

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 § 44 b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an copyright@merkur-verlag.de.

Coverbild (Mitte): © Maksim Smeljov - Fotolia.com
(links): © arsdigital - Fotolia.com
(rechts): © XtravaganT - Fotolia.com
(Struktur): © mariegold_88 - Fotolia.com

* * * * *

5. Auflage 2026

© 2014 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. 0671-05

ISBN 978-3-8120-1207-2

Vorwort

Das **Schulbuch „Büromanagement 1“** ist der erste Teil einer dreibändigen Buchreihe für den Ausbildungsberuf **„Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“**. Das Schulbuch 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 2024/365

Merkurbuch 0824

oder

WORD 2021/365

Merkurbuch 0819

oder

WORD 2019

Merkurbuch 0816

EXCEL 2024/365

Merkurbuch 0825

oder

EXCEL 2021/365


Merkurbuch 0820

oder

EXCEL 2019

Merkurbuch 0817

Business Class
Merkurbuch 0855

- Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender **Handlungskompetenz** zu fördern. Das vorliegende Schulbuch wird deshalb durch das **Arbeitsheft „Lernsituationen Büromanagement 1“ (Merkurbuch 1671)** ergänzt. Schulbuch und Arbeitsheft sind aufeinander abgestimmt. Im Schulbuch 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 Schulbuch 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 5. Auflage

Das Buch deckt die Vorgaben des aktuellen Rahmenlehrplans vom 20.03.2025 für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Büromanagement und Kauffrau für Büromanagement ab. Im Rahmen der Überarbeitung wurden insbesondere im Bereich bürowirtschaftlicher Prozesse zahlreiche Aktualisierungen vorgenommen.

Wir wünschen Ihnen einen guten Lehr- und Lernerfolg!

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren



	1	Duales Ausbildungssystem	15
	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	18
	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
	2	Informationen über den Betrieb	30
	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
	2.4	Stellung des Betriebs in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs	36
LS 9	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, Unternehmensziele und Nachhaltigkeit	42
LS 10	2.5.1	Unternehmensleitbild	42
	2.5.2	Unternehmensziele	43
	2.5.3	Handlungsfelder der Nachhaltigkeit	46
	3	Eigene Stellung im Betrieb erfassen	49
	3.1	Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche in einem Organigramm	49
LS 11	3.2	Arbeits- und Geschäftsprozesse am Beispiel des Industriebetriebs	53
	3.3	Übertragung von Befugnissen und Verantwortung auf Mitarbeiter	54
LS 12	3.3.1	Leitungssysteme (Weisungssysteme)	54
	3.3.2	Betriebliche Vollmachten	55
	3.3.3	Gesetzlich geregelte Vollmachten	56
	3.3.3.1	Prokura	56
	3.3.3.2	Handlungsvollmacht	57
	3.3.3.3	Möglichkeiten der gesetzlichen Vollmachten im Organisationsaufbau	58
	4	Grundlagen der Präsentation	60
LS 13	4.1	Ziel	60
	4.2	Vorbereitung	60
	4.3	Grundlegende Präsentationsregeln	62
	4.4	Bewertung	66



Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

	1	Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten	69
	1.1	Rechtliche Rahmenbedingungen erkunden	69
LS1	1.2	Arbeitsraum	70
	1.2.1	Ergonomische und ökologische Anforderungen	70
	1.2.2	Raumklima	72
	1.2.3	Licht im Arbeitsraum	74
	1.2.4	Farbgestaltung im Arbeitsraum	75
	1.2.5	Akustik im Arbeitsraum	76
LS2,3	1.2.6	Arten von Arbeitsräumen (Einzel-, Gruppen-, Großraumbüro)	78
	1.3	Arbeitsplatz	83
	1.3.1	Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz	83
	1.3.2	Ergonomie des Bildschirmarbeitsplatzes	85
	1.3.2.1	Arbeitsumgebung und Größe des Arbeitsplatzes	85
	1.3.2.2	Arbeitsmittel	86
	1.3.2.3	Beschaffung von Arbeitsmitteln für einen Bildschirmarbeitsplatz	90
	1.3.3	Organisation an einem Bildschirmarbeitsplatz	92
	1.4	Arbeitsraum und Arbeitsplatz beurteilen	94
	1.4.1	Kriterien der Beurteilung festlegen	94
	1.4.2	Organisatorische Hilfsmittel nutzen: Checklisten	95
	1.4.3	Mängel kommunizieren	98
	2	Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren und Termine überwachen	99
	2.1	Arbeitsplatz einrichten – Arbeitsabläufe steuern	99
LS4	2.2	Arbeitsabläufe planen	101
	2.2.1	Zeitmanagement	101
	2.2.1.1	Arbeitsprozesse effizient strukturieren	101
	2.2.1.2	Methoden des Zeitmanagements	102
	2.2.2	Selbstmanagement	104
	2.2.3	Störungen von Arbeitsabläufen wahrnehmen und beheben	105
LS5	2.3	Termine planen und überwachen	107
	2.3.1	Planen und kommunizieren	107
	2.3.2	Terminarten	109
	2.3.3	Hilfsmittel zur Terminplanung und -überwachung	109
LS6	3	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen und nachbereiten	111
	3.1	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten	111
	3.1.1	Organisatorische Aufgaben	111
	3.1.2	Medien des Sitzungsraums	114
	3.2	Kommunikation in Meetings	115
	3.2.1	Teamarbeit	115
	3.2.2	Aufgaben des Moderators	116
	3.2.3	Kommunikationsstörungen	117
LS7	3.3	Protokolle führen	118
	3.3.1	Begriff und Gründe für die Protokollführung	118
	3.3.2	Protokollarten und Gestaltungsformen	118
	3.3.3	Technik der Protokollführung	122
	3.3.4	Schreiben und Verteilen des Protokolls	122
LS8,9	3.4	Ergebnissicherung und Terminüberwachung	123
LS10	3.5	Digitale Netze für Meetings und Konferenzen nutzen	125
	3.5.1	Telefonkonferenz	125
	3.5.2	Videokonferenz/Webkonferenz und Videocall (Videotelefonie)	126

	4	Informations- und Kommunikationswege nutzen	128
LS11	4.1	Hardware, Software und Netzwerke	128
	4.1.1	Hardware	128
	4.1.1.1	Hardwaregrundlagen – Personal-Computer-Systeme	128
	4.1.1.2	Drucker und Multifunktionsgeräte	130
	4.1.1.3	Notebooks, Tablet-PCs und Smartphones	131
	4.1.2	Software	133
	4.1.2.1	Betriebssysteme	133
	4.1.2.2	Anwendungsprogramme	133
	4.1.3	Netzwerke	139
	4.1.3.1	Begriff Netzwerk	139
	4.1.3.2	Client-Server-Architektur	139
	4.1.3.3	Intranet – Extranet	140
	4.1.3.4	Internet	141
	4.1.3.5	Cloud Computing	145
	4.1.3.6	Festnetz- und Mobilfunkverbindungen	147
	4.2	Kommunikationswege nutzen	149
	4.2.1	Mündlich oder schriftlich kommunizieren?	149
	4.2.2	Schriftliche Kommunikation	154
	4.2.2.1	Texte wirksam formulieren	154
	4.2.2.2	Normen in der Textverarbeitung	155
	4.2.2.3	Dateiformate anwenden	156
	4.2.2.4	Formulare gestalten	158
	4.2.2.5	E-Mail	160
	4.2.2.6	Telefax	165
	4.2.2.7	Instant Messaging	165
	4.2.2.8	Aktennotizen (Memos) und interne Mitteilungen	165
	4.2.2.9	Geschäftsbriefe	167
	4.2.2.10	Textverarbeitung rationalisieren – Schnellbausteine nutzen	171
	4.2.2.11	Textausgabe – Umweltbewusst drucken	171
	4.2.2.12	Diktiergeräte verwenden	172
LS12	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
	5	Dokumente und Schriftstücke aufbewahren	183
LS13	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
	6	Speichermedien verwenden	191
	6.1	Digitale Speichermedien – Grundlagen	191
	6.2	Dokumentenmanagement und technische Archivierungsmedien	193
	6.2.1	Rechtliche Grundlagen	193
	6.2.2	Technische Archivierungsmedien	194
LS14	7	Datensicherheit und Datenpflege	196
	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
LS 15, 16, 17	8	Belastung am Arbeitsplatz und Arbeitssicherheit	208
	8.1	Begriffe Belastung, Beanspruchung und Stress	208
	8.2	Ursachen für Belastungen und gesundheitliche Folgen	209
	8.2.1	Ursachen für Belastungen (Stressfaktoren, Stressoren)	209
	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

