

ALEXANDER SPRICK

PRÜFUNG KAUFMANN/-FRAU
EINZELHANDEL?
ABER HALLO!

ÜBER 270 FRAGEN, FÄLLE, ÜBUNGEN UND LÖSUNGEN ZUR
VORBEREITUNG AUF DIE SCHRIFTLICHE
ABSCHLUSSPRÜFUNG

ANAXIMANDER

Erstauflage, Februar 2018

Copyright © 2018

Anaximander Verlag, Rinteln

Verlag:

Anaximander Verlag UG (haftungsbeschränkt),

Alte Kasseler Str. 23, D-31737 Rinteln

Telefon: 05754/926149 – Telefax: 05754/4989825

www.anaximander-verlag.de

E-Mail: mail@anaximander-verlag.de

Autor:

Alexander Sprick, Dipl.-Kfm.

Alte Kasseler Str. 23, D-31737 Rinteln

Telefon: 05754/926149 – Telefax: 05754/4989825

www.alexander-sprick.de

E-Mail: mail@alexander-sprick.de

Autorenfoto:

Evangeline Cooper

www.evangeline-cooper.de

ISBN: 978-3-9819676-0-9

Herstellung und Druck:

Siehe Eindruck auf der letzten Seite

Themen

Sortierung nach Lernfeldern

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	70 Fragen
Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	22 Fragen
Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	36 Fragen
Lernfeld 4: Waren präsentieren	10 Fragen
Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	6 Fragen
Lernfeld 6: Waren beschaffen	15 Fragen
Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen	22 Fragen
Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	8 Fragen
Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	13 Fragen
Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen	11 Fragen
Lernfeld 11: Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern	15 Fragen
Lernfeld 12: Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden	10 Fragen
Lernfeld 13: Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen	23 Fragen
Lernfeld 14: Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln	10 Fragen
	<u>271 Fragen</u>

Sortierung nach Prüfungsbereichen

Abschlussprüfung Teil I

Verkauf und Werbemaßnahmen	78 Fragen
Warenwirtschaft und Kalkulation	55 Fragen
Wirtschafts- und Sozialkunde	<u>62 Fragen</u>
	<u>195 Fragen</u>

Abschlussprüfung Teil II

Geschäftsprozesse im Einzelhandel	<u>76 Fragen</u>
-----------------------------------	------------------

Am Ende des Buches findet sich ein ausführliches Stichwortverzeichnis, so dass Sie auch gezielt nach bestimmte Themen bzw. Aufgaben suchen können.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	9
Lernfeld 1, Frage 1.1.....	10
Lernfeld 2, Frage 2.1.....	69
Lernfeld 3, Frage 3.1.....	91
Lernfeld 4, Frage 4.1.....	137
Lernfeld 5, Frage 5.1.....	148
Lernfeld 6, Frage 6.1.....	156
Lernfeld 7, Frage 7.1.....	170
Lernfeld 8, Frage 8.1.....	185
Lernfeld 9, Frage 9.1.....	197
Lernfeld 10, Frage 10.1.....	212
Lernfeld 11, Frage 11.1.....	225
Lernfeld 12, Frage 12.1.....	240
Lernfeld 13, Frage 13.1.....	247
Lernfeld 14, Frage 14.1.....	265
Stichwortverzeichnis.....	273
Feedback oder Kritik.....	280

Vorwort

Sie möchten sich zielgerichtet auf Ihre schriftlichen Abschlussprüfungen als Kauffrau/-mann im Einzelhandel vorbereiten?

Sie möchten kurz und bündig die wesentlichen Themen der einzelnen Lernfelder Ihres Berufsschulunterrichts wiederholen und dabei nicht ganze Schulbücher wälzen?

Sie möchten vor allem die Themen beherrschen, die in den letzten Jahren (*von 2007 bis 2017*) immer wieder in den IHK-Klausuren abgeprüft wurden?

Sie möchten den aktuellsten Rechtsstand laut neuer Verordnung über die Berufsausbildung, die seit dem 1. August 2017 gilt, berücksichtigt wissen?

Sie möchten nicht nur stichwortartige Lösungen haben (*wie in einigen anderen Büchern*), sondern auch ein bisschen Hintergrundwissen aufbauen (*was übrigens in Ihrer späteren mündlichen Prüfung für Sie sehr wichtig sein kann*)?

