

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, Studiendirektorin, Dortmund

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



Um die **Bearbeitung der Übungsaufgaben** zu erleichtern und die Präsentation von Arbeitsergebnissen methodisch variieren zu können, stehen für die Schülerinnen, Schüler und Lehrkräfte für geeignete Aufgaben **digitale Vorlagen im PDF-Format** bereit. Die Vorlagen finden Sie unter **www.merkur-verlag.de**, Suche „0642“, Schaltfläche „Download“.

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 § 60a 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

3. Auflage 2023

© 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

Merkur-Nr. 0642-03-DS

Vorwort

Aufbauend auf dem Rahmenlehrplan für die **Ausbildungsberufe im Einzelhandel** (Verkäufer/Kaufleute im Einzelhandel) gilt in **Baden-Württemberg** ein **landesspezifischer 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 **alle Inhalte** 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.
- 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 Lehrkraft in die Lage versetzt, die Projektarbeit mit den Schülerinnen und Schülern auf einer gesicherten Wissensgrundlage aufzubauen.
- Projektkompetenz verlangt Eigenständigkeit, Aktivität und Kreativität. Aus diesem Grund werden fertige Projekte, die von den Schülerinnen und Schülern nur noch nachvollzogen werden müssen, vom Autorenteam 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 (stationärer Handel)	21
2.2	Versandhandel	23
2.3	Ambulanter Handel (Wanderhandel)	24
2.4	Spezielle 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	Sortimentsgerüst	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	Bedienung	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	Überprüfung der Kundenerwartungen an die Ware	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
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	Pflichten des Verkäufers	123
1.5.3.2	Pflichten 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	Bezahlen per Handy (mobile Payment)	142
3.2.2.4	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	Gesetzlich vorgeschriebene Warenkennzeichnung am Beispiel der Lebensmittelkennzeichnungsverordnung	150
1.2	Freiwillige Warenkennzeichnung	151
2	Preisangabenverordnung	154
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 Wegeführung	159
4.3	Verkaufszonen	161

5	Platzierung der Waren innerhalb der Warenträger	167
5.1	Warenträger	167
5.2	Warengruppen- und Verbundplatzierung	169
5.3	Platzierung der Waren im Regal	170
6	Visual Merchandising	174
6.1	Begriff und Ziele des Visual Merchandising	174
6.2	Gestaltungselemente des Visual Merchandising zur Verkaufsförderung	174
6.2.1	Beleuchtung, Farbe, Dekoration	175
	6.2.1.1 Beleuchtung	175
	6.2.1.2 Farbe	175
	6.2.1.3 Dekoration	177
6.2.2	Musik, audiovisuelle Medien	177
6.2.3	Gerüche, Düfte, Temperatur	178
6.2.4	Ruhezonen	178
6.2.5	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 formulieren	188
	1.3.1.2 Werbeobjekte bestimmen	188
	1.3.1.3 Streukreis, Streugebiet, Streuzeit festlegen	189
	1.3.1.4 Höhe des Werbeetats bestimmen	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]	208
2.1	Verbot unlauterer geschäftlicher Handlungen	208
2.2	Irreführende geschäftliche Handlungen	209
2.3	Unlautere vergleichende Werbung	209
2.4	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	Verpackung	216
5.1	Anforderungen an die Verpackung	216
5.2	Arten der Verpackung	216
5.3	Verpackungsgesetz [VerpackG]	217

