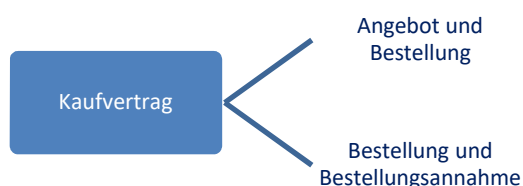


Lösungshinweise zu Ausgangssituation 2:

- a) **Kundenorientierung** bedeutet, dass die Bedürfnisse, Wünsche und Erwartungen der Kunden im Mittelpunkt aller unternehmerischen Entscheidungen stehen. Neben der Qualität der angebotenen Produkte und einem guten Service spielt das kundenfreundliche Verhalten der Mitarbeiter und ein flexibles Eingehen auf die Wünsche der Kunden dabei eine wesentliche Rolle. Ziel der Kundenorientierung ist es, stabile Kundenbindungen aufzubauen.

Folgende Aspekte gehören zu einem **kundenorientierten Verhalten während des Kassiervorgangs:**

- Sie nehmen Blickkontakt mit dem Kunden auf und begrüßen ihn freundlich.
 - Sie sprechen, wenn möglich, den Kunden mit seinem Namen an (Stammkunden).
 - Sie behandeln die gekaufte Ware sehr sorgfältig und verpacken Sie auf Wunsch des Kunden als Geschenk.
 - Sie bedanken sich beim Kunden für den Kauf und bestätigen noch einmal seine Kaufentscheidung.
 - Sie fragen den Kunden ggf. nach seiner Kundenkarte oder bieten ihm die Ausstellung einer Kundenkarte an.
 - Zahlt der Kunde mit einer Kredit- oder Bankkarte, haben Sie die Möglichkeit, ihn mit seinem Namen anzusprechen.
 - Sie übergeben dem Kunden die Ware mit dem Kassenbeleg und packen sie ggf. in eine Tragetasche ein.
 - Sie verabschieden den Kunden freundlich.
- b) Die **Kassiertätigkeit** ist eine verantwortungsvolle Aufgabe, die neben Konzentrations-, Organisations- und Kommunikationsfähigkeiten auch gute verkaufpsychologische Kenntnisse erfordert. Zusätzlich benötigt die Kassierkraft umfassende Kenntnisse der unternehmensinternen Betriebs- und Arbeitsabläufe, über wesentliche einzelhandelsrelevante Gesetze und die Abwicklung der unterschiedlichen Zahlungsvorgänge. Durch ein freundliches und kundenorientiertes Verhalten kann die Kassierkraft dazu beitragen, dass der Kunde den Einkauf in guter Erinnerung behält und er somit an das Unternehmen gebunden wird.
- c) Der **Kaufvertrag** ist ein Rechtsgeschäft, das durch einen Antrag und eine Annahmeerklärung, also durch zwei inhaltlich übereinstimmende Willenserklärungen, zustande kommt. Dabei kann der Antrag auf den Abschluss des Kaufvertrages vom Verkäufer oder vom Käufer ausgehen. Entweder der Verkäufer unterbreitet ein Angebot, das der Käufer annimmt (Angebot und Bestellung) oder der Käufer bestellt eine Ware ohne vorheriges Angebot und der Verkäufer nimmt die Bestellung an. (Bestellung und Bestellsannahme).



Die Willenserklärungen können sowohl mündlich und schriftlich als auch durch reine Handlungen, wie z. B. einen Handschlag oder Kopfnicken abgegeben werden.

- d) Mit dem Abschluss des Kaufvertrages entstehen für beide Vertragsparteien Rechte und Pflichten (**Verpflichtungsgeschäft**), die erfüllt werden müssen, um die vertraglichen Vereinbarungen abzuschließen (**Erfüllungsgeschäft**). Um den Vertrag zu erfüllen, muss der Verkäufer dem Käufer die einwandfreie Ware rechtzeitig an dem richtigen Ort übergeben, dem Käufer das Eigentum an der Ware verschaffen und das Geld annehmen. Der Käufer dagegen ist verpflichtet, dem Verkäufer den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen und die gekaufte Sache abzunehmen (§ 433 BGB).

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 433 Vertragstypische Pflichten beim Kaufvertrag

- (1) Durch den Kaufvertrag wird der Verkäufer einer Sache verpflichtet, dem Käufer die Sache zu übergeben und das Eigentum an der Sache zu verschaffen. Der Verkäufer hat dem Käufer die Sache frei von Sach- und Rechtsmängeln zu verschaffen.
- (2) Der Käufer ist verpflichtet, dem Verkäufer den vereinbarten Kaufpreis zu zahlen und die gekaufte Sache abzunehmen.

