

Vorwort	4
Gut zu wissen: Informationen zu den Einträgen	5
1. Unternehmen im Einzelhandel	7
2. Lern- und Arbeitsmethoden	18
3. Verkauf und Beratung	24
4. Gesprächsführung	35
5. Besondere Verkaufssituationen	43
6. Kasse und Bezahlung	49
7. Warenkunde	56
8. Warenbeschaffung und -kontrolle	60
9. Warenwirtschaftssystem	67
10. Warenwirtschaftliche Analyse	70
11. Warenannahme, Lagerung und Pflege	74
12. Warenpräsentation	78
13. Wirtschafts- und Sozialkunde	85
14. Werbung und Verkaufsförderung	91
15. Serviceleistungen	101
16. Recht und Gesetz	103
17. Umwelt	118
18. Sicherheit	121
19. Kaufmännisches Rechnen	125
Alphabetische Liste der Abkürzungen	132
Alphabetisches Glossar	134