



EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Zukunft im Einzelhandel

Situation – Aktion – Training

2. Ausbildungsjahr

Das Arbeitsheft zu „Zukunft im Einzelhandel – 2. Ausbildungsjahr“
2. Auflage

Lektorat: Joachim Beck

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL · Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23 · 42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 99938

Verfasser

Joachim **Beck** (Lektorat)

Christel **Eichhoff**

Dr. Reinhard **Löbbert**

Dr. Helmut **Lungershausen**

Matthias **Mann**

Das vorliegende Buch wurde auf der **Grundlage der aktuellen amtlichen Rechtschreibregeln** erstellt.

2. Auflage 2012

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert.

ISBN 978-3-8085-9950-1

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2012 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlaggestaltung: braunwerbeagentur, Stefanie Braun, 42477 Radevormwald
Satz: Satz+Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Erftstadt
Druck: Konrad Triltsch Print und digitale Medien GmbH, 97199 Ochsenfurt-Hohstadt

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 6

Waren beschaffen

7

6.1	Kaufverträge mit Lieferanten – Anfrage <i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Schriftverkehr</i>	7
6.2	Kaufverträge mit Lieferanten – Bestellung <i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Schriftverkehr</i>	9
6.3	Meldebestandsrechnen – eine neue Rechenart? <i>Arbeitsaufgabe</i>	12
6.4	Beschaffungswege können verschlungen sein <i>Arbeitsaufgabe mit Recherche</i>	14
6.5	Angebotsvergleich – Tausend Lieferanten! Doch wie findet man den Richtigen? <i>komplexe Fallstudie</i>	18
6.6	Richtig oder falsch, das ist die Frage! – Test zur Warenbeschaffung <i>Arbeitsblatt mit Selbsttest</i>	24
6.7	Kreuz und quer durch die Warenbeschaffung <i>Selbsttest mit Kreuzworträtsel</i>	26

Lernfeld 7

Waren annehmen, lagern und pflegen

28

7.1	Ware wird angenommen <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	28
7.2	Rechtsansprüche des Käufers werden festgestellt und geltend gemacht <i>Arbeitsaufgabe</i>	30
7.3	Wo bleibt die Ware? Die Kunden warten! <i>Arbeitsaufgabe</i>	32
7.4	Rechtliche Behandlung der Nicht-Rechtzeitig-Lieferung <i>Arbeitsblatt</i>	34
7.5	Waren lagern – warum und wie? <i>Arbeitsblatt</i>	35
7.6	Schnell- oder Langsamdreher? – Berechnen von Lagerkennziffern <i>Arbeitsblatt mit Aufgaben und Training</i>	36
7.7	Wie man sein Lager kostengünstig führt – Planspiel Lager-Management <i>kleines Planspiel</i>	40
7.8	Schwachpunkt Inventurdifferenzen! Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser! <i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	43

Lernfeld 8**Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren****45**

8.1	Vermögen und Schulden eines Unternehmens ermitteln	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	45
8.2	Eine Bilanz wird erstellt	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	48
8.3	Eine vereinfachte Bilanz analysieren und interpretieren	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben und Lückentext</i>	50
8.4	Testen Sie Ihr Buchführungswissen	
	<i>Arbeitsblatt</i>	51
8.5	Einfacher Beleggeschäftsgang mit Bestands- und Ergebniskonten	
	<i>komplexe Arbeitsaufgabe mit Belegen</i>	52
8.6	Kennzahlen ermitteln	
	<i>Arbeitsblatt mit Gruppenarbeit</i>	59
8.7	Statistisches Zahlenmaterial aufbereiten	
	<i>Arbeitsblatt mit Tabellenkalkulation und Diagramm</i>	61
8.8	Analyse und Interpretation von Unternehmenszahlen	
	<i>komplexe Arbeitsaufgabe</i>	62

Lernfeld 9**Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen****64**

9.1	Kalkulation des Bruttoverkaufspreises	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i>	64
9.2	Kalkulation des Bruttoverkaufspreises mit Kundenrabatt und Kundenskonto	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i>	66
9.3	Kalkulation des Listeneinkaufspreises	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i>	68
9.4	Kontrolle des kalkulierten Gewinns	
	<i>Aufgaben mit Tabellenkalkulation und Training</i>	70
9.5	Kalkulation des Verkaufspreises mithilfe von Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor	
	<i>Aufgaben und Training</i>	72
9.6	Preisauszeichnung	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	74
9.7	Waren auf dem Markt positionieren	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	75
9.8	Preisdifferenzierung	
	<i>Arbeitsblatt mit Aufgaben</i>	76

Lernfeld 10**Besondere Verkaufssituationen bewältigen****77**

10.1	Worauf Kunden Wert legen	
	<i>Befragung</i>	77
10.2	Wie Kundenbindung erzeugt werden kann	
	<i>Programmwurf</i>	79
10.3	Kunden einschätzen	
	<i>Arbeitsblatt</i>	80
10.4	Kleine Kunden – große Probleme	
	<i>Arbeitsblatt</i>	81
10.5	Kunden in englischer Sprache beraten	
	<i>Verkaufsgespräch und Präsentation</i>	82
10.6	Bei Hochbetrieb den Überblick behalten	
	<i>Arbeitsblatt und Rollenspiel</i>	83
10.7	Auf Begleiter der Kunden einstellen	
	<i>Ideenschmiede</i>	84
10.8	Was eine originelle Verpackung ausmacht	
	<i>Kreativitätsübung</i>	85
10.9	Kauf mit Finanzierung	
	<i>Berechnung und Darstellung</i>	87
10.10	Kundenreklamationen professionell bearbeiten	
	<i>Arbeitsblatt und Rollenspiel</i>	88
10.11	Unterschiede zwischen Umtausch und Reklamation	
	<i>Präsentation</i>	89
10.12	Ladendiebstähle aufdecken und vermeiden	
	<i>Quizspiel</i>	90

6.1 Kaufverträge mit Lieferanten – Anfrage

Situation

Sie sind im Küchenfachmarkt „Culinaria“, Neckarstraße 12, 55555 Neuburg, Assistentin bzw. Assistent der Geschäftsleitung.

Bei Ihrem Besuch der Kölner Möbelmesse überzeugte Sie besonders die Präsentation der neuen Küchenlinie im Landhausstil „My-Home“ des Küchenherstellers Wortmann GmbH, Weberstraße 64, 49082 Osnabrück.

Von der Geschäftsleitung erhalten Sie den Auftrag eine Anfrage an die Wortmann GmbH zu schreiben.



Aufgaben

1. Erarbeiten Sie sich das notwendige Fachwissen zum Lerngebiet „Anfrage“ mithilfe der folgenden Leitfragen. Nutzen Sie zur Lösung auch Ihr Schulbuch.

Was ist eine Anfrage?	
Welche betriebswirtschaftliche und rechtliche Bedeutung hat sie?	
Welche Arten gibt es?	
Welche Möglichkeiten gibt es Anfragen zu übermitteln?	
Wie sind Anfragen zu formulieren?	
Welche Formvorschriften sind zu beachten?	

2. Schreiben Sie eine Anfrage an die Wortmann GmbH und bitten Sie um ausführliche Informationen zur neuen Produktlinie „My-Home“. Deuten Sie an, dass Sie das Küchenprogramm in Ihr Sortiment aufnehmen möchten. Fordern Sie auch Preislisten sowie die genauen Lieferungs- und Zahlungsbedingungen an. Verwenden Sie den Vordruck auf der folgenden Seite.

Formularvordruck für die Anfrage:



CULINARIA GmbH
Küchenfachmarkt
Neuburg

Neckarstraße 12
55555 Neuburg

CULINARIA GmbH – Neckarstraße 12 – 55555 Neuburg

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:
Name:

Telefon: 05989 449988
Telefax: 05989 44998810
E-Mail: culinaria@xweb.de

Datum:

Horizontal lines for writing the request details.

Geschäftsführer
Norbert Bogner

Neckarstraße 12
55555 Neuburg

Telefon 05989 449988
Telefax 05989
44998810
E-Mail
culinaria@xweb.de

Bankverbindung
Neuburger Bank
BLZ 70470474
Konto-Nr.: 177 512

Handelsregister
Amtsgericht Neuburg
HRB 551234
Parkstraße 17
55555 Neuburg

Finanzamt
Neuburg 2
Hauptstraße 36-38
55555 Neuburg
USt.IdNr. DE266667880

6.2 Kaufverträge mit Lieferanten – Bestellung

Situation

Das Küchenprogramm „My-Home“ der Wortmann GmbH wurde in der Zwischenzeit vom Küchenfachmarkt „Culinaria“ in das Sortiment aufgenommen und erfreut sich großer Beliebtheit bei den Kunden. Auch das Ehepaar Westheimer ist von diesem Küchenprogramm begeistert und entscheidet sich dafür.

