



Sabine Dölemeyer

Verkäufer/Verkäuferin

**Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
(AO 2017)**

Basismodul

5. Auflage 2020

Best.-Nr. 2484



5. Auflage 2020 · Best.-Nr. 2484 · ISBN 978-3-95532-484-1

Bildquellen

Titelbild: © Jan Engel – Fotolia.com

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

Frage

Welche **Vorteile** bietet die **Teamarbeit**?

Vorteile der **Teamarbeit** sind u. a.:

15

- Nutzen des Wissens der Teammitglieder und Integration in den Arbeitsprozess
- Ausgleich der Stärken und Schwächen der Teammitglieder
- Steigerung der gegenseitigen Unterstützung und damit der Arbeitszufriedenheit und Arbeitsqualität
- Wachsen des Problemverständnisses
- höheres Verantwortungsbewusstsein aller Beteiligten
- Verbesserung des Informationsflusses
- höhere Identifikation mit dem Unternehmen

Frage

Welche **Regeln** berücksichtigt ein sinnvolles **Feedback**?

Das **Feedback**

- muss klar und sachlich formuliert sein,
- ist auf das Wesentliche beschränkt und nicht verallgemeinernd,
- ist konstruktiv,
- soll nachprüfbar sein,
- erfolgt zeitnah und
- darf das Selbstwertgefühl des Feedbacknehmers nicht verletzen.

Frage

Nennen Sie **Informationsquellen**, die Sie zur Erweiterung Ihrer **Warenkenntnisse** nutzen können!

Informationsquellen zur Erweiterung der Warenkenntnisse:

- Betrachten, Prüfen und Ausprobieren der Ware
- Lesen von Gebrauchsanweisungen, Sicherheitshinweisen und Pflegeanleitungen
- Eigenstudium von Fachliteratur und Schauen warenkundlicher Filme und Videos
- Veröffentlichungen im Internet
- E-Learning (z. B. Lernplattformen von Handelsverbänden und Herstellern)
- Besuch von Fachmessen und Ausstellungen
- Gespräche mit Vertretern, Vorgesetzten und Kollegen

Frage

In welchen wesentlichen **Phasen** erfolgt ein **Gespräch zur Konfliktlösung**?

Der Ablauf eines **Gesprächs zur Konfliktlösung** erfolgt in folgenden **Phasen:**

1. Schilderung des Problems und Aufnahme der Kritikpunkte
2. Problem genau definieren
3. Ursachen analysieren
4. Lösungsmöglichkeiten suchen
5. Vereinbarungen treffen und inhaltlich (und ggf. auch zeitlich) festlegen

Frage

Welche Merkmale kennzeichnen die **Sortimentsbreite**?

Antwort

Die **Sortimentsbreite** wird durch die Zahl der Warengruppen bestimmt.

Je mehr Warengruppen angeboten werden, desto breiter ist das Sortiment.

Werden nur wenige Warengruppen angeboten, spricht man von einem schmalen Sortiment.

Frage

Welche Merkmale kennzeichnen die **Sortimentstiefe**?

Antwort

Die **Sortimentstiefe** wird durch die Vielfalt der Artikel- und Sortenzahl gekennzeichnet.

Je mehr Artikel innerhalb einer Warengruppe geführt werden, desto tiefer ist das Sortiment.

Ist die Auswahl innerhalb einer Warengruppe gering, spricht man von einem flachen Sortiment.

Frage

Beschreiben Sie die Verkaufsform der
Vollbedienung!

Bei der Verkaufsform der **Vollbedienung** stehen Kunde und Verkäufer während des gesamten Verkaufsvorganges in persönlichem Kontakt zueinander.

Diese Verkaufsform eignet sich vor allem für erklärungs- und beratungsintensive Waren (z. B. Computer, Smartphone) und für Waren, die aus Sicherheitsgründen dem direkten Zugriff des Kunden entzogen werden sollen (z. B. Schmuck).

Frage

Wodurch unterscheiden sich **Handels-** von **Herstellermarken**?

Handelsmarken (Eigenmarken) sind speziell für 31
einen oder wenige Einzelhändler produzierte
Produkte, für die der/die Einzelhändler die
Werbung übernehmen.

Beispiele: Real - „TIP“ , REWE - „JA!“,
DM-Drogerie - „Balea“

Herstellermarken (Markenartikel) haben einen
hohen Bekanntheitsgrad durch die Werbung des
Herstellers.

Sie werden immer in gleicher Art, Aufmachung
und Verpackung angeboten und gewährleisten
meist eine gleichbleibend hohe Qualität. Diese
Artikel sind in der Regel durch entsprechende
Markenzeichen gekennzeichnet.

