



Sabine Dölemeyer

Verkäufer/Verkäuferin

Prüfungstrainer Zwischenprüfung
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 280

u-form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:

www.u-form.de/addons/280-2024.zip

BITTE BEACHTEN:

Zu diesem Prüfungstrainer gehören auch noch ein **Lösungsteil** und ein heraustrennbarer **Lösungsbogen**.



3. Auflage 2024 · ISBN 978-3-95532-280-9

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de

	Seite
Vorwort	3
Inhaltsverzeichnis	5
Arbeitsanleitung	8
Prüfungsinhalt Verkaufsprozesse	13
Ausgangssituation	15
Hinweis	16
 Situation zu den Aufgaben 1 – 11	
01 Stellung des Einzelhandels	17
02 Unternehmensleitbild	18
03 Güterarten	19
04 Ökonomisches Prinzip	20
05 Wirtschaftskreislauf	21
06 Wirtschaftssektoren	22
07 Markt und Preis	23
08 Betriebsformen	24
09 Verkaufsformen	25
10 Durchschnittsrechnen	26
11 E-Commerce	26
 Situation zu den Aufgaben 12 – 16	
12 Arbeitsrecht	27
13 Tarifverträge	28
14 Arbeitsverträge	28
15 Sozialversicherung	29
16 Kündigungsschutz	30
 Situation zu den Aufgaben 17 – 28	
17 Berufsausbildungsvertrag	31
18 Berufsausbildungsvertrag	32
19 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	33
20 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	34
21 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	35
22 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	36
23 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	36
24 Betriebshierarchie	37
25 Unfallschutz	38
26 Arbeitsschutz / Arbeitssicherheit	39
27 Arbeitsschutz / Arbeitssicherheit	40
28 Versicherungen	41

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

Situation zu den Aufgaben 29 – 31

29	Teamarbeit / Feedback	42
30	Kommunikationsstörung.....	43
31	Lern- und Arbeitstechnik	44

Situation zu den Aufgaben 32 – 37

32	Sortimentspyramide.....	45
33	Sortimentsstruktur	46
34	Sortimentsgestaltung.....	47
35	Markenartikel.....	47
36	Handels- und Eigenmarken.....	48
37	Warenkennzeichnung.....	48

Situation zu den Aufgaben 38 – 53

38	Ansprüche an den Verkäufer/die Verkäuferin	49
39	Informationsquellen.....	49
40	Verkaufsgespräch	50
41	Kundenansprüche.....	51
42	Fragetechniken	52
43	Warenvorlage.....	53
44	Verkaufspraxis bei Kundenwünschen.....	54
45	Aktives Zuhören	54
46	Verkaufsgespräch	55
47	Kundeneinwand	56
48	Prozentrechnen.....	57
49	Rechnung	58
50	Nutzen von Informationsquellen.....	59
51	Dateneingabe.....	60
52	Peripheriegeräte	61
53	Datenverarbeitung	62

Situation zu den Aufgaben 54 – 55

54	Einrichtung Kassierplatz	63
55	Flächenberechnung	63

Situation zu den Aufgaben 56 – 57

56	Artikelcodierung	64
57	Artikelcodierung	65

Situation zu den Aufgaben 58 – 66

58	Vorbereitende Tätigkeiten für das Kassieren.....	66
59	Sicherheitsmerkmale Euro-Banknoten	67
60	Zahlungsmittel.....	68
61	Quittung	70
62	Verkaufsabrechnung.....	71
63	Kassendifferenz.....	72
64	Kassenbestandsaufnahme	72
65	Preisnachlass	73
66	Kassenbericht	73

Situation zu den Aufgaben 67 – 69

67	Statistik	74
68	Dreisatzrechnen.....	75
69	Verteilungsrechnen.....	75

Situation zu den Aufgaben 70 – 73

70	Serviceleistungen	76
71	Umtausch	77
72	Kundenbindung.....	77
73	Berufsbezogenes Rechnen	78

Situation zu den Aufgaben 74 – 76

74	Preisauszeichnung	79
75	Preisauszeichnung	79
76	Durchschnittsrechnen	80

Situation zu den Aufgaben 77 – 80

77	Kreislaufwirtschaft	81
78	Umweltzeichen	82
79	Verpackungsgesetz	83
80	Berufsbezogenes Rechnen	84

Verkaufsprozesse

- Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes
- Verkauf von Waren
- Servicebereich Kasse
- Bedeutung und Struktur des Einzelhandels; Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften; Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit; Umweltschutz
- Information und Kommunikation (integrativ)

Sie sind Mitarbeiter/in im Elektrofachgeschäft Ströbel, Schulstraße 13, 38106 Braunschweig. Das Unternehmen führt alle typischen Sortimentsbereiche dieser Branche.

Die nachfolgenden Aufgaben dieses Prüfungstrainers beziehen sich auf die folgenden Daten:

Elektrofachgeschäft Ströbel	
Name:	Elektrofachgeschäft Ströbel
Geschäftssitz:	Schulstraße 13, 38106 Braunschweig
Handelsregister:	HRA 12034
Umsatzsteueridentnummer:	DE 123456789
Betriebsform:	Fachgeschäft
Mitarbeiter:	12 Mitarbeiter, 1 Auszubildender
Geschäftsführer:	Heinrich Ströbel
Bankverbindung:	Braunschweiger Bank IBAN DE81 2002 2000 0077 0853 00 BIC BRABDEL2BRS

Situation zu den Aufgaben 1 – 11

Herr Ströbel hat vor einem Jahr das Elektrogeschäft seines Vaters übernommen. Das Geschäft führt vor allem ein hochwertiges Sortiment in den Warengruppen Computer, Unterhaltungselektronik, Haushaltsgeräte und Telekommunikation.