Dann bitte ich Sie, diesem Buch eine Chance zu geben!

Mein Name ist Alexander Sprick und ich habe als Lehrkraft bei verschiedenen Bildungsträgern schon mehrere „Einzelhandels“-Klassen unterrichtet und erfolgreich in die Prüfungen geführt. Häufig hatten meine Schüler Probleme mit dem kaufmännischen Rechnen und dem Kalkulationsschema. Daraufhin haben wir uns „Eselsbrücken“ gebastelt.

Deshalb finden Sie in diesem Buch

- Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Rechnen (*die wirklich jeder versteht*),
- „Merkhilfen“ rund um das „Kalkulationsschema“.

Wie können Sie am besten mit diesem Buch arbeiten?

Decken Sie einfach die rechte Seite des Blattes – also die mit den Lösungen – mit einem Zettel, einer Pappe oder einem Lesezeichen ab und lesen Sie die Frage. Lösen Sie die Aufgabe erst einmal selbst und schauen Sie erst danach in die Musterlösung auf der rechten Seite.

Markieren Sie sich Aufgaben, die Sie noch nicht 100%ig können, mit einem Bleistift. Diese Aufgaben müssen Sie später noch einmal bearbeiten, bis Sie auch diese Aufgaben beherrschen. Je öfter, desto besser.

Wo finden Sie weiteres Material, das Ihnen wirklich weiterhilft?

Wenn Sie „echte“ IHK-Prüfungen kaufen möchten, finden Sie alte Prüfungen sowie Lösungserläuterungen unter <http://www.u-form-shop.de/>

Also: Erst einmal mit diesem Buch die Inhalte und Themen lernen, danach die alten Prüfungsaufgaben bei U-Form durcharbeiten.

Von meiner Seite „toi, toi, toi“ bei Ihrer Prüfung! Sie schaffen das!

Ihr Alexander Sprick, Rinteln

Frage 12.9

Geschäftsprozesse im Einzelhandel

Lernfeld 12

Bitte erklären Sie die folgenden Begriffe:

- a) Marketing,
- b) Marktforschung,
- c) Primärforschung,
- d) Sekundärforschung.

Geben Sie nun

- e) 6 externe Quellen für Sekundärforschung
- f) 6 interne Quellen für Sekundärforschung an.

Eine weitere Frage:

- g) Welche Gefahr besteht bei der Aufstellung einer Marktprognose?

Abschließend:

- h) Was ist ein Panel?

Antwort 12.9

- a) Unter dem Begriff **Marketing** werden alle unternehmerischen Aktivitäten bezeichnet, die darauf gerichtet sind, Produkte oder Leistungen erfolgreich zu vermarkten. Der Grundgedanke des Marketings ist die konsequente Ausrichtung des gesamten Unternehmens an den Bedürfnissen des Marktes.
- b) **Marktforschung** ist die systematisch betriebene Sammlung, Strukturierung, Auswertung und Interpretation von Informationen über Märkte und Marktsegmente. Sie ist wichtig, um die Ausrichtung des Unternehmens auf Märkte und Kunden zu garantieren. *Typische Fragestellungen sind bspw. Kaufkraft, Altersstruktur, Einkommensstruktur etc.*
- c) **Primärforschung** ist die Neuerhebung von Datenmaterial zu einem bestimmten Zweck.
- d) **Sekundärforschung** ist die Auswertung von bereits vorhandenem Datenmaterial und bereits vorliegenden Informationen. *Diese Form der Datenerhebung ist im Vergleich zur Primärforschung rascher und kostengünstiger, nur leider liegen nicht immer Daten für unsere Fragestellung vor.*

e) Externe Quellen	f) Interne Quellen
Amtliche Statistiken	Umsatzstatistik
Jahresberichte	Auftragsstatistik
Statistiken von Branchenverbänden	Kosten- und Leistungsrechnung
Fachpresse	Kundenbeschwerden
Wissenschaftliche Arbeiten	Vertreterberichte
Marktforschungsinstitute	Berichte des Einkaufs

