



Lernarrangement 7



Warenwirtschafts- system



Ines Preuß, Petra Walldorf



Handlungsorientiertes Lernmaterial
für die Aus- und Weiterbildung im Beruf
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel
an Tankstellen



TOTAL



Lernarrangements für die Aus- und Weiterbildung von Einzelhändlern an Tankstellen

- Heft 1: Mein Ausbildungsbeginn
- Heft 2: Arbeitssicherheit an der Tankstelle
- Heft 3: Umweltschutz an der Tankstelle
- Heft 4: Bedeutung und Struktur der Einzelhandels
- Heft 5: Beratung und Verkauf
- Heft 6: Werbung und Verkaufsförderung
- Heft 7: Warenwirtschaftssystem**
- Heft 8: Erfolgsorientiertes Beschaffen und Lagern
- Heft 9: Buchführen mit Erfolg
- Heft 10: Von der Einstellung bis zur Kündigung
- Heft 11: Hygiene im Umgang mit Lebensmitteln
- Heft 12: Kraftstoffe und Motorenöle
- Heft 13: Starterbatterien und Reifen

Folgende Symbole dienen der Orientierung in den Lernarrangements:



Mit bereits erworbenem Wissen beantworten Sie eigenständig Fragen, führen Berechnungen durch und beurteilen Ergebnisse. Ihre Antworten können Sie in den interaktiven Antwortfeldern, z.B. mit dem Adobe-Reader, erfassen und speichern. Nummerierte Aufgaben, z.B. 7.22 verweisen auf eine entsprechende Lösung in den Lösungshinweisen. Bitte nutzen Sie diese Lösungen zur Korrektur und Verbesserung Ihrer Kenntnisse.



Sie lösen durch aktives und kreatives Handeln Aufgaben. Dabei ist es teilweise erforderlich, den eigenen Betrieb mit Mitbewerbern zu vergleichen, Bekanntes auf Neues zu übertragen, Zusammenhänge zu erkennen und Schlussfolgerungen zu ziehen.



Ihnen wird das Nachschlagen in einem Fachbuch oder im Anhang empfohlen, wenn zur Bearbeitung der Aufgaben auf bereits an anderer Stelle erworbenes Wissen aufgebaut wird.



Sie unterstützen Herrn Oilmann bei seinen unternehmenspolitischen Aktivitäten.



Sie erhalten Verweise auf andere Lernarrangements.

Liebe Leserinnen und Leser, der Einfachheit halber verwenden wir in diesem Lernarrangement immer nur die männliche Form sämtlicher Personen.

Heft 7: Warenwirtschaftssystem

Autorinnen: Ines Preuß, Petra Walldorf
Herausgeber: Mineralölwirtschaftsverband e. V.

Wertvolle Unterstützung gaben die Mitglieder des Arbeitskreises „Ausbildung an Tankstellen“ des Mineralölwirtschaftsverbandes e. V..

© Mineralölwirtschaftsverband e. V.

Alle Rechte vorbehalten. Das Lernarrangement darf nicht ohne Zustimmung des MWV Mineralölwirtschaftsverbandes e. V. vervielfältigt, abgebildet, übersetzt und verbreitet werden.

Aktualisierte Ausgabe 2012

Inhalt

1 Warenwirtschaft im Einzelhandel	4
WWS in der Vergangenheit	4
WWS in Gegenwart und Zukunft	8
2 Warenwirtschaftssysteme und Computer	11
Offene und geschlossene Warenwirtschaftssysteme	11
Hardware	13
3 Arbeit mit computergestützten Warenwirtschaftssystemen	14
Software	14
Erfassung und Codierung	18
Korrektur	20
Datensicherung	20
Datenschutz	21
Kommunikation mit Kassen	23
Verkaufsvorgang	25
Der Kassenbericht	28
Warenbestandsaufnahme	30
4 Lager- und Sortimentsbeobachtungen	33
5 Sortimentspolitik	35
Renner-Penner-Liste	35
Kurzfristige Erfolgsrechnung	37
6 E-Commerce	39
Was genau ist eigentlich E-Commerce?	39
E-Commerce-Plattformen	40
E-Commerce-Akteure	41
Vorteile und Nachteile	43
7 Resümee	45

Anhang

Literaturverzeichnis

Lösungshinweise

1 Warenwirtschaft im Einzelhandel

Die wichtigsten Aufgaben eines Einzelhandelsunternehmens, so auch in einer Tankstelle, sind die Beschaffung, die Lagerung und der Absatz von Waren. Alles zusammen wird als Warenwirtschaft bezeichnet.

Zur Verwaltung dieser Prozesse gibt es so genannte Warenwirtschaftssysteme (WWS).

Ein Warenwirtschaftssystem dient der Überwachung und Steuerung aller Waren- und Datenbewegungen.

Ob mit Karteikarte oder Computer – ein Händler musste schon immer seine kaufmännischen Fähigkeiten in der Warenwirtschaft optimal nutzen, um erfolgreich das Marktgeschehen mitbestimmen zu können.

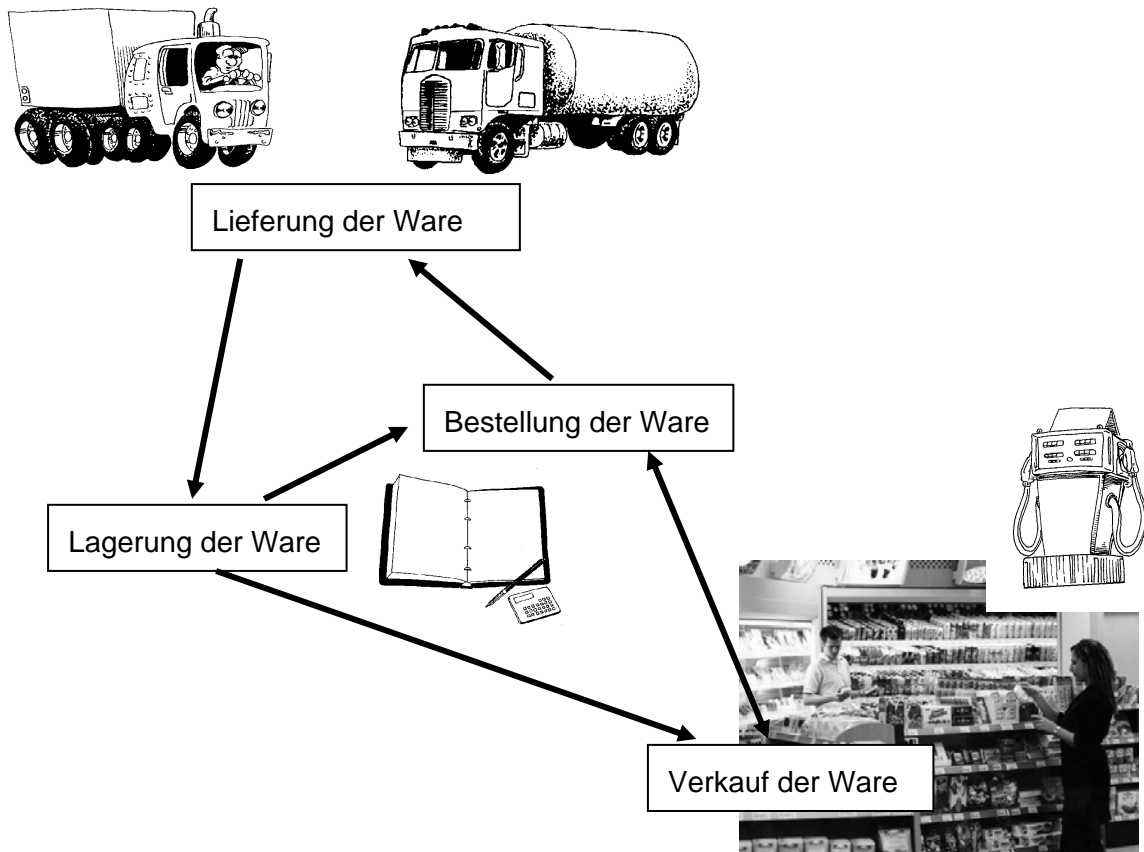
Während computergestützte Warenwirtschaftssysteme im Einzelhandel noch vor 10 Jahren ein Blick in die Zukunft waren, sind sie heute längst Realität.

WWS in der Vergangenheit

Einfache Warenwirtschaftssysteme existieren schon sehr lange. Das WWS in Tankstellen umfasst alle Bereiche des Shopgeschäftes von der Bestellung bis zum Verkauf der Waren sowie der Kraftstoffe (siehe Abbildung auf der nächsten Seite).

Die Ware wird bei Anlieferung, Lagerung, Bestellung sowie beim Verkauf nach unterschiedlichen Kriterien erfasst.

Die Einteilungskriterien richten sich nach dem Sortiment bzw. den Warengruppen sowie der gewünschten Genauigkeit bei Angaben zu Lieferungen und Verkaufsdaten.



Die Registrierung kann wie in der Vergangenheit in Strichlisten oder über Karteikartensysteme erfolgen - was auch heute noch im Handel vorkommt. Die gewonnenen Informationen sind dann sehr grob gegliedert. Sie ermöglichen nur sehr einfache Auswertungen über den Warenfluss:

Monat	01	02	03	03	04	05	06	07	...
Waren- gruppen									
alkoholfreie Getränke									
Zeitungen Zeitschriften									
Süßigkeiten									
...									



Stellen Sie Warengruppen (WG 1 bis WG 4) für die Tabelle auf der Seite 6 zusammen. Lassen Sie sich bei den Einteilungskriterien für die Warengruppen von Ihrem Tankstellenpächter beraten.



Tragen Sie die Anfangsbestände der Warengruppen ein. Erfassen Sie in der Liste die eingegangene (E) und verkaufte (V) Ware einer Woche, und ermitteln Sie den Schlussbestand.

Beachten Sie die unterschiedlichen Gebindegrößen, z.B. bei Getränken.

Warengruppen					
		WG 1	WG 2	WG 3	WG 4
Anfangsbestand					
Montag	E				
	V				
Dienstag	E				
	V				
Mittwoch	E				
	V				
Donnerstag	E				
	V				
Freitag	E				
	V				
Sonnabend	E				
	V				
Schlussbestand					



Überlegen Sie, ob sich anhand einer solchen Strichliste die folgenden Fragen beantworten lassen.

ja

nein

Welche Artikel werden bevorzugt gekauft?
(Renner)

Welcher Zeitraum vergeht zwischen
Lieferung und Verkauf?

Wie hoch ist der Umsatz pro Warengruppe?



7.1 Beurteilen Sie die Effektivität dieser Listenführung.

Eine Möglichkeit, die Arbeit zu erleichtern, ist der Einsatz einer **Warengruppenkasse**. Sie ermöglicht beim Verkauf der Ware die Zuordnung zu einer bestimmten Warengruppe. Man erhält einen besseren Überblick über die Warenströme im Geschäft.

WWS in Gegenwart und Zukunft

Die Computertechnik eröffnet neue Möglichkeiten und Perspektiven. Hiermit können alle für die Warenwirtschaft notwendigen Daten erfasst, gespeichert, bearbeitet, aufbereitet und ausgegeben werden.

Es können in Abhängigkeit der Programme beliebig viele Daten erfasst und verarbeitet werden. Eine Entscheidung darüber, welche Daten notwendig, sinnvoll und nützlich sind, ist daher von größter Bedeutung.



Die Übersicht im Anhang Seite 1 verdeutlicht die wichtigsten Bereiche eines Warenwirtschaftssystems, bezogen auf die generelle Struktur der Abläufe in einem Handelsbetrieb.

Ein Warenwirtschaftssystem ist nur dann effektiv, wenn es

- übersichtlich
- zweckmäßig und
- handhabbar bleibt.



7.2 Welche Daten benötigen Sie in Ihrer Tankstelle zur Beschreibung und Identifikation der Waren? Ergänzen Sie die Aufzählung:

Rechnungsnummer, Lieferantenummer, Lieferantenadresse, Art der Ware, Gebindegrößen ...



Informieren sie sich über Vorteile und Nachteile des Einsatzes eines computergestützten WWS im Anhang Seite 2. Erfragen Sie auch die Meinung Ihres Ausbilders.



7.3 Notieren Sie die in Ihren Augen wichtigsten Vor- und Nachteile eines computergestützten Warenwirtschaftssystems.

Vorteile:

Nachteile:

Der Handel in diesem Jahrtausend wird von zunehmender Produktivität, Flexibilität und Sortimentsvielfalt gekennzeichnet sein. Schon jetzt gibt es die Vernetzung der Einzelhändler mit Einkaufsverbänden und Lieferanten. Die Tankstellen sind hier zum Teil Vorreiter. Es bestehen schon Vernetzungen mit den Mineralölgesellschaften und Lieferanten.

Das Ziel für den gesamten Einzelhandel ist ein branchenweites Informations- und Warenwirtschaftssystem. Somit sind Bestellungen u. a. per Bildschirm oder über Datenleitungen möglich.



Erfragen Sie bei Ihrem Tankstellenpächter die Lieferanten, die per Datenfernübertragung (DFÜ) mit Ihrer Tankstelle verbunden sind.



Beschreiben Sie die Übertragung der Daten zwischen Ihrer Tankstelle und den entsprechenden Lieferanten dar.



7.4 Nennen Sie mindestens vier Vorteile, die eine Datenfernübertragung dem Tankstellenpächter bringt.

DFÜ

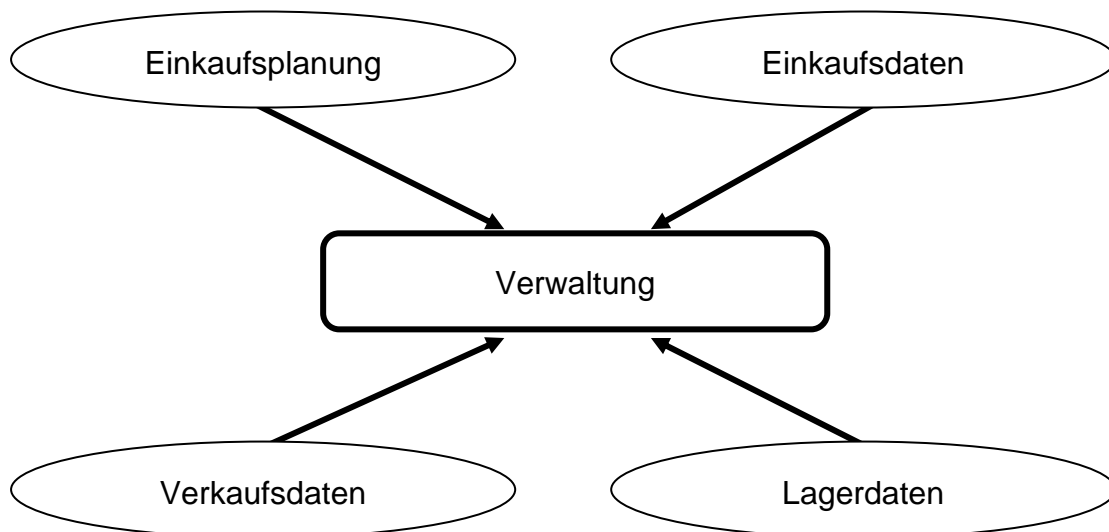
.....

