

BARGELDLOSES BEZAHLEN

MARKEN LEHR BR!EF

Bargeldloses Bezahlen ✓



In Kooperation mit

 girocard

Lebensