diesen rechtlichen Grundlagen werden die **Teilprozesse der Auftragsbearbeitung** – von der Kundenanfrage bis hin zur Kontrolle des Zahlungseingangs – vorgestellt.

Wir wünschen Ihnen einen guten Lehr- und Lernerfolg!

Die Verfasser

## Vorwort zur 3. Auflage

Für die Neuauflage wurden sämtliche IHK-Abschlussprüfungen der vergangenen vier Jahre gesichtet. Die inhaltliche Gewichtung in den Prüfungen schlägt sich jetzt noch konsequenter in dem Kompetenztraining des Lernbuches nieder. Zudem wurden die neuen Vorgaben, die der überarbeitete AkA/IHK-Prüfungskatalog mit sich bringt (z.B. weitere Kennzahlen), berücksichtigt.

Neben der Prüfungsrelevanz galt im Rahmen der Überarbeitung ein großes Augenmerk rechtlichen Aktualisierungen (z. B. Datenschutz, Arbeitsstättenverordnung, Verpackungsrecht) und technischen Neuerungen (z. B. im Zahlungsverkehr, im IT-Bereich).

Wir wünschen Ihnen einen guten Lehr- und Lernerfolg!

Die Verfasser

# Inhaltsverzeichnis

## Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren



	<b>1</b>	<b>Duales Ausbildungssystem</b> .....	<b>15</b>
LS 1, 2, 3, 4	1.1	Rechtliche Regelungen für die betriebliche und schulische Ausbildung .....	15
	1.1.1	Ausbildender, Ausbilder, Auszubildender .....	15
	1.1.2	Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan .....	16
	1.1.3	Berufsausbildungsvertrag .....	17
LS 5	1.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	24
LS 6	1.3	Jugendarbeitsschutz .....	25
	1.4	Möglichkeiten der betrieblichen Fort- und Weiterbildung .....	27
	<b>2</b>	<b>Informationen über den Betrieb</b> .....	<b>30</b>
	2.1	Begriff Betrieb .....	30
	2.2	Betriebstypen .....	31
	2.2.1	Gliederung der Betriebe nach Wirtschaftsbereichen .....	31
	2.2.2	Gliederung der Betriebe nach der Gewinnverwendung .....	32
	2.2.3	Gliederung der Betriebe nach der erstellten Leistung .....	32
	2.3	Betriebliche Leistungsfaktoren .....	33
LS 7	2.4	Stellung des Betriebs in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs .....	36
	2.4.1	Stellung des Betriebs in der arbeitsteiligen Wirtschaft am Beispiel des Industriebetriebs .....	36
	2.4.2	Stellung des Betriebs innerhalb des Wirtschaftskreislaufs .....	37
	2.4.2.1	Stellung innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs .....	37
	2.4.2.2	Stellung innerhalb des vollständigen Wirtschaftskreislaufs .....	39
	2.5	Unternehmensleitbild und Unternehmensziele .....	42
LS 8	2.5.1	Unternehmensleitbild .....	42
	2.5.2	Unternehmensziele .....	43
	<b>3</b>	<b>Eigene Stellung im Betrieb erfassen</b> .....	<b>48</b>
LS 9	3.1	Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche in einem Organigramm .....	48
	3.2	Arbeits- und Geschäftsprozesse am Beispiel des Industriebetriebs .....	52
LS 10	3.3	Übertragung von Befugnissen und Verantwortung auf Mitarbeiter .....	53
	3.3.1	Leitungssysteme (Weisungssysteme) .....	53
	3.3.2	Betriebliche Vollmachten .....	54
	3.3.3	Gesetzlich geregelte Vollmachten .....	55
	3.3.3.1	Prokura .....	55
	3.3.3.2	Handlungsvollmacht .....	56
	3.3.3.3	Möglichkeiten der gesetzlichen Vollmachten im Organisationsaufbau .....	57
LS 11	<b>4</b>	<b>Grundlagen der Präsentation</b> .....	<b>59</b>
	4.1	Ziel .....	59
	4.2	Vorbereitung .....	59
	4.3	Grundlegende Präsentationsregeln .....	61
	4.4	Bewertung .....	65



## Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

	<b>1</b>	<b>Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten</b>	<b>68</b>
LS 1	1.1	Rechtliche Rahmenbedingungen erkunden	68
	1.2	Arbeitsraum	69
	1.2.1	Ergonomische und ökologische Anforderungen	69
	1.2.2	Raumklima	71
	1.2.3	Licht im Arbeitsraum	73
	1.2.4	Farbgestaltung im Arbeitsraum	74
	1.2.5	Akustik im Arbeitsraum	75
LS 2, 3	1.2.6	Arten von Arbeitsräumen (Einzel-, Gruppen-, Großraumbüro)	77
	1.3	Arbeitsplatz	82
	1.3.1	Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz	82
	1.3.2	Ergonomie des Bildschirmarbeitsplatzes	84
	1.3.2.1	Arbeitsumgebung und Größe des Arbeitsplatzes	84
	1.3.2.2	Arbeitsmittel	84
	1.3.2.3	Beschaffung von Arbeitsmitteln für einen Bildschirmarbeitsplatz	88
	1.3.3	Organisation an einem Bildschirmarbeitsplatz	90
	1.4	Arbeitsraum und Arbeitsplatz beurteilen	92
	1.4.1	Kriterien der Beurteilung festlegen	92
	1.4.2	Organisatorische Hilfsmittel nutzen: Checklisten	93
	1.4.3	Mängel kommunizieren	95
	<b>2</b>	<b>Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren und Termine überwachen</b>	<b>96</b>
	2.1	Arbeitsplatz einrichten – Arbeitsabläufe steuern	96
LS 4	2.2	Arbeitsabläufe planen	98
	2.2.1	Zeitmanagement	98
	2.2.1.1	Arbeitsprozesse effizient strukturieren	98
	2.2.1.2	Methoden des Zeitmanagements	100
	2.2.2	Selbstmanagement	102
	2.2.3	Störungen von Arbeitsabläufen wahrnehmen und beheben	103
LS 5	2.3	Termine planen und überwachen	105
	2.3.1	Planen und kommunizieren	105
	2.3.2	Terminarten	107
	2.3.3	Hilfsmittel zur Terminplanung und -überwachung	107
LS 6	<b>3</b>	<b>Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen und nachbereiten</b>	<b>109</b>
	3.1	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten	109
	3.1.1	Organisatorische Aufgaben	109
	3.1.2	Medien des Sitzungsraums	112
	3.2	Kommunikation in Meetings	113
	3.2.1	Teamarbeit	113
	3.2.2	Aufgaben des Moderators	114
	3.2.3	Kommunikationsstörungen	115
LS 7	3.3	Protokolle führen	116
	3.3.1	Begriff und Gründe für die Protokollführung	116
	3.3.2	Protokollarten und Gestaltungsformen	116
	3.3.3	Technik der Protokollführung	120
	3.3.4	Schreiben und Verteilen des Protokolls	120
LS 8, 9	3.4	Ergebnissicherung und Terminüberwachung	121
LS 10	3.5	Digitale Netze für Konferenzen nutzen	123
	3.5.1	Telefonkonferenz	123
	3.5.2	Videokonferenz/Webkonferenz	123

	<b>4</b>	<b>Informations- und Kommunikationswege nutzen</b>	<b>126</b>
LS 11	4.1	Hardware, Software und Netzwerke	126
	4.1.1	Hardware	126
	4.1.1.1	Hardwaregrundlagen – Personal-Computer-Systeme	126
	4.1.1.2	Drucker und Multifunktionsgeräte	128
	4.1.1.3	Notebooks, Tablet-PCs und Smartphones	129
	4.1.2	Software	131
	4.1.2.1	Betriebssysteme	131
	4.1.2.2	Anwendungsprogramme	132
	4.1.3	Netzwerke	137
	4.1.3.1	Begriff Netzwerk	137
	4.1.3.2	Client-Server-Architektur	137
	4.1.3.3	Intranet – Extranet	138
	4.1.3.4	Internet	139
	4.1.3.5	Cloud Computing	143
	4.1.3.6	Festnetz- und Mobilfunkverbindungen	145
	4.2	Kommunikationswege nutzen	148
	4.2.1	Mündlich oder schriftlich kommunizieren?	148
	4.2.2	Schriftliche Kommunikation	152
	4.2.2.1	Texte wirksam formulieren	152
	4.2.2.2	Normen in der Textverarbeitung	153
	4.2.2.3	Dateiformate anwenden	155
	4.2.2.4	Formulare gestalten	156
	4.2.2.5	E-Mail	158
	4.2.2.6	Digitale Briefpost (E-Postbrief, De-Mail)	163
	4.2.2.7	Telefax	164
	4.2.2.8	Instant Messaging	164
	4.2.2.9	Aktennotizen (Memos) und interne Mitteilungen	165
	4.2.2.10	Geschäftsbriefe	167
	4.2.2.11	Textverarbeitung rationalisieren – Schnellbausteine nutzen	171
	4.2.2.12	Textausgabe – Umweltbewusst drucken	171
	4.2.2.13	Diktiergeräte verwenden	172
	4.2.3	Post bearbeiten	174
LS 12	4.2.3.1	Posteingang – eingehende Post bearbeiten	174
	4.2.3.2	Postausgang – ausgehende Post abfertigen	177
	4.2.3.3	Postdienstleistungen	180
	<b>5</b>	<b>Dokumente und Schriftstücke aufbewahren</b>	<b>183</b>
LS 13	5.1	Gründe für die Aufbewahrung von Schriftstücken	183
	5.2	Aufbewahrungsfristen	183
	5.3	Formen der Aufbewahrung	185
	5.4	Räumliche Aufbewahrung	188
	5.5	Ordnungssysteme der Registratur	189
	<b>6</b>	<b>Speichermedien verwenden</b>	<b>191</b>
	6.1	Digitale Speichermedien – Grundlagen	191
	6.2	Dokumentenmanagement und Mikroverfilmung – technische Archivierungsformen	193
	6.2.1	Rechtliche Grundlagen	193
	6.2.2	Technische Archivierungsmedien	193
	<b>7</b>	<b>Datensicherheit und Datenpflege</b>	<b>196</b>
LS 14	7.1	Begriffsbestimmungen und Begründung für Sicherheitsmaßnahmen	196
	7.2	Schutz vor unberechtigtem Zugriff, Datenverfälschung und Datenverlust	197
	7.2.1	Sicherung durch organisatorische Maßnahmen	197