2 Warenwirtschaftssysteme und Computer

Offene und geschlossene Warenwirtschaftssysteme

Bei **offenen** Warenwirtschaftssystemen werden die Waren in den einzelnen Bereichen des Handelsunternehmens (Lager, Verkauf) separat erfasst und ausgewertet. Die Informationen werden nicht von einem Bereich zum anderen weitergeleitet.

Daher werden viele Daten, insbesondere die Stammdaten der Lieferanten und Artikel, mehrfach erfasst. Das erfordert nicht nur einen hohen Arbeitsaufwand und Speicherplatz, sondern es entstehen auch erhebliche Kosten.

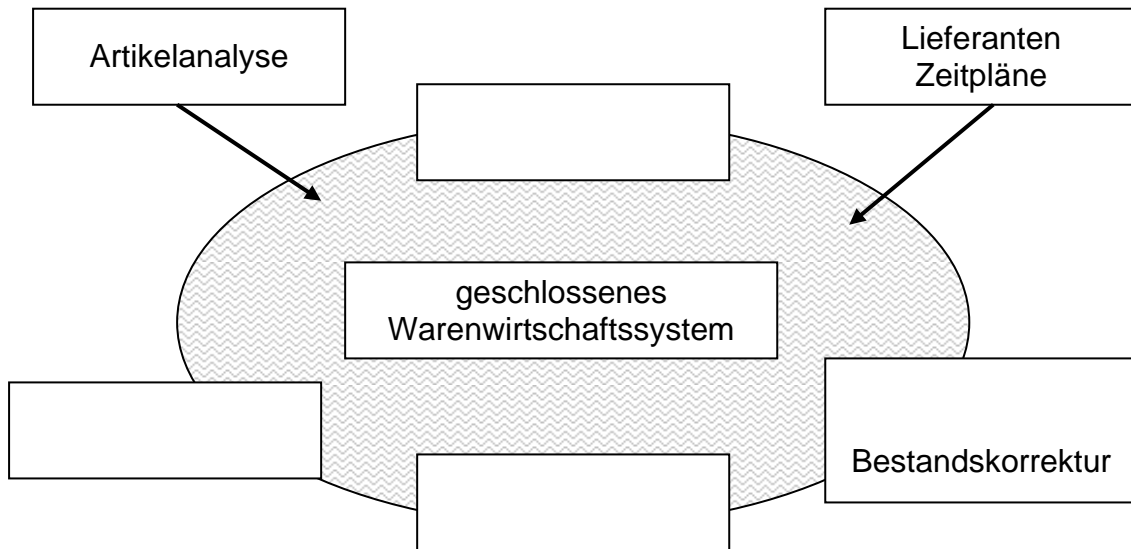


offenes Warenwirtschaftssystem

Geschlossene Warenwirtschaftssysteme sind anders strukturiert. Alle Bereiche bzw. Partner des Unternehmens sind miteinander verbunden bzw. werden regelmäßig über eine Zentrale aktualisiert, um die Ware schnellstmöglich mit Gewinn verkaufen zu können.



7.5 Ergänzen Sie das Schaubild über ein geschlossenes Warenwirtschaftssystem einer Tankstelle.



Es werden zwei Grundarbeitstechniken von Warenwirtschaftssystemen unterschieden:

- artikelgruppengenaue Datenerfassung
- artikelgenaue Datenerfassung



7.6 Notieren Sie bitte, was darunter zu verstehen ist, und kennzeichnen Sie, welche der beiden Formen bei Ihnen in der Tankstelle vorliegt.

Artikelgruppengenaue Datenerfassung:

Artikelgenaue Datenerfassung:

Hardware

Die Nutzung computergestützter Warenwirtschaftssysteme erfordert als Voraussetzung eine Vielzahl von Geräten (Hardware) und Programmen (Software).



An Ihrer Tankstelle wird ein computergestütztes Warenwirtschaftssystem genutzt.



Erfragen Sie, welche Geräte in Ihrer Tankstelle in dem computergestützten Warenwirtschaftssystem zum Einsatz kommen.



Stellen Sie diese in der nachfolgenden Übersicht zusammen.

Geräte/Aufstellungsort	Verwendung

3 Arbeit mit computergestützten Warenwirtschaftssystemen

Software



7.7 Nennen Sie Unterschiede zwischen einem Betriebssystem und Anwendersoftware.

Sie haben bei der Einrichtung eines computergestützten Warenwirtschafts-systems zwei Möglichkeiten.

- den Kauf eines fertigen Softwarepaketes – „Software von der Stange“
- Einsatz von extra für die Tankstelle programmierter
- „maßgeschneiderter“ - Software



Welche Software wird von Ihrem Kassensystem und welche im Büro genutzt?

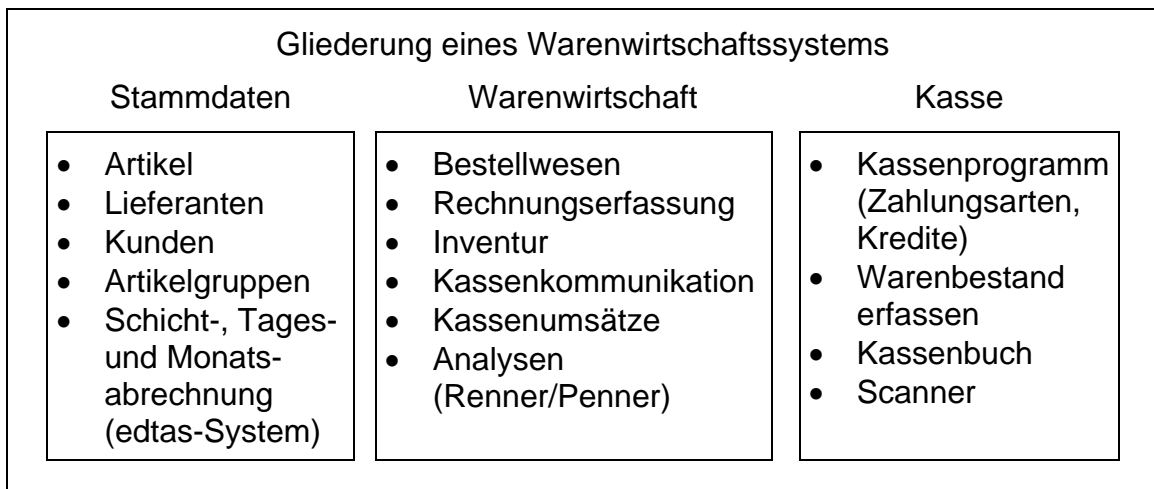


7.8 Ordnen Sie die unten angegebenen Vor- und Nachteile von fertiger und maßgeschneiderter Software in die nachstehende Tabelle ein. Hinweise finden Sie u. a. im Anhang Seite 2.

- 1 straffe Organisation
- 2 ständiger Überblick über die Bestände
- 3 geringere Lagerbestände
- 4 gute Abstimmung zwischen Betriebsorganisation und Software
- 5 meist stehen im Programm mehr Funktionen zur Verfügung als genutzt werden
- 6 preiswert
- 7 preisintensiv
- 8 gute Betreuung durch Softwarefirma (z. B. Hotline)
- 9 konkret auf das Sortiment abgestimmt
- 10 Sortimentstiefe und –breite im Programm begrenzt

	universelle Software	maßgeschneiderte Software
Vorteile		
Nachteile		

Ein Warenwirtschaftssystem kann beispielsweise folgendermaßen organisiert werden:

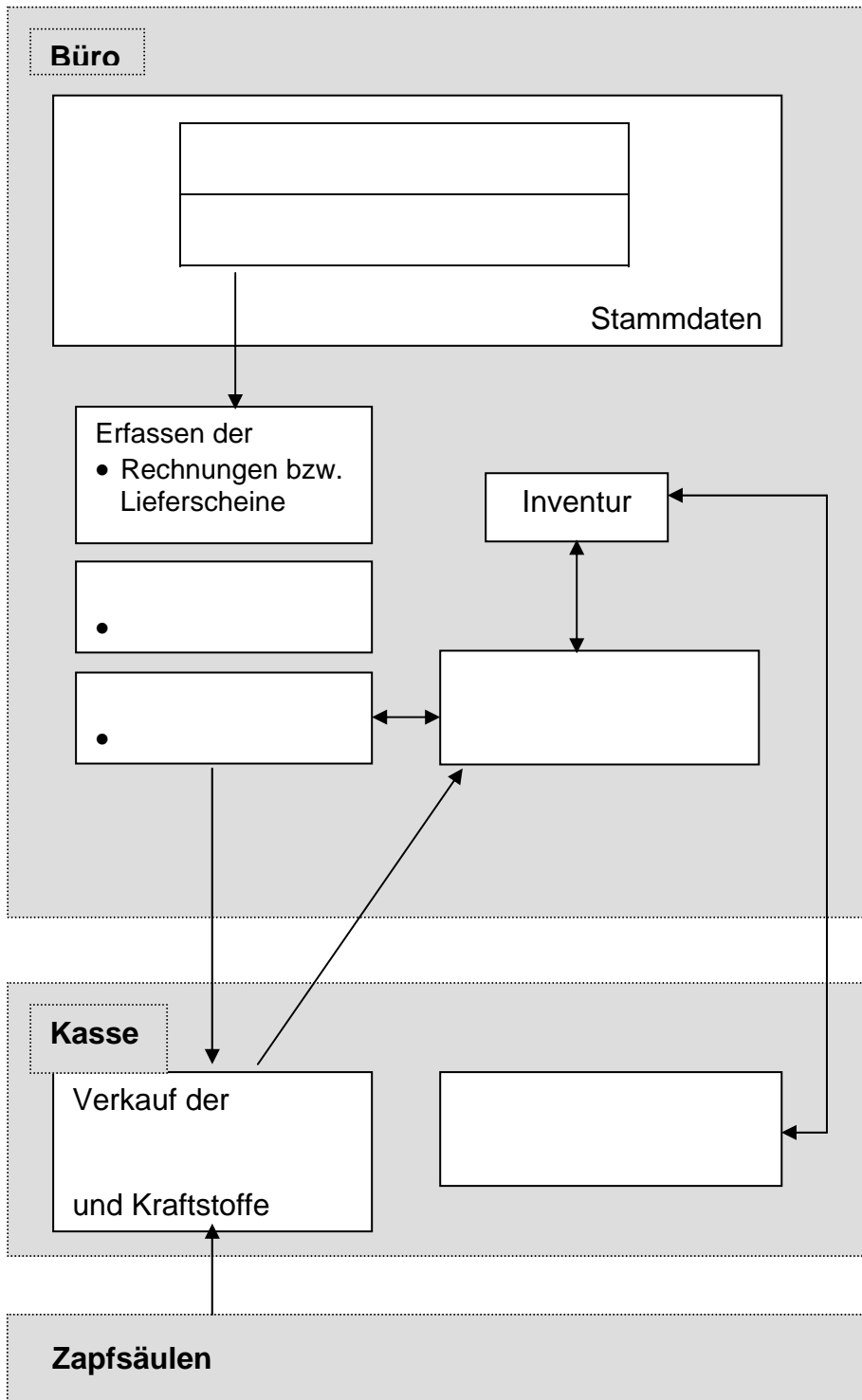




Erfragen Sie an Ihrer Tankstelle, wie das Warenwirtschaftssystem aufgebaut ist und wie die einzelnen Bereiche zusammenarbeiten.



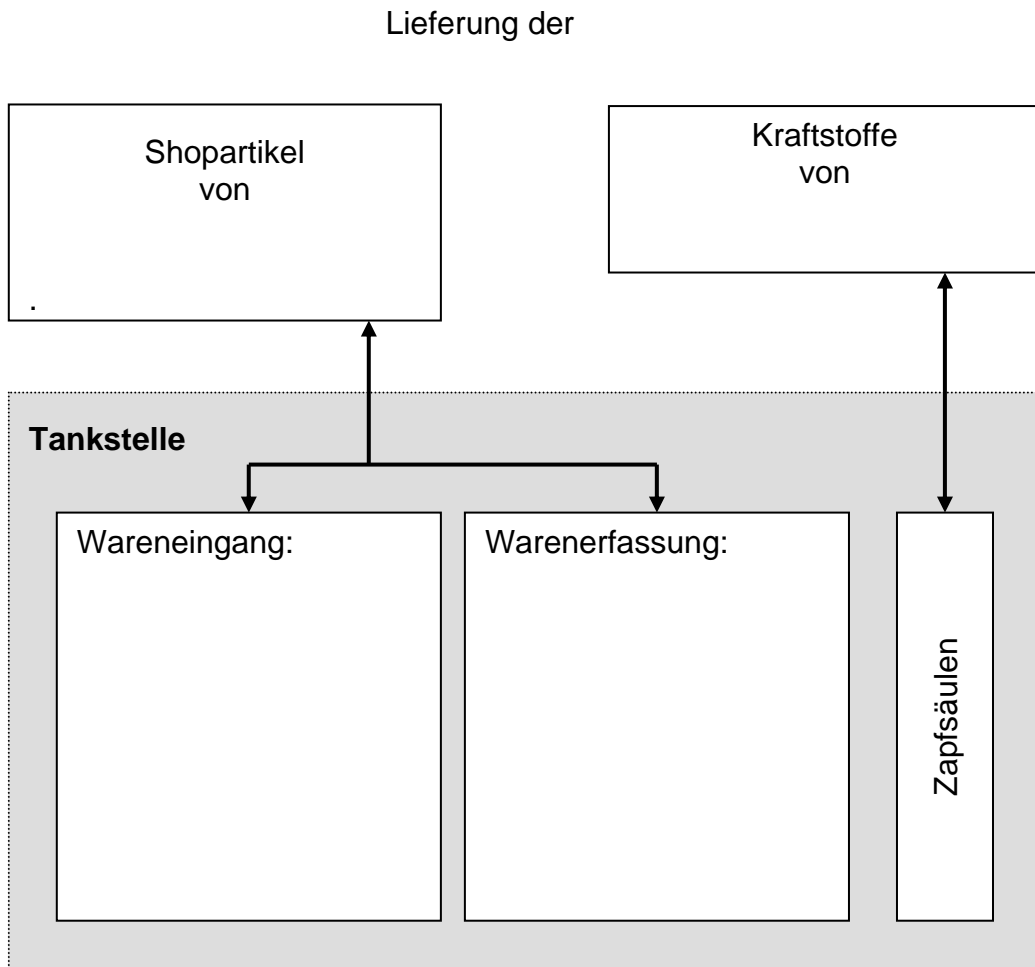
7.9 Stellen Sie den Arbeitsablauf bzw. Informationsfluss des Warenwirtschaftssystems Ihrer Tankstelle in der Übersicht dar.