Die Aufgabe des Einzelhandels besteht darin, einen Ausgleich zwischen dem Angebot an Waren und Dienstleistungen auf der einen Seite und den Wünschen der Verbraucher auf der anderen Seite zu schaffen.

Damit Herr Ströbel seiner neuen Aufgabe gerecht werden kann, muss er betriebs- und volkswirtschaftliche Zusammenhänge kennen und in seiner täglichen Arbeit anwenden.

Aufgabe 1

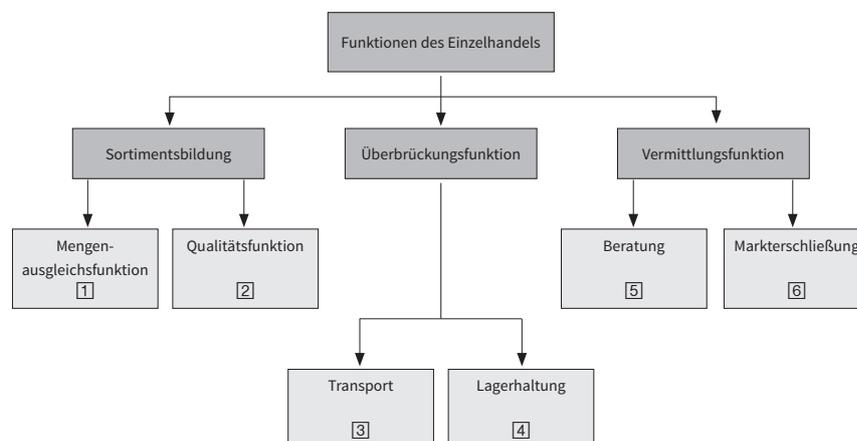
Stellung des Einzelhandels

Der Einzelhandel übernimmt bestimmte Aufgaben und Funktionen, damit die Waren und Dienstleistungen vom Hersteller und Großhändler zum Endverbraucher gelangen.

Das unten stehende Schaubild gibt einen Überblick über die unterschiedlichen Funktionen des Einzelhandels.

Stellen Sie fest, welche Funktion in den unten genannten Aussagen jeweils angesprochen wird.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der 6 Funktionen in die Kästchen neben den Aussagen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!



Aussage

- a) Der Einzelhandel bringt die Waren vom Hersteller zum Verbraucher.
- b) Der Einzelhandel überbrückt die Zeit zwischen Produktion und Verbrauch der Waren.
- c) Der Einzelhandel kauft große Mengen ein und verkauft in kleinen Mengen an den Verbraucher.
- d) Der Einzelhandel weckt das Kaufinteresse der Verbraucher für neue Produkte.
- e) Der Einzelhandel informiert den Verbraucher über Güte, Verwendung, Pflege und Herkunft der Waren.
- f) Der Einzelhandel erhält und veredelt die Güte der Waren durch sachgerechte Lagerung.

Aufgabe 2

Unternehmensleitbild

Herr Ströbel stellt die Kundenorientierung in den Mittelpunkt der Unternehmensphilosophie seines Elektrofachgeschäftes.

Für das Unternehmen bedeutet das, die Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen der Kunden stehen im Mittelpunkt aller unternehmerischen Entscheidungen.

Die Umsetzung der Unternehmensphilosophie erfolgt mithilfe folgender Teilbereiche der Corporate Identity (Unternehmensidentität):

1. Corporate Design
2. Corporate Communication
3. Corporate Culture

Ordnen Sie zu, indem Sie die **3** Kennziffern in die Kästchen neben den 5 Erläuterungen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Erläuterungen

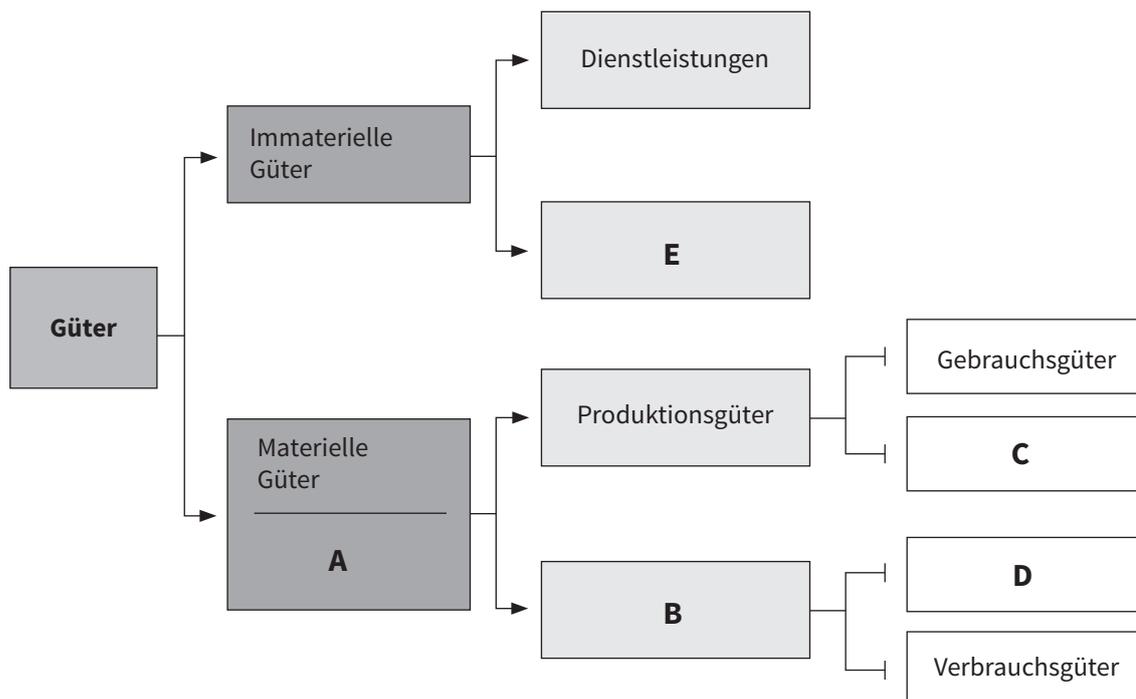
- | | |
|---|--------------------------|
| a) Der Begriff kennzeichnet die „visuelle Identität“, d. h. das Erscheinungsbild des Unternehmens in der Öffentlichkeit. | <input type="checkbox"/> |
| b) Der Begriff beschreibt die unternehmenstypische Gestaltung von Werbematerial und Geschäftspapieren mithilfe von Firmenzeichen, -logos und einer Unternehmensfarbe. | <input type="checkbox"/> |
| c) Der Begriff beschreibt den betriebsinternen Umgang der Mitarbeiter untereinander. | <input type="checkbox"/> |
| d) Der Begriff kennzeichnet die internen und externen Kommunikationsprozesse des Unternehmens. | <input type="checkbox"/> |
| e) Der Begriff beschreibt die Gesamtheit der Werte und Einstellungen eines Unternehmens. | <input type="checkbox"/> |

Aufgabe 3

Güterarten

Güter sind Mittel, die zur Befriedigung der menschlichen Bedürfnisse beitragen.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern von **5** der insgesamt 7 Güterarten in die Kästchen neben den Buchstaben A – E eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!



Güterarten

1. Sachgüter
2. wirtschaftliche Güter
3. Konsumgüter
4. Verbrauchsgüter
5. Gebrauchsgüter
6. Rechte
7. freie Güter

A	<input type="text"/>
B	<input type="text"/>
C	<input type="text"/>
D	<input type="text"/>
E	<input type="text"/>

Aufgabe 4

Ökonomisches Prinzip

Bei jedem wirtschaftlichen Handeln muss, aufgrund der Knappheit der vorhandenen Güter, nach dem ökonomischen Prinzip gehandelt werden.

In welchen der unten stehenden Fälle handelt Herr Ströbel nach dem

1. Minimalprinzip
2. Maximalprinzip
3. keinem dieser Prinzipien

Ordnen Sie zu, indem Sie die **3** Kennziffern in die Kästchen neben den 5 Beispielen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Beispiele

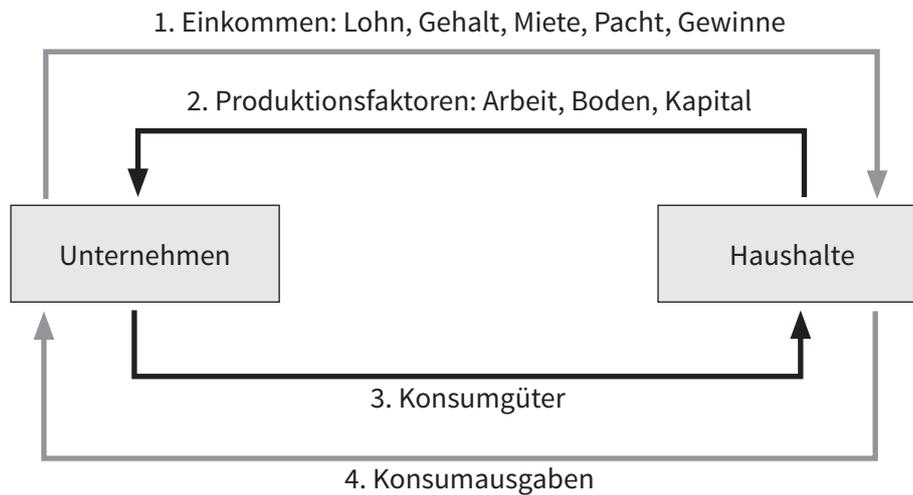
- a) Herr Ströbel versucht, mit einem möglichst geringen Werbeetat die Werbung zur Geschäftsübernahme zu gestalten.
- b) Herrn Ströbel liegen für den geplanten Sonderverkauf zur Geschäftsübernahme drei Angebote über Notebooktaschen vor. Er nimmt einen Angebotsvergleich vor und bestellt die benötigte Menge bei dem Lieferanten mit dem günstigsten Bezugspreis.
- c) Herr Ströbel möchte mit 12 Mitarbeitern, die ihm für die Sonderaktion zur Verfügung stehen, den größtmöglichen Warenumsatz erzielen.
- d) Herr Ströbel strebt mit dem geringsten Wareneinsatz den größtmöglichen Warenumsatz an.
- e) Herr Ströbel mietet für die Ware zur Sonderaktion zusätzliche Lagerfläche an.

Aufgabe 5

Wirtschaftskreislauf

Das Elektrofachgeschäft Ströbel ist Teil des Wirtschaftskreislaufs, der im Folgenden grafisch dargestellt ist.

Einfacher Wirtschaftskreislauf



— = Geldstrom

— = Güterstrom

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der **4** Geld- bzw. Güterströme in die Kästchen neben den 5 beschriebenen Vorgängen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Vorgänge

a) Herr Schmidt, Mitarbeiter der Computerabteilung, leistete im Monat Juli 10 Überstunden.

b) Die Kundin Frau Meyer bezahlt eine Waschmaschine, die sie für die Studentenwohnung ihres Sohnes Florian gekauft hat.

c) Herr Schmidt erhält im August die 10 geleisteten Überstunden mit seiner Entgeltabrechnung vergütet.

d) Der Auslieferungsdienst des Elektrofachgeschäftes liefert die Waschmaschine in die Studentenwohnung von Florian Meyer.

e) Herr Ströbel bezahlt die Getränke für seine Geburtstagsfeier.

Aufgabe 6

Wirtschaftssektoren

Das Elektrofachgeschäft Ströbel hat auch eine hochwertige, lederne Notebooktasche im Sortiment.

An der Herstellung dieses Artikels sind verschiedene Unternehmen unterschiedlicher Wirtschaftsbereiche beteiligt.

Die Reihenfolge der volkswirtschaftlichen Arbeitsteilung wird durch die folgenden Wirtschaftssektoren beschrieben.

Wirtschaftssektoren

1. Primärer Wirtschaftssektor – Uerzeugung
2. Sekundärer Wirtschaftssektor – Weiterverarbeitung
3. Tertiärer Wirtschaftssektor – Dienstleistung

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der **3** Wirtschaftsbereiche in die Kästchen neben den 5 Unternehmen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

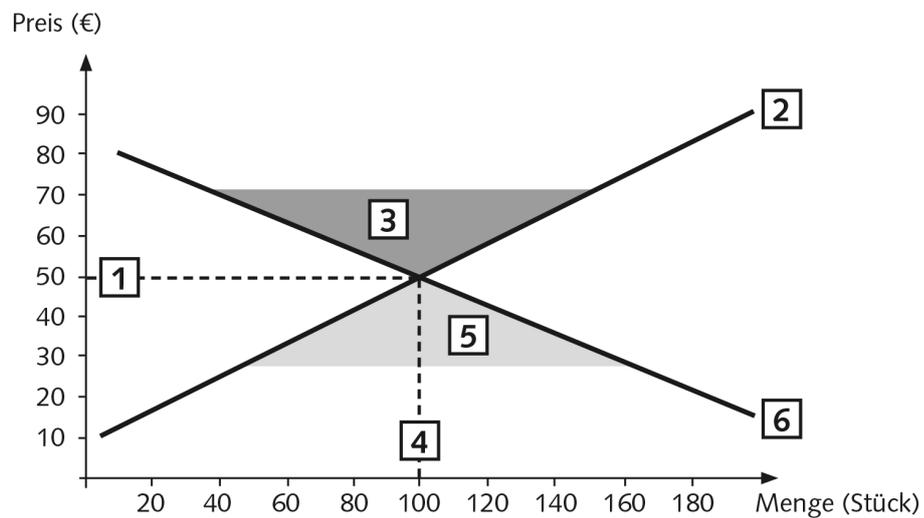
Unternehmen

a) Elektrofachgeschäft Ströbel	<input type="checkbox"/>
b) Viehzucht Müller KG	<input type="checkbox"/>
c) Gerberei Günther GmbH	<input type="checkbox"/>
d) Lederwarengroßhandlung Schuster	<input type="checkbox"/>
e) Färberei Beier	<input type="checkbox"/>

Aufgabe 7

Markt und Preis

In der folgenden Grafik ist das Verhalten von Anbietern und Nachfragern auf dem Markt modellhaft dargestellt.



Welche der eingezeichneten Kennziffern bezeichnet

- a) die Angebotskurve?
- b) die Nachfragekurve?
- c) den Gleichgewichtspreis?
- d) die Gleichgewichtsmenge?
- e) die Situation des Käufermarktes?
- f) die Situation des Verkäufermarktes?

Aufgabe 8

Betriebsformen

Herr Ströbel analysiert die Mitbewerbersituation des Elektrofachgeschäftes und stellt fest, dass die Mitbewerber ihre Waren in sehr unterschiedlichen Betriebsformen anbieten.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der **5** Betriebsformen in die Kästchen neben den 5 Erläuterungen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Betriebsformen

1. Fachgeschäft
2. Warenhaus
3. Factory-Outlet
4. Discounter
5. Convenience-Store

Erläuterungen

- a) Einzelhandelsbetrieb in bevorzugter Innenstadtlage. Das Sortiment ist aufgrund der Vielzahl der Warengruppen sehr breit und innerhalb der Warengruppen unterschiedlich tief.
- b) Einzelhandelsbetrieb mit meist niedrig kalkulierten Waren im unteren Preissegment. Es handelt sich dabei vor allem um Waren mit einer hohen Umschlagshäufigkeit. Die Sortimentsstruktur ist schmal und flach.
- c) Hersteller richten am Ort der Produktion kleine Geschäfte ein, in denen sie ihre Waren direkt an den Endverbraucher verkaufen.
- d) Ein im Zentrum befindliches Geschäft von kleiner bis mittlerer Betriebsgröße. Es bietet in der Regel Waren einer Warengruppe (schmales Sortiment) in vielen unterschiedlichen Ausführungen, Qualitäten und Preislagen (tiefes Sortiment) an.
- e) Kleinflächiges Einzelhandelsgeschäft, das ein spezielles Sortiment (häufig im Lebensmittelbereich) anbietet und sich meist durch längere Öffnungszeiten auszeichnet.

Aufgabe 9

Verkaufsformen

- a) Die Mitbewerber des Elektrofachgeschäftes Ströbel bieten ihre Waren in unterschiedlichen Verkaufsformen an, die maßgeblich von der Zusammensetzung der Sortimente beeinflusst werden.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der **3** Verkaufsformen in die Kästchen neben den Aussagen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Verkaufsformen

1. Vollbedienung
2. Selbstbedienung
3. Vorwahl

Aussagen

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Die Kunden stehen mit dem Verkäufer/der Verkäuferin während des gesamten Verkaufsvorgangs in persönlichem Kontakt zueinander. | <input type="checkbox"/> |
| b) Die Kunden können sich selbst zwanglos und ohne Verkäufer/Verkäuferin über das Warenangebot informieren. Wenn sich Fragen ergeben, stehen jedoch Verkäufer/Verkäuferinnen zur Verfügung. | <input type="checkbox"/> |
| c) Die Kunden wählen, entnehmen und transportieren die Ware selbst und zahlen an der Kasse. | <input type="checkbox"/> |

- b) Das Elektrofachgeschäft Ströbel bietet einen Teil seines Sortiments im Vorwahlsystem an. Durch welche **3** der folgenden 5 Maßnahmen unterstützt Herr Ströbel seine Kunden bei der Vorauswahl der Waren?

1. Leicht zugängliche Produktinformationen am Warenregal.
2. Verkäuferegerechte Warenpräsentation.
3. Eindeutige und gut lesbare Preisbeschilderung.
4. Warenpräsentation in abschließbaren Vitrinen.
5. Übersichtlicher und geordneter Warenaufbau für eine gute Erreichbarkeit der Ware

Aufgabe 10

Durchschnittsrechnen

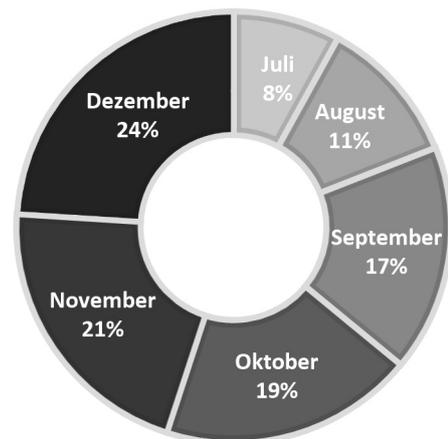
Herr Ströbel möchte sich einen Überblick über die erzielten Umsätze verschaffen und wertet daher die Warenwirtschaftsdaten der vergangenen Monate aus.

Die folgende Grafik zeigt die Umsatzentwicklung des Elektrofachgeschäftes im 2. Halbjahr 2023. Im Dezember wurde ein Umsatz von 147.168,00 € erzielt.

Bitte berechnen Sie

- den Umsatz, den das Elektrofachgeschäft Ströbel im 2. Halbjahr erzielt hat,
- den durchschnittlichen Umsatz je Monat im 2. Halbjahr,
- den durchschnittlichen Umsatz je Tag (150 Verkaufstage) im 2. Halbjahr und
- den durchschnittlichen Umsatz je Mitarbeiter (12 Mitarbeiter) im Monat November.

UMSATZANTEILE 2. HALBJAHR 2023



Aufgabe 11

E-Commerce

Herr Ströbel möchte weitere Vertriebskanäle nutzen und sein Sortiment künftig auch über einen unternehmenseigenen Onlineshop anbieten.

Welche **2** der folgenden 5 Aussagen beschreiben die Vorteile, die der Onlineshop dem Elektrofachgeschäft als Händler bietet?

- Das Angebot des Onlineshops bietet dem Elektrofachgeschäft zusätzliche Absatz- und Umsatzchancen.
- Der Onlineshop ermöglicht dem Elektrofachgeschäft einen schnellen und unkomplizierten Einkauf unabhängig von den Ladenöffnungszeiten.
- Der Onlineshop dient der Imageverbesserung, die zu einer größeren Kundenzufriedenheit führt und damit als Instrument der Kundenbindung dient.
- Der Onlineshop bietet die Möglichkeit, sich über Produkte vorzuinformieren und einen Überblick über Preise, Sonderangebote und Rabatte einzuholen.
- Der Warenverkauf über den Onlineshop verpflichtet das Elektrofachgeschäft Ströbel immer zur Rücknahme der Ware.

Situation zu den Aufgaben 12 – 16

Im Elektrofachgeschäft Ströbel sind zurzeit 12 Mitarbeiter und der Auszubildende Tim Möller (2. Ausbildungsjahr) tätig.

Die Beschäftigung von Angestellten und Auszubildenden erfordert umfangreiche Kenntnisse im Tarif- und Arbeitsrecht. Herr Ströbel informiert sich bei den entsprechenden Stellen über das derzeit geltende Recht.

Aufgabe 12

Arbeitsrecht

Bei der Beschäftigung von Mitarbeitern muss Herr Ströbel seiner Fürsorgepflicht nachkommen und eine Vielzahl von Gesetzen und Verordnungen beachten.

Ordnen Sie zu, indem Sie die **5** Gesetze neben den 5 Sachverhalten eintragen, die in diesen Gesetzen geregelt werden! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Gesetze

1. Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG)
2. Mutterschutzgesetz (MuSchG)
3. Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)
4. Kündigungsschutzgesetz (KSchG)
5. Entgeltfortzahlungsgesetz (EntgFG)

Sachverhalte

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Herr Ströbel hat Fachkräfte zu bestellen, die ihn bei der Unfallverhütung und dem Arbeitsschutz unterstützen. | <input type="checkbox"/> |
| b) Die Entlassung eines Mitarbeiters muss sozial gerechtfertigt sein, damit sie wirksam ist. | <input type="checkbox"/> |
| c) Die Beschäftigung ist für die Zeit von sechs Wochen vor bis acht Wochen nach der Niederkunft verboten. | <input type="checkbox"/> |
| d) Herr Ströbel ist verpflichtet, das Gehalt eines Mitarbeiters in Fällen unverschuldeter Arbeitsunfähigkeit für die Zeit der Arbeitsunfähigkeit bis zur Dauer von sechs Wochen weiterzuzahlen. | <input type="checkbox"/> |
| e) Das Gesetz bildet die Grundlage für die Mitbestimmung der Arbeitnehmer innerhalb des Betriebes. | <input type="checkbox"/> |



Sabine Dölemeyer

Verkäufer/Verkäuferin

Prüfungstrainer Zwischenprüfung
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Lösungsteil

Bestell-Nr. 280

u-form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:

www.u-form.de/addons/280-2024.zip

BITTE BEACHTEN:

Zu diesem Prüfungstrainer gehört auch noch ein **Aufgabenteil** und ein heraustrennbarer **Lösungsbogen**.