7.2.2	Sicherung durch Software und Maßnahmen der Dateiverwaltung	198
7.2.3	Sicherung durch Hardwaretechnik und Back-up-Speichermedien	200
7.3	Schutz personenbezogener Daten (Datenschutz)	202
7.4	Datenpflege	206
<b>8</b>	<b>Belastung am Arbeitsplatz und Arbeitssicherheit</b>	<b>208</b>
8.1	Begriffe Belastung, Beanspruchung und Stress	208
8.2	Ursachen für Belastungen und gesundheitliche Folgen	208
8.2.1	Ursachen für Belastungen (Stressfaktoren, Stressoren)	208
8.2.2	Anzeichen und mögliche Folgen von Stress	210
8.3	Maßnahmen zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz	211
8.3.1	Arbeits- und Gesundheitsschutz – Zuständigkeiten und Programme	211
8.3.2	Arbeitsschutzvorschriften	213
8.3.3	Maßnahmen auf Führungsebene	217
8.3.4	Eigene Strategien zur Förderung des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz	218

LS 15, 16

### Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

<b>1</b>	<b>Sich einen Überblick über den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung verschaffen</b>	<b>221</b>
<b>2</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen erkunden</b>	<b>221</b>
2.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	221
2.1.1	Rechtsfähigkeit	221
2.1.2	Geschäftsfähigkeit	223
2.2	Zustandekommen und Arten von Rechtsgeschäften	226
2.2.1	Willenserklärung als wesentlicher Bestandteil eines Rechtsgeschäfts	226
2.2.2	Begriff und Arten von Rechtsgeschäften	226
2.3	Besitz und Eigentum	227
2.3.1	Besitz und dessen Übertragung	227
2.3.2	Eigentum und dessen Übertragung	227
2.3.3	Eigentumsvorbehalt	229
<b>3</b>	<b>Abwicklung eines Kundenauftrags</b>	<b>232</b>
3.1	Kundenanfrage bearbeiten	232
3.2	Kundenorientiertes und rechtsverbindliches Angebot verfassen	234
3.2.1	Begriff Angebot	234
3.2.2	Bindung an das Angebot	234
3.2.3	Inhalt des Angebots	235
3.2.3.1	Art, Güte, Beschaffenheit und Menge der Produkte	235
3.2.3.2	Preis der Produkte	236
3.2.3.3	Lieferungsbedingungen	236
3.2.3.4	Zahlungsbedingungen	238
3.2.3.5	Leistungsort und Gerichtsstand	238
3.2.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen	240
3.2.4.1	Begriff der allgemeinen Geschäftsbedingungen	240
3.2.4.2	AGB und Verbraucherschutz	240
3.2.4.3	AGB im Geschäftsverkehr mit Unternehmen	242
3.2.4.4	Gründe für die Verwendung von allgemeinen Geschäftsbedingungen	242
3.3	Kundenauftrag (Bestellung) prüfen	244
3.3.1	Begriff Kundenauftrag und die rechtliche Bindung an einen Auftrag	244
3.3.2	Realisierbarkeit eines Auftrags prüfen	244
3.4	Auftragsbestätigung	252