An Hand der Kenntnisse über die Zusammenhänge an Ihrer Tankstelle ist es möglich, eine Übersicht über die Warenbewegungen aufzustellen.



7.10 Ergänzen Sie das Schaubild.



Erfassung und Codierung

Die überwiegende Zeit am Bürorechner nimmt die Erfassung der Shopartikel nach erfolgter Wareneingangskontrolle ein, insbesondere dann, wenn dies manuell erfolgen muss.

Die Daten werden über die Tastatur oder den Scanner erfasst.

Wenn die Artikel mit EAN-Codes versehen sind, ist die Warenerfassung durch Einscannen mit einem Scanner möglich. Es wird auch bereits mit Warenwirtschaftssystemen gearbeitet, die ohne Scanner auskommen, weil sich alle Daten im Zuge von Bestellung und Lieferung bereits im Computer befinden.

Bei der Erfassung der Wareneingänge per Datenfernübertragung werden die Daten der Lieferung (Lieferschein) mit denen der Bestellung verglichen.

Es erfolgt bei Abweichungen eine entsprechende Meldung, die Bestelldatei wird aktualisiert und danach als Wareneingang in das Bürosystem übernommen.



Wie erfolgt in Ihrer Tankstelle die Erfassung der Shopartikel, der Kraft- und Schmierstoffe und der Waren des Angebotes im Bistro?

Jeder Artikel ist eindeutig gekennzeichnet durch:

- Lieferantenartikelnummer (Bestellnummer)
- **Barcode (EAN – Code)¹⁾**

1) EAN = Europäische Artikel Nummerierung

Das Wort „bar“ bedeutet im Englischen Strich oder Balken.
 Der Barcode besteht aus senkrecht oder waagrecht angeordneten Strichen auf einem Produkt.
 Er ermöglicht eine schnelle und fehlerfreie Erfassung eines Produktes, z. B. beim Verkauf mittels Scanner.

Ein **EAN** – Code wird durch die Zentrale für Coorganisation CCG vergeben, einer Gesellschaft mit Sitz in Köln. Hier werden die Vereinbarungen zwischen Herstellern und Vertretern des Handels bezüglich der Vergabe der EAN-Codes getroffen und überwacht.
 Unterschiedliche Produkte dürfen niemals den gleichen EAN-Code haben, da sonst ein Produkt nicht mehr eindeutig gekennzeichnet wäre.

In Europa werden 8- oder 13stellige EAN-Codes verwendet, z. B. EAN – 8 oder EAN – 13.

Ist der EAN-Code nicht 8- oder 13stellig, so handelt es sich um US-amerikanische Codierungen. Sie bezeichnet man als **UPC** (Universeller Produktcode).

Einen besonderen Code gibt es bei der Kennzeichnung von Büchern und Zeitschriften:

Einem UPC- oder EAN-Code wird ein zwei- oder fünfstelliger Code angehängt, in welchem der Preis verschlüsselt wird. Diesen Code bezeichnet man als **ADD-ON-Code**.

Durch diesen Code sind Produkt und Preis des Produktes eindeutig.

Entdecken Sie nach Ihrem nächsten Einkauf selbst die unterschiedliche Codierung verschiedener Produkte.



Notieren Sie bitte verschiedene Beispiele für Barcodetypen

Produkt	Barcodetyp



Kennzeichnen Sie an Ihren Beispielen, welcher Barcode in Ihrer Tankstelle genutzt wird.

Korrektur

Bei der Datenerfassung können Ihnen Fehler unterlaufen. Da dies nichts Ungewöhnliches ist, werden in die Computerprogramme entsprechende Funktionen eingefügt, die der Fehlerbeseitigung dienen. Beachten Sie aber den Unterschied bei Stornobuchungen an der Kasse.



7.11 Weshalb können beim Verkauf falsch ab gescannter Waren nicht einfach durch den richtigen Artikel (bei gleichem Preis) ersetzt werden?

Datensicherung

Die Computer sind so zuverlässig geworden, dass man im Allgemeinen die Daten nicht mehr stündlich sichert. Wie häufig Sie Ihre Daten an der Tankstelle sichern müssen, hängt aber auch von der Menge der erfassten bzw. der zu verarbeitenden Daten ab.



Beschreiben Sie die Datensicherung in Ihrer Tankstelle.
Wie oft werden die Daten in Ihrer Tankstelle gesichert?



Welche Geräte werden dazu genutzt?
Nennen Sie Vorteile und/oder Nachteile der verwendeten Sicherungsmöglichkeit.

Datenschutz



7.12 Vervollständigen Sie bitte folgenden Lückentext, indem Sie die aufgeführten Begriffe an die richtige Stelle setzen.

(Datenschutzbeauftragten, berichtigt, Informationen, gelöscht, personenbezogene, jedermann, Bundesdatenschutzgesetz, identifizieren)

Zu jeder Person lassen sich _____ sammeln.
Allgemeine Daten sind _____ zugänglich. Daten, durch deren unbefugten Gebrauch die Privatsphäre einzelner Personen beeinträchtigt werden kann, nennt man _____ Daten. Mit personenbezogenen Daten lässt sich eine Person eindeutig _____
Die Erhebung, Verarbeitung und Übermittlung personenbezogener Daten unterliegt daher besonders strengen Anforderungen, die im _____ geregelt sind. Jeder hat das Recht darauf, dass nicht richtige Daten _____ und nicht mehr benötigte Daten _____ werden. Bei Verletzungen des Datenschutzes kann man sich an den _____ wenden.



Lesen Sie im Anhang nach, wie das Bundesdatenschutzgesetz personenbezogene Daten definiert.



7.13 Erklären Sie in diesem Zusammenhang mit eigenen Worten den Ausdruck „Gläserner Mensch“.



Inwieweit wird in Ihrer Tankstelle dem Datenschutz Rechnung getragen?



7.14 Grenzen Sie die Begriffe Datenschutz und Datensicherheit voneinander ab, indem Sie die folgende Tabelle ausfüllen.

	Datensicherheit	Datenschutz
WAS? Maßnahmen		
WARUM? Ziel		
WIE? Durchführung		



Nennen Sie Gründe, weshalb die Beachtung der Datensicherheit und des Datenschutzes in der heutigen Zeit so wichtig ist?

Kommunikation mit Kassen

Um Daten zwischen der Kasse und dem Rechner im Büro auszutauschen, gibt es mehrere Möglichkeiten. Kreuzen Sie an, welche in Ihrer Tankstelle zutrifft.

- Datenaustausch mit Hilfe von Disketten
- Datenaustausch mit Hilfe wechselbarer Festplatten
- Datenaustausch online über vernetzte Kassen- und Bürocomputer



Erläutern Sie den Datenaustausch in Ihrer Tankstelle. Gehen Sie dabei sowohl auf Vorteile als auch auf Nachteile Ihres Systems ein.

7.15 Die folgenden Punkte beschreiben verschiedene Kassiersituationen im Wandel der Zeit. Bringen Sie die Punkte in eine sinnvolle Reihenfolge, beginnend mit dem ältesten Verfahren.

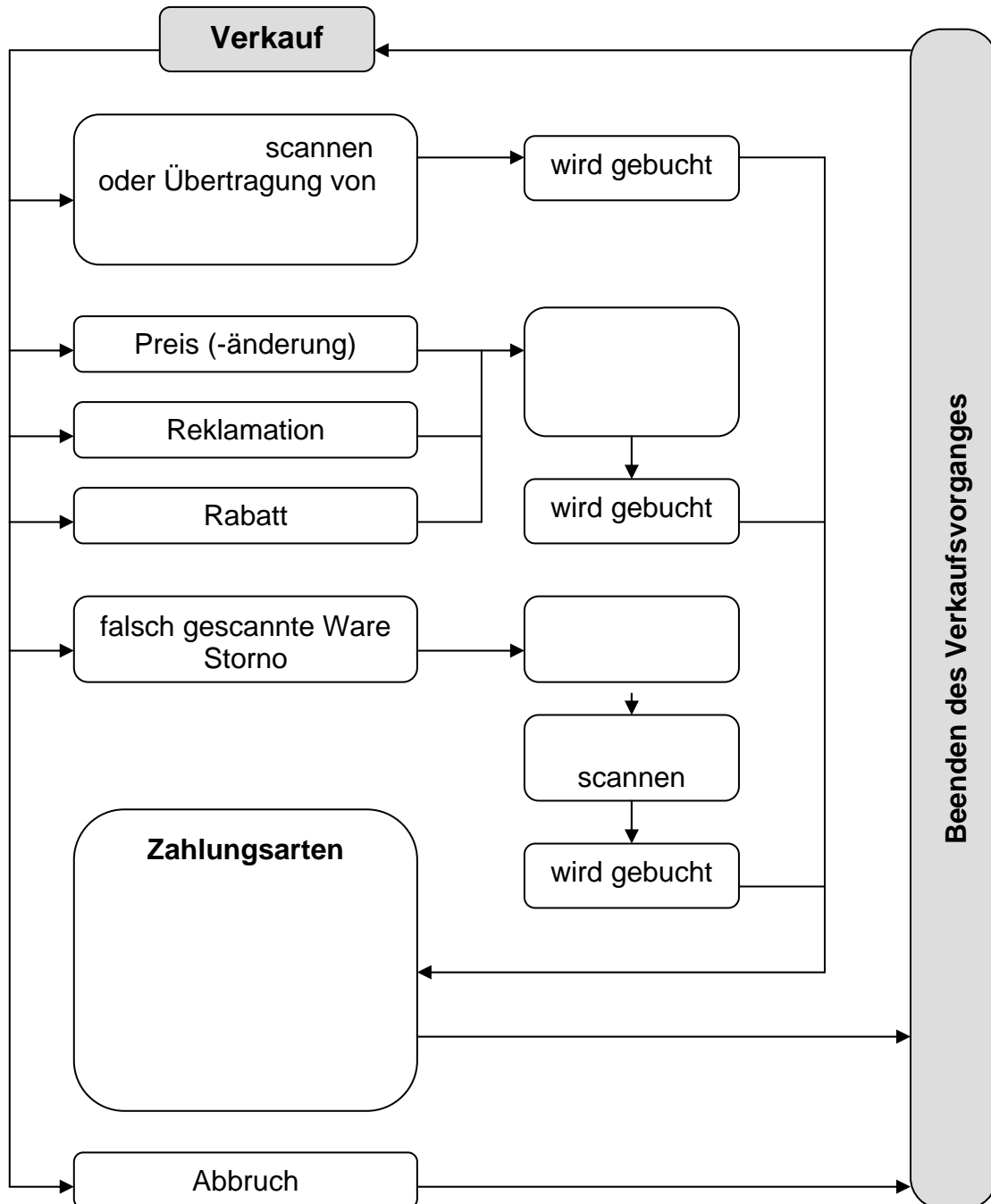
- A Der Kunde fährt mit seinem Einkaufswagen zur Kasse und legt alle Artikel auf das Laufband. Die Kassiererin sucht das aufgeklebte Preisschild und gibt über die Tasten der Kasse den Preis ein. Am Ende betätigt sie eine große Taste und im Fenster des Kassensapparates erscheint der Gesamtpreis.
- B Die Kassiererin dreht die Ware so, dass ein Feld mit schwarz-weißen Streifen nach unten zeigt. Dann zieht sie die Ware über ein Fenster und der Name des gekauften Artikels erscheint im Display. Zum Schluss drückt sie eine Taste und der zu zahlende Betrag wird angezeigt.
- C Die Verkäuferin guckt auf die Zahlen auf ihrem Notizblock und verlangt: "11 Mark und 16 Pfennig bitte". Sie nimmt das Geld entgegen und öffnet mit einer Kurbel die Kassenschublade.
- D Die Verkäuferin legt das Brot zu den anderen Artikeln auf den Ladentisch und ermittelt mit Hilfe einer Additionsmaschine den Gesamtbetrag. Nebenbei erkundigt sie sich nach dem Wohlbefinden des Herrn Gemahl. Das Geld verstaut sie in einer Schublade im Ladentisch.
- E Mit einem kleinen rot leuchtenden Apparat übernimmt der Kassierer die Informationen vom Preisetikett.
- F Der Verkäufer wickelt die frischen Eier in Zeitungspapier ein und fragt: „Darf es sonst noch etwas sein? Die Erdbeeren sind ganz besonders süß!“ Das Geld verwahrt er in einer Zigarrenkiste.
- G Die Kundin geht durch die Obst- und Gemüseabteilung. An der Selbstbedienungswaage steckt sie eine Plastikkarte in einen Schlitz und drückt die Taste für Bananen. An der Kasse zieht die Kundin ebenfalls diese Plastikkarte durch einen Schlitz. Sie entnimmt dem Ausdruck, dass ihre Chip-Karte mit 2,90 € belastet wurde.

Ihre Reihenfolge:							
-------------------	--	--	--	--	--	--	--

Verkaufsvorgang



7.16 Stellen Sie den Verkaufsvorgang an der Kasse Ihrer Tankstelle dar, indem Sie die folgende Grafik ergänzen.





7.17 Erläutern Sie die Funktionen, die Sie in der Abbildung dargestellt haben.

Scannen des Etiketts bzw. Barcodes

Übernahme der Daten von einer Zapfsäule

Preisänderung

Reklamation

Rabatt

Storno

Zahlungsarten

- Barzahlung

- Kreditkarten

- Gutscheine

- andere Zahlungsarten

Abbruch

Nach dem Verkauf erfolgt eine sofortige Aktualisierung der Bestandsdaten. Es ist nun möglich, sich die aktuellen Umsatzzahlen anzusehen bzw. sie auszudrucken.



Beantworten Sie bitte folgende Fragen in Bezug auf das Warenwirtschaftssystem in Ihrer Tankstelle.



Wie ist die Kommunikation bzw. der Informationsaustausch zwischen Kassen- und Bürorechner und den Zapfsäulen gestaltet?



7.18 Welche Daten fließen zwischen Kassen, Bürorechner und den Zapfsäulen?

Der Kassenbericht

Der Kassenbericht erfasst alle Kassengeschäfte eines Tages. Er ist ein Bestandteil der sog. Mindestbuchführung für kleinere Betriebe. Auf seiner Grundlage werden die steuerpflichtigen Einnahmen des Tages ermittelt.

Der Kassenbericht muss unterschrieben, mit laufender Nummer versehen und ordnungsgemäß aufbewahrt werden.

Folgende Aufgaben des Tages werden erfasst:

- Geschäftsausgaben (Miete, Verpackung, Strom)
- Privatentnahmen des Inhabers
- Sonstiges (Einzahlung auf Bank- oder Postbankkonto)

Bei der Erfassung werden die verschiedenen Mehrwertsteuer-Sätze berücksichtigt.



7.19 Nennen Sie Beispiele für Waren, bei denen die Mehrwertsteuer unterschiedlich hoch ist.



7.20 Warum ist es wichtig, beim Verkauf von Fast Food, nach dem Verzehrort zu fragen?



7.21 Vervollständigen Sie den folgenden Lückentext.

(Kasseneingang, Kassenbestand, hinzugezählt, sonstige, Vortages)

Zum Kassenbestand bei Geschäftsschluss werden die Ausgaben

. Denn hätten wir diese Ausgaben nicht gemacht, wäre der
entsprechend höher. Von der Gesamt-
summe wird der Kassenbestand des abgezogen,
man erhält den Kasseneingang. Einnahmen, die nicht aus Warenverkäufen
stammen, nennt man Einnahmen. Dazu gehören z. B.
Einnahmen für Miete, Verkauf von Einrichtungsgegenständen, Bareinlage vom
Bankkonto. Vom werden die sonstigen
Einnahmen abgezogen und man erhält den Betrag der Bareinnahmen aus
Warenverkäufen (**Tageslosung**).



7.22 Ermitteln Sie die Tageslosung. Der Kassenbestand des Vortages betrug 752,00 EUR.

Kassenbericht Nr. 5 vom 3. März 20..				
	brutto	Vorsteuer	netto	netto/gesamt
Kassenbestand bei Geschäftsschluss				620,30
Ausgaben im Laufe des Tages				
1. Zahlungen für Wareneinkäufe und Warennebenkosten				
Habermann ER 4	380,80	60,80	320,00	
Schulze & Co. ER 5	154,70	24,70	130,00	
Fracht ER 3	77,35	12,35	65,00	
2. Geschäftsausgaben				
Putzmittel	35,70	5,70	30,00	
Verpackung	61,88	9,88	52,00	
Werbung	101,15	16,15	85,00	
3. Privatentnahmen				
	250,00	-	250,00	
4. Sonstige				
Einzahlung auf Bankkonto	450,00	-	450,00	
				Summe
abzgl. Kassenbestand des Vortages				
= Kasseneingang				
abzgl. Sonstiger Einnahmen				
Miete für März	530,00		530,00	
= Bareinnahmen (Tageslosung) (inkl. Mwst)				
Unterschrift				

Warenbestandsaufnahme

Eine Warenbestandsaufnahme (Inventur) ist ein Vergleich aller vorhandenen Waren mit denen, die im Bürorechner als vorhanden gelten. So werden Fehlmengen sichtbar.

Beispiel für den Ablauf einer Warenbestandsaufnahme:

1. Die aktuelle Bestandsdatei wird ausgedruckt.
2. Alle im Verkaufsraum und im eventuell vorhandenen Lager befindlichen Waren werden gezählt oder mit einem mobilen Datenerfassungsgerät registriert.
3. Die Bestandsdatei wird aktualisiert und alle erfassten Waren als vorhanden dargestellt.
4. Die Inventur wird abgeschlossen und ein Bericht erstellt.



Führen Sie für zwei ausgewählte Artikel eine Inventur durch. Lassen Sie sich hierfür eine Inventurzählliste von Ihrem Tankstellenpächter ausdrucken.

Zählen Sie und notieren Sie die Waren im Shop und im Lager. Achten Sie auf Zweitplatzierungen.

Entfernen Sie beschädigte und in der Haltbarkeit abgelaufene Waren, und buchen Sie diese aus.

Vergleichen Sie Ihre Daten mit den Soll-Beständen im Warenwirtschaftssystem.

Nach der Warenbestandsaufnahme muss unbedingt eine Auswertung erfolgen.



7.23 Suchen Sie aus dem Kreuzgitter die Begriffe (9) heraus, die Ergebnisse einer Inventur sein können.

A	S	E	E	W	E	B	S	B	Q	E	Y	A	D	F	G	H	J	S	K	L	L	V	O
T	Z	Z	U	I	K	R	R	F	F	G	H	N	M	W	E	E	C	R	T	Z	J	E	L
P	O	I	K	L	K	U	E	U	A	D	I	E	B	S	T	A	H	L	K	L	M	R	G
E	J	H	G	D	D	C	N	W	I	E	E	R	T	Z	W	U	I	O	I	A	S	D	F
S	W	P	S	R	D	H	N	X	A	H	X	Y	P	E	N	N	E	R	D	F	G	E	N
N	J	K	E	L	P	E	N	N	E	R	H	G	N	F	D	S	A	Q	A	Y	X	R	V
I	N	V	E	N	T	U	R	P	L	U	S	D	I	F	F	E	R	E	N	Z	E	B	G
N	M	H	G	F	Q	D	E	R	T	Z	I	U	U	R	E	W	S	D	C	X	C	V	B
O	K	J	D	D	F	R	G	H	J	E	K	X	C	V	B	Q	W	G	G	F	C	V	B
K	L	K	H	G	F	D	R	E	B	E	S	T	A	E	N	D	E	W	D	S	D	E	F
N	M	O	P	L	K	J	H	S	G	R	T	Z	U	U	I	O	P	O	K	J	H	G	F
B	F	I	N	V	E	N	T	U	R	M	I	N	U	S	D	I	F	F	E	R	E	N	Z
W	Q	E	R	F	V	A	D	F	G	J	U	I	O	P	Z	T	R	E	D	C	V	N	M
T	E	R	E	N	N	E	R	P	O	A	S	D	F	S	C	H	W	U	N	D	P	E	Q
S	W	A	Q	L	F	G	V	H	J	L	K	I	O	Z	R	W	A	D	E	R	G	D	V



7.24 Welche Auswirkungen haben Inventurminus- und Inventurplussdifferenzen auf das Betriebsergebnis Ihrer Tankstelle?



Werten Sie das Ergebnis Ihrer Inventur.

Die ständige Überwachung der Waren und die regelmäßige Warenpflege sind von großer Bedeutung.



7.25 Weshalb ist es notwendig, die Datenpflege im Bürorechner regelmäßig durchzuführen?



Wie oft erfolgt in Ihrer Tankstelle eine Stichprobeninventur bzw. eine komplette Inventur?



7.26 Welche Auswirkungen hat die Veränderung der Verkaufspreise auf das Betriebsergebnis?

4 Lager- und Sortimentsbeobachtungen

Im Ergebnis Ihrer Bemühungen bei der Erfassung und der Überwachung der Ware sowie der Datenpflege am Rechner besitzen Sie zu jeder Zeit einen kompletten Überblick über die Warenbestände und die verkauften Waren.

Zur Ausgabe der Daten werden diese im Warenwirtschaftssystem im Bürorechner aufbereitet. Nach vorgegebenen Kriterien können Bestandslisten, Inventurlisten u. a. ausgegeben werden.



Lassen Sie sich von Ihrem Tankstellenpächter eine Bestandsliste für einen oder mehrere Artikel ausdrucken und erläutern Sie wie diese aufgebaut ist.

Bei der Festlegung der Auswahlkriterien für den Ausdruck von Auswertungslisten ist immer die eigene Tankstelle maßgebend.

Im Lager befinden sich Waren, die Kosten verursachen und somit Kapital binden. Das gebundene Kapital entspricht der Summe der Einkaufspreise zuzüglich der Nebenkosten, wie z. B. Raumkosten, Heizung und Strom.



Finden Sie heraus, welche Probleme mit einer optimalen Lagergröße im Shopgeschäft verbunden sind.



7.27 Notieren Sie Vor- und Nachteile eines sehr umfangreichen Lagers und einer minimalen Lagergröße.

	Vorteile	Nachteile
maximale Lagergröße		
minimale Lagergröße		



Weshalb ist es so wichtig und gleichzeitig so schwierig, eine optimale Lagergröße anzustreben?

Im Zusammenhang mit der Beobachtung des Lagers wird auch das Sortiment beobachtet. Die Sortimentsgestaltung ist ein wichtiger Umsatzfaktor. Je besser die Sortimentsbeobachtung, desto höher ist letztlich der Gewinn des Unternehmens.



Nennen Sie ein Beispiel, wann und aus welchen Gründen Mindestbestände und Sortimente in Ihrer Tankstelle verändert wurden.

5 Sortimentspolitik

Renner-Penner-Liste



Nach welchen Gesichtspunkten können die Umsätze durch das WWS an Ihrer Tankstelle ausgewertet werden?

Führen Sie für zwei aufeinander folgende Monate eine Umsatzauswertung für sieben verschiedene Shop-Artikel durch! Bringen Sie die Umsätze dieser Artikel in eine Rangfolge und tragen Sie die Ergebnisse in die Renner-Penner-Liste im Anhang auf Seite 4 ein.



Welcher Artikel bringt besonders gute Umsätze, welcher Artikel lässt sich nur schwer verkaufen?



7.28 Welche Gründe für einen geringen Absatz könnten Sie sich vorstellen?

Probieren Sie aus, ob sich allein durch eine veränderte Platzierung des Artikels sein Abverkauf verändert!



Notieren Sie Ihre Beobachtungen!



7.29 Erklären Sie den Satz: *„Die Waren gehen zum Kunden, die Informationen bleiben bei uns!“*



Fragen Sie, welche Kennzahlen in Ihrer Tankstelle überprüft werden, bevor Artikel ausgemustert werden.

Die Renner-Penner-Liste hat den Vorzug, Umsatzzahlen schnell aufzuzeigen. Genauere Kennzahlen liefert uns erst die kurzfristige Erfolgsrechnung (KER).

Kurzfristige Erfolgsrechnung

Die kurzfristige Erfolgsrechnung (KER) ist ein Hilfsmittel zur kritischen Beurteilung des kurzfristigen Betriebserfolgs. Sie kann für jeden Artikel des Sortiments, für Warengruppen oder nach Lieferanten geordnet erstellt werden.



7.30 Welche Größen stellt sie einander gegenüber?

Der Rohgewinn wird als Differenz zwischen dem Netto-Verkaufspreis (= Brutto-Verkaufspreis durch Preisnachlässe korrigiert) und dem Einstandspreis berechnet. Er dient zur Deckung der anfallenden Handlungskosten und dem kalkulierten Gewinn. Was dann noch übrig bleibt, ist der Reingewinn.

Netto-Verkaufspreis
- Einstandspreis

= Rohgewinn
- Handlungskosten

= Reingewinn



7.31 Wie kann der Rohgewinn gesteigert werden?

Die Artikel mit dem höchsten Rohgewinn sind die eigentlichen Gewinnbringer.

Bezieht man den Rohgewinn auf den Netto-Verkaufspreis erhält man die Handelsspanne (HSp).

$$\text{Handelsspanne} = \frac{\text{Rohgewinn} * 100}{\text{Netto-Verkaufspreis}}$$

Durch einen Vergleich der im Betrieb ermittelten HSp mit der HSp von Mitbewerbern, kann die Geschäftsleitung abschätzen, ob sie eine erfolgreiche Sortimentspolitik betrieben hat.



Erklären Sie in diesem Zusammenhang den Ausdruck „*Schlendrian mit Schlendrian vergleichen*“.

Aus der Entwicklung der Umschlagshäufigkeit (U) kann man erkennen, ob ein Artikel oder eine Warengruppe stärker nachgefragt wird. Je höher U desto niedriger ist die Lagerdauer (LD) und dementsprechend niedriger sind die dadurch entstehenden Lagerkosten.



Führen Sie jetzt für die bereits mit der Renner-Penner-Methode untersuchten sieben Shop-Artikel eine KER durch. Benutzen Sie dazu die Tabelle im Anhang auf Seite 5.



Diskutieren Sie die Ergebnisse mit Ihrem Ausbilder/Ihrer Ausbilderin.

6 E-Commerce

Die weitere Entwicklung der computergestützten Arbeit führte letztendlich zum Datenaustausch über das Internet. Hier treten mögliche Geschäftspartner auf elektronischem Wege miteinander in Verbindung.

Was genau ist eigentlich E-Commerce?

Sicher haben Sie den Begriff schon einmal gehört oder gelesen.



Bitte notieren Sie, was Sie darunter verstehen, ohne ein Fachbuch zur Hand zu nehmen.



Informieren Sie sich im Internet über die Definition von E-Commerce. Geben Sie dazu den Begriff „E-Commerce, Definition“ in eine Suchmaschine ein. Nutzen Sie die Ergebnisse für eine verständliche Erklärung des Begriffes.



E-Commerce-Plattformen

Es haben sich bereits zahlreiche E-Commerce-Plattformen entwickelt.



