

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.

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

* * * * *

3. Auflage 2019

© 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

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 **Informationspool** 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 Lernbücher bereit:

Erfolgreiches Büromanagement mit ...

WORD 2019

Merkurbuch 0816

oder

WORD 2016

Merkurbuch 0812

oder

WORD 2013

Merkurbuch 0810

oder

WORD 2010

Merkurbuch 0790

EXCEL 2019

Merkurbuch 0817

oder

EXCEL 2016

Merkurbuch 0813

oder

EXCEL 2013

Merkurbuch 0811


oder

EXCEL 2010

Merkurbuch 0791

Business Class
Merkurbuch 0855

Jedes dieser Lernbücher umfasst die EDV- bzw. fremdsprachenbezogenen Kompetenzen **für alle drei Ausbildungsjahre**.

- 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 3. Auflage

Für die Neuauflage wurden sämtliche IHK-Abschlussprüfungen der vergangenen vier Jahre gesichtet. Die inhaltliche Gewichtung in den Prüfungen schlägt sich jetzt noch konsequenter in dem Kompetenztraining des Lernbuches nieder. Zudem wurden die neuen Vorgaben, die der überarbeitete AkA/IHK-Prüfungskatalog mit sich bringt (z.B. weitere Kennzahlen), berücksichtigt.

Neben der Prüfungsrelevanz galt im Rahmen der Überarbeitung ein großes Augenmerk rechtlichen Aktualisierungen (z. B. Datenschutz, Arbeitsstättenverordnung, Verpackungsrecht) und technischen Neuerungen (z. B. im Zahlungsverkehr, im IT-Bereich).

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	17
LS 5	1.2	Jugend- und Auszubildendenvertretung	24
LS 6	1.3	Jugendarbeitsschutz	25
	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
LS 7	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 innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs	37
	2.4.2.2	Stellung innerhalb des vollständigen Wirtschaftskreislaufs	39
	2.5	Unternehmensleitbild und Unternehmensziele	42
LS 8	2.5.1	Unternehmensleitbild	42
	2.5.2	Unternehmensziele	43
	3	Eigene Stellung im Betrieb erfassen	48
LS 9	3.1	Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche in einem Organigramm	48
	3.2	Arbeits- und Geschäftsprozesse am Beispiel des Industriebetriebs	52
LS 10	3.3	Übertragung von Befugnissen und Verantwortung auf Mitarbeiter	53
	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
LS 11	4	Grundlagen der Präsentation	59
	4.1	Ziel	59
	4.2	Vorbereitung	59
	4.3	Grundlegende Präsentationsregeln	61
	4.4	Bewertung	65



Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

	1	Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten	68
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
	2	Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren und Termine überwachen	96
	2.1	Arbeitsplatz einrichten – Arbeitsabläufe steuern	96
LS 4	2.2	Arbeitsabläufe planen	98
	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
LS 5	2.3	Termine planen und überwachen	105
	2.3.1	Planen und kommunizieren	105
	2.3.2	Terminarten	107
	2.3.3	Hilfsmittel zur Terminplanung und -überwachung	107
LS 6	3	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen und nachbereiten	109
	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
LS 7	3.3	Protokolle führen	116
	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	123

	4	Informations- und Kommunikationswege nutzen	126
LS 11	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
	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
LS 12			
	5	Dokumente und Schriftstücke aufbewahren	183
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
	6	Speichermedien verwenden	191
	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
	7	Datensicherheit und Datenpflege	196
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
8	Belastung am Arbeitsplatz und Arbeitssicherheit	208
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

LS 15, 16

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	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



LS 1

LS 2, 3

LS 4

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
LS 5	3.6 Versand der Ware organisieren	263
3.6.1	Warenversand vorbereiten	263
3.6.2	Warenversand durchführen	265
LS 6, 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

LS 1	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
LS 2	2.3	Sich für Eigenfertigung (interne Bezugsquelle) oder Fremdbeschaffung (externe Bezugsquelle) entscheiden	297
LS 3	2.4	Produktwert berücksichtigen: ABC-Analyse	299
LS 4	2.5	Just-in-time-Konzeption beurteilen	302
LS 5	2.6	Optimale Bestellmenge bestimmen (Mengenplanung)	306
LS 6	2.7	Zeitpunkt der Bestellung bestimmen (Zeitplanung)	308
	2.8	Diagramme als Mittel der Veranschaulichung anwenden	311

	3	Bezugsquellen ermitteln	317
LS 7	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
LS 8	4.2.1	Einfaktorenvergleich mit Bezugskalkulation	328
LS 9	4.2.2	Nutzwertanalyse (Mehrfaktorenvergleich)	329
LS 10, 11	4.3	Nachhaltiges Wirtschaften bei der Beschaffung beachten	333
	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
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
	6	Vorgehen bei Vertragsstörungen planen	365
	6.1	Leistungsstörungen	365
LS 15, 16	6.2	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	366
	6.2.1	Begriff mangelhafte Lieferung	366
	6.2.2	Mängelarten	366
	6.2.3	Fristen für die Mängelrüge	367
	6.2.4	Rechte des Käufers (Gewährleistungsrechte)	368
	6.2.5	Übernahme von Garantieleistungen und Kulanz	372
	6.2.6	Verjährungsfristen von Mängelansprüchen	372
LS 17	6.3	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	376
	6.3.1	Begriff Lieferungsverzug	376

6.3.2	Voraussetzungen für den Eintritt des Lieferungsverzugs	376
6.3.3	Rechte des Käufers beim Lieferungsverzug	378
7	Zahlungsabwicklung überwachen	383
7.1	Rechnung prüfen	383
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	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