



Sabine Dölemeyer

Verkäufer/Verkäuferin

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

Zusatzmodul

5. Auflage 2020 · Best.-Nr. 2485 · ISBN 978-3-95532-485-8

Bildquellen

Titelbild: © Jan Engel – Fotolia.com

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstraße 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 Merkmale kennzeichnen einen **kooperativen Führungsstil**?

Antwort

Der **kooperative Führungsstil** zeichnet sich dadurch aus, dass der Vorgesetzte seine Mitarbeiter als gleichwertige Partner betrachtet.

Der Vorgesetzte übernimmt die Aufgabe eines Koordinators und versucht gemeinsam mit seinem Team die gesetzten Ziele zu erreichen.

Frage

Welche **Maßnahmen** ergreifen Sie zur Intensivierung der **Kundenbindungen**?

Mögliche **Kundenbindungsmaßnahmen** sind
u. a.:

- Einsatz von Handelsmarken (Eigenmarken) für eine Differenzierung am Markt
- Beschwerdemanagement (unkomplizierte und kulante Abwicklung von Umtauschwünschen und Reklamationen)
- Rabatt- und Bonussystem, Couponing
- Kundenkarten
- Kundenclubs, Kundenzeitungen
- Kreditgewährung

Frage

Nennen Sie verschiedene **Kundentypen!**

Kundentypen sind u. a.:

- Besserwisser
- eiliger Kunde
- preisbewusster Kunde
- fragender Kunde
- misstrauischer Kunde
- unentschlossener Kunde
- nörgelnder Kunde
- schüchterner Kunde

Frage

Was ist der sogenannte „**sprechende Kassenbon**“?

Das PLU-Verfahren ermöglicht den Ausdruck eines aussagefähigen Kassensbons, den sogenannten „**sprechenden Kassensbon**“, der u. a. folgende Angaben enthält:

- Firma und Anschrift
- Artikelbezeichnung
- Einzelpreis der Ware
- Stückzahl
- Gesamtsumme des Einkaufs
- Zahlungsart (Barzahlung, girocard, Kreditkarte)
- Umsatzsteuersatz und -betrag
- Kaufdatum und -uhrzeit

Frage

In das computergestützte Warenwirtschaftssystem (WWS) sind häufig **automatische Bestellsysteme** eingearbeitet.

Nach welchen Verfahren arbeiten diese Systeme?

Automatische Bestellsysteme

eines computergestützten
Warenwirtschaftssystems (WWS) arbeiten
nach den folgenden Verfahren:

- Bestellrhythmusverfahren
- Bestellpunktverfahren
- Bestellvorschlagsverfahren

Frage

Was wird, bei einem gleich bleibenden Umsatz, durch eine Verringerung des durchschnittlichen Lagerbestandes bewirkt?

Antwort

Unter der Voraussetzung, dass der Umsatz unverändert bleibt, führt ein verringerter Lagerbestand zu einer:

- Verringerung des Kapitalbedarfs und der Kapitalbindung für die Warenbestände
- Verminderung des Lagerrisikos
- Erhöhung der Lagerumschlagshäufigkeit
- Verkürzung der durchschnittlichen Lagerdauer
- Erhöhung des Risikos der eigenen Lieferfähigkeit

Frage

Unterscheiden Sie **empfangsbedürftige** und **nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen!**

Empfangsbedürftige Willenserklärungen

sind rechtswirksam, sobald sie dem Empfänger zugehen (z. B. Kündigung, Mahnung).

Nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen werden bereits mit der Abgabe rechtswirksam (z. B. Testament).

Frage

Aus welchen fünf Zweigen besteht die **Sozialversicherung**?

Die **Sozialversicherung** besteht aus den fünf Zweigen:

- Rentenversicherung
- Krankenversicherung
- Pflegeversicherung
- Arbeitslosenversicherung
- Unfallversicherung