7.32 Ordnen Sie den folgenden Plattformen die folgenden Begriffe zu!

E-Procurement, E-Brokerage, E-Auktion, E-Mall, E-Banking, Virtual Community, E-Chain-Management, E-Newsletter, E-Cash, E-Shopping, Advertising Models

Plattformen	Begriffe
Abwicklung von Bankgeschäften über Kommunikationsnetze	
Aktienhandel über das Internet	
Die Geschäftsbeziehungen im gesamten Wertschöpfungsprozess vom Rohstofflieferanten bis zum Kunden wird auf elektronischer Ebene abgewickelt	
Zahlungsverkehr über das Internet	
Anbieten von Waren im Internet	
Versand an Interessenten von Informationsmaterial über Produkte und Preise	
Internetrecherche zur Anbietersuche und anschließendem Einkauf	
Zusammenschluss mehrerer E-Shops zu einer virtuellen Einkaufspassage	
Versteigerungen über das Internet	
Informations- und Meinungs austausch zu bestimmten Interessengebieten	
Werbeformen im Internet	

Die Beispiele für E-Commerce-Plattformen sind keinesfalls vollständig. Sie entwickeln sich zudem ständig weiter und völlig neue Modelle entstehen.

Es bilden sich branchenspezifische Plattformen für Kunden von speziellen Produkten. Gerade die Autoindustrie ist hier führend, denn viele Teile an einem Auto müssen zugeliefert werden.

Unternehmen, die dem Trend nicht folgen, werden irgendwann zu langsam sein und den Anschluss verlieren.

E-Commerce-Akteure

Geschäftsbeziehungen zwischen Unternehmen, Verbrauchern und staatlichen Institutionen werden zunehmend über das Internet abgewickelt.

Die folgende Beziehungsmatrix zeigt auf, in welcher Beziehung an E-Commerce-Aktionen beteiligte Personen stehen können.



7.33 An welchen Stellen ist Ihre Tankstelle in die Matrix einzuordnen? Finden Sie Beispiele zu den übrigen Feldern.

Beziehungsmatrix der beteiligten Personen im E-Commerce

Beteiligte	Unternehmen	Verbraucher	Staatliche Institutionen
Unternehmen	Kontakt zwischen den Unternehmen	Bestell- und Verkaufsprozesse zwischen Verbrauchern und Unternehmen	Kontakt zwischen Unternehmen und staatlichen Einrichtungen
Verbraucher	Kontakt zwischen Kunde und Unternehmen	Handel zwischen Privatpersonen	Kontakt zwischen Privatpersonen und staatlichen Institutionen
Staatliche Institutionen	Staatliche Institutionen wenden sich an Unternehmen	Kontakt zwischen staatlichen Institutionen und Privatpersonen	Geschäftsbeziehungen zwischen staatlichen Stellen und Behörden

Vorteile und Nachteile



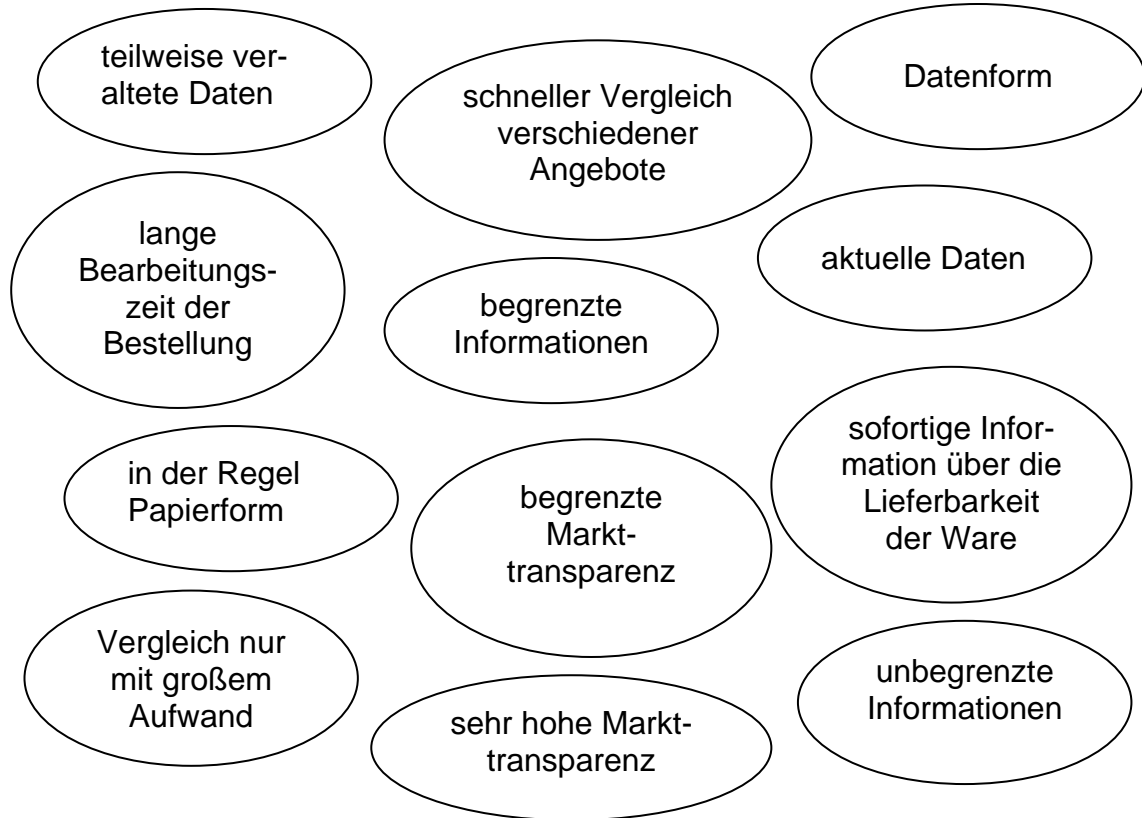
7.34 Welche Vorteile kann der E-Handel Ihrer Tankstelle bringen?



7.35 Welche großen Nachteile sind mit E-Commerce verbunden?



7.36 Wodurch unterscheidet sich E-Commerce vom klassischen Versandhandel? Sortieren Sie die Begriffe und ordnen diese auf die richtige Seite der Tabelle ein!



E-Commerce	Klassischer Versandhandel

7 Resümee

Die folgenden Fragen haben Sie in diesem Heft auf Seite 6 schon einmal beantwortet. Stellen Sie fest, ob sich Antworten darauf finden, wenn Sie ein WWS nutzen.

ja

nein

Welche Artikel werden bevorzugt gekauft?
(Renner)

Welcher Zeitraum vergeht zwischen
Lieferung und Verkauf?

Wie hoch ist der Umsatz pro Warengruppe?



Tragen Sie in die Tabelle die Vorteile der Nutzung des Warenwirtschaftssystems in Ihrer Tankstelle zusammen.
Lesen Sie gegebenenfalls im Anhang Seite 3 nach.

Bereich	Vorteile
Bestellung	
Lagerung und Inventur	
Zahlungsverkehr	
Auswertung und Erfolgskontrolle (Sortimentspflege)	

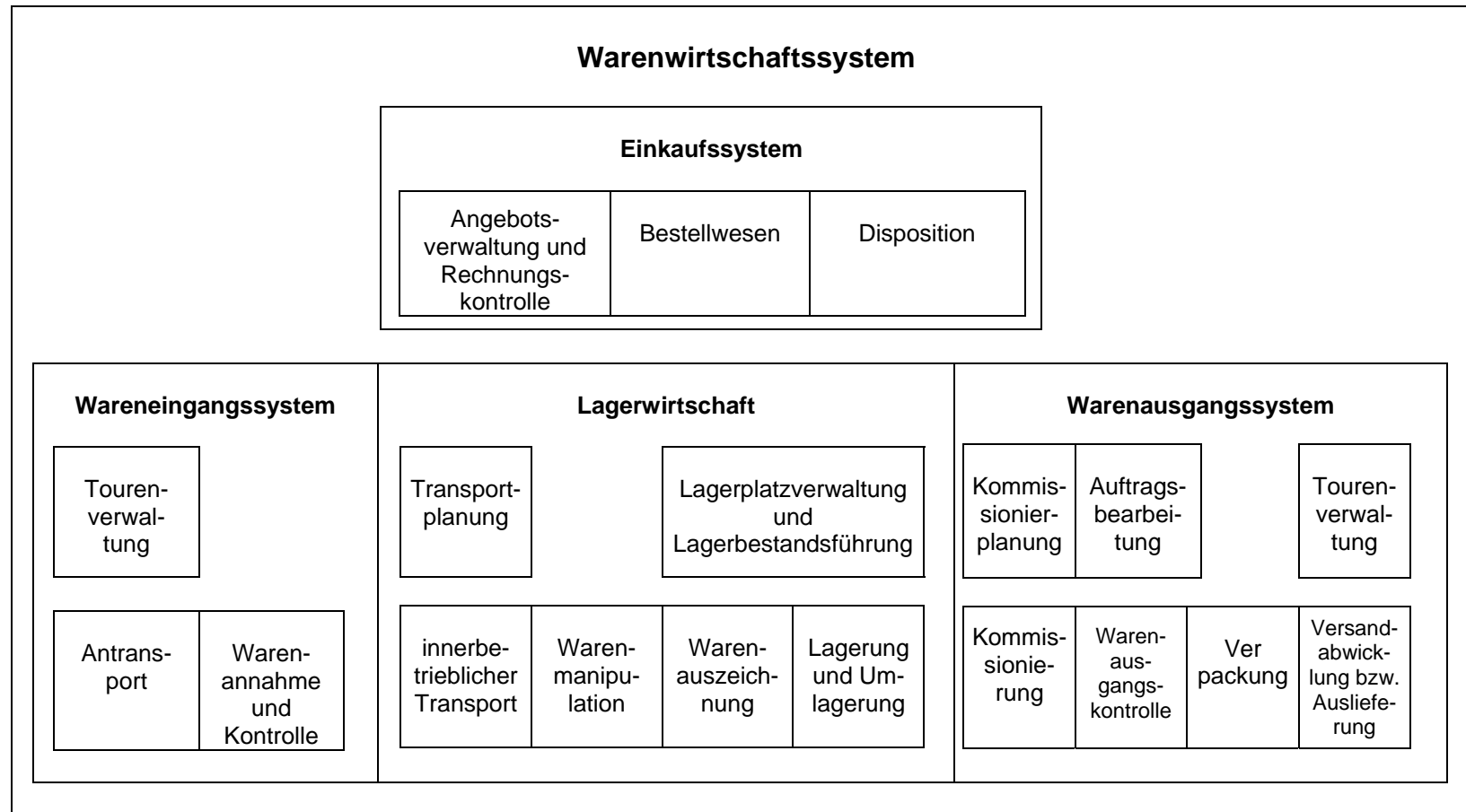
Ein Warenwirtschaftssystem ist keine selbstständig arbeitende Einheit, sondern kann nur durch richtige Handhabung optimal arbeiten. Es sollte deshalb als eine Arbeitserleichterung von den Mitarbeitern der Tankstelle akzeptiert werden, auch wenn es vielleicht am Anfang schwer fällt, die komplexen Zusammenhänge zu verstehen.

Anhang

Lieferanten

Handelsbetrieb

Kunden



Nicht alle aufgeführten Bereiche sind in jedem Handelsbetrieb zu finden – auch nicht in der Tankstelle. Die jeweiligen Bereiche entsprechen der Spezifik eines Unternehmens.

Die Elektronisierung der Warenwirtschaft im Einzelhandel

Bereits 1994 wurde von Gerd Härig, Geschäftsführer und EDV-Spezialist des Bundesverbandes des Deutschen Lebensmittel-Einzelhandels (BVL), festgestellt, dass sich der Mittelstand zunehmend für die computergesteuerte Warenwirtschaft interessiert.

Mehr als 10 Jahre später ist ein deutlicher Entwicklungsschub erkennbar. Warenwirtschaftssysteme (WWS) werden heute nicht mehr als unnötige Kostenverursacher angesehen. Im Gegenteil, ihre Bedeutung für Handelsunternehmen ist inzwischen sehr hoch, denn ihr Einsatz trägt dazu bei, den Erfolg aus dem Warengeschäft zu steigern.

Ein WWS ist die Schnittstelle zwischen Kunde und Handel. Es berücksichtigt alle Bereiche, die notwendig sind, um die gewünschte Ware zum richtigen Zeitpunkt in der nachgefragten Menge am richtigen Ort vorrätig zu haben.

Dazu unterstützt es die zeitliche, räumliche und mengenmäßige Planung und Steuerung der Warenwirtschaft (WW) eines Unternehmens. Es dokumentiert die Warenbewegungen zwischen Lieferanten, Kunden und Lagern. Es bildet also die warenbezogenen Unternehmensprozesse ab.

Wer die Vorteile konsequent nutzen will, muss vorher seine Arbeitsabläufe vom Einkauf bis zum Verkauf genauestens überprüfen. Erst dann werden Ansätze für eine straffe Organisation geliefert und Rationalisierungspotenziale aufgedeckt.

Durch die Verknüpfung der einzelnen Unternehmensbereiche, wie z. B. Beschaffung, Lagerhaltung und Verkauf, entsteht ein umfassendes Informations- und Kommunikationssystem. Durch entsprechende Abfragen kann die Unternehmensentwicklung laufend analysiert werden und notfalls können bestehende Vorgänge sofort neu ausgerichtet werden. So kann z. B. durch das Aufspüren von ertragsschwachen und ertragsstarken Artikeln das Sortiment besser an Kundenwünsche angepasst werden.

Heutzutage gibt es viele verschiedene Händler, die sich mit ähnlichen Produkten um Kunden bemühen. Um die Position am Markt zu verteidigen, ist schnelles Reagieren auf sich ändernde Kundenwünsche unerlässlich. Das WWS schafft die Voraussetzung dafür, dass Informationen schnell und aktuell verfügbar sind und der Unternehmer sofort die richtigen Entscheidungen treffen kann.

Die modernen WWS bestehen aus mehreren Bausteinen, die flexibel an verschiedene Betriebsorganisationen angepasst oder erweitert werden können. Inzwischen werden auch Schnittstellen berücksichtigt, die den Datenaustausch mit nachgelagerten Systemen ermöglichen.

Die Händler müssen sich bei Einführung eines WWS beraten lassen, um die Zuverlässigkeit des Systems und des Anbieters prüfen zu können. Inzwischen ist der Markt der Software-Anbieter auf diesem Gebiet riesengroß und allein bei der Eingabe des Begriffes „Warenwirtschaftssystem“ in eine Suchmaschine im Internet erscheinen weit mehr als **450.000** Ergebnisseiten.