3. Auflage 2024 · ISBN 978-3-95532-280-9

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.

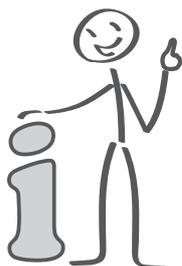


© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de

	Seite
Lösungsbogen zum Heraustrennen	4
01 Stellung des Einzelhandels	5
02 Unternehmensleitbild	6
03 Güterarten	7
04 Ökonomisches Prinzip	8
05 Wirtschaftskreislauf	9
06 Wirtschaftssektoren	10
07 Markt und Preis	11
08 Betriebsformen	13
09 Verkaufsformen	14
10 Durchschnittsrechnen	16
11 E-Commerce	18
12 Arbeitsrecht	20
13 Tarifverträge	21
14 Arbeitsverträge	22
15 Sozialversicherung	23
16 Kündigungsschutz	27
17 Berufsausbildungsvertrag	27
18 Berufsausbildungsvertrag	28
19 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	29
20 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	29
21 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	30
22 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	31
23 Rechtsvorschriften der Berufsausbildung	31
24 Betriebshierarchie	32
25 Unfallschutz	34
26 Arbeitsschutz / Arbeitssicherheit	35
27 Arbeitsschutz / Arbeitssicherheit	36
28 Versicherungen	37
29 Teamarbeit / Feedback	38
30 Kommunikationsstörung	39
31 Lern- und Arbeitstechnik	40
32 Sortimentspyramide	41
33 Sortimentsstruktur	42
34 Sortimentsgestaltung	43
35 Markenartikel	44
36 Handels- und Eigenmarken	44
37 Warenkennzeichnung	45
38 Ansprüche an den Verkäufer/die Verkäuferin	47
39 Informationsquellen	47
40 Verkaufsgespräch	48
41 Kundenansprüche	49
42 Fragetechniken	50
43 Warenvorlage	51
44 Verkaufspraxis bei Kundenwünschen	52
45 Aktives Zuhören	53
46 Verkaufsgespräch	54

Inhaltsverzeichnis Lösungsteil

47	Kundeneinwand	55
48	Prozentrechnen	57
49	Rechnung	59
50	Nutzen von Informationsquellen	60
51	Dateneingabe	61
52	Peripheriegeräte	62
53	Datenverarbeitung	63
54	Einrichtung Kassierplatz	65
55	Flächenberechnung	66
56	Artikelcodierung	67
57	Artikelcodierung	69
58	Vorbereitende Tätigkeiten für das Kassieren	70
59	Sicherheitsmerkmale Euro-Banknoten	71
60	Zahlungsmittel	73
61	Quittung	76
62	Verkaufsabrechnung	77
63	Kassendifferenz	78
64	Kassenbestandsaufnahme	79
65	Preisnachlass	80
66	Kassenbericht	81
67	Statistik	83
68	Dreisatzrechnen	85
69	Verteilungsrechnen	85
70	Serviceleistungen	86
71	Umtausch	87
72	Kundenbindung	87
73	Berufsbezogenes Rechnen	88
74	Preisauszeichnung	89
75	Preisauszeichnung	90
76	Durchschnittsrechnen	91
77	Kreislaufwirtschaft	92
78	Umweltzeichen	93
79	Verpackungsgesetz	94
80	Berufsbezogenes Rechnen	96
	Formelsammlung	98
	Bildnachweis	100



Achtung!

Sollte es für diese Auflage Aktualisierungen oder Änderungen geben, kannst du diese herunterladen unter:

www.u-form.de/addons/280-2024.zip

Wenn der Link nicht funktioniert, haben wir noch keine Zusatzinfos hinterlegt.

Lösung 1

Stellung des Einzelhandels

Der Einzelhandel ist in unserer Volkswirtschaft der Vermittler zwischen Hersteller oder Großhändler und Verbraucher. Im Rahmen dieser Aufgabe hat der Einzelhandel verschiedene Funktionen zu erfüllen.

Der Einzelhandel ...

- | | |
|---|---|
| a) bringt die Waren vom Hersteller zum Verbraucher und überbrückt damit die räumliche Entfernung: Transportfunktion | 3 |
| b) überbrückt die Zeit zwischen Produktion und Verbrauch der Waren durch die Lagerhaltung und kann dadurch den Bedarf der Kunden jederzeit decken. | 4 |
| c) kauft Waren in großen Mengen ein und verkauft sie in kleinen, bedarfsgerechten Mengen an den Verbraucher weiter: Mengenausgleichsfunktion | 1 |
| d) weckt das Kaufinteresse der Verbraucher für neue Produkte und unterstützt damit die Einführung dieser Produkte am Markt: Markterschließung | 6 |
| e) informiert den Verbraucher über Güte, Verwendung, Pflege und Herkunft der Waren: Beratungsfunktion | 5 |
| f) erhält und veredelt die Güte der Waren durch sachgerechte Lagerung: Qualitätsfunktion | 2 |



Lösung 2

Unternehmensleitbild

Corporate Identity (Unternehmensidentität) beschreibt sämtliche Merkmale, die ein Unternehmen charakterisieren, um sich von anderen Unternehmen am Markt zu unterscheiden und sich unverwechselbar zu machen.

Zur Corporate Identity zählen die Teilbereiche Corporate Design, Corporate Communication und Corporate Culture.