	1	Sich einen Überblick über den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung verschaffen . .	221
	2	Rechtliche Rahmenbedingungen erkunden	221
	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
	3	Abwicklung eines Kundenauftrags	232
	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 und erfassen	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



LS1

LS2,3

LS4

	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
LS5	3.6	Versand der Ware organisieren	263
	3.6.1	Warenversand vorbereiten	263
	3.6.2	Warenversand durchführen	265
LS6,7	3.6.3	Überwachung des Zahlungseingangs	267
	4	Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte	272
	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

LS1	1	Sich einen Überblick über den Beschaffungsprozess verschaffen	288
	1.1	Wirtschaftliche Bedeutung der Beschaffung	288
	1.2	Abfolge des Beschaffungsprozesses	288
	2	Beschaffungsplanung kennen und anwenden	289
	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
LS2	2.3	Sich für Eigenfertigung (interne Bezugsquelle) oder Fremdbeschaffung (externe Bezugsquelle) entscheiden	297
LS3	2.4	Produktwert berücksichtigen: ABC-Analyse	299
LS4	2.5	Just-in-time-Konzeption beurteilen	302
LS5	2.6	Optimale Bestellmenge bestimmen (Mengenplanung)	306
LS6	2.7	Zeitpunkt der Bestellung bestimmen (Zeitplanung)	308
	2.8	Diagramme als Mittel der Veranschaulichung anwenden	311
LS7	3	Bezugsquellen ermitteln	317
	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
	4	Lieferantenauswahl treffen	326
	4.1	Anfrage an Lieferanten erstellen	326
	4.2	Angebote vergleichen und bewerten	327
	4.2.1	Einfaktorenvergleich mit Bezugskalkulation	328
LS 8	4.2.2	Nutzwertanalyse (Mehrfaktorenvergleich)	329
LS 9	4.3	Nachhaltiges Wirtschaften bei der Beschaffung beachten	333
LS 10, 11	4.3.1	Ökologische Ausrichtung der Beschaffung	334
	4.3.2	Soziale Ausrichtung der Beschaffung am Beispiel des „Fairen Handels“	336
	5	Beschaffungsprozesse abwickeln	338
	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
	5.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen prüfen	343
LS 12	5.3.1	Nichtigkeit von Verträgen	343
	5.3.2	Anfechtbarkeit von Verträgen	345
	5.4	Wareneingang und Lagerhaltung	348
	5.4.1	Äußere und innere 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
	6	Vorgehen bei Vertragsstörungen planen	366
	6.1	Leistungsstörungen	366
	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
	6.3	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	378
LS 17	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

7	Zahlungsabwicklung überwachen	385
7.1	Rechnung prüfen	385
7.2	Rechnungsausgleich veranlassen	387
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	Vorteile und Bedeutung der Kartenzahlungen	398
7.2.1.6	Onlinebanking	398
7.2.2	Bevorzugte Zahlungsformen beim E-Commerce	400
7.2.3	Vergleich der elektronischen Zahlungssysteme (Händlerservice)	402
	Stichwortverzeichnis	406
	Bildverzeichnis	414