Jeder Händler muss wissen, dass er sich mit dem WWS eine starre Organisationsform ins Haus holt, der er sich zwingend unterwerfen muss.

Vorteile eines Warenwirtschaftssystems

Ein Warenwirtschaftssystem bringt nicht nur Arbeitserleichterungen am Kassearbeitsplatz und bei der Preisauszeichnung. Es bietet vor allem Möglichkeiten, Entscheidungen im Unternehmen zu unterstützen und Arbeitsabläufe zu vereinfachen:

- **Sortimentsoptimierung durch Auswertung der Umsatzstatistik und Zusammenstellung des bestmöglichen Sortiments**
- **Bestandsüberwachung und Disposition an Hand der Lagerstatistik**
Betriebswirtschaftlich wichtig sind die **artikelgenaue Bestandsfortschreibung** und die **artikelgenaue Bestandsüberwachung** sowie die Festlegung des Bestellzeitpunktes und/oder der Bestellmenge.
- **Kurzfristige Erfolgskontrolle mit Hilfe von Kennzahlen**
Betriebswirtschaftliche Kennzahlen, wie z. B. die Handelsspanne oder die durchschnittliche Lagerdauer, können **artikelgenau kurzfristig** abgerufen werden. Kurzfristig ist eine Erfolgskontrolle, wenn sie wöchentlich oder monatlich durchgeführt wird.
- **Automatische Rechnungskontrolle**
Die **Rechnungsprüfung** wird erheblich erleichtert.
- **Erweiterung des Marketings durch Auswertung der Scannerdaten**
Wenn bekannt ist, wer welche **Produkte** kauft, können Einzelhändler und Hersteller daraus schließen, welche Produkte sich **in der Zukunft gut absetzen lassen**.
- **Planung des Personaleinsatzes**
Durch die Erfassung der Kassivorgänge je Zeiteinheit wird festgestellt, wie viele Kassen zu einer bestimmten Tageszeit besetzt sein müssen.

Renner-Penner-Liste

Tankstelle COMFORT OIL
Rennstraße 2
39112 Magdeburg

Art.-Nr.	Bezeichnung	Verkaufsmenge in Monat 2	Verkaufspreis in Monat 2	Umsatz in Monat 2	Umsatz in Monat 1	Differenz Monat 2 – Monat 1	Differenz in %

Kurzfristige Erfolgsrechnung

Tankstelle COMFORT OIL
 Rennstraße 2
 39112 Magdeburg

Bezeichnung	Einstandspreis (EP)	Ø Lagerbestand in €	Verkaufspreis in €	Umsatz in €	Rohgewinn (RG) in €	Handelsspanne	Wareneinsatz in €	Umschlagshäufigkeit (U)	Ø Lagerdauer in Tagen
Formel		$\frac{AB + EB}{2}$			NettoVK – EP	$\frac{\text{Rohgewinn} * 100}{\text{Netto-VK}}$	WarenAB + Zugang - WarenEB	$\frac{\text{Wareneinsatz}}{\text{Ø LB}}$	$\frac{360}{U}$

Auszug aus dem Bundesdatenschutzgesetz vom 14. Januar 2003

§ 1 Zweck und Anwendungsbereich des Gesetzes

- (1) Zweck dieses Gesetzes ist es, den Einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Persönlichkeitsrecht beeinträchtigt wird.
- (2) Dieses Gesetz gilt für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten...

...

§ 3 Weitere Begriffsbestimmungen

- (1) Personenbezogene Daten sind Einzelangaben über persönliche oder sachliche Verhältnisse einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person (Betroffener).
- ...
- (9) Besondere Arten personenbezogener Daten sind Angaben über die rassische und ethnische Herkunft, politische Meinungen, religiöse oder philosophische Überzeugungen, Gewerkschaftszugehörigkeit, Gesundheit oder Sexualleben.

...

§ 3a Datenvermeidung und Datensparsamkeit

Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten und die Auswahl und Gestaltung von Datenverarbeitungssystemen sind an dem Ziel auszurichten, so wenig personenbezogene Daten wie möglich zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Insbesondere sind personenbezogene Daten zu anonymisieren oder zu pseudonymisieren, soweit dies nach dem Verwendungszweck möglich ist und keinen im Verhältnis zu dem angestrebten Schutzzweck unverhältnismäßigen Aufwand erfordert.

§ 4 Zulässigkeit der Datenerhebung, -verarbeitung und -nutzung

- (1) Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten sind nur zulässig, soweit dieses Gesetz oder eine andere Rechtsvorschrift dies erlaubt oder anordnet oder der Betroffene eingewilligt hat.
- (2) Personenbezogene Daten sind beim Betroffenen zu erheben. Ohne seine Mitwirkung dürfen sie nur erhoben werden, wenn
 1. eine Rechtsvorschrift dies vorsieht oder zwingend voraussetzt oder
 - 2.a die zu erfüllende Verwaltungsaufgabe ihrer Art nach oder der Geschäftszweck eine Erhebung bei anderen Personen oder Stellen erforderlich macht oder
 - 2.b die Erhebung beim Betroffenen einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordern würde und keine Anhaltspunkte dafür bestehen, dass überwiegende schutzwürdige Interessen des Betroffenen beeinträchtigt werden.
- (3) Werden personenbezogene Daten beim Betroffenen erhoben, so ist er, sofern er nicht bereits auf andere Weise Kenntnis erlangt hat, von der verantwortlichen Stelle über
 1. die Identität der verantwortlichen Stelle,
 2. die Zweckbestimmungen der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung und
 3. die Kategorien von Empfängern nur, soweit der Betroffene nach den Umständen des Einzelfalles nicht mit der Übermittlung an diese rechnen muss,

zu unterrichten. Werden personenbezogene Daten beim Betroffenen aufgrund einer Rechtsvorschrift erhoben, die zur Auskunft verpflichtet, oder ist die Erteilung der Auskunft Voraussetzung für die Gewährung von Rechten, so ist der Betroffene hierauf, sonst auf die Freiwilligkeit seiner Angaben hinzuweisen. Soweit nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich oder auf Verlangen, ist er über die Rechtsvorschrift und über die Folgen der Verweigerung von Angaben aufzuklären.

§ 4a Einwilligung

- (1) Die Einwilligung ist nur wirksam, wenn sie auf der freien Entscheidung des Betroffenen beruht. Er ist auf den vorgesehenen Zweck der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung sowie, soweit nach den Umständen des Einzelfalles erforderlich oder auf Verlangen, auf die Folgen der Verweigerung der Einwilligung hinzuweisen. Die Einwilligung bedarf der Schriftform, soweit nicht wegen besonderer Umstände eine andere Form angemessen ist. Soll die Einwilligung zusammen mit anderen Erklärungen schriftlich erteilt werden, ist sie besonders hervorzuheben.
- (3) Soweit besondere Arten personenbezogener Daten (§ 3 Abs. 9) erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, muss sich die Einwilligung darüber hinaus ausdrücklich auf diese Daten beziehen.

§ 5 Datengeheimnis

Den bei der Datenverarbeitung beschäftigten Personen ist untersagt, personenbezogene Daten unbefugt zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen (Datengeheimnis). Diese Personen sind, soweit sie bei nicht-öffentlichen Stellen beschäftigt werden, bei der Aufnahme ihrer Tätigkeit auf das Datengeheimnis zu verpflichten. Das Datengeheimnis besteht auch nach Beendigung ihrer Tätigkeit fort.

§ 19 Auskunft an den Betroffenen

- (1) Dem Betroffenen ist auf Antrag Auskunft zu erteilen über
 1. die zu seiner Person gespeicherten Daten, auch soweit sie sich auf die Herkunft dieser Daten beziehen,
 2. die Empfänger oder Kategorien von Empfängern, an die die Daten weitergegeben werden, und
 3. den Zweck der Speicherung.
- ...
- (7) Die Auskunft ist unentgeltlich.

Literaturverzeichnis

Ahlert, Olbrich, Integrierte Warenwirtschaftssysteme und Handelscontrolling
Schäfer-Pöschel Verlag Suttgart 1994

Bundesdatenschutzgesetz vom 14.1.2003

Deutsches Internet-Forum ECIN (<http://www.ecin.de>)

Gömann: RAP-GeWaWi-Leitfaden, unveröffentlichtes Material 1997

Grill, Grzesiak, Mackensen, Nitz: Wirtschaftslehre im Einzelhandel
Gehlen Verlag Bad Homburg von der Höhe 1992

Groh, Schröer: Sicher zur Kauffrau zum Kaufmann im Einzelhandel
Merkur Verlag Rinteln 1993

Der Handel, Das Wirtschaftsmagazin für Handelsmanagement
Deutscher Fachverlag Jahrgang 1994

Heinemeier, Limpke, Jecht: Wirtschaftslehre für Kaufleute im Einzelhandel
Winklers Verlag Darmstadt 1992

Knörr, Gönner, Lind: Wirtschaftslehre des Einzelhandels
Gehlen Verlag Bad Homburg von der Höhe 1990

Kotschenreuter, Grimm: Wirtschaftslehre des Einzelhandels
Winklers Verlag Darmstadt 1992

Rosenbaum: Das Bar-Code Lexikon
bhv-Verlag 1997

Seidel, Temmen: Spezielle Betriebswirtschaftslehre Groß- und Außenhandel
Gehlen Verlag Bad Homburg von der Höhe 1997

Textilwirtschaft, Offizielles Organ des Bundesverbandes des Deutschen
Textileinzelhandelsverbandes e. V.

Wichmann u. a.: Computergestützte Warenwirtschaft im Einzelhandel
Winklers Verlag Darmstadt 1992

Will, Foltin: Computergestützte Warenwirtschaftssysteme mit Lernsoftware,
Handlungsorientiertes Lernmaterial für die Aus- und Weiterbildung im Beruf Kaufmann/
Kaufrau im Einzelhandel, Fachbereich Textil/Bekleidung, Lernarrangement 9, ABV-Verlag
Magdeburg 1996

www.hagel-web.de

Zeitschrift Büro, Ausgabe 3/2004, Jörg Bensch, E-Commerce

Lösungshinweise

Seite 7

7.1 Beurteilen Sie die Effektivität dieser Listenführung.

- Listenführung ist nicht effektiv, weil mit computergestützten Warenwirtschaftssystemen wesentlich umfassendere und detailliertere Aussagen möglich sind und der zeitliche Aufwand dennoch als gering einzuschätzen ist

Seite 8

7.2 Welche Daten benötigen Sie in Ihrer Tankstelle zur Beschreibung und Identifikation der Waren? Ergänzen Sie die Aufzählung:

- Rechnungsdatum, Artikelnummer, Artikelcode, Liefermenge, Rechnungsbetrag, Einkaufspreis, Verkaufspreis, Handelsspanne

7.3 Notieren Sie die in Ihren Augen wichtigsten Vor- und Nachteile eines computergestützten Warenwirtschaftssystems.

Vorteile:

- artikelgenaue, mengen- und wertmäßige Warenverfolgung
- schnelle Verfügbarkeit der Daten
- weniger Fehler
- schnellerer Einkauf
- genauerer Kassenzettel

Nachteile:

- erhöhte Kosten
- hoher Pflegeaufwand
- kein Vertrauen zum System

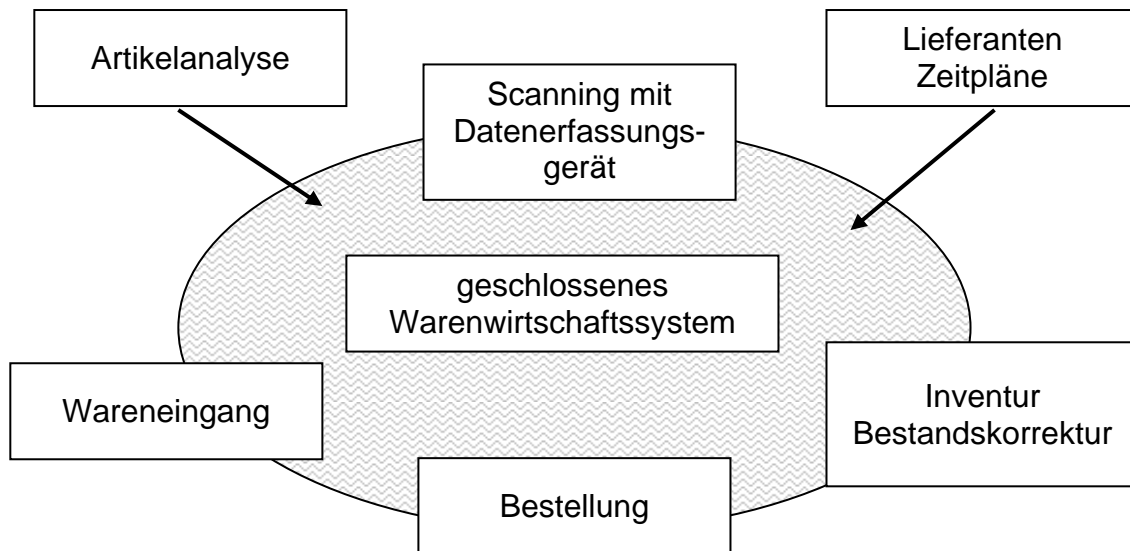
Seite 10

7.4 Nennen Sie mindestens vier Vorteile, die eine Datenfernübertragung dem Tankstellenpächter bringt.

- Zeitersparnis, Kosten sparend, höhere Flexibilität bei der Sortimentsauswahl, kundengerechte Bedarfsdeckung, sofortige Übernahme der Bestellung als Wareneingang (nach erfolgter Wareneingangskontrolle)

Seite 12

7.5 Ergänzen Sie das Schaubild über ein geschlossenes Warenwirtschaftssystem einer Tankstelle.



7.6 Notieren Sie bitte, was darunter zu verstehen ist, und kennzeichnen Sie, welche der beiden Formen bei Ihnen in der Tankstelle vorliegt.

- Artikelgruppengenaue Datenerfassung:
 - Warengruppensysteme, in denen sämtliche Waren in Warengruppen eingeteilt werden
- Artikelgenaue Datenerfassung:
 - Einzelartikelsysteme, in denen jede Artikelart einer Warengruppe zugeordnet wird

Seite 14

7.7 Nennen Sie Unterschiede zwischen einem Betriebssystem und Anwendersoftware.

- Betriebssystem: Benutzeroberfläche, z. B. Windows 7, Windows XP, Linux
- Anwendersoftware: alle Programme, mit denen ein Nutzer am PC arbeitet

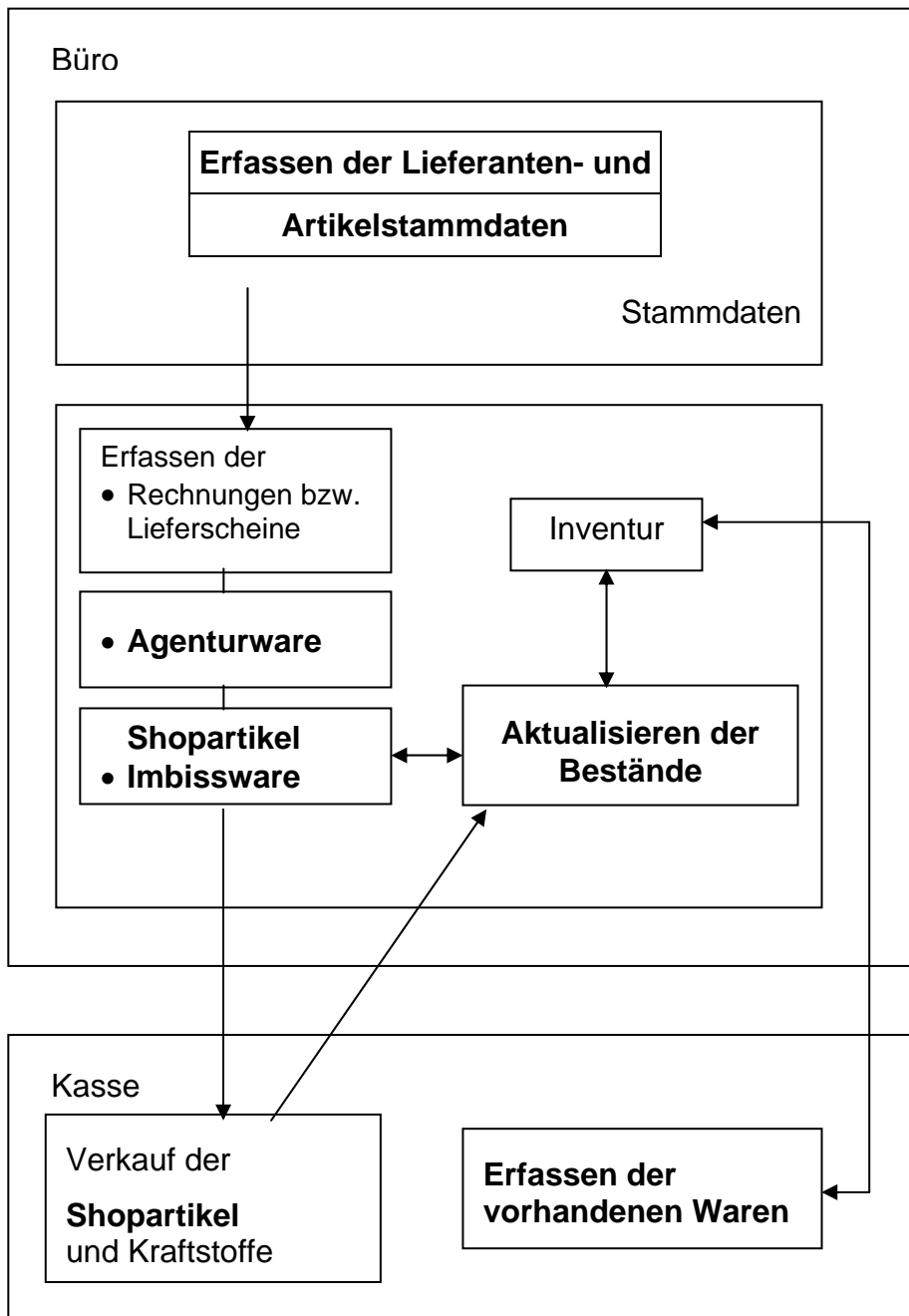
Seite 15

7.8 Ordnen Sie die unten angegebenen Vor- und Nachteile von fertiger und maßgeschneiderter Software in die nachstehende Tabelle ein.

	universelle Software	maßgeschneiderte Software
Vorteile	6.	1./2./3./4./8./9.
Nachteile	5. und 10.	7.

Seite 16

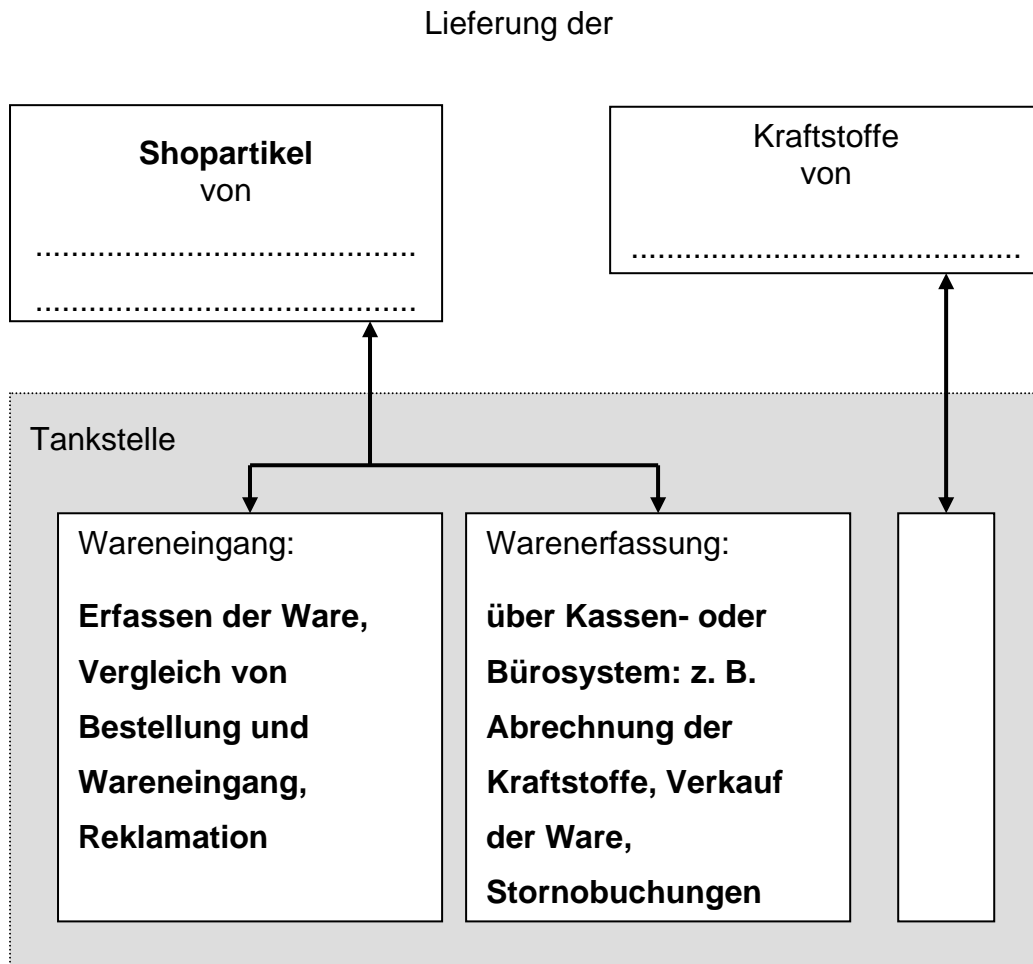
7.9 Stellen Sie den Arbeitsablauf bzw. Informationsfluss des Warenwirtschaftssystems Ihrer Tankstelle in der Übersicht dar. In Abhängigkeit von der Tankstelle sind unterschiedliche Lösungen möglich. Hier ist eine Variante:



Seite 17

An Hand der Kenntnisse über die Zusammenhänge an Ihrer Tankstelle ist es möglich, eine Übersicht über die Warenbewegungen aufzustellen.

7.10 Ergänzen Sie das Schaubild.



Seite 20

7.11 Weshalb können beim Verkauf falsch ab gescannter Waren nicht einfach durch den richtigen Artikel (bei gleichem Preis) ersetzt werden?

- Stornobuchungen sind notwendig, da sonst die buchhalterischen Warenbestände nicht mit den körperlichen Warenbeständen übereinstimmen. Es treten selbst verursachte Artikeldifferenzen auf.

Seite 21

7.12 Vervollständigen Sie bitte folgenden Lückentext, indem Sie die aufgeführten Begriffe an die richtige Stelle setzen.

Zu jeder Person lassen sich **Informationen** sammeln. Allgemeine Daten sind **jedermann** zugänglich. Daten, durch deren unbefugten Gebrauch die Privatsphäre einzelner Personen beeinträchtigt werden kann, nennt man **personenbezogene** Daten. Mit personenbezogenen Daten lässt sich eine Person eindeutig **identifizieren**. Die Erhebung, Verarbeitung und Übermittlung personenbezogener Daten unterliegt daher besonders strengen Anforderungen, die im **Bundesdatenschutzgesetz** geregelt sind. Jeder hat das Recht darauf, dass nicht richtige Daten **berichtigt** und nicht mehr benötigte Daten **gelöscht** werden. Bei Verletzungen des Datenschutzes kann man sich an den **Datenschutzbeauftragten** wenden.

7.13 Erklären Sie in diesem Zusammenhang mit eigenen Worten den Ausdruck „Gläserner Mensch“.

- Personenbezogene Daten sind für Dritte Informationen, die sie für ihre Zwecke ausnutzen können. In dem Moment, in dem Daten einer Person aus verschiedenen Lebensbereichen miteinander verknüpft werden, kann sich ein Außenstehender ein konkretes Bild über die persönlichen und sozialen Verhältnisse des Betroffenen machen. Der Einzelne weiß dabei nicht, welche Informationen über seine Person wem zugänglich sind. Nebensächliche Daten können das Persönlichkeitsbild verfälschen.

Seite 22

7.14 Grenzen Sie die Begriffe Datenschutz und Datensicherheit voneinander ab, indem Sie die folgende Tabelle ausfüllen.

	Datensicherheit	Datenschutz
WAS? Maßnahmen	Ergreifen aller Maßnahmen, die dem Schutz der Daten vor Vernichtung, Verfälschung und Diebstahl dienen.	Ergreifen aller Maßnahmen, die dem Schutz personenbezogener Daten vor Missbrauch dienen.
WARUM? Ziel	Vermeiden von negativen, wirtschaftlichen Folgen durch Datenverlust	Schutz der Privatsphäre und der informationellen Selbstbestimmung des Einzelnen.
WIE? Durchführung	Die Art und Weise der Durchführung ist unternehmensbezogen und freiwillig.	Die Art und Weise der Durchführung ist gesetzlich vorgeschrieben.

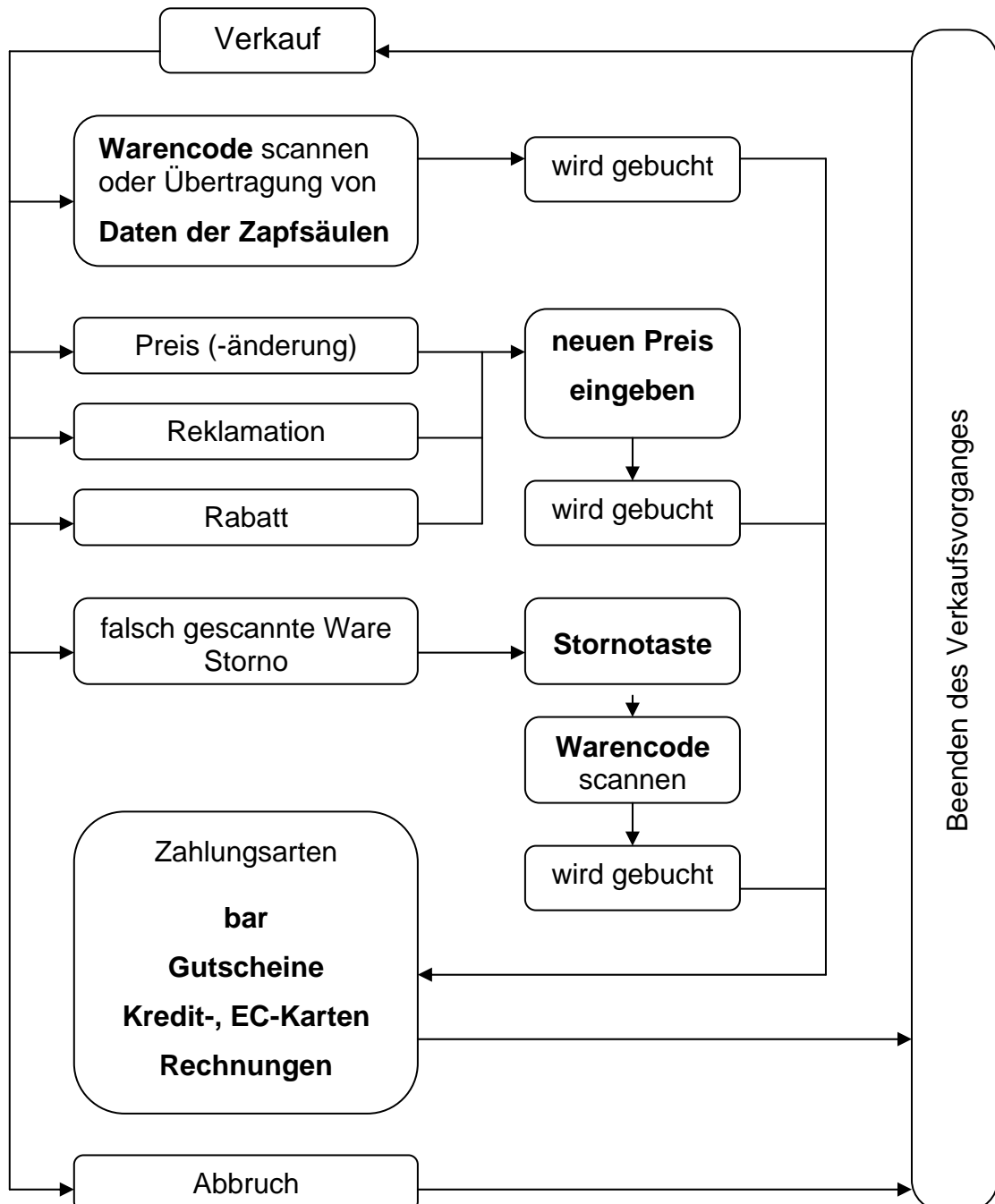
Seite 24

7.15 Die folgenden Punkte beschreiben verschiedene Kassiersituationen im Wandel der Zeit. Bringen Sie die Punkte in eine sinnvolle Reihenfolge, beginnend mit dem ältesten Verfahren.

Ihre Reihenfolge:	F	D	C	A	E	B	G
-------------------	---	---	---	---	---	---	---

Seite 25

7.16 Stellen Sie den Verkaufsvorgang an der Kasse Ihrer Tankstelle dar, indem Sie die folgende Grafik ergänzen.



Seite 26

7.17 Erläutern Sie die Funktionen, die Sie in der Abbildung dargestellt haben.

- Scannen des Etiketts bzw. Barcodes:
Erfassen der Primärdaten in Form der Barcodes
- Übernahme der Daten von der Zapfsäule:
Aufrufen und Übernehmen der in der Zapfsäule gespeicherten Daten (Menge, Preis)
- Preisänderung:
manuell bei Shopware, ohne Einfluss des Pächters bei zentral vorgegebenen Preisen durch Mineralölgesellschaften
- Reklamation:
Bei Mängeln kann der Kunde laut BGB Wandelung, Minderung, Ersatzlieferung oder Schadensersatz fordern.
- Rabatt:
Kundenbonus, Mengenrabatt
- Storno:
Rückgängigmachen des Verkaufsvorganges
- Barzahlung:
Zahlung mit Bargeld, Überprüfen der Beträge
- Kreditkartenzahlung:
bargeldloser Zahlungsverkehr, Karten mit Magnetstreifen

Seite 27

- Gutscheinzahlung:
z. B. Tankscheinhefte einer Firma bzw. eines Konzerns
- andere Zahlungsarten:
Euro-Scheck-Karte
- Abbruch:
Abbruch des Verkaufsvorganges, ohne den Verkauf zu vollziehen

7.18 Welche Daten fließen zwischen Kassen, Bürorechner und den Zapfsäulen?

- Verkaufszahlen für Shopartikel
- Kraft- und Schmierstoffe
- Bestandszugänge und –abgänge
- Reklamationen, Warenrücknahme
- Stornos

Seite 28

7.19 Nennen Sie Beispiele für Waren, bei denen die Mehrwertsteuer unterschiedlich hoch ist.

- Mwst-Satz 19 %: für sonstige Leistungen, Arzneimittel, Non-Food
- Mwst-Satz 7 %: Lieferung von Lebensmitteln, Bücher und Zeitungen, Personennahverkehr, kultureller Bereich wie Kino oder Theater

7.20 Warum ist es wichtig, beim Verkauf von Fast Food, nach dem Verzehrort zu fragen?

- Wegen des unterschiedlichen Mehrwertsteuersatzes der berechnet wird.

7.21 Vervollständigen Sie den folgenden Lückentext.

Zum Kassenbestand bei Geschäftsschluss werden die Ausgaben **hinzugezählt**. Denn hätten wir diese Ausgaben nicht gemacht, wäre der **Kassenbestand** entsprechend höher. Von der Gesamtsumme wird der Kassenbestand des **Vortages** abgezogen, man erhält den Kasseneingang. Einnahmen, die nicht aus Warenverkäufen stammen, nennt man **sonstige** Einnahmen. Dazu gehören z. B. Einnahmen für Miete, Verkauf von Einrichtungsgegenständen, Bareinlage vom Bankkonto. Vom **Kasseneingang** werden die sonstigen Einnahmen abgezogen und man erhält den Betrag der Bareinnahmen aus Warenverkäufen (Tageslosung).

Seite 29

7.22 Ermitteln Sie die Tageslosung. Der Kassenbestand des Vortages betrug 752,00 EUR.

Kassenbericht Nr. 5 vom 3. März 20..				
	brutto	Vorsteuer	netto	netto/gesamt
Kassenbestand bei Geschäftsschluss				620,30
Ausgaben im Laufe des Tages				
1. Zahlungen für Wareneinkäufe und Warennebenkosten				
Habermann ER 4	380,80	60,80	320,00	380,80
Schulze & Co. ER 5	154,70	24,70	130,00	154,70
Fracht ER 3	77,35	12,35	65,00	77,35
2. Geschäftsausgaben				
Putzmittel	35,70	5,70	30,00	35,70
Verpackung	61,88	9,88	52,00	61,88
Werbung	101,15	16,15	85,00	101,15
3. Privatentnahmen				
	250,00	-	250,00	250,00
4. Sonstige				
Einzahlung auf Bankkonto	450,00	-	450,00	450,00
Summe				2.131,88
abzgl. Kassenbestand des Vortages				752,00
= Kasseneingang				1.379,88
Abzgl. Sonstiger Einnahmen				
Miete für März	530,00		530,00	530,00
= Bareinnahmen (Tageslosung) (inkl. Mwst)				849,88
Unterschrift				

Seite 31

7.23 Suchen Sie aus dem Kreuzgitter die Begriffe (9) heraus, die Ergebnisse einer Inventur sein können.

Bestände, Bruch, Diebstahl, Inventurminusdifferenz, Inventurplusedifferenzen, Penner, Renner, Schwund, Verderb

A	S	E	E	W	E	B	S	B	Q	E	Y	A	D	F	G	H	J	S	K	L	L	V	O
T	Z	Z	U	I	K	R	R	F	F	G	H	N	M	W	E	E	C	R	T	Z	J	E	L
P	O	I	K	L	K	U	E	U	A	D	I	E	B	S	T	A	H	L	K	L	M	R	G
E	J	H	G	D	D	C	N	W	I	E	E	R	T	Z	W	U	I	O	I	A	S	D	F
S	W	P	S	R	D	H	N	X	A	H	X	Y	P	E	N	N	E	R	D	F	G	E	N
N	J	K	E	L	P	E	N	N	E	R	H	G	N	F	D	S	A	Q	A	Y	X	R	V
I	N	V	E	N	T	U	R	P	L	U	S	D	I	F	F	E	R	E	N	Z	E	B	G
N	M	H	G	F	Q	D	E	R	T	Z	I	U	U	R	E	W	S	D	C	X	C	V	B
O	K	J	D	D	F	R	G	H	J	E	K	X	C	V	B	Q	W	G	G	F	C	V	B
K	L	K	H	G	F	D	R	E	B	E	S	T	A	E	N	D	E	W	D	S	D	E	F
N	M	O	P	L	K	J	H	S	G	R	T	Z	U	U	I	O	P	O	K	J	H	G	F
B	F	I	N	V	E	N	T	U	R	M	I	N	U	S	D	I	F	F	E	R	E	N	Z
W	Q	E	R	F	V	A	D	F	G	J	U	I	O	P	Z	T	R	E	D	C	V	N	M
T	E	R	E	N	N	E	R	P	O	A	S	D	F	S	C	H	W	U	N	D	P	E	Q
S	W	A	Q	L	F	G	V	H	J	L	K	I	O	Z	R	W	A	D	E	R	G	D	V

7.24 Welche Auswirkungen haben Inventurminus- und Inventurplusedifferenzen auf das Betriebsergebnis Ihrer Tankstelle?

- Inventurdifferenzen wirken sich auf das Betriebsergebnis aus.
- Inventurergebnisse gehen in die Bilanz ein (Gewinn- und Verlustrechnung) und verändern so das Betriebsergebnis, Minusdifferenzen als Verlust und Plusedifferenzen als Gewinn.

Seite 32

7.25 Weshalb ist es notwendig, die Datenpflege im Bürorechner regelmäßig durchzuführen?

- Vermeidung von Inventurdifferenzen
- regelmäßige Erfassung und Ausbuchung von z. B. Verderb, Schwund
- nicht erfolgte Bestandspflege mindert das Betriebsergebnis
- Sortimentsauswahl und Bestellmengen sowie Bestandsmengen sind von der Bestandspflege abhängig

7.26 Welche Auswirkungen hat die Veränderung der Verkaufspreise auf das Betriebsergebnis?

- je höher die erzielte Spanne, desto höher der Gewinn (bei Kostendeckung)
- bei Aktionen kann die erhöhte Verkaufsmenge einen höheren Gewinn bringen
- vor dem Verfallsdatum den Preis senken, d. h. es wird wenigstens noch ein geringer Gewinn erzielt

Seite 34

7.27 Notieren Sie Vor- und Nachteile eines sehr umfangreichen Lagers und einer minimalen Lagergröße.

	Vorteile	Nachteile
maximale Lagergröße	hoher Bestand, günstig für Bedarfsdeckung	hohe Kapitalbindung, zu großer Lagerbestand birgt die Gefahr, dass Ware abläuft
minimale Lagergröße	geringe Kosten, Kapitalbindung niedrig	Gefahr, den Bedarf nicht decken zu können

Seite 35

7.28 Welche Gründe für einen geringen Absatz könnten Sie sich vorstellen?

- Lebenszyklus des Artikels neigt sich dem Ende, modische Trends, technischer Fortschritt
- Kunden bevorzugen einen anderen Anbieter
- Artikel ist kein Verkaufsschlager, muss aber auf Grund der Erwartungshaltung der Kunden im Sortiment bleiben
- Mangelnde Warenpflege
- Schlechte Warenpräsentation bzw. Warenplatzierung

7.29 Erklären Sie den Satz: „Die Waren gehen zum Kunden, die Informationen bleiben bei uns!“

Wir erhalten unter anderem folgende Informationen:

- welcher Artikel in welcher Packungsgröße gekauft wird
- an welchen Tagen und welcher Menge der Artikel gekauft wird
- zu welcher Tageszeit dieser Artikel gekauft wird
- die Anzahl der pro Einkauf gekauften Artikel

Diese können wir für einen optimalen Warenfluss nutzen.

Seite 37

7.30 Welche Größen stellt sie einander gegenüber?

- Warenanfangsbestand
- Wareneingang
- Warenendbestand
- Umsatz
- Gewinn

7.31 Wie kann der Rohgewinn gesteigert werden?

- durch stärkere Nachfrage steigt die verkaufte Menge
- durch eine Erhöhung des Verkaufspreises
- durch Preisverhandlungen konnte der Einkaufspreis gesenkt werden

Seite 40**7.32 Ordnen Sie den folgenden Plattformen die folgenden Begriffe zu!**

Plattformen	Begriffe
Abwicklung von Bankgeschäften über Kommunikationsnetze	E-Banking
Aktienhandel über das Internet	E-Brokerage
Die Geschäftsbeziehungen im gesamten Wertschöpfungsprozess vom Rohstofflieferanten bis zum Kunden wird auf elektronischer Ebene abgewickelt	E-Chain-Management
Zahlungsverkehr über das Internet	E-Cash
Anbieten von Waren im Internet	E-Shopping
Versand an Interessenten von Informationsmaterial über Produkte und Preise	E-Newsletter
Internetrecherche zur Anbietersuche und anschließendem Einkauf	E-Procurement
Zusammenschluss mehrerer E-Shops zu einer virtuellen Einkaufspassage	E-Mall
Versteigerungen über das Internet	E-Auktion
Informations- und Meinungsaustausch zu bestimmten Interessengebieten	Virtual Community
Werbeformen im Internet	Advertising Models

Seite 42

7.33 An welchen Stellen ist Ihre Tankstelle in die Matrix einzuordnen? Finden Sie Beispiele zu den übrigen Feldern.

Beteiligte	Unternehmen	Verbraucher	Staatliche Institutionen
Unternehmen	Kontakt zwischen den Unternehmen	Bestell- und Verkaufsprozesse zwischen Verbrauchern und Unternehmen	Kontakt zwischen Unternehmen und staatlichen Einrichtungen
	Beispiel: Automobilhersteller und Zulieferer	Beispiel: Online-Kataloge	Beispiel: Umsatzsteuer-Voranmeldung
Verbraucher	Kontakt zwischen Kunde und Unternehmen	Handel zwischen Privatpersonen	Kontakt zwischen Privatpersonen und staatlichen Institutionen
	Beispiel: Einholen eines Angebotes	Beispiel: E-bay	Beispiel: ELSTER
Staatliche Institutionen	Staatliche Institutionen wenden sich an Unternehmen	Kontakt zwischen staatlichen Institutionen und Privatpersonen	Geschäftsbeziehungen zwischen staatlichen Stellen und Behörden
	Beispiel: Vermittlung von Arbeitslosen	Beispiel: Online-Stellenmarkt des Arbeitsamtes	Beispiel: Weitergabe von Daten des Einwohnermeldeamtes an andere Ämter

Seite 43

7.34 Welche Vorteile kann der E-Handel Ihrer Tankstelle bringen?

- schnelle Abwicklung von Aufträgen
- schneller Informationsfluss
- Zeit- und Geldeinsparungen,
- Standorte spielen für Vertragsverhandlungen keine Rolle
- keine Öffnungszeiten
- weltweites Verkaufsgebiet
- Lieferungen zum gewünschten Termin senken Lagerkosten

7.35 Welche großen Nachteile sind mit E-Commerce verbunden?

- traditionelle Arbeitsplätze von Verkäufern, Vertretern und Einkäufern sind bedroht
- Einkaufserlebnis fällt weg
- soziale Kontakte verkümmern
- lange Lieferantensuche wegen großem Angebot
- Wegfall einzelner Produktionsstufen

Seite 44

7.36 Wodurch unterscheidet sich E-Commerce vom klassischen Versandhandel? Sortieren Sie die Begriffe und ordnen diese auf die richtige Seite der Tabelle ein!

E-Commerce	Klassischer Versandhandel
<ul style="list-style-type: none"> • Schneller Vergleich verschiedener Angebote • sehr hohe Markttransparenz • Datenform - aktuelle Daten • sofortige Information über die Lieferbarkeit der Ware • unbegrenzte Informationen 	<ul style="list-style-type: none"> • Teilweise veraltete Daten • lange Bearbeitungszeit der Bestellung • in der Regel Papierform • Vergleich nur mit großem Aufwand • begrenzte Informationen • begrenzte Markttransparenz