Corporate Design (Unternehmenserscheinungsbild) kennzeichnet das visuelle Erscheinungsbild eines Unternehmens in der Öffentlichkeit. Mithilfe von Firmenlogos, Unternehmensfarben und einer unternehmenstypischen Gestaltung von Werbematerial und Geschäftspapieren grenzt sich das Unternehmen von seinen Mitbewerbern ab und erhöht den Wiedererkennungswert.

Corporate Communication (Unternehmenskommunikation) umfasst sämtliche internen und externen Kommunikationsinstrumente und -maßnahmen einer Unternehmung (z. B. Mitarbeiterzeitungen, Pressemitteilungen, Newsletter). Die Art und Weise, wie innerhalb einer Unternehmung kommuniziert wird, bestimmt auch maßgeblich die Kommunikation nach außen.

Corporate Culture (Unternehmenskultur) beschreibt die Gesamtheit der Werte und Einstellungen, die die Handlungsweise eines Unternehmens prägen. Zu diesen Werten und Einstellungen zählen beispielsweise Umweltbewusstsein, Nachhaltigkeit, Innovation, Kundenzufriedenheit, Sozialverträglichkeit und Tradition. Diese Werte und Einstellungen geben den Mitarbeitern Orientierung, stärken ihre Identifikation mit dem Unternehmen und fördern den Ruf des Unternehmens.

Erläuterungen

- | | |
|---|---|
| a) Der Begriff kennzeichnet die „visuelle Identität“, d. h. das Erscheinungsbild des Unternehmens in der Öffentlichkeit. (Corporate Design) | 1 |
| b) Der Begriff beschreibt die unternehmenstypische Gestaltung von Werbematerial und Geschäftspapieren mithilfe von Firmenzeichen, -logos und einer Unternehmensfarbe. (Corporate Design) | 1 |
| c) Der Begriff beschreibt den betriebsinternen Umgang der Mitarbeiter untereinander. (Corporate Culture) | 3 |
| d) Der Begriff kennzeichnet die internen und externen Kommunikationsprozesse des Unternehmens. (Corporate Communication) | 2 |
| e) Der Begriff beschreibt die Gesamtheit der Werte und Einstellungen eines Unternehmens. (Corporate Culture) | 3 |

Lösung 3

Güterarten

Als Güter werden alle Mittel bezeichnet, die zur Befriedigung der menschlichen Bedürfnisse dienen.

Es gibt nur wenige Güter, die in unbegrenzter Menge zur Verfügung stehen, wie z. B. Sonnenlicht und Atemluft, man nennt sie daher **freie Güter**.

Ist die Menge der Güter begrenzt, so nennt man sie **wirtschaftliche Güter**.

Nach der Beschaffenheit können wirtschaftliche Güter in materielle und immaterielle Güter eingeteilt werden.

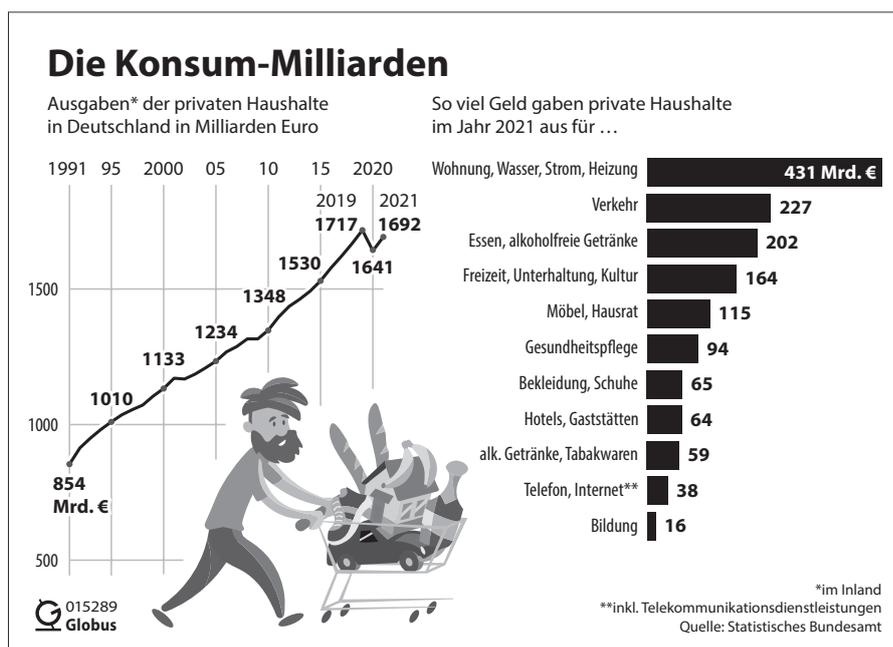
Materielle Güter/Sachgüter

- Konsumgüter dienen der unmittelbaren Bedürfnisbefriedigung.
Man unterscheidet:
 - Gebrauchsgüter: Güter, die mehrmals verwendet werden können (z. B. Textilien, Kaffeemaschine)
 - Verbrauchsgüter: Güter, die nur einmal genutzt werden können (z. B. Kraftstoffe für Privatwagen, Lebensmittel)
- Produktionsgüter werden zur Herstellung wirtschaftlicher Güter genutzt.
Man unterscheidet:
 - Gebrauchsgüter (z. B. Werkzeuge, Maschinen, Lieferwagen)
 - Verbrauchsgüter (z. B. Roh- und Betriebsstoffe, Kraftstoffe für Lieferwagen)

A	1
B	3
C	4
D	5
E	6

Immaterielle Güter

- Dienstleistungen sind Tätigkeiten von z. B. Banken, Handel, Versicherungen und Handwerk (z. B. rechtliche Beratung, ärztliche Behandlung, Unterricht, Versicherungsschutz)
- Rechte (Patente, Gütezeichen, Warenzeichen, Lizenzen)



Lösung 4

Ökonomisches Prinzip

Ziel des Handelns ist es, den Mitteleinsatz (Input) und den Erfolg (Output) in ein optimales Verhältnis zu setzen, so dass es ökonomisch (wirtschaftlich) vertretbar ist.