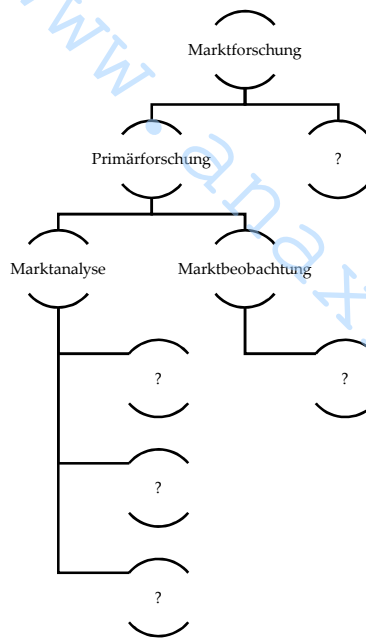
- g) Falsche Einschätzung von Einflussfaktoren, zukünftige Entwicklung kann nur geschätzt werden, Folge: Gefahr von Fehlinvestitionen!
- h) Gleichbleibender Kreis von Auskunftssubjekten (Personen, Betrieben), bei denen über einen längeren Zeitraum hinweg Messungen zu gleichen Themen in der gleichen Methode vorgenommen werden. Ziel: Veränderungen erkennen.

Frage 12.10

Geschäftsprozesse im Einzelhandel

Lernfeld 12

a) Bitte vervollständigen Sie das folgende Schaubild zur Marktforschung:

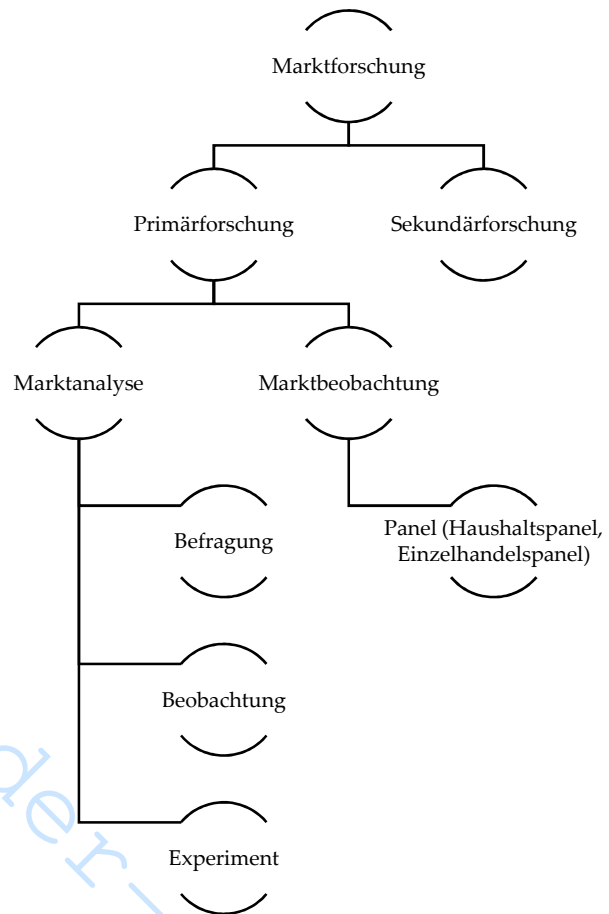


b) Grenzen Sie die beiden obigen Begriffe Marktanalyse und Marktbeobachtung voneinander ab.

c) Was bedeutet Marktprognose?

Antwort 12.10

a) Schaubild:



b) **Marktanalyse** bedeutet, die Ermittlung der Marktverhältnisse zu einem bestimmten Zeitpunkt; **Marktbeobachtung** die Ermittlung der Marktverhältnisse über einen längeren Zeitraum hinweg.

c) **Marktprognose** bedeutet die Abschätzung der Entwicklung der Marktverhältnisse.

Lernfeld 13, Frage 13.1
Geschäftsprozesse im Einzelhandel

Die Einzelhandelskauffrau Vera Veranda hat an einer Casting-Show im Fernsehen teilgenommen. Sie ist im „Recall“ rausgeflogen. Deshalb muss sie leider weiterhin im Einzelhandel arbeiten. Vera lebt im Bundesland Niedersachsen und erhält im Monat Februar 2018 ein Bruttogehalt von 2.200,00 Euro.

Sie ist 1998 geboren, geht jeden Sonntag brav zur Kirche und hat die Steuerklasse I (Lohnsteuer 231,83, Solidaritätszuschlag 5,5% der Lohnsteuer, Kirchensteuer 9% der Lohnsteuer).

In der Sozialversicherung ist Vera pflichtversichert. Der Beitragssatz der Rentenversicherung beträgt 2018 18,6%, der Beitragssatz der Arbeitslosenversicherung 3,0%. Die Krankenkasse kostet 14,6%. Der Zusatzbeitragssatz beträgt bei Vera 0,9%. Die Pflegeversicherung kostet 2,55%. Vera hat keine Kinder.

- a) Bitte berechnen Sie Veras Nettogehalt für den Monat Februar 2018. Wieviel bekommt sie ausgezahlt?
- b) Bitte berechnen Sie die Arbeitgeber-Belastung, d.h. wieviel Geld muss der Chef insgesamt im Februar bezahlen?

Antwort 13.1

a) Gehaltsabrechnung Monat Februar 2018:

Bruttogehalt		2.200,00
Steuern:		
Lohnsteuer	gegeben	-231,83
Soli	231,83 • 5,5%	- 12,75
Kirchensteuer	231,83 • 9%	-20,86
		-265,44
Sozialabgaben (Arbeitnehmer)		
Renten-Versicherung	2.200,00 • 18,6% • ½	-204,60
Arbeitslosen-Versicherung	2.200,00 • 3,0% • ½	-33,00
Kranken-Versicherung	2.200,00 • 14,6% • ½ nur Vera: 2.200,00 • 0,9%	-160,60 -19,80
Pflege-Versicherung	2.200,00 • 2,55% • ½	-28,05
		-446,05
Nettogehalt		1.488,51

Hinweis: In der Pflegeversicherung gibt es einen Beitragszuschlag für kinderlose Versicherte, die das 23. Lebensjahr vollendet haben. Den Beitragszuschlag von 0,25% trägt der Arbeitnehmer allein. Hier jedoch eine kleine Falle: Vera ist - Stand 2018 - jünger als 23. Also kein Zuschlag!

b) Arbeitgeber-Belastung Monat Februar 2018:

Bruttogehalt		2.200,00
Sozialabgaben (Arbeitgeber)		
Renten-Versicherung	2.200,00 • 18,6% • ½	+204,60
Arbeitslosen-Versicherung	2.200,00 • 3,0% • ½	+33,00
Kranken-Versicherung	2.200,00 • 14,6% • ½	+160,60
Pflege-Versicherung	2.200,00 • 2,55% • ½	+28,05
		+426,25
Gesamtbelastung		2.626,25

Stichwortverzeichnis

A

ABC-Analyse 231
Ablauforganisation 66, 67
Ablenkungsmethode 216
Absatzkalkulation 202
Absatzkooperation 161
Abschlussprüfung
 Wiederholung 11
Abschreibung 238
Abschreibungsplan 239
Abschreibungssatz 239
Absetzungen für Abnutzung 238
AfA 238
Aktions-, Sonder-, Showfenster 143, 144, 145, 146
Allgemeine Handlungsvollmacht 266
Allgemeine Verbotsschilder 177
Allgemeine Warnzeichen 176
Alternativfrage 75
Alternativfragen 76
Analyse der Personalstruktur 231
Anforderungen
 an Verkäufer 90
Anfrage 168
Angebot 168
Anlagevermögen 192
Arbeitgeber-Belastung 247, 248
Arbeitnehmerüberlassung 255
Arbeitsgericht 55
Arbeitspapiere
 bei Beendigung 261, 262
Arbeitsschutz 264
Arbeitsteilung 37
Arbeitsvertrag
 Pflichten 257
Arbeitszeugnis 57
Arglistig verschwiegene Mängel 171
Artvollmacht 266
Aufbauorganisation 66, 67
Aufwand 234
Aufwendungen 236
Ausbilder
 Pflichten 13
Ausbildungsverhältnis
 Kündigung 11
Ausbildungsvertrag
 Inhalte 10
Ausländer 72
Auslaufsortiment 46
Außenfinanzierung 270