- e) Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) schützt Kinder und Jugendliche vor den Folgen des Rechts- und Geschäftsverkehrs. **Kinder unter sieben Jahren sind geschäftsunfähig** (§ 104 BGB). Die Willenserklärung eines Geschäftsunfähigen ist nichtig (§ 105 BGB). **Kinder bzw. Jugendliche zwischen 7 und 18 Jahren sind beschränkt geschäftsfähig** (§ 106 BGB). Rechtsgeschäfte beschränkt geschäftsfähiger Personen bedürfen grundsätzlich der Zustimmung der gesetzlichen Vertreter. Wird ein Rechtsgeschäft von Minderjährigen ohne vorherige Zustimmung der gesetzlichen Vertreter abgeschlossen, ist der Vertrag schwebend unwirksam. Dies bedeutet, dass der Vertrag bei Ablehnung durch die gesetzlichen Vertreter unwirksam oder bei deren nachträglicher Zustimmung wirksam wird. Verträge, die der Minderjährige im Rahmen der ihm zur Verfügung gestellten Mittel abschließt, sind wirksam (Taschengeldparagraf § 110 BGB).

Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 110 Bewirken der Leistung mit eigenen Mitteln

Ein von dem Minderjährigen ohne Zustimmung des gesetzlichen Vertreters geschlossener Vertrag gilt als von Anfang an wirksam, wenn der Minderjährige die vertragsmäßige Leistung mit Mitteln bewirkt, die ihm zu diesem Zweck oder zu freier Verfügung von dem Vertreter oder mit dessen Zustimmung von einem Dritten überlassen worden sind.

Lösungshinweise zu Ausgangssituation 5:

- a) In die Euro-Banknoten sind eine Vielzahl von Sicherheitsmerkmalen eingearbeitet, die es ermöglichen, sie auf ihre Echtheit zu überprüfen.

Im Folgenden sind wesentliche **Sicherheitsmerkmale der Euro-Banknoten** aufgeführt:

- Das Banknotenpapier besteht aus reiner Baumwolle, daher fühlt sich der Geldschein griffig und fest an.
- Durch ein besonderes Druckverfahren (**Stichtiefdruckverfahren**) wird ein ertastbares Relief erzeugt. Die Abkürzungen der Europäischen Zentralbank (BCE ECB EZB EKT EKP), die Wertzahl der Banknote und die Fenster und Tore sind dadurch ertastbar.
- Wird die Banknote gegen das Licht gehalten, erscheint der bei der Papierproduktion eingearbeitete **Sicherheitsfaden**, auf dem das Wort „Euro sowie die Wertzahl des Geldscheins zu erkennen sind.
- Ein **Wasserzeichen** wird auf beiden Seiten des unbedruckten Bereichs sichtbar, wenn die Banknote gegen das Licht gehalten wird.
- Ein **Durchsichtsregister** auf der linken oberen Ecke der Vorderseite der Banknote zeigt unregelmäßige Zeichen, die im Gegenlicht die vollständige Wertzahl des Geldscheins bilden.
- Durch Kippen der Banknote erscheint je nach Betrachtungswinkel im **Folienstreifen** auf der Vorderseite die Wertzahl der Banknote und das „€“-Symbol vor einem regenbogenfarbenen Hintergrund. Am Rand erscheint die Wertzahl in sehr kleiner Schrift.
- Auf der Rückseite der 5-Euro-, 10-Euro- und 20-Euro-Banknote erscheint ein glänzender Streifen (**Perlglanzstreifen**), auf dem die Wertzahl der Banknote und das „€“-Symbol zu erkennen sind. Die Banknoten höherer Stückelung verfügen hingegen über ein optisch variables Farbelement **50 50**
- Fluoreszierende Farben und Fasern im Papier ermöglichen die Überprüfung der folgenden Merkmale mithilfe eines Geldscheinprüfgerätes, das mit UV-Licht arbeitet:
- Das Banknotenpapier fluoresziert nicht und bleibt unter UV-Beleuchtung dunkel.
- Die ins Papier eingearbeiteten Fasern leuchten unter UV-Licht auf der Vorder- und Rückseite in den Farben rot, grün und blau.
- Die blaue Flagge auf der Banknoten-Vorderseite und die Unterschrift des EZB-Präsidenten leuchten unter UV-Licht grün, die gelben Sterne der Flagge erscheinen unter UV-Licht orange.
- Die Europakarte, die Brücke und der Notenwert auf der Banknoten-Rückseite leuchten unter UV-Licht in gelber Farbe.