Bei jedem wirtschaftlichen Handeln muss daher – aufgrund der Güterknappheit und der unbegrenzten Bedürfnisse der Menschen – das **ökonomische Prinzip** (wirtschaftliches Prinzip) beachtet werden.

Beim ökonomischen Prinzip gilt es entweder, ein vorgegebenes Ziel mit möglichst geringem Aufwand zu erreichen (**Minimalprinzip**) oder mit gegebenen Mitteln einen möglichst großen Erfolg zu erzielen (**Maximalprinzip**).

Das Minimalprinzip

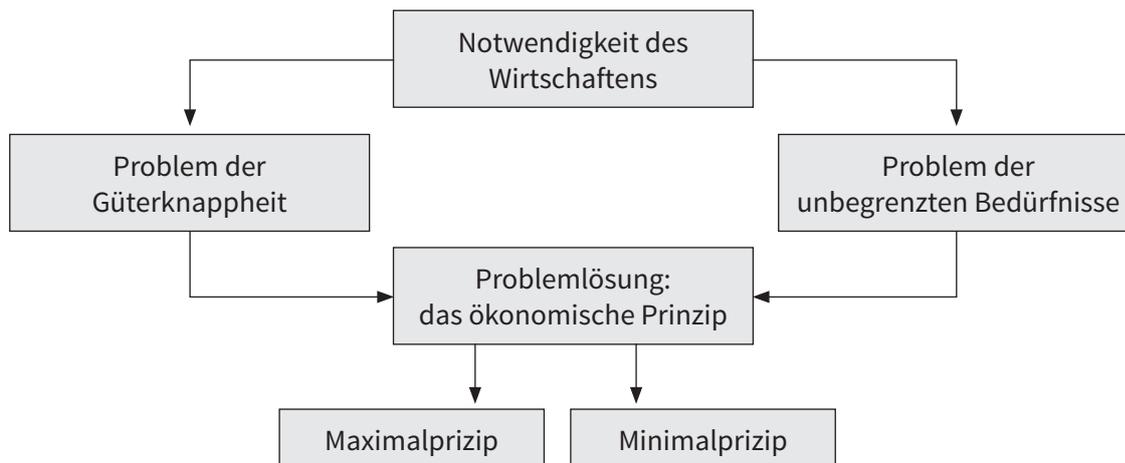
Mit einem minimalen Aufwand soll ein vorgegebener Erfolg erzielt werden (**Sparprinzip**).

Beispiel: Ein Kunde möchte beim Kauf eines Smartphones möglichst wenig Geld ausgeben.

Das Maximalprinzip

Mit einem gegebenen Aufwand soll ein maximaler Erfolg erzielt werden (**Haushaltsprinzip**).

Beispiel: Eine Kundin möchte mit dem Haushaltsgeld von 250,00 € möglichst viele Lebensmittel kaufen.



Beispiele

a) Herr Ströbel versucht, mit einem möglichst geringen Werbeetat die Werbung zur Geschäftsübernahme zu gestalten. (**Minimalprinzip**)

1

b) Herrn Ströbel liegen für den geplanten Sonderverkauf zur Geschäftsübernahme drei Angebote über Notebooktaschen vor. Er nimmt einen Angebotsvergleich vor und bestellt die benötigte Menge bei dem Lieferanten mit dem günstigsten Bezugspreis. (**Minimalprinzip**)

1

c) Herr Ströbel möchte mit 12 Mitarbeitern, die ihm für die Sonderaktion zur Verfügung stehen, den größtmöglichen Umsatz erzielen. (**Maximalprinzip**)

2

d) Herr Ströbel strebt mit dem geringsten Wareneinsatz den größtmöglichen Warenumsatz an. (**Kein Prinzip**)

3

e) Herr Ströbel mietet für die Ware zur Sonderaktion zusätzliche Lagerfläche an. (**Kein Prinzip**)

3

Lösung 5

Wirtschaftskreislauf

Das einfache Wirtschaftsmodell lässt sich als Kreislauf darstellen, in dem die Haushalte und die Unternehmen Geld- und Güterströme austauschen.

Die privaten Haushalte stellen den Unternehmen die Produktionsfaktoren Arbeit, Boden und Kapital zur Verfügung und erhalten von den Unternehmen dafür Einkommen in Form von Löhnen und Gehältern, Mieten, Pacht, Gewinnen und Zinsen.

Die Unternehmen stellen Konsumgüter her, die sie den Haushalten anbieten. Die Haushalte geben ihr Einkommen für diese Konsumgüter aus. Die Konsumausgaben fließen den Unternehmen wieder zu.

Vorgänge

- | | |
|--|---|
| a) Herr Schmidt, Mitarbeiter der Computerabteilung, leistete im Monat Juli 10 Überstunden (Produktionsfaktor Arbeit). | 2 |
| b) Die Kundin Frau Meyer bezahlt eine Waschmaschine, die sie für die Studentenwohnung ihres Sohnes Florian gekauft hat (Konsumausgabe). | 4 |
| c) Herr Schmidt erhält im August die 10 geleisteten Überstunden mit seiner Entgeltabrechnung vergütet (Einkommen). | 1 |
| d) Der Auslieferungsdienst des Elektrofachgeschäftes liefert die Waschmaschine in die Studentenwohnung von Florian Meyer (Konsumgüter). | 3 |
| e) Herr Ströbel bezahlt die Getränke für seine Geburtstagsfeier (Konsumausgaben). | 4 |