



Reihe „KOMPETENZ im Einzelhandel“

Verfasser/-innen:

Sandra Hansen

Sabine Knauer

Tatjana Rosenthal

Dr. Hermann Speth

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.

Umschlagfotos:

Bild links: Paolo Gallo – www.colourbox.de

Bild rechts oben: pressmaster – www.colourbox.de

Bild rechts unten: #246329 – www.colourbox.de

* * * * *

1. Auflage 2023

© 2023 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. 0822-01-DS

Vorwort

Das Schulbuch „**KOMPETENZ im Einzelhandel 2**“ ist der zweite Teil unserer Buchreihe für die Ausbildungsberufe **Verkäuferin und Verkäufer** sowie **Kauf-frau/Kaufmann im Einzelhandel**.

Das Schulbuch konzentriert sich auf die Lernfelder (LF) des zweiten Ausbil-dungsjahres:

- Lernfeld 6:** Waren beschaffen
- Lernfeld 7:** Waren annehmen, lagern und pflegen
- Lernfeld 8:** Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren
- Lernfeld 9:** Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen
- Lernfeld 10:** Besondere Verkaufssituationen bewältigen

Für die Auswahl der Inhalte sind neben dem Rahmenlehrplan der aktuelle Prü-fungskatalog für die IHK-Abschlussprüfung sowie die Ausbildungsverordnung maßgeblich.

Im Vordergrund unserer Reihe 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 Bearbeitung von Lern-situationen und Übungen, zur systematischen Wiederholung und zur eigenver-antwortlichen Nachbearbeitung.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender **Hand-lungskompetenz** zu fördern. Das Schulbuch wird deshalb durch das „**Arbeits-heft – KOMPETENZ im Einzelhandel 2**“ (Merkur-Nr. 1822) ergänzt. Schulbuch und Arbeitsheft sind aufeinander abgestimmt. So wird im Schulbuch sowohl im Inhaltsverzeichnis als auch am Seitenrand durch das nebenstehende Symbol gekennzeichnet, bei welchen Unterrichtsthemen auf geeignete Lernsituationen und Übungen aus dem Arbeitsheft zurückgegriffen werden kann. Es ist daher ideal, wenn Lernbuch und Arbeitsheft gemeinsam im Unterricht eingesetzt wer-den.

Durch die **Verzahnung der Unterrichtsmaterialien** wird der Erwerb themen-übergreifender Kompetenzen und die Ausarbeitung der didaktischen Jahrespla-nung einerseits vereinfacht; durch die **relative Selbstständigkeit** der einzelnen Materialien wird andererseits der pädagogische und schulorganisatorische Frei-raum gewährleistet, der für die erfolgreiche Umsetzung des Rahmenlehrplans unseres Erachtens notwendig ist.

Die Verfasserinnen und der Verfasser wünschen Ihnen einen guten Lern- und Lehrerfolg!

Hagen, Solingen und Wangen im Frühjahr 2023

Die Verfasser/-innen



Inhaltsverzeichnis



Lernfeld 6

Waren beschaffen

1	Bedarf planen	14	Kapitel 1
2	Mengen planen	16	Kapitel 2
3	Zeit planen	19	
3.1	Möglichkeiten der zeitlichen Planung	19	
3.2	Automatische Bestellmengenmittlung	20	
4	Bezugsquellen ermitteln	21	Kapitel 3
5	Anfragen stellen	27	Kapitel 4
6	Angebote einholen	29	Kapitel 5
6.1	Begriff Angebot	29	
6.2	Bindung an das Angebot	29	
6.3	Inhalt eines Angebots	30	
6.3.1	Angaben zur Ware und zum Preis	32	
6.3.2	Zahlungsbedingungen	33	
6.3.3	Lieferungsbedingungen	33	
6.3.4	Erfüllungsort und Gerichtsstand	35	
6.3.5	Lieferzeit	37	
7	Angebote vergleichen	38	Kapitel 6
7.1	Quantitative Angebotsvergleiche	38	
7.2	Qualitativer Angebotsvergleich	40	
8	Bestellung abwickeln und Kaufverträge abschließen	42	Kapitel 7
8.1	Bestellung abwickeln	42	
8.2	Abschluss des Kaufvertrags	46	
9	Kooperation im Einkauf eingehen	51	Kapitel 8
9.1	Kooperation zwischen Einzelhandelsbetrieben	51	
9.2	Kooperation zwischen Einzelhandelsbetrieben und Großhandelsbetrieben ..	52	
10	Beschaffungsrisiko	54	