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	Berechnung des Prozentwertes	230
1.3.3	Berechnung des Grundwertes	232
1.3.4	Berechnung des Prozentsatzes	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 Kassenberichtes	253
	2.3.2.1 Aufbau des Kassenberichtes	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	306
2.1	Arbeitsschutz	306
2.2	Gesundheitsschutz	307
2.3	Umweltschutz	309
2.4	Jugendarbeitsschutz	312
3	Betriebliche Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz beschreiben und anwenden	316
3.1	Betriebsrat	316
3.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung	319
3.3	Betriebsvereinbarung	319
3.4	Unmittelbare Rechte der Mitarbeiter nach dem Betriebsverfassungsgesetz	320
4	Bedeutung von Tarifverträgen und die Rolle der Tarifpartner beurteilen	322
4.1	Tarifpartner	322
4.2	Begriff, Arten und Geltungsbereich des Tarifvertrags	324
4.2.1	Tarifautonomie, Tarifvertragsparteien, Tarifvertrag	324
4.2.2	Arten von Tarifverträgen	324
4.2.3	Geltungsbereich des Tarifvertrags	325
4.3	Entstehen eines Tarifvertrags	326
4.4	Wirkungen des Tarifvertrags	327
4.5	Bedeutung der Tarifverträge für Arbeitnehmer und Arbeitgeber	327
5	System der sozialen Absicherung beschreiben und begründen	331
5.1	Notwendigkeit sozialer Absicherung	332
5.2	Überblick über die Zweige der Sozialversicherung	332
5.3	Gesetzliche Krankenversicherung	333
5.4	Soziale Pflegeversicherung	334
5.5	Gesetzliche Arbeitsförderung (Arbeitslosenversicherung)	336
5.5.1	Anmeldung, Versicherungspflicht und die Leistungen an Arbeitnehmer	336
5.5.2	Bürgergeld	338
5.6	Gesetzliche Unfallversicherung	339
5.7	Gesetzliche Rentenversicherung	340
5.8	Finanzierung der Sozialversicherung	341
5.9	Sozialversicherungsausweis	343

6	Dreischichtenmodell	343
6.1	Grundlegendes	343
6.2	Zusätzliche Hilfe außerhalb des Sozialhilferechts (Zusatzversorgung)	344
6.3	Private Vorsorge	345
6.3.1	Staatlich geförderte Altersvorsorge	346
6.3.2	Staatliche Förderung der Vermögensbildung	346
6.3.3	Private Vorsorge ohne staatliche Förderung	347

Anhang: Wichtige Vorgehensweisen zum Erreichen einer Projektkompetenz

1	Brainstorming-Methode	352
2	Mindmapping	352
3	Rollenspiel	354
4	Expertenbefragung	356
5	Projekt	356
	Stichwortverzeichnis	363

Bilderverzeichnis

S. 16: PetraD - www.colourbox.de • **S. 18:** Pressmaster - www.colourbox.de • **S. 25:** Hunter Bliss Images - www.colourbox.de • **S. 49:** thomaslerchphoto - Fotolia.com • **S. 49:** <https://www.bundes-tag.de/parlament/plenum> • **S. 51:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 51:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 52:** Karsten Lucas • **S. 52:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 52:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 54:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 54:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 61:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 61:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 62:** www.mediabank.finnexpo.fi (Kimmo Brandt/Suomen Messut) • **S. 63:** #821 – www.colourbox.de • **S. 64:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 64:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 65:** Phovoir - www.colourbox.de • **S. 66:** Phovoir - www.colourbox.de • **S. 67:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 67:** Syda Productions - www.colourbox.de • **S. 70:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 70:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 71:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 71:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 78:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 78:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 81:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 81:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 81:** MEV-Verlag, Germany • **S. 82:** Phovoir - www.colourbox.de • **S. 85:** M. Schlutter - adpic.de • **S. 88:** Phovoir - www.colourbox.de • **S. 90:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 90:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 97:** pressmaster - www.colourbox.de • **S. 97:** ©pikselstock - stock.adobe.com • **S. 97:** N-Media-Images - Fotolia • **S. 106:** Karsten Lucas • **S. 128:** Robert Kneschke – stock.adobe.com • **S. 141:** #1819 – www.colourbox.de • **S. 142:** Pressmaster - www.colourbox.de • **S. 157:** Linus Lintner Fotografie • **S. 163:** • **S. 181:** • **S. 216:** • **S. 258:** #266241 - www.colourbox.de • **S. 300:** Picture-Factory - Fotolia.com • **S. 312:** Bildagentur-online/Klassen • **S. 313:** #6685 – www.colourbox.de • **S. 319:** oneinchpunch - stock.adobe.com • **S. 320:** Phovoir - www.colourbox.de • **S. 332:** Ulrich Baumgarten/vario-press • **S. 352:** Robert Kneschke - Fotolia.com • **S. 354:** www.colourbox.de • **S. 357:** drubigfoto - fotolia.com •