Frage

Wie lautet die **Formel** zur Berechnung der **Tageslosung** (Tagesumsatz)?

Formel Tageslosung (Tagesumsatz):

$$\begin{array}{l} \text{Kassenbestand bei Geschäftsschluss} \\ + \text{ Ausgaben im Laufe des Tages} \\ - \text{ Kassenbestand zu Geschäftsbeginn} \\ - \text{ Sonstige Einnahmen} \\ \hline = \text{ **Tageslosung** (Tagesumsatz)} \end{array}$$

Frage

Durch welche Vorgänge entsteht eine **Kassendifferenz**?

Antwort

Eine **Kassendifferenz** entsteht durch

- eine versehentliche Falschregistrierung
- Irrtümer bei der Wechselgeldrückgabe
- Manipulationen
- Diebstahl

Frage

Nennen Sie verschiedene **Möglichkeiten der grafischen Darstellung** von Statistiken!

Möglichkeiten der grafischen Darstellung von Statistiken:

- Balkendiagramm
- Kreisdiagramm
- Liniendiagramm
- Säulendiagramm
- Stabdiagramm
- Tortendiagramm

Frage

Was versteht man unter einer **Bilanz**?

Die **Bilanz** ist das kurzgefasste Inventar in Form eines Kontos.

Auf der linken Seite (Aktiva) der Bilanz stehen die Vermögensgegenstände, unterteilt nach Anlage- und Umlaufvermögen. Die rechte Seite (Passiva) weist das Kapital des Unternehmens aus, unterteilt nach Eigen- und Fremdkapital.

Frage

Welche Positionen zählen zum **kurzfristigen Fremdkapital**?

Zum **kurzfristigen Fremdkapital** zählen:

- Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (a. LL)
- Umsatzsteuer
- sonstige Verbindlichkeiten gegenüber Finanzbehörden
- sonstige Verbindlichkeiten gegenüber Sozialversicherungsträgern

Frage

Welche Aufgabe hat die **Gewinn- und Verlustrechnung?**

Die **Gewinn- und Verlustrechnung** ist die Gegenüberstellung aller Aufwendungen und Erträge zur Ermittlung des Reingewinns bzw. Reinverlustes, der anschließend dem Eigenkapital der Unternehmung hinzugerechnet bzw. davon abgezogen wird.

Frage

Welche Kosten zählen zu den **Handlungskosten**?

Zu den **Handlungskosten** zählen u. a.:

312

- Personalkosten
- Miete
- Energiekosten
- Instandhaltungskosten
- Aufwendungen für Werbung
- Betriebssteuern
- Abschreibungen
- Allgemeine Verwaltungskosten

Frage

Was ist der **Handlungskosten-**
zuschlagssatz (HKZ)?

Antwort

Der **Handlungskostenzuschlagssatz** (HKZ) ergibt sich, indem die Handlungskosten in Euro in ein prozentuales Verhältnis zum Bezugspreis (Wareneinsatz) (= 100 %) gesetzt werden.

Frage

Welche **Arbeitspapiere** muss ein Mitarbeiter vor der Aufnahme seiner Tätigkeit vorlegen?

Vom Mitarbeiter vorzulegende **Arbeitspapiere:**

- persönliche Steueridentifikationsnummer
- Sozialversicherungsausweis
- Mitgliedsbescheinigung der Krankenversicherung
- ggf. Schwerbehindertenausweis
- Arbeitserlaubnis bei Mitarbeitern aus Nicht-EU-Ländern
- Urlaubsbescheinigung des früheren Arbeitgebers
- Bankverbindung

Frage

Was ist eine **Betriebsvereinbarung**?

Die **Betriebsvereinbarung** wird laut § 77 des Betriebsverfassungsgesetzes (BetrVG) zwischen einem Arbeitgeber und dem Betriebsrat getroffen und enthält gegenseitige Rechte und Pflichten, die nicht bereits in Tarifverträgen verankert sind.

Die Betriebsvereinbarung dient damit ausschließlich zur Regelung der innerbetrieblichen Ordnung und der innerbetrieblichen Angelegenheiten.

Dazu zählen: Arbeitszeitmodelle, betriebliche Urlaubspläne, freiwillige Sozialleistungen, Vorruhestandsregelungen und Betriebsrenten

Frage

Welches Ziel verfolgt das **Verpackungsgesetz** (VerpackG)?

Ziel des **Verpackungsgesetzes** (VerpackG) ist es, die Auswirkungen von Verpackungsabfällen auf die Umwelt zu vermeiden oder zu verringern.

Zweck des Gesetzes ist in erster Linie die Vermeidung von Verpackungsabfällen. Ist dies nicht möglich, wird dem Recycling, also der Wiederverwertung, Vorrang vor der Beseitigung gegeben.