Lernfeld 7

Waren annehmen, lagern und pflegen



1	Waren annehmen und prüfen	56	Kapitel 1
1.1	Äußere Warenprüfung (Annahme der Warensendung)	56	
1.2	Innere Warenprüfung (inhaltliche Kontrolle)	58	
1.3	Erfassung des Wareneingangs	58	
2	Eine mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) bearbeiten	59	Kapitel 2
2.1	Arten von Mängeln	59	
2.2	Mangelhafte Lieferung beim zweiseitigen Handelskauf	61	
2.2.1	Mängelrüge	61	
2.2.2	Rechte des Käufers (Gewährleistungsrechte)	61	
2.3	Mangelhafte Lieferung beim Verbrauchsgüterkauf (einseitiger Handelskauf)	64	
3	Einen Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) bearbeiten	67	Kapitel 3
3.1	Voraussetzungen des Lieferungsverzugs	67	
3.2	Rechte des Käufers	69	
4	Waren lagern und pflegen	72	Kapitel 4
4.1	Aufgaben des Lagers	72	

	4.2	Lagerarten	73
	4.3	Lagerorganisation	74
	4.3.1	Lagergrundsätze	74
	4.3.2	Ordnungssysteme im Lager	75
	4.3.3	Sicherheit und Umweltschutz im Lager	76
	4.4	Warenpflege	78
<u>Kapitel 5</u>	4.5	Lagerumfang und Lagerbestandsgrößen	80
	4.6	Lagerkennziffern	81
	4.7	Risiken der Lagerhaltung	87
<u>Kapitel 6</u>	5	Inventur	90



Lernfeld 8 Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren

<u>Kapitel 1</u>	1	Güter-, Geld- und Informationsströme im Einzelhandel erfassen	94
	2	Güter- und Geldflüsse (wirtschaftliche Vorgänge) durch das Rechnungswesen erfassen	95
	3	Inventar aus der Inventur ableiten	96
<u>Kapitel 2</u>	4	Bilanz aus dem Inventar erstellen	98
	5	Aus der Bilanz die Vermögens- und Finanzlage eines Unternehmens ermitteln	100
<u>Kapitel 3</u>	6	Geschäftsfälle in der Buchführung erfassen und dokumentieren	103
	6.1	Gesetzliche Grundlagen der Buchführung	103
	6.2	Geschäftsfälle auf der Grundlage von Belegen dokumentieren	104
	7	Veränderungen der Bilanz durch Geschäftsfälle ermitteln	106
<u>Kapitel 4</u>	8	Erfolge des Einzelhandelsbetriebs aus der Gewinn- und Verlustrechnung feststellen	111
	8.1	Erträge und Aufwendungen	111
	8.2	Rechnerische Ermittlung des Rohgewinns/Rohverlustes	112
	8.3	Rechnerische Ermittlung des Reingewinns/Verlustes	112
	8.4	Ermittlung des Reingewinns/Verlustes in der Buchführung	113
	9	Gewinn- und Verlustrechnung mithilfe von Kennziffern auswerten	114
	9.1	Frequenzanalyse	114
	9.2	Umsatzkennziffern	114
	10	Analyse anhand eines Betriebsvergleichs	116
<u>Kapitel 5</u>	11	Statistische Darstellung betrieblicher Daten	118



Extra-Tour: Einführung in die Buchführung

<u>Kapitel 1</u>	1	Von der Bilanz zu den Konten	123
<u>Kapitel 2</u>	2	Buchungen auf Aktivkonten	123
	2.1	Standpunkt für die Erfassung von Geschäftsfällen	123
	2.2	Buchungen auf Aktivkonten (Vermögenskonten)	124
	3	Buchungen auf Passivkonten (Schuldkonten)	126
<u>Kapitel 3</u>	4	Buchungen auf Aktiv- und Passivkonten	127
	4.1	Buchungen mithilfe eines Überlegungsschemas	127
	4.2	Buchen mithilfe des Buchungssatzes	129
<u>Kapitel 4</u>	5	Abschluss der Aktiv- und Passivkonten über das Schlussbilanzkonto	134