LS 1

LS 2, 3

LS 4

3.5	Kaufvertrag abschließen und erfüllen . . . . .	255
3.5.1	Begriff und Abschluss eines Kaufvertrags . . . . .	255
3.5.2	Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag . . . . .	256
3.5.3	Erfüllung des Kaufvertrags . . . . .	257
3.5.3.1	Erfüllung des Kaufvertrags durch den Verkäufer . . . . .	257
3.5.3.1.1	Lieferung der Kaufsache . . . . .	257
3.5.3.1.2	Eigentumsübertragung an den Käufer . . . . .	258
3.5.3.2	Erfüllung des Kaufvertrags durch den Käufer . . . . .	258
3.5.4	Formen des Kaufvertrags . . . . .	259
3.6	Versand der Ware organisieren . . . . .	263
3.6.1	Warenversand vorbereiten . . . . .	263
3.6.2	Warenversand durchführen . . . . .	265
3.6.3	Überwachung des Zahlungseingangs . . . . .	267
4	<b>Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte . . . . .</b>	<b>272</b>
4.1	Dreisatz . . . . .	272
4.1.1	Dreisatz mit geradem Verhältnis . . . . .	272
4.1.2	Dreisatz mit ungeradem Verhältnis . . . . .	273
4.2	Prozentrechnung . . . . .	276
4.2.1	Einführung in die Prozentrechnung . . . . .	276
4.2.2	Prozentrechnung vom Hundert . . . . .	277
4.2.2.1	Berechnung des Prozentwertes . . . . .	277
4.2.2.2	Berechnung des Grundwertes . . . . .	279
4.2.2.3	Berechnung des Prozentsatzes . . . . .	280
4.2.3	Prozentrechnung im Hundert (verminderter Grundwert) . . . . .	281
4.2.4	Prozentrechnung auf Hundert (vermehrter Grundwert) . . . . .	283



## Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

1	<b>Sich einen Überblick über den Beschaffungsprozess verschaffen . . . . .</b>	<b>288</b>
1.1	Wirtschaftliche Bedeutung der Beschaffung . . . . .	288
1.2	Abfolge des Beschaffungsprozesses . . . . .	288
2	<b>Beschaffungsplanung kennen und anwenden . . . . .</b>	<b>289</b>
2.1	Sich über Aufgaben der Beschaffungsplanung und Verwaltung von Beständen informieren . . . . .	289
2.1.1	Aufgaben der Beschaffungsplanung . . . . .	289
2.1.2	Programm planen . . . . .	290
2.1.3	Bestände verwalten . . . . .	291
2.2	Bedarf an Beschaffungsobjekten ermitteln . . . . .	294
2.2.1	Begriff Beschaffungsobjekte . . . . .	294
2.2.2	Bedarfsermittlung . . . . .	294
2.2.2.1	Regelungen zur Bedarfsermittlung . . . . .	294
2.2.2.2	Prinzipien bei der Bestimmung des quantitativen Bedarfs . . . . .	295
2.2.2.3	Prinzipien bei der Bestimmung des qualitativen Bedarfs . . . . .	295
2.3	Sich für Eigenfertigung (interne Bezugsquelle) oder Fremdbeschaffung (externe Bezugsquelle) entscheiden . . . . .	297
2.4	Produktwert berücksichtigen: ABC-Analyse . . . . .	299
2.5	Just-in-time-Konzeption beurteilen . . . . .	302
2.6	Optimale Bestellmenge bestimmen (Mengenplanung) . . . . .	306
2.7	Zeitpunkt der Bestellung bestimmen (Zeitplanung) . . . . .	308
2.8	Diagramme als Mittel der Veranschaulichung anwenden . . . . .	311

