

# 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](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)

Merkur-Nr. 0423-30

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 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

<b>I.</b>	<b>Prüfungsbereich: Verkauf und Werbemaßnahmen</b>	13
<b>1</b>	<b>Information und Kommunikation</b>	13
1.1	Teamarbeit	13
1.2	Konflikte und Konfliktlösung	16
1.3	Informationsbeschaffung und digitale Medien	17
1.4	Datensicherheit und Datenschutz	19
<b>2</b>	<b>Warenangebot</b>	19
2.1	Sortiment	19
2.2	Produktinformationen (Warenwissen)	22
2.3	Warenkennzeichnung	24
<b>3</b>	<b>Grundlagen von Beratung und Verkauf</b>	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
<b>4</b>	<b>Servicebereich Kasse</b>	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
<b>5</b>	<b>Marketing</b>	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
<b>6</b>	<b>Verkaufs- und Betriebsformen</b>	76
6.1	Verkaufsformen	76
6.2	Betriebsformen	78
<b>7</b>	<b>Übungsaufgaben mit Lösungen</b>	81
<b>II.</b>	<b>Prüfungsbereich: Warenwirtschaft und Kalkulation</b>	93
<b>1</b>	<b>Warenwirtschaft</b>	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
<b>2</b>	<b>Nutzung digitaler Medien . . . . .</b>	<b>120</b>
<b>3</b>	<b>Grundlagen des Wirtschaftsrechnens . . . . .</b>	<b>121</b>
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
<b>4</b>	<b>Kalkulation . . . . .</b>	<b>128</b>
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
<b>5</b>	<b>Betriebsbezogene Berechnungen und Jahresabschluss . . . . .</b>	<b>135</b>
5.1	Betriebsbezogene Berechnungen . . . . .	135
5.2	Jahresabschluss (Bilanz, GuV, Kennzahlen) . . . . .	136
<b>6</b>	<b>Übungsaufgaben mit Lösungen . . . . .</b>	<b>140</b>
<b>III.</b>	<b>Prüfungsbereich: Wirtschafts- und Sozialkunde . . . . .</b>	<b>153</b>
<b>1</b>	<b>Grundlagen des Wirtschaftens . . . . .</b>	<b>153</b>
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
<b>2</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens . . . . .</b>	<b>162</b>
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
<b>3</b>	<b>Menschliche Arbeit im Betrieb</b> .....	<b>185</b>
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
<b>4</b>	<b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</b> .....	<b>218</b>
4.1	Arbeitsschutz und Unfallverhütung .....	218
4.2	Brandschutz .....	219
<b>5</b>	<b>Umweltschutz</b> .....	<b>221</b>
<b>6</b>	<b>Übungsaufgaben mit Lösungen</b> .....	<b>226</b>

## Teil 2 der Abschlussprüfung zur Kauffrau/zum Kaufmann im Einzelhandel

<b>Prüfungsbereich: Geschäftsprozesse im Einzelhandel</b> .....	<b>238</b>
<b>1 Organisation, Leistungen und Aufgaben; Optimierungsmöglichkeiten an Schnittstellen</b> .....	<b>238</b>
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
<b>2</b>	<b>Kernprozesse des Einzelhandels</b> . . . . .	<b>273</b>
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
<b>3</b>	<b>Unterstützende Prozesse des Einzelhandels</b> . . . . .	<b>287</b>
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
<b>4</b>	<b>Rechnungswesen</b> . . . . .	<b>304</b>
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
<b>5</b>	<b>Controlling</b> .....	<b>334</b>
<b>6</b>	<b>Übungsaufgaben mit Lösungen</b> .....	<b>337</b>
	Stichwortverzeichnis .....	349