6	Buchen auf den Ergebniskonten	136	Kapitel 5
6.1	Aufwendungen, Erträge, Aufwandskonten, Ertragskonten	136	
6.2	Buchungen auf den Ergebniskonten	137	
7	Abschluss der Aufwands- und Ertragskonten	142	
8	Überblick über den Aufbau der Buchführung	144	

Lernfeld 9

Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen



1	Einflüsse auf die Preispolitik der Einzelhandelsbetriebe kennen	145	Kapitel 1
1.1	Einflussgrößen auf die Festlegung der Verkaufspreise	145	
1.2	Betriebsinterne Einflüsse auf die Preise	146	
1.3	Betriebsexterne Einflüsse auf die Preise	147	
1.4	Bedeutung des Verkaufspreises als absatzpolitisches Instrument	148	
2	Möglichkeiten der Preispolitik unterscheiden	148	
2.1	Hochpreispolitik	148	
2.2	Niedrigpreispolitik	149	
2.3	Psychologische und Sonderpreispolitik	149	
2.4	Preisdifferenzierung	150	
2.5	Mischkalkulation	150	
3	Preisangabenverordnung [PangV] als Maßnahme des Verbraucherschutzes berücksichtigen	151	Kapitel 2
4	Preise im Einzelhandelsbetrieb kalkulieren	153	
4.1	Vorwärtskalkulation	153	Kapitel 3
4.1.1	Selbstkostenkalkulation	153	
4.1.2	Verkaufskalkulation	155	
4.1.3	Verkürzte Vorwärtskalkulation	156	Kapitel 4
4.2	Rückwärtskalkulation	160	
4.2.1	Vom Bruttoverkaufspreis zum Listeneinkaufspreis	160	Kapitel 5
4.2.2	Verkürzte Rückwärtskalkulation	161	Kapitel 6
4.3	Differenzkalkulation	163	

Lernfeld 10

Besondere Verkaufssituationen bewältigen



1	Auf das Kaufverhalten besonderer Kundengruppen situations- und fachgerecht reagieren	165	Kapitel 1
1.1	Kinder und Jugendliche als Käufer	165	
1.2	Senioren als Käufer	168	
1.3	Gesundheits- und umweltbewusste Kunden („Lohas“)	170	
2	Persönliche Eigenschaften der Kunden berücksichtigen	171	Kapitel 2
2.1	Sachverständiger Kunde	171	
2.2	Misstrauischer Kunde	172	
2.3	Unentschlossener Kunde	172	
2.4	Sparsamer Kunde	173	
2.5	Preisorientierter Kunde („Smartshopper“)	174	
3	In speziellen Verkaufssituationen situationsgerecht handeln	174	Kapitel 3
3.1	Verkaufen bei Hochbetrieb	174	
3.2	Verkaufen kurz vor Ladenschluss	176	
3.3	Verkauf an Kunden in Begleitung	177	
3.4	Geschenkauf	179	
3.5	Besorgungskauf	181	

Kapitel 4	4	Störungen beim Verkaufsgespräch situationsgerecht lösen	182
Kapitel 5	5	Kunden einen Finanzierungskauf (ein Teilzahlungsgeschäft) vermitteln und hierbei beraten	184
	5.1	Ratenkauf (Abzahlungskauf)	184
	5.2	Finanzkauf	186
Kapitel 6	6	Beschwerden im Interesse der Kunden und des Einzelhandelsbetriebs behandeln	186
	6.1	Gründe für Beschwerden und Prüfen der Rechtslage	186
	6.2	Rechtliche Bewertung bei fehlerfreier Ware	187
	6.2.1	Kulanz	187
	6.2.2	Umtausch	187
	6.3	Rechtliche Bewertung bei fehlerhafter Ware	188
	6.3.1	Gewährleistung des Einzelhandelsbetriebs	188
	6.3.2	Garantie	189
	6.3.3	Produkthaftung	190
Kapitel 7	7	Beschwerden bearbeiten und den Konflikt lösen	191
	7.1	Beschwerden bearbeiten	191
	7.2	Konflikte lösen	192
Kapitel 8	8	Mit Ladendiebstahl sicher umgehen	192
	8.1	Diebstahlmethoden	193
	8.2	Verhalten des Verkaufspersonals	194
	8.3	Vorbeugende Maßnahmen zur Vermeidung von Ladendiebstählen	195
		Glossar	199
		Stichwortverzeichnis	205
		Bilderverzeichnis	208