LS 1

LS 2

LS 3

LS 4

LS 5

LS 6

	<b>3</b>	<b>Bezugsquellen ermitteln</b> . . . . .	<b>317</b>
LS 7	3.1	Beschaffungsrichtlinie . . . . .	317
	3.2	Begriff Beschaffungsmarktforschung . . . . .	319
	3.3	Informationen über Lieferer beschaffen . . . . .	319
	3.4	Informationsquellen nutzen . . . . .	321
	3.5	Informationswege (Kommunikationswege) recherchieren . . . . .	323
	<b>4</b>	<b>Lieferantenauswahl treffen</b> . . . . .	<b>326</b>
	4.1	Anfrage an Lieferanten erstellen . . . . .	326
	4.2	Angebote vergleichen und bewerten . . . . .	327
LS 8	4.2.1	Einfaktorenvergleich mit Bezugskalkulation . . . . .	328
LS 9	4.2.2	Nutzwertanalyse (Mehrfaktorenvergleich) . . . . .	329
LS 10, 11	4.3	Nachhaltiges Wirtschaften bei der Beschaffung beachten . . . . .	333
	4.3.1	Ökologische Ausrichtung der Beschaffung . . . . .	334
	4.3.2	Soziale Ausrichtung der Beschaffung am Beispiel des „Fairen Handels“ . . . . .	336
	<b>5</b>	<b>Beschaffungsprozesse abwickeln</b> . . . . .	<b>338</b>
	5.1	Bestellung abgeben . . . . .	338
	5.1.1	Begriff und rechtliche Bindung an die Bestellung . . . . .	338
	5.1.2	Bestellung von Waren über eine Warenplattform im Internet . . . . .	339
	5.2	Abschluss von Verträgen durchführen . . . . .	340
	5.2.1	Zustandekommen von Verträgen . . . . .	340
	5.2.2	Wichtige Vertragsarten . . . . .	341
LS 12	5.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen prüfen . . . . .	343
	5.3.1	Nichtigkeit von Verträgen . . . . .	343
	5.3.2	Anfechtbarkeit von Verträgen . . . . .	345
	5.4	Wareneingang und Lagerhaltung . . . . .	348
	5.4.1	Warenabnahme und Warenprüfung durchführen . . . . .	348
	5.4.2	Sachgerechte Einlagerung vornehmen . . . . .	351
	5.4.2.1	Begriff und Aufgaben des Lagers . . . . .	351
	5.4.2.2	Lagerarten . . . . .	352
LS 13	5.4.2.3	Allgemeine Lagergrundsätze . . . . .	354
LS 14	5.4.2.4	Arbeiten im Lager . . . . .	355
	5.4.2.4.1	Einlagerung der Ware (Lagerplatzzuordnung) . . . . .	355
	5.4.2.4.2	Warenpflege . . . . .	356
	5.4.2.4.3	Optimierung der Lagerprozesse . . . . .	357
	5.4.3	Soziale und ökologische Mitverantwortung im Zusammenhang mit der Lagerhaltung bewusst machen . . . . .	359
	5.4.3.1	Verpackungsgesetz [VerpackG] . . . . .	359
	5.4.3.2	Tragen von Schutzkleidung . . . . .	361
	<b>6</b>	<b>Vorgehen bei Vertragsstörungen planen</b> . . . . .	<b>365</b>
	6.1	Leistungsstörungen . . . . .	365
LS 15, 16	6.2	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) . . . . .	366
	6.2.1	Begriff mangelhafte Lieferung . . . . .	366
	6.2.2	Mängelarten . . . . .	366
	6.2.3	Fristen für die Mängelrüge . . . . .	367
	6.2.4	Rechte des Käufers (Gewährleistungsrechte) . . . . .	368
	6.2.5	Übernahme von Garantieleistungen und Kulanz . . . . .	372
	6.2.6	Verjährungsfristen von Mängelansprüchen . . . . .	372
LS 17	6.3	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) . . . . .	376
	6.3.1	Begriff Lieferungsverzug . . . . .	376

6.3.2	Voraussetzungen für den Eintritt des Lieferungsverzugs . . . . .	376
6.3.3	Rechte des Käufers beim Lieferungsverzug . . . . .	378
<b>7</b>	<b>Zahlungsabwicklung überwachen . . . . .</b>	<b>383</b>
7.1	Rechnung prüfen . . . . .	383
7.2	Rechnungsausgleich veranlassen . . . . .	387
7.2.1	Bargeldlose Zahlung . . . . .	387
7.2.1.1	Girokonto . . . . .	387
7.2.1.2	SEPA-Zahlungen . . . . .	388
7.2.1.2.1	SEPA-Überweisung . . . . .	388
7.2.1.2.2	Echtzeitüberweisung (Instant Payment) . . . . .	390
7.2.1.2.3	SEPA-Basis-Lastschriftverfahren (SEPA Core Direct Debit Scheme) . . . . .	391
7.2.1.3	Zahlung mit der Girocard . . . . .	394
7.2.1.4	Zahlung mit Kreditkarte (Pay-later-Karte) . . . . .	397
7.2.1.5	Bedeutung der Kartenzahlungen . . . . .	398
7.2.1.6	Onlinebanking . . . . .	398
7.2.2	Bevorzugte Zahlungsformen beim E-Commerce . . . . .	400
7.2.3	Vorteile von Bankdienstleistungen . . . . .	401
7.2.4	Vergleich der elektronischen Zahlungssysteme (Händlerservice) . . . . .	401
	Stichwortverzeichnis . . . . .	405
	Bildverzeichnis . . . . .	413