

Die Prüfung der Handelsassistenten - Einzelhandel

Bearbeitet von
Bärbel Krause, Günter Krause

1. Auflage 2012. Buch. 1083 S. Gebunden
ISBN 978 3 470 64011 2

[Wirtschaft > Betriebswirtschaft > Marketing, Handelsmanagement](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

1.2 Sortimentssteuerung

→3.8

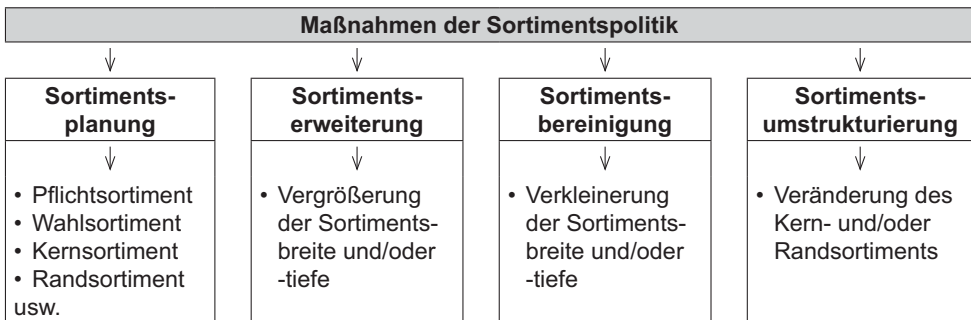
Hinweis:

Das Thema Sortimentsplanung, -steuerung, -gestaltung und -kontrolle wird hier ausführlich behandelt und unter 1.4.3 bzw. 3.8 nicht erneut dargestellt (Wiederholung im Rahmenplan).

01. Was bezeichnet man als Sortimentspolitik?

Der Begriff Sortimentspolitik ist in der Regel im Handel üblich, während man in der Industrie den Begriff Produktpolitik verwendet. Die Sortimentspolitik beinhaltet die Zusammenstellung verschiedener Artikel oder Artikelgruppen in der Weise, dass sie den Kunden „ansprechen“ und ihn zum Kauf anregen.

Das Warensortiment kann dabei zusätzlich mit Dienstleistungen, wie Beratung oder Kreditgewährung, verbunden sein.



• Sortimentsplanung:

Aus dem umfangreichen Angebot an Waren, das zum Einkauf zur Verfügung steht, muss ein Einzelhändler eine Auswahl treffen. Welche Artikel er in sein Sortiment aufnehmen will, darf er nicht seinem Gefühl oder dem Zufall überlassen. Vielmehr muss er sein Sortiment gezielt steuern.

Welche sortimentspolitischen Maßnahmen genau verfolgt werden sollen, wird im Rahmen der Sortimentsplanung bestimmt. In dieser Phase werden außerdem die Sortimentsziele und die damit angestrebte Marktpositionierung festgelegt sowie der Wareneingang, die Sortiments- und Lieferantenstruktur geplant.

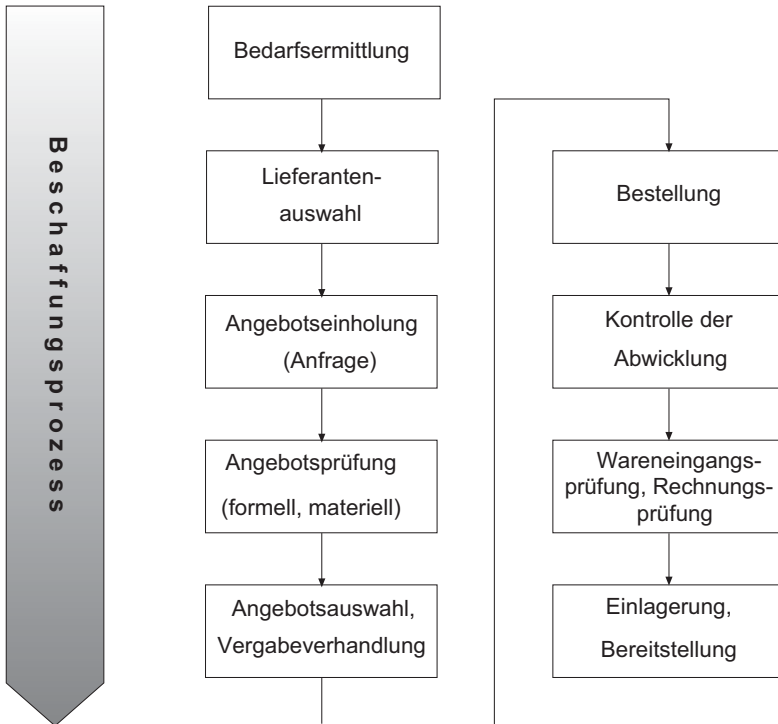
• Sortimentssteuerung:

Die Steuerung des Warensortiments umfasst alle Maßnahmen zur Planung, Kontrolle und Analyse des Sortiments. Die sortimentspolitischen Maßnahmen können sich auf verschiedene Bereiche beziehen, nämlich auf Warenarten (zum Beispiel Schuhe), auf Warenbereiche (zum Beispiel Damenschuhe), auf Artikelgruppen (zum Beispiel Damen-Wildlederschuhe), auf Artikel oder Sorten. Sie können auf eine Erweiterung des Sortiments (Sortimentsexpansion), seine Variation (Sortimentsvariation) oder seine Bereinigung (Sortimentskontraktion) zielen. Dadurch werden auch die Sortimentsbreite, -tiefe und -lage festgelegt.

1.4.3 Beschaffungsplanung

Siehe auch Kapitel 1.1.4, Frage 01.

01. Wie ist der generelle Ablauf bei der Beschaffung (Beschaffungsprozess)?



02. Welche Beschaffungswege können gewählt werden?

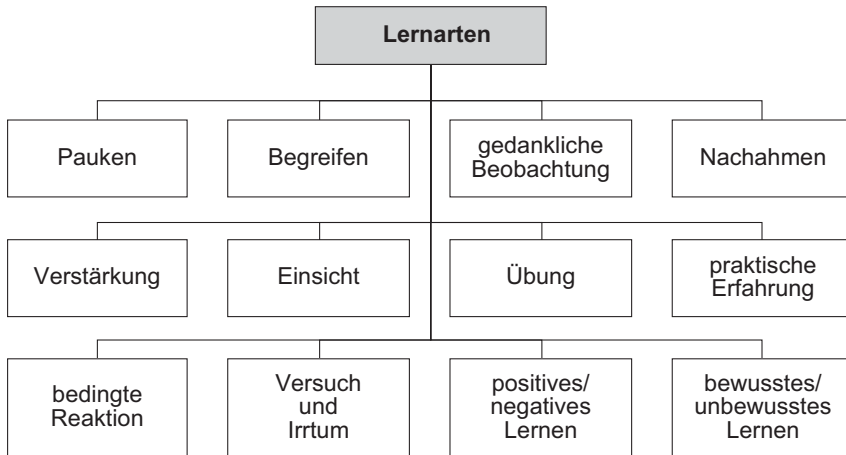
Direkte Beschaffung	Beschaffung beim Hersteller; kommt vorrangig für große Handelsunternehmen infrage; KMU können kooperieren über Einkaufsgemeinschaften.
Indirekte Beschaffung	Zwischen den Hersteller und das beschaffende Unternehmen ist mindestens ein Absatzorgan geschaltet; Großhandel, Kommissionäre, Importeure, Handelsvertreter.

03. Was ist bei der Lieferantenauswahl zu beachten?

Für einen Handelsbetrieb ist die Auswahl der Lieferanten eine der schwierigsten und folgenreichsten Aufgaben. Werden Erwartungen enttäuscht, so kann der ganze geschäftliche Erfolg ausbleiben, finden die Waren keinen Anklang, so bleiben die Kunden weg. Hat man die falschen Lieferanten ausgewählt, so dürfte es in vielen Fällen nicht

5.5.2 Lerntechniken und Vermittlungstechniken

01. Welche Lernarten (Lern- und Vermittlungstechniken) werden unterschieden?



- *Bewusstes Lernen*
ist geplant, geschieht nach einer Aufforderung oder aufgrund einer bestimmten Motivation und mit Absicht.

Beispiel:

Lernen von Vokabeln für eine bevorstehende Klausur.

- *Unbewusstes Lernen*
geschieht im Gegensatz zum bewussten Lernen ohne Lernabsicht und ist ein häufig vorkommender, natürlicher Einprägungsvorgang.

Beispiel:

Beim Lernen bestimmter Passagen eines Buches hat der Leser hinterher nicht nur den Stoff im Gedächtnis, sondern weiß vielfach auch, ob das Thema „im Buch links unten oder rechts oben steht“.

- *Positives Lernen*
ist z. B. das Übernehmen von Verhaltensmustern einer Person, die für den Lernenden Vorbildfunktion hat.

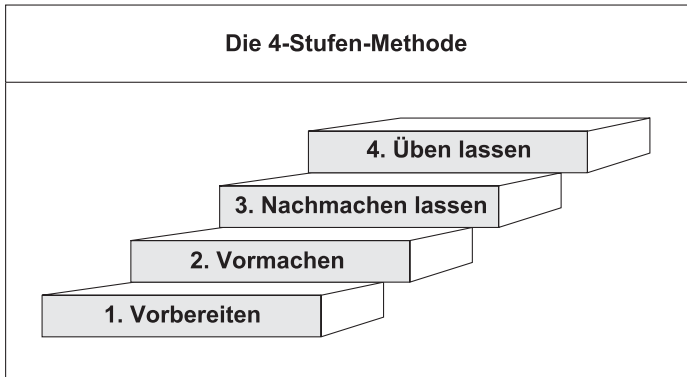
Beispiel:

Der Auszubildende imitiert die Handhaltung des Meisters bei der Bearbeitung eines Werkstoffes.

- *Negatives Lernen*
Die Begriffsfestlegung ist in der Literatur nicht eindeutig. Im Bereich des sozialen Lernens kann „negativ“ bedeuten:

- die Aneignung „fehlerhafter“ Verhaltensweisen; z. B. Konflikte über Aggression oder Dominanz zu lösen.
- das „Unvermögen“ einer Person, sich bestimmte Verhaltensweisen anzueignen; z. B. einem Mitarbeiter gelingt es nicht, trotz guter Unterstützung des Vorgesetzten,

Bewährte Methode der Unterweisung ist die *4-Stufen-Methode* (vgl. AEVO):



Bei der 4-Stufen-Methode führt der Unterweisende den Auszubildenden in vier Stufen sicher zum Handlungsziel; die zentralen acht Punkte dazu sind jeweils:

1. Stufe: Vorbereiten	
1	Arbeitsmaterial/Medien bereitstellen
2	Unterweisungsplatz zweckmäßig vorbereiten
3	Begrüßung/Vorstellung
4	Befangenheit abbauen, Kontakt herstellen
5	Vorkenntnisse ermitteln, Anknüpfungspunkte herstellen
6	Interesse wecken, motivieren, positives Ausbilderverhalten (z. B. freundlich, aufgeschlossen)
7	Lernziel benennen, Sinn und Zweck der Aufgabe erklären
8	Lernziel im ausbildungsorganisatorischen Gesamtzusammenhang darstellen
2. Stufe: Vormachen und erklären	
1	Aufgabe vorführen
2	Lernabschnitte in Kernpunkten und Begründungen verdeutlichen: <ul style="list-style-type: none"> • WAS wird gemacht? • WIE wird es gemacht? • WARUM wird es gemacht?
3	Lernschritte dabei dosieren
4	Arbeitsgliederung berücksichtigen
5	Unterweisungs- und Hilfsmittel (Medien) zweckmäßig einsetzen
6	Lern- und Lösungshilfen geben
7	Bewertungskriterien nennen
8	Wesentliche Punkte verdeutlichen

6.10.2 Auswahl und Einstellung von Mitarbeitern und Auszubildenden

01. Welche Pflichten ergeben sich aus dem vorvertraglichen Schuldverhältnis?

Mit der Aufnahme tatsächlicher Verhandlungen entsteht zwischen den Parteien ein gesetzliches Schuldverhältnis, aus dem sog. *Sekundärpflichten* erwachsen: Dies sind Verhaltenspflichten zur gegenseitigen *Sorgfalt* und *Rücksichtnahme*. Bei Verletzung der Sekundärpflichten können Schadensersatzansprüche entstehen (Rechtsgrundlage: Verschulden bei Vertragsabschluss = culpa in contrahendo = c.i.c. bzw. Grundsatz von Treu und Glauben).

Bei Vertragsverhandlungen entstehen folgende Gruppen von *Pflichten*:

1. *Aufklärungspflichten*, z. B.

- wahrheitsgemäße Beantwortung zulässiger Fragen (→ „Fragerecht“),
- Aufklärung des anderen über alle Umstände, die für das Vertragsverhältnis von Bedeutung sind, auch ohne dass dieser danach fragt (z. B. Hinweis auf Schwerbehinderteneigenschaft auch ohne Befragung).

2. *Obhutspflichten*, z. B.

- sichere Verkehrswege im Betrieb,
- sorgfältiger Umgang mit den überlassenen Bewerbungsunterlagen bzw. mit den erhaltenen Informationen.

3. *Vermeidung nutzloser Aufwendungen*, z. B.

- Bestellung eines Dienstwagens,
- Wechsel des Wohnortes.

02. Welche Pflichten hat der Arbeitgeber bei der Anbahnung von Arbeitsverhältnissen?

- a) Der Arbeitgeber hat über die Anforderungen des in Aussicht gestellten Arbeitsplatzes *zu unterrichten*.
- b) *Bewerbungsunterlagen* unterliegen der besonderen Sorgfaltspflicht des Arbeitgebers; er hat über sie Stillschweigen zu bewahren. Die Unterlagen sind dem Bewerber wieder auszuhändigen, sobald feststeht, dass kein Arbeitsvertrag zu Stande kommt.
- c) Beim *Vorstellungsgespräch* darf der Arbeitgeber nicht die Erwartung wecken, dass es in jedem Fall zum Vertragsabschluss kommt. Kündigt der Bewerber in einem solchen Fall seinen bisherigen Vertrag und kommt es dann doch nicht zu einer Einstellung, so ist der Arbeitgeber zu Schadensersatz verpflichtet.
- d) Fordert der Arbeitgeber einen Bewerber zur Vorstellung auf, so ist er zur Übernahme der *Kosten* verpflichtet (im üblichen bzw. im angebotenen Umfang).
- e) Das *Fragerecht* des Arbeitgebers beschränkt sich auf solche Tatsachen, die für das Arbeitsverhältnis relevant sind.

8. Hinweise zur mündlichen Prüfung (Präsentation und Fachgespräch)

01. Welche Bestimmungen enthält die Rechtsverordnung zur mündlichen Prüfung?

§ 3 Abs. 6	Die mündliche Prüfung gliedert sich in eine Präsentation und ein situationsbezogenes Fachgespräch .
§ 3 Abs. 10	Die mündliche Prüfung gemäß Absatz 6 ist nur durchzuführen, wenn in den Prüfungsleistungen gemäß Absatz 4 mindestens ausreichende Leistungen erbracht wurden.



§ 3 Abs. 7	Präsentation
	In der Präsentation soll nachgewiesen werden, dass eine komplexe Aufgabenstellung aus der Vertriebspraxis des Einzelhandels erfasst, dargestellt, beurteilt und gelöst werden kann sowie präsentationstechnische Instrumente eingesetzt werden können.
	Die Themenstellung muss sich auf mindestens zwei Handlungsbereiche gemäß Absatz 1 Nr. 1-6 beziehen.
	Die Präsentationszeit soll dabei zehn Minuten nicht überschreiten.
§ 3 Abs. 8	Das Thema der Präsentation wird von dem Prüfungsteilnehmer oder der Prüfungsteilnehmerin gewählt und dem Prüfungsausschuss bei der ersten schriftlichen Prüfungsleistung eingereicht.

§ 3 Abs. 10	Situationsgebundenes Fachgespräch
	Ausgehend von der Präsentation soll in dem Fachgespräch die Fähigkeit nachgewiesen werden, dass Berufswissen in vertriebstypischen Situationen des Einzelhandels angewendet werden kann und sachgerechte Lösungen vorgeschlagen werden können.
	Dabei soll nachgewiesen werden, dass angemessen mit Gesprächspartnern kommuniziert und argumentiert werden kann.
	Das Fachgespräch soll in der Regel 20 Minuten nicht überschreiten.

- b) Übergang eines Probearbeitsverhältnisses in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis (entsprechend der Vereinbarung mit dem Arbeitnehmer und gleichlautender Mitteilung an den Betriebsrat zum Zeitpunkt des Abschlusses des Probearbeitsverhältnisses).

07. Betriebliche Übung

- a) Beschreiben Sie den Rechtscharakter der betrieblichen Übung.
- b) Ein Arbeitgeber zahlt eine Weihnachtsgratifikation. Erläutern Sie, wann für den Arbeitnehmer ein Rechtsanspruch auf diese Gratifikation aufgrund betrieblicher Übung entsteht.

08. Schutz besonderer Personengruppen

Bestimmte Personengruppen genießen im Arbeitsrecht einen besonderen Kündigungsschutz. Nennen Sie beispielhaft acht dieser Personengruppen sowie die entsprechenden Schutzgesetze.

09. Beschäftigungsverbot nach dem Mutterschutzgesetz

Erläutern Sie das relative und das absolute Beschäftigungsverbot nach dem Mutterschutzgesetz.

10. Entgeltfortzahlung

Ihre Verkäuferin Carmen Frisinger liebt den Sport und fährt wie jedes Jahr in die Schweizer Alpen zum Ski-Urlaub. Aufgrund der Ungeschicklichkeit bei einer rasanten Abfahrt erleidet sie eine Unterschenkelfraktur und ist neun Wochen arbeitsunfähig. Ihr Chef, Inhaber einer Drogeriekette, weigert sich, eine Entgeltfortzahlung zu leisten; er meint, für die Folgen eines Sportunfalls müsse Frau Frisinger selbst aufkommen. Beurteilen Sie die Rechtslage.

11. Schwangerschaft

Die Auszubildende Louise Mehnert ist glücklich: Sie hat gestern erfahren, dass sie schwanger ist. In Kürze endet ihr Ausbildungsverhältnis und „selbstverständlich erwartete ich, dass ich in ein festes Arbeitsverhältnis übernommen werden, denn schließlich haben ja Schwangere einen besonderen Kündigungsschutz!“ – so ihre selbstsichere Aussage. Beurteilen Sie den Sachverhalt.

12. Mutterschutz und Schwerbehinderung

In der Packerei Ihres Versandhauses arbeitet Frau Martha Groß im 2-Schicht-Betrieb; die Entlohnung erfolgt auf der Basis eines Akkordsystems. Das Arbeitsverhältnis ist befristet bis zum 31.12. dieses Jahres nach § 14 Abs. 1 TzBfG (Vorliegen eines sach-

7.3 Wachstum und Konjunktur

01. Konjunkturaufschwung

Konjunkturindikatoren sind z. B.:

- Inlandsnachfrage
- Entwicklung der Auslandsnachfrage (Export)
- Industrieproduktion/Verbraucherpreisindex
- Arbeitslosenquote/Zahl der offenen Stellen
- Geschäftsklimaindex
- Auftragsbestand/Auslastung der Kapazitäten

02. Begriffe der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung

- *Bruttoinlandsprodukt*: → geografische Abgrenzung
Wert aller Güter und Dienstleistungen, der im Inland produziert wurde (auch von Ausländern).
- *Bruttoinländerprodukt*: → personelle Abgrenzung
Wert aller Güter und Dienstleistungen, der von allen Inländern im In- und Ausland produziert wurde.
- *Bruttonationaleinkommen* (früher: Bruttosozialprodukt):
stellt die Leistung einer Volkswirtschaft innerhalb einer Rechnungsperiode unter Berücksichtigung von Steuern, Subventionen, Abschreibungen, Abgaben u. a. dar.
- *Volkseinkommen*: → monetärer Strom
Summe der Einzeleinkommen aller am Produktionsprozess beteiligten Produktionsfaktoren.
- *Nominelle Wachstumsrate*:
Jährliche Wachstumsrate des BIP zu aktuellen Preisen.
- *Reale Wachstumsrate*:
Preisbereinigte Wachstumsrate des BIP.
- *Lohnquote*:
Einkommen aus unselbstständiger Arbeit: Volkseinkommen.
- *Gewinnquote*:
Einkommen aus Unternehmertätigkeit und Vermögen: Volkseinkommen.

03. Export und Binnennachfrage

- a) • Steigender Export führt zu einer Nachfragesteigerung nach dem Faktor Arbeit. Dies kann zu steigendem Volkseinkommen führen.
- Steigendes Volkseinkommen führt zu einem Konsumanstieg.
 - Steigende Konsumausgaben führen zu einem Anstieg der Steuereinnahmen. Erhöhte Steuereinnahmen führen zu einem Anstieg der Staatsausgaben.