Kopie des Kundenauftrages Westheimer:

 CULINARIA GmbH – Küchenfachmarkt – Neuburg Kaufvertrag und Auftragsbestätigung				
Nr. 22456 - 2007001			Auftragsdatum: 25.04.13	
Name <i>Rainer und Ulrike Westheimer</i>				
Straße <i>Hegelweg 45</i>		Lieferanschrift: <i>wie Besteller</i>		Code: 22456VVZ
PLZ <i>55555</i>	Ort <i>Neuburg</i>	Lieferung: <i>Ende KW 28, vormittags, nicht vor 10.00 Uhr</i>		
Tel. <i>05989 112345</i>				
Ich / Wir bestellen zu den umseitig genannten Verkaufs- und Lieferbedingungen: <i>Eckküche „My-Home“, Front Buche hell, Tiefe 60 cm, Höhe 211 cm, Modellnummer: 04-7267</i>				
Artikel-Nummer	Menge	Artikelbeschreibung	Maße (Länge)	Einzelpreis/€
<i>7267701</i>	<i>1</i>	<i>Arbeitsplatte, Dekor Granit rosa</i>	<i>340 cm</i>	<i>645,00</i>
<i>7267712</i>	<i>1</i>	<i>Spülen-Unterschrank, 2 Türen</i>	<i>120 cm</i>	<i>298,00</i>
<i>7267714</i>	<i>1</i>	<i>Hochschrank, 2 Türen für Geschirr</i>	<i>60 cm</i>	<i>344,00</i>
<i>7267717</i>	<i>1</i>	<i>Hochschrank, Umbau für Kühlschrank</i>	<i>60 cm</i>	<i>308,00</i>
<i>7267745</i>	<i>2</i>	<i>Unterschrank mit Auszug</i>	<i>60 cm</i>	<i>299,00</i>
<i>7267766</i>	<i>2</i>	<i>Wandschrank mit 2 Glastüren</i>	<i>80 cm</i>	<i>279,00</i>
<i>7267768</i>	<i>1</i>	<i>Sideboard mit 2 Glaseinlegeböden</i>	<i>60 cm</i>	<i>312,00</i>
<i>7267709</i>	<i>1</i>	<i>Karussell-Eckschrank</i>	<i>80 cm</i>	<i>512,00</i>
SUMME:				3.575,00 €
Zahlung bar <input type="checkbox"/> bei Warenerhalt bar <input type="checkbox"/> Scheck <input type="checkbox"/> Rechnung <input type="checkbox"/>				
Besteller: <i>Rainer Westheimer</i>		Berater <i>Lutz Hofmeier</i>		
<i>Ulrike Westheimer</i>				
Bei Rückfragen: Kundenhotline 0800 12345 112 – Wir helfen immer!				

Aufgaben

- Vom Verkaufsberater Lutz Hofmeier erhalten Sie den Kundenauftrag und nehmen die Bestellung bei der Wortmann GmbH vor.

Dazu benutzen Sie das Bestellformular auf der folgenden Seite. Beachten Sie den Hinweis des Verkaufsberaters bei der Formulierung Ihres Bestellschreibens. Verlangen Sie außerdem eine Auftragsbestätigung der Wortmann GmbH.

CULINARIA – Neuburg – Info
von: <i>L. Hofmeier</i>
Betreff: <i>Kommission Westheimer</i>
<i>Unbedingt Liefertermin einhalten!</i>
<i>Lieferung muss vollständig und ohne Mängel sein, langjähriger Stammkunde, sehr kritisch und übergenau.</i>
<i>Gruß Lutz</i>

Formularvordruck für die Bestellung, Seite 1:



CULINARIA GmbH
Küchenfachmarkt
Neuburg

CULINARIA GmbH – Neckarstraße 12 – 55555 Neuburg

Neckarstraße 12
55555 Neuburg

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:
Name:

Telefon: 05989 449988
Telefax: 05989 44998810
E-Mail: culinaria@xweb.de

Datum:

BESTELLUNG Unsere Kommissionsnummer:

Seite 1 von 2

Area with horizontal lines for entering order details.

Geschäftsführer
Norbert Bogner
Neckarstraße 12
55555 Neuburg

Telefon 05989 449988
Telefax 05989
44998810
E-Mail
culinaria@xweb.de

Bankverbindung
Neuburger Bank
BLZ 70470474
Konto-Nr.: 177 512

Handelsregister
Amtsgericht Neuburg
HRB 551234
Parkstraße 17
55555 Neuburg

Finanzamt
Neuburg 2
Hauptstraße 36-38
55555 Neuburg
USt.IdNr. DE266667880