

# 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.

Die Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG behält sich eine Nutzung ihrer Inhalte für kommerzielles Text- und Data Mining (TDM) im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an [copyright@merkur-verlag.de](mailto:copyright@merkur-verlag.de).

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

\* \* \* \*

4. Auflage 2022

© 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)

Merkur-Nr. 0671-04

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 **Informationsspool** 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 Schulbücher bereit:

## Erfolgreiches Büromanagement mit...

**WORD 2021/365**

Merkurbuch 0819

oder

**WORD 2019**

Merkurbuch 0816

oder

**WORD 2016**

Merkurbuch 0812

**EXCEL 2021/365**

Merkurbuch 0820

oder

**EXCEL 2019**


Merkurbuch 0817

oder

**EXCEL 2016**

Merkurbuch 0813

**Business Class**  
Merkurbuch 0855

- 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 4. Auflage

Im Rahmen der Überarbeitung wurden wichtige Aktualisierungen vorgenommen (z. B. Betriebsverfassungsgesetz, DIN 5008:2020, neuer Sachmangelbegriff, Verbrauchsgüterkaufrecht) und technische Neuerungen (z. B. im IT-Bereich) berücksichtigt.

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>
	1.1	Rechtliche Regelungen für die betriebliche und schulische Ausbildung .....	15
LS 1, 2, 3, 4	1.1.1	Ausbildender, Ausbilder, Auszubildender .....	15
	1.1.2	Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan .....	16
	1.1.3	Berufsausbildungsvertrag .....	17
	1.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung .....	24
LS 5, 6, 7	1.3	Jugendarbeitsschutz .....	25
LS 8	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 9	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 des Betriebs innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs .....	37
	2.4.2.2	Stellung des Betriebs innerhalb des vollständigen Wirtschaftskreislaufs .....	39
	2.5	Unternehmensleitbild und Unternehmensziele .....	42
LS 10	2.5.1	Unternehmensleitbild .....	42
	2.5.2	Unternehmensziele .....	43
	<b>3</b>	<b>Eigene Stellung im Betrieb erfassen</b> .....	<b>48</b>
	3.1	Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche in einem Organigramm .....	48
LS 11	3.2	Arbeits- und Geschäftsprozesse am Beispiel des Industriebetriebs .....	52
	3.3	Übertragung von Befugnissen und Verantwortung auf Mitarbeiter .....	53
LS 12	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
	<b>4</b>	<b>Grundlagen der Präsentation</b> .....	<b>59</b>
LS 13	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
	2.2	Arbeitsabläufe planen	98
LS 4	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
	2.3	Termine planen und überwachen	105
LS 5	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
	3.3	Protokolle führen	116
LS 7	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	124
LS 11	<b>4</b>	<b>Informations- und Kommunikationswege nutzen</b>	<b>126</b>
	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
LS 12	4.2.3	Post bearbeiten	174
	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>
LS 15, 16, 17	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

### 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
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



LS 1

LS 2, 3

LS 4

LS 5

LS 6, 7

<b>4</b>	<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

<b>LS 1</b>	<b>1</b>	<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
	<b>2</b>	<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
<b>LS 2</b>	2.4	Produktwert berücksichtigen: ABC-Analyse	299
<b>LS 3</b>	2.5	Just-in-time-Konzeption beurteilen	302
<b>LS 4</b>	2.6	Optimale Bestellmenge bestimmen (Mengenplanung)	306
<b>LS 5</b>	2.7	Zeitpunkt der Bestellung bestimmen (Zeitplanung)	308
<b>LS 6</b>	2.8	Diagramme als Mittel der Veranschaulichung anwenden	311
	<b>3</b>	<b>Bezugsquellen ermitteln</b>	<b>317</b>
<b>LS 7</b>	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
	4.2.1	Einfaktorenvergleich mit Bezugskalkulation	328
<b>LS 8</b>	4.2.2	Nutzwertanalyse (Mehrfaktorenvergleich)	329
<b>LS 9</b>	4.3	Nachhaltiges Wirtschaften bei der Beschaffung beachten	333
<b>LS 10, 11</b>	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
	5.4.2.4	Arbeiten im Lager .....	355
LS 14	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
	6.2	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) .....	366
LS 15, 16	6.2.1	Rechtsfolgen einer mangelhaften Lieferung bei einem beiderseitigen Handelskauf .....	366
	6.2.1.1	Begriff mangelhafte Lieferung .....	366
	6.2.1.2	Mängelarten .....	366
	6.2.1.3	Fristen für die Mängelrüge .....	368
	6.2.1.4	Rechte des Käufers (Gewährleistungsrechte) .....	369
	6.2.1.5	Übernahme von Garantieleistungen und Kulanz .....	372
	6.2.1.6	Verjährungsfristen von Mängelansprüchen .....	373
	6.2.2	Rechtsfolgen einer Schlechtleistung bei einem einseitigen Handelskauf (Verbrauchsgüterkauf) .....	373
LS 17	6.3	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) .....	378
	6.3.1	Begriff Lieferungsverzug .....	378
	6.3.2	Voraussetzungen für den Eintritt des Lieferungsverzugs .....	378
	6.3.3	Rechte des Käufers beim Lieferungsverzug .....	380
	<b>7</b>	<b>Zahlungsabwicklung überwachen</b> .....	<b>385</b>
	7.1	Rechnung prüfen .....	385
	7.2	Rechnungsausgleich veranlassen .....	387
LS 18	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