Information

Einführung der „Europa“-Serie

Die Europäische Zentralbank bringt neue Euro-Banknoten in Umlauf. Die Einführung erfolgt schrittweise in aufsteigender Reihenfolge.

Begonnen wurde im Mai 2013 mit dem 5-Euro-Schein, im September 2014 erschien die neue 10-Euro-Note. Zusätzlich technische Sicherheitsmerkmale sollen einen verbesserten Fälschungsschutz gewährleisten. Zu diesen Merkmalen zählen u.a. die Smaragdzahlen, die beim Kippen des Scheins ihre Farbe von Smaragdgrün in Tiefblau verändert und das Porträt der Europa, das bei Gegenlicht sowohl im Wasserzeichen als auch beim Kippen im silbernen Sicherheitsstreifen erscheint.

Die bisherigen Banknoten behalten natürlich ihre Gültigkeit, werden jedoch nach und nach von den Zentralbanken durch die neuen Banknoten ersetzt.



- b) Sie bitten den Kunden Herrn Meyer um Verständnis und erklären ihm freundlich, dass Sie ohne Ansehen der Person laut der betriebsinternen Kassieranweisung verpflichtet sind, Geldscheine bei der Annahme auf ihre Echtheit hin zu prüfen.

In Deutschland sind das Fälschen und das wissentliche Inverkehrbringen von gefälschten Banknoten strafbar. Dazu zählt auch die Weiter- oder Rückgabe von Falschgeld.

Erhalten Sie an der Kasse tatsächlich Falschgeld, verhalten Sie sich ruhig und wenden sich an einen Vorgesetzten oder eine Kassenaufsicht, die Sie in dieser Situation unterstützen.

Sie erklären dem Kunden ruhig und sachlich, dass die Überprüfung des Zahlungsmittels ergeben hat, dass es sich um Falschgeld handelt und Sie gesetzlich verpflichtet sind, das Falschgeld einzubehalten und an die Polizei zu übergeben. Sie bitten den Kunden bis zum Eintreffen der Polizei zu warten oder seine Personalien zu hinterlegen, um bei der Klärung des Sachverhaltes zu helfen. Das Falschgeld wird der Polizei übergeben.

Für Falschgeld gibt es keinen Ersatz.

- c) Reklamiert ein Kunde sein Wechselgeld, ist die Durchführung einer Kassenbestandsaufnahme - der sogenannte Kassensturz - notwendig. Sie entschuldigen sich beim Kunden Herrn Meyer für die Unstimmigkeiten und benachrichtigen unverzüglich eine zur Durchführung einer Kassenbestandsaufnahme berechnigte Person (z. B. Vorgesetzter, Geschäftsinhaber, Kassenaufsicht). Sie bitten die nachfolgenden Kunden um Verständnis oder bitten sie, an einer anderen Kasse zu zahlen.
- d) Eine eventuell vorliegende Kassendifferenz wird durch den Vergleich des Soll-Bargeldbestandes laut Kassenabschluss und dem Ist-Kassenbestand ermittelt.

Berechnung des Ist-Kassenbestandes:

| | |
|---|--|
| Bargeldbestand zum Zeitpunkt der Kassenbestandsaufnahme | |
| + Ausgaben im Laufe des Tages | |
| - Einnahmen im Laufe des Tages | |
| - Wechselgeldbestand zu Geschäftsbeginn | |
| <hr/> | |
| = Ist-Bargeldbestand zum Zeitpunkt der Kassenbestandsaufnahme | |

Ist- Bargeldbestand < Soll-Bargeldbestand = **Kassenfehlbetrag**

Ist-Bargeldbestand > Soll-Bargeldbestand = **Kassenüberschuss**

Ergibt sich bei der Kassenbestandsaufnahme ein entsprechender Kassenüberschuss, händigen Sie dem Kunden Herrn Meyer das zu wenig ausgezahlte Wechselgeld mit einer freundlichen Entschuldigung aus. Ergibt sich keine Kassendifferenz, ist es wichtig, dem Kunden freundlich zu erklären, dass kein Kassierfehler vorliegt und er das Wechselgeld in der richtigen Höhe erstattet bekommen hat.

- e) Entsteht aufgrund der Bearbeitung von Sonderfällen oder durch hohes Kundenaufkommen eine Warteschlange an Ihrer Kasse, entschuldigen Sie sich bei den wartenden Kunden für die Unannehmlichkeiten und
- Bitten einen Kollegen/ eine Kollegin, Sie an der Kasse zu unterstützen,
 - bemühen sich darum, dass eine weitere Kasse geöffnet wird oder
 - bitten die Kunden, wenn möglich, an einer anderen Kasse zu bezahlen.