Austauschmethode 216

Auszubildende

 Pflichten 12

B

Barcode 165
Bareinkaufspreis 197, 198, 201
Barverkaufspreis 197, 198, 202
Basiszinssatz 269
Bedarf 31, 32
Bedarfsermittlung 70
Bedienform 54, Siehe Verkaufsformen
Bedienung 51
Bedürfnis 31
Bedürfnisse 32, 33
Begleitern/-innen 223
Beitragsbemessungsgrenze 262
Berufsausbildung 255
Berufsgenossenschaften 63
beschränkt Geschäftsfähigen 93
Beschränkte Geschäfts- 92
Besitz 94
Bestellpunktverfahren 169
Bestellrhythmusverfahren 169
Betriebsergebnis 232
Betriebsformen 58, 59
 funktionsorientiert, erlebnisorientiert 62
Betriebsrat 22
 Aufgaben 25
 Mitbestimmung Mitwirkung Information 24
Betriebsrates
 Mitbestimmung Mitwirkung Information 23
Betriebsratswahlen 21
Betriebssystem 166
Betriebsversammlung 25
Beurteilungsgesprächs 263
Bezugskalkulation 201
Bezugspreis 184, 197, 198, 201, 202, 205, 206, 207,
 208, 209, 211
Bilanz 192
Blaue Engel 64
Boutique 58, 59
Break-Even-Point 226
Bruttopersonalbedarf 258
Buchungssätze
 Übung 236
 Übungen 237
Budgetierung 231
Bumerang-Methode 82
Bundesdatenschutzgesetz 167, 263

Bürgerlicher Kauf 95
Bürgschaftskredit 266
Bürgschaftsvertrag 266

C

Controlling 230
Convenience Store 58, 59

D

Datenschutz 167
 Arbeitnehmer 263
Datenschutzbeauftragte 167
Datensicherung 167
Deckungsbeitrag 226, 232
dezentraler Lagerung 180
Diagramme 128, 190
Diebstähle
 Vorbeugung 217
Dienstleistungen 35
Discounter 58, 59, 61
Disposition 65
Distributionspolitik 244
Draufgabe 158
Dreingabe 158
Dreisatz 108, 109, 110, 113, 114, 115, 116, 117, 118,
 120, 121, 203, 249, 252
Dreisatzes 129
dualen Ausbildung 14
Duftinseln 147
durchschnittliche Lagerbestand 181, 182, 183
durchschnittliche Lagerdauer 181, 184
durchschnittlichen Lagebestände 184

E

EAN 165, 166
echten Einwänden 86
EDI 165
effektiven Jahreszinssatzes 224
Effektivzins 224
Eigenfinanzierung 270
Eigenkapitalquote 227, 228
Eigenkapitalrentabilität 227, 228
Eigentum 94
einfaches Arbeitszeugnis 260
Einführungsrabatt 211
Einkauf
 Arbeitsprozesse 164
Einkaufsgenossenschaft 161
Einkaufsverband 161
Einkaufszentrum 61
Einliniensystem 66, 67

Einräumen neuer Ware 179
Einschließmethode 216
Einseitiger Handelskauf 95
Einstandspreis 184, 197, 198, 201, 202, 205, 206, 208
Einwand
 echter, unechter 86
Einwände 82
Einzelhandel
 Aufgaben 39
 Funktionen 39
Einzelhandelsbetriebe
 Funktionen 40
Einzelprokura 265
elektronischen Datenaustausch 165
Entscheidungsfragen 76
Erfolgskonten 236
Erfüllungsgeschäft 97
Erfüllungsort 168
Ergänzungsartikel 89
Erinnerungswert 238
Erlebniszonen 147
Ersatz vergeblicher Aufwendungen 170
Ersatzbedarf 258
Ersatzlieferung 170
Ertrag 234
Erträge 236
erwerbswirtschaftliche Prinzip 62
Euro-Geldscheine 107
externe Personalbeschaffung 254

F

Fabrikverkaufs-Laden 58
Fachgeschäft 58, 59
Factor
 Funktionen 271
Factoring 271
Factory-Outlet 58
Farbgestaltung Siehe Verkaufsraum
Feedback 152
FIFO 179
Filialprokura 265
Finanzierung 159, 164, 224, 270
fixe Kosten 234
Fixe Kosten 226
Fixkosten 226, 234
Flächenproduktivität 229
Fluchtweg 178
Fortbildung 255
fortgeschriebener Personalbestand 258
Frageformen 75, 76
Frage Techniken 75, 76
Franchise-Geber
 Vorteile, Nachteile 163

Franchise-Nehmer
 Vorteile, Nachteile 163
Franchising 160, 163, 164
freibleibend 168
Freiwahl 51
freiwillige Kette 160, 162
freiwillige Leistungen 87
Freizeichnungsklauseln 168
Fremdfinanzierung 270
Friedenspflicht 28
Führungsstilen 256
Fürsorgepflicht 257

G

Garantie 86, 212
Gebotszeichen 178
Gebrauchsgut 35
Gehaltsabrechnung 247, 248
Gemeinlastprinzip 62
Generalhandlungsvollmacht 266
Generation 55plus 71
Generationenvertrag 43
Geringwertiges Wirtschaftsgut 191
Gesamtprokura 265
Geschäftsfähigkeit 92
Geschenk-Verkauf 219
Geschlossene Frage 75
Geschlossene Fragen 76
gesetzlichen Rentenversicherung 43
Gewährleistung 212
Gewerbeaufsichtsamt 63, 210
Gewerkschaften 28
Gewinn 52, 62, 124, 190, 197, 198, 202, 203, 268
Gewinn- und Verlustrechnung 234
Gleitzeit 58
Grundschild 270
GTIN 165
Güterarten 34
Gütezeichen 64
GuV 234
GuV-Konto 236
GWG 191

H

Handelskauf 95
 Prüfpflichten Käufer 171
Handelsspanne 207, 208, 209, 211
Handlungskosten 197, 198, 202, 234
 Beispiele 202
Handlungskostenzuschlag 234
Handlungsvollmacht 266
Hardware 166

Hauptartikel 89
Hochbetriebs 221, 222
Höchstbestand 172
Hypothek 270

I

Improvisation 65
Informationsquellen
 Warenkunde 77
Innenfinanzierung 270
interne Personalbeschaffung 254
Investitionsgut 35

J

Ja-aber-Methode 82, 84
JArbSchG 17, 18
JAV 19
 Wahl 20, 21
Jugend- und Auszubildendenvertretung 19
 Wahl 20, 21
Jugendarbeitsschutzgesetz 17, 18
Jugendliche 72
Just-In-Time 169

K

Kalkulationsabschlag 208, 209
Kalkulationsfaktor 205, 209
Kalkulationsschema
 Merkhilfe 199
Kalkulationszuschlagsatz 206, 209
Kasse
 Arbeitsschritte 105
 Kundenorientiertes Verhalten 106
 Mögliche Situationen 104
Kassennachschau 136
Kassieren
 Vorbereitende Tätigkeiten 103
Kaufhaus 58, 59, 61
Kaufvertrag 97
Kernprozesse 68
Kernsortiment 46
Kernzeit 58
Kinder 72
Kirchensteuer 252
Klangwelt 147
Kommission 162
Kommunikation
 Feedback 152
Kommunikationsinstrumente 149
Kommunikationspolitik 149, 241, 244
Konsumgut 35

- Kooperation
 horizontale, vertikale 160
Kooperation im Einzelhandel 159
Krankenkassen 44
Kreditkarte 107
Kulanz 212, 213, 214
Kunden
 Einwandbehandlung 83
Kundenbindung 87
Kundeneinwände
 Arten 85
Kundeneinwänden 83
Kundeneinwands 84
Kundenlaufstudien 140
Kundennutzen 78
Kudentypen 71
Kundenzufriedenheit 240
Kündigung
 Voraussetzungen 259
Kündigungsschutzklage 55
- ## L
- Ladendiebe
 Methoden 216
Ladendiebstahl 214, 215
Lagerarten 174
Lagerhaltung 41
Lagerrisiken 175
Lagerumschlags-häufigkeit 231
Lagerung
 Zentral, dezentral 180
Lagerung von Waren
 Kosten 176
Lagerzinsen 230
Laufkunden 72
Leasing
 Nachteile 271
Leiharbeit 255
Leiharbeitnehmer 255
Leistungsabschreibung 239
Lieferantenauswahl 168
linearen Abschreibung 239
Liquidität 227, 228
Listeneinkaufspreis 197, 198, 199, 200, 201
Listenverkaufspreis 197, 198, 199, 200, 202, 207, 208,
 209
- ## M
- Managementprozesse 68
Mangel 170
mangelhaften Lieferung (Schlechtleistung) 170
Mängelrüge 171
Markenzeichen 64
Marketing 245
Marketinginstrumenten. 244
Marketing-Mix 148
Markt 38
Marktanalyse 246
Marktanteil 243
Marktbeobachtung 41, 246
Markterschließung 41
Marktforschung 245, 246
Marktprognose 245, 246
Marktvolumen 243
MDK 44
Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung
 44
Mehrliniensystem 66, 67
Mehrwertsteuer 225
Meldebestand 172, 173, 174
Mengenausgleich 41
Minderjährige 93
Minderung des Kaufpreises 170
Mindestbestand 172, 173, 174
Mitarbeitergespräch 257
Motivation 262
Mutterschutz 45
Mutterschutzfristen 45
- ## N
- Nachbesserung 170
Nacherfüllung 170
Nachfrage 31, 32
Nachlieferung 170
Naturalrabatt 158
Nettogehalt 248
Nettopersonalbedarf 258
- ## O
- Objekten 65
objektorientierten Gliederung 65
Offene Frage 75
Offene Mängel 171
Off-Price-Store 61
Ökonomisches Prinzip 30
Optimaler Bestellzeitpunkt 169
Optische Verkleinerung 81
Organisation 65
- ## P
- Panel 245
PAngV 210, 241
Personalbedarf

Schwankungen 259
Personalbeschaffung 254
Personalbestandsmethode 258
Personalentwicklung 258
Personalleasing 255
Personalleasing-Unternehmen 255
Personalplanung 254
Phantasiefenster 143, 144, 145, 146
Plakatfenster 143
Point of Sale 243
Postenmarkt 58
PR 241
Preisangabenverordnung 210, 241
Preisgespräch 78
Preiskorrekturmethode 216
Preisnennung 73, 81
Preispolitik 244
Preisschock 81
Preissicherungs-Umgehung 216
Prestige-Kunde 72
Primärforschung 245
private Versicherungen 42
Probezeit 15
Product-Placement 243
Produktionsfaktoren 37
Produktpolitik 242, 244
Prokura 265
Prokurist 260, 265
Prozentformel 130
Prozentformeln 126
Prozentrechnung 126, 128
Prozentsatz 130
Prüfzeichen 64
Public Relations 241

Q

Qualitative Personalplanung 254
quantitative Personalplanung 254

R

Rabatt 131, 197, 198, 201, 202, 211
Rack-Jobber 160, 162
Randsortiment 46
Raumüberbrückung 41
Rechte 35
Rechtsfähigkeit 91
Recycling 63
Reingewinn 234
Reklamation 84, 171, 213
Renner-Penner-Liste 230
Reservelager 174
Rettungszeichen 177

Rohgewinn 234
Rückfragemethode 82
Rücktritt vom Vertrag 170
Rügepflicht 171

S

Sachmangel 170
Saisonsortiment 46
Sales-promotion 243
Sandwichmethode 78
Sandwich-Methode 79
Schadenersatz statt der Leistung 170
Schaufenster 142
Schaufensterarten
 Vorteile, Nachteile 146
Schaufenstern
 Arten, Typen 143
 Offene, geschlossene 143
Schaufensterware
 Preisauszeichnung 241
Schnäppchenjäger 72
Schutzgesetze
 bei der Personaleinsatzplanung 264
Schutzzeichen 64
Sekundärforschung 245
Selbstbedienung 51
Selbstkostenpreis 197, 198, 202
Senioren 71, 106
Serviceleistungen 87
Shop-in-the-Shop-Konzept 141
Sicherheitsmerkmale
 Euro-Geldscheine 107
Solidaritätszuschlag 249
Soll-Ist-Vergleich 231
Sonderpostenmarkt 61
Sortiment 46
Sortiments
 "Trading Up" 139
Sortimentsbereinigung 240
Sortimentsbildung 41, 240
Sortimentsbreite 47
Sortimentserweiterung 240
Sortimentsgestaltung 240
Sortimentsplanung 240
Sortimentstiefe 47
Sortimentsvariation 240
Sortimentsveränderungen
 Gründe 50
Sozialversicherung 42
Spätkunden 220
Spezialgeschäft 58, 59
Spezialvollmacht 266
Sponsoring 243

Sportsponsoring 243
Stabliniensystem 66, 67
Stammkunden 72
Stapelfenster 143, 144, 145, 146
Stelle
 Zuständige Stelle 14
Stellenbeschreibung 264
Steuerklassen 251
Stimmungsfenster 143
Suggestivfrage 75
Supermarkt 58, 59, 61

T

Tarifautonomie 26
Tarifvertrag 28
Teamarbeit 154
Testzeichen 64
Touristen 72
Trading Down 240
Trading Up 139, 240
Treuepflicht 257
Trojanisches Pferd 216

U

Übersichtsfenster 143, 144, 145, 146
Umlaufvermögen 192
Umpackmethode 216
Umsatzerlöse
 Definition 204
Umsatzrentabilität 227, 228
Umsatzsteuer 132, 133, 184, 197, 198, 202, 203, 204,
 207, 208, 209, 210, 211, 225, 237
Umsatzsteuersätze 225
Umschlagshäufigkeit 181, 182, 183
Umschulung 255
Umtausch 84, 85, 131, 213, 214
Umweltschutzes
 Prinzipien 62
Umweltzeichen 64
Unbeschränkte Geschäfts- 92
unechten Einwand 86
Unfallverhütungs-Vorschriften 63
Unternehmer-Rentabilität 227
Unternehmungs-Rentabilität 229
unterstützende Prozesse 68
unverbindlich 168

V

variable Kosten 234
Variable Kosten 226
Verbotszeichen. 177

Verbrauchermarkt 58, 59
Verbrauchsgut 35
Verbrauchsgüterkauf 95
Vergleichsmethode 81, 83
Verharmlosungsmethode 81
Verkaufsförderung 243
Verkaufsform 54
Verkaufsformen 51
Verkaufsgespräch
 Fragetechniken 75, 76
 Phasen 69
Verkaufslager 174
Verkaufsraum
 Gestaltung 147
Verkaufssituation
 Begleiter 223
 Hochbetrieb 221
 Kunde vor Ladenschluss 220
Verkaufszonen 140
Verletztenrente 55
Verpackungsentnahme 216
Verpflichtungsgeschäft 97
Verrichtungen 65
verrichtungsorientierten Gliederung 65
Versandlager 174
Versteckmethode 216
Versteckte Mängel 171
versteckter Mangel 170
Verursacherprinzip 62
Verzugszinsen 269
Visual Merchandising 139
VL 248
Vorsorgeprinzip 62
Vorsteuer 225, 237
Vorteil-Nachteil-Methode 82
Vorwahl 51
VWL 248

W

Waren
 Behandlung 179
Warenbezogene Ansprache 70
Warenhaus 58, 59, 61
Warenkenntnisse 77
Warenpflege 179
 Maßnahmen 179
Warenvorlage
 Grundsätze, Regeln 73
Warenwältzung 179
Warenwirtschaftssystem 156, 157
Warenwirtschaftssysteme
 Aufgaben 158
Warenwirtschaftssystem

Hardware-Bestandteile 166
Warnzeichen 176
Weiterbildung 255
Weiterverwertung 63
Werbemittel 151
Werbeplan 150
Werbeträger 151
Wiederverwendung 63
Wiederverwertung 63
Wirtschaftskreislauf 36
Wirtschaftssektor 37
WWS 156

Z

Zeitarbeit 255

Zeitüberbrückung 41
zentraler Lagerung 180
Zerlegungsmethode 81
Zieleinkaufspreis 197, 198, 201
Zielverkaufspreis 197, 198, 202
Zukunftsprinzip 62
Zulassung zur Abschlussprüfung
 Voraussetzungen 15
Zusatzartikel 89
Zusatzbedarf 258
zuständige Stelle 16
Zweiseitiger Handelskauf 95
Zwiebelmethode 216

www.anaximander-verlag.de