

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

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

Verfasser:

Dr. Hermann Speth, Dipl.-Hdl., Wangen im Allgäu

Tatjana Rosenthal, Studienrätin, Dortmund

Aloys Waltermann, Dipl.-Kfm. Dipl.-Hdl., Fröndenberg

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 § 52 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 (oben): © Syda-Productions - Fotolia.com
(Mitte): © Robert Kneschke - Fotolia.com

1. Auflage 2018

© 2018 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 978-3-8120-0642-2

Vorwort

Aufbauend auf dem Rahmenlehrplan für die **Ausbildungsberufe im Einzelhandel** (Verkäufer/Kaufleute im Einzelhandel) gilt in **Baden-Württemberg** seit dem 1. August 2017 ein **neuer Bildungsplan**.

Das vorliegende Schulbuch deckt die **berufsfachlichen Schwerpunkte Betriebswirtschaft, Steuerung und Kontrolle** sowie **Gesamtwirtschaft** für das **1. Ausbildungsjahr** ab (Lernfelder 1 bis 5 und 11, Kompetenzbereich I) und berücksichtigt die **inhaltlichen Neuerungen** des Bildungsplans.

Für Ihre Arbeit mit dem vorgelegten Schulbuch möchten wir auf Folgendes hinweisen:

- Die Lerninhalte werden **ausführlich** und **anschaulich** dargestellt. Die **Reihenfolge** der Inhalte ist streng am **Bildungsplan** ausgerichtet.
- Das **Lernfeld 3** enthält die inhaltlichen **Neuerungen** des Bildungsplans (u.a. Sicherheitsmerkmale von Banknoten, Bankkarte, Dauerauftrag, Geldkarte, Online-Bezahlverfahren).
- Die Lerninhalte werden zu klar abgegrenzten Einheiten zusammengefasst, die sich in die Bereiche Stoffinformation, Zusammenfassung und Kompetenztraining aufgliedern. Die Texte werden in **einfacher Sprache, übersichtlich** und **kompakt** dargeboten. Diese Darstellung ermöglicht den Auszubildenden, sich auf die Lerninhalte zu konzentrieren.
- Fachwörter, Fachbegriffe und Fremdwörter werden grundsätzlich im Text oder in Fußnoten erklärt.
- Die Aufgabenstellungen im Rahmen der **Kompetenztrainings** reichen von einfachen Wiederholungsfragen bis hin zu komplexen Aufgaben, wie sie in der Prüfung verlangt werden. Der Lehrperson eröffnet sich damit ein weiter pädagogischer Spielraum.
- Viele Abbildungen, Schaubilder, Beispiele, Begriffsschemata und Gegenüberstellungen erhöhen die Anschaulichkeit und Einprägsamkeit der praxisbezogenen Lerninhalte.
- Besonders hervorgehobene **Merksätze** und **Zusammenfassungen** dienen den Lernenden als zusätzliche Vertiefung sowie zu problemlosen Wiederholungen im Schnelldurchlauf.
- Durch zahlreiche Verweise werden Lerninhalte, wo erforderlich, miteinander verbunden.
- Durch die übersichtliche Aufbereitung des Fachwissens wird die Lehrperson in die Lage versetzt, die Projektarbeit mit den Schülern auf einer gesicherten Wissensgrundlage aufzubauen.
- Projektkompetenz verlangt Eigenständigkeit, Aktivität und Kreativität vom Schüler. Aus diesem Grund werden fertige Projekte, die vom Schüler nur noch nachvollzogen werden müssen, von den Autoren bewusst nicht angeboten. Eine solche Vorgehensweise würde keine Projektkompetenz schaffen und daher den Intentionen des Bildungsplans widersprechen.
- Ein ausführliches Stichwortverzeichnis hilft, Begriffe und Erläuterungen schnell aufzufinden.

Wir glauben, mit diesem Schulbuch die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Unterrichtsgestaltung geschaffen zu haben, und hoffen auf eine gute Zusammenarbeit mit allen Benutzern.

Wir wünschen Ihnen einen guten Lehr- und Lernerfolg!

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Schwerpunkt Betriebswirtschaft

Lernfeld 1: Aufgaben, Leistungen und die organisatorische Struktur des Einzelhandelsunternehmens darstellen

1	Leistungen des Einzelhandels in der Wirtschaft	15
1.1	Ausbildungsbetrieb präsentieren	15
1.2	Stellung des Einzelhandels in der Wirtschaft	16
1.3	Leistungen des Einzelhandels	17
1.4	Bedeutung des Einzelhandels für den Verbraucher	18
1.5	Kundenorientierung des Einzelhandels	18
1.5.1	Kunde ist der Mittelpunkt	18
1.5.2	Versorgungs- und Erlebnishandel	19
2	Betriebsformen	21
2.1	Ladenhandel	21
2.2	Versandhandel	23
2.3	Ambulanter Handel (Wanderhandel)	24
2.4	Neuere Betriebsformen	24
3	Verkaufsformen	26
4	Sortimentsstruktur	29
4.1	Begriff Sortiment	29
4.2	Gliederung des Sortiments	30
4.3	Umfang des Sortiments	31
4.4	Aufbau des Sortiments	32
5	Organisation von Einzelhandelsbetrieben	36
5.1	Aufbauorganisation	36
5.1.1	Gliederung der betrieblichen Aufgaben	36
5.1.2	Stellenbildung, Abteilungsbildung und Organisationsplan	36
5.1.3	Leitungssysteme	37
5.2	Ablauforganisation	41
5.2.1	Arbeitsanweisung	41
5.2.2	Warenfluss	42
6	Geschäftsprozesse	46
7	Stellung des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft	48

Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen

1	Voraussetzungen für erfolgreiche Verkaufsgespräche	51
1.1	Kenntnisse über die Gesprächsführung	51
1.1.1	Sprache	51
1.1.1.1	Sprache als Vertrauensauslöser	51
1.1.1.2	Verwenden von Gesprächsförderern	51
1.1.1.3	Vermeiden von Gesprächsstörern	54
1.1.2	Körpersprache	56
1.2	Erwerb von Fachkenntnissen	61

2	Phasen des Verkaufsgesprächs	63
3	Kontaktaufnahme	65
3.1	Vollbedienung	65
3.2	Vorwahlsystem	66
3.3	Selbstbedienung	67
4	Bedarfsermittlung	70
4.1	Vertrauensauslöser	70
4.2	Verkaufsgespräch durch Fragen steuern	71
4.3	Direkte und indirekte Bedarfsermittlung	72
5	Kundenerwartungen	78
5.1	Kaufmotive	78
5.2	Ansprüche der Kunden	79
6	Warenvorlage	81
6.1	Kundenerwartungen an die Ware und der Zeitpunkt der Warenvorlage	82
6.1.1	Kundenerwartungen an die Ware	82
6.1.2	Zeitpunkt der Warenvorlage	82
6.2	Preislage der Warenvorlage	84
6.3	Artikelzahl	85
6.4	Kontrollfragen	85
7	Verkaufsargumentation	88
7.1	Kundenerwartungen	88
7.2	Aufbau einer Verkaufsargumentation	88
7.2.1	Produktmerkmale	89
7.2.2	Produktvorteile	90
7.2.3	Produktnutzen	90
7.3	Umwelt- und Gesundheitsverträglichkeit	92
8	Preisargumentation	96
8.1	Beziehungen zwischen Preis und Kundennutzen	96
8.2	Zeitpunkt der Preisnennung	97
8.3	Arten der Preisnennung	98
9	Ergänzungs- und Zusatzangebote	101
9.1	Ergänzungsangebote	101
9.2	Zusatzangebote	101

Lernfeld 3: Rechtsgrundlagen und Zahlungsarten beim Warenverkauf erarbeiten

1	Rechtsgrundlagen	105
1.1	Rechts- und Geschäftsfähigkeit	105
1.1.1	Rechtsfähigkeit	105
1.1.2	Geschäftsfähigkeit	105
1.2	Rechtsgeschäfte	109
1.2.1	Begriff Rechtsgeschäft	109
1.2.2	Arten von Rechtsgeschäften	109
1.2.3	Form der Rechtsgeschäfte	110
1.3	Vertragsfreiheit und allgemeine Geschäftsbedingungen	114
1.3.1	Vertragsfreiheit	114
1.3.2	Allgemeine Geschäftsbedingungen	114
1.4	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	118
1.4.1	Nichtigkeit von Rechtsgeschäften	118
1.4.2	Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	118

1.5	Kaufvertrag	122
1.5.1	Abschluss eines Kaufvertrags	122
1.5.2	Verpflichtungsgeschäft	122
1.5.3	Erfüllungsgeschäft	123
1.5.3.1	Vertragspflichten des Verkäufers	123
1.5.3.2	Vertragspflichten des Käufers	124
2	Kassenorganisation	128
2.1	Kassenarten und Kassensysteme	128
2.1.1	Kassenarten	128
2.1.2	Kassensysteme	128
2.1.3	Kassiervorgang im Warenwirtschaftssystem	129
2.2	Kassieranweisungen	130
2.3	Gutscheine	132
2.4	Coupons	132
3	Abwicklung von Zahlungsvorgängen (Zahlungsarten)	134
3.1	Barzahlung	134
3.1.1	Begriff Barzahlung	134
3.1.2	Sicherheitsmerkmale von Banknoten	135
3.1.3	Kassenbon und Quittung	137
3.1.4	Tätigkeiten im Kassenbereich	138
3.2	Bargeldlose Zahlung	140
3.2.1	Eröffnung des Girokontos	140
3.2.2	Girocard (Debitkarte)	141
3.2.2.1	Begriff Girocard (Bankkarte)	141
3.2.2.2	Zahlungen mit der Girocard	141
3.2.2.3	Geldkarte	142
3.2.2.4	Bezahlen per Handy (mobile Payment)	142
3.2.2.5	Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV)	142
3.2.3	Kreditkarte	143
3.2.4	SEPA-Überweisung	145
3.2.5	SEPA-Lastschrift	147
3.2.6	Online-Bezahlverfahren	147
3.2.7	Bedeutung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs für den Einzelhandel	148

Lernfeld 4: Waren präsentieren

1	Warenkennzeichnung	150
1.1	Produktinformationen	150
1.2	Formen der Warenkennzeichnung	151
2	Preisauszeichnung	154
2.1	Angabe von Endpreisen und Grundpreisen	154
2.2	Etikettierung	155
3	Erlebniskauf	156
3.1	Grundlegendes	156
3.2	Kriterien des Erlebniskaufs	156
4	Platzierung der Waren innerhalb der Verkaufsfläche	158
4.1	Raumaufteilung	158
4.2	Raumordnung	158
4.2.1	Aufgaben der Raumordnung	158
4.2.2	Kundenlaufstudien und Wegführung	159
4.3	Verkaufszonen	162

5	Platzierung innerhalb der Warenträger	167
5.1	Warenträger	167
5.2	Warengruppen- und Verbundplatzierung	169
5.3	Warenplatzierung im Regal	170
6	Visual Merchandising	174
6.1	Begriff und Ziele des Visual Merchandising	174
6.2	Möglichkeiten der Verkaufsförderung durch Visual Merchandising	174
6.2.1	Visuelle Kommunikation	175
	6.2.1.1 Beleuchtung	175
	6.2.1.2 Farbe	175
	6.2.1.3 Dekoration	177
6.2.2	Akustische Kommunikation	177
6.2.3	Kommunikation durch Gerüche, Düfte, Temperatur	178
6.2.4	Kommunikation in Ruhezeiten	178
6.2.5	Kommunikation durch Materialien	179
7	Schaufenster	179

Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern

1	Werbung	185
1.1	Werbearten	185
1.2	Werbegrundsätze	186
1.3	Werbeplanung	188
1.3.1	Erstellen eines Werbeplans	188
	1.3.1.1 Werbeziele	188
	1.3.1.2 Werbeobjekte	188
	1.3.1.3 Zielgruppen	189
	1.3.1.4 Streugebiet	190
	1.3.1.5 Streuzeit	190
	1.3.1.6 Werbeetat	191
1.3.2	Umsetzung des Werbeplans	191
	1.3.2.1 Werbebotschaft	191
	1.3.2.2 Werbemittel	193
	1.3.2.3 Werbeträger	193
	1.3.2.4 Streuweg	194
1.4	Werbeerfolgskontrolle	203
2	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb [UWG]	207
2.1	Zweck des Gesetzes	207
2.2	Unlautere geschäftliche Handlungen	208
2.3	Irreführende geschäftliche Handlungen	209
2.4	Unlautere vergleichende Werbung	209
2.5	Unzumutbare Belästigung	210
3	Selbstkontrolle	211
4	Verkaufsförderung am Point of Sale (POS)	213
4.1	Begriff Verkaufsförderung (Salespromotion)	213
4.2	Kunden-, Mitarbeiter- und Händlerpromotion	213
5	Verpackungsverordnung	216
5.1	Ziele der Verpackungsverordnung	216
5.2	Verpflichtungen von Herstellern, Großhändlern und Einzelhändlern	216

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

1	Kaufmännische Rechentechniken	220
1.1	Dreisatz	220
1.1.1	Dreisatz mit geradem Verhältnis	220
1.1.2	Dreisatz mit ungeradem Verhältnis	222
1.2	Durchschnittsrechnung	225
1.2.1	Einfacher Durchschnitt	225
1.2.2	Gewogener Durchschnitt	227
1.3	Prozentrechnung	229
1.3.1	Einführung in die Prozentrechnung	229
1.3.2	Prozentrechnung vom Hundert	230
	1.3.2.1 Berechnung des Prozentwertes	230
	1.3.2.2 Berechnung des Grundwertes	232
	1.3.2.3 Berechnung des Prozentsatzes	234
1.3.3	Prozentrechnung im Hundert (verminderter Grundwert)	236
1.3.4	Prozentrechnung auf Hundert (vermehrter Grundwert)	238
1.4	Kaufmännische Zinsrechnung	242
1.4.1	Einführung in die Zinsrechnung	242
1.4.2	Berechnung der Jahreszinsen	243
1.4.3	Berechnung der Monatszinsen	244
1.4.4	Berechnung der Tageszinsen	245
2	Kassenabrechnung	248
2.1	Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer)	248
2.2	Belege	249
2.2.1	Bedeutung von Belegen	249
2.2.2	Belegarten	249
2.3	Tageslosung	252
2.3.1	Begriff Tageslosung	252
2.3.2	Berechnung der Tageslosung mithilfe des Kassenberichts	253
	2.3.2.1 Aufbau des Kassenberichts	253
	2.3.2.2 Auswerten der wirtschaftlichen Kassendaten	254
2.3.3	Kassenkontrolle	255
3	Buchführung als Informationsinstrument der Unternehmung	257
3.1	Inventur und Inventar	257
3.1.1	Inventur	257
3.1.2	Inventar	259
3.2	Bilanz	262
3.2.1	Aufstellungspflicht, Form und Gliederung der Bilanz	262
3.2.2	Aussagekraft der Bilanz	263
3.2.3	Zusammenhang zwischen Inventur, Inventar, Buchführung und Bilanz	264
3.2.4	Wertveränderungen der Bilanzposten durch Geschäftsvorfälle (vier Grundfälle)	266
3.3	Bestandskonten	270
3.3.1	Von der Bilanz zu den Konten	270
3.3.2	Buchungen auf den Aktivkonten (Vermögenskonten)	272
	3.3.2.1 Standpunkt für die Erfassung von Geschäftsvorfällen	272
	3.3.2.2 Einführung in die Buchungen auf Aktivkonten am Beispiel des Kontos Kasse	272

3.3.2.3	Buchungsregeln für die Buchungen auf den Aktivkonten	277
3.3.2.4	Überleitung zum System der doppelten Buchführung	278
3.3.3	Buchungen auf den Passivkonten (Schuldkonten)	280
3.3.4	Buchungssatz	284
3.3.4.1	Einfacher Buchungssatz	284
3.3.4.2	Zusammengesetzter Buchungssatz	289
3.3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanzkonto und Schlussbilanzkonto)	292
3.3.6	Zusammenhang: Bilanzkonten, Bilanz, Inventur und Inventar	296

Schwerpunkt Gesamtwirtschaft

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Sich über das duale Ausbildungssystem informieren	298
1.1	Ausbildender, Ausbilder, Auszubildender	298
1.2	Ausbildungsverhältnis	299
1.2.1	Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan	299
1.2.2	Berufsausbildungsvertrag	300
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz beachten	308
2.1	Arbeitsschutz	308
2.2	Gesundheitsschutz	309
2.3	Umweltschutz	311
2.4	Jugendarbeitsschutz	314
3	Betriebliche Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz beschreiben und anwenden	318
3.1	Betriebsrat	318
3.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung	321
3.3	Betriebsvereinbarung	321
3.4	Unmittelbare Rechte der Belegschaftsmitglieder nach dem Betriebsverfassungsgesetz	322
4	Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Sozialpartner beurteilen	324
4.1	Sozialpartner	324
4.2	Begriff, Arten und Geltungsbereich des Tarifvertrags	326
4.2.1	Tarifautonomie, Tarifvertragsparteien, Tarifvertrag	326
4.2.2	Arten von Tarifverträgen	326
4.2.3	Geltungsbereich des Tarifvertrags	327
4.3	Wirkungen des Tarifvertrags	328
4.4	Entstehen eines Tarifvertrags	328
4.5	Bedeutung der Tarifverträge für Arbeitnehmer und Arbeitgeber	329
5	System der sozialen Absicherung beschreiben und begründen	333
5.1	Notwendigkeit sozialer Absicherung	334
5.2	Überblick über die Zweige der Sozialversicherung	334
5.3	Gesetzliche Krankenversicherung	335
5.4	Soziale Pflegeversicherung	336
5.5	Gesetzliche Arbeitsförderung (Arbeitslosenversicherung)	338
5.5.1	Anmeldung, Versicherungspflicht und die Leistungen an Arbeitnehmer	338
5.5.2	Grundsicherung für Arbeitsuchende	340
5.6	Gesetzliche Unfallversicherung	341

5.7	Gesetzliche Rentenversicherung	342
5.8	Finanzierung der Sozialversicherung	343
5.9	Sozialversicherungsausweis	345
6	Dreischichtenmodell	345
6.1	Grundlegendes	345
6.2	Zusätzliche Hilfe außerhalb des Sozialhilferechts (Zusätzversorgung)	346
6.3	Private Vorsorge	347
6.3.1	Staatlich geförderte private Altersvorsorge	347
6.3.2	Private Vorsorge für Erwerbs- und Berufsunfähigkeit	348
6.3.3	Private Personenversicherungen	349

Anhang: Wichtige Vorgehensweisen zum Erreichen einer Projektkompetenz

1	Brainstorming-Methode	354
2	Mindmapping	354
3	Rollenspiel	356
4	Expertenbefragung	358
5	Projekt	358
	Stichwortverzeichnis	365

Bilderverzeichnis

S. 16: PetraD – www.colourbox.de • **S. 49:** thomaslerchphoto – Fotolia.com • **S. 52:** Karsten Lucas • **S. 85:** M. Schlutter – adpic.de • **S. 97:** N-Media-Images – Fotolia • **S. 106:** Karsten Lucas • **S. 128:** Robert Kneschke – stock.adobe.com • **S. 157:** Linus Lintner Fotografie • **S. 185:** Karsten Lucas • **S. 300:** Picture-Factory – Fotolia.com • **S. 314:** Bildagentur-online/Klassen • **S. 322:** Picture-Factory – Fotolia.com • **S. 334:** Ulrich Baumgarten/vario-press • **S. 354:** Robert Kneschke – Fotolia.com • **S. 356:** www.colourbox.de • **S. 359:** drubig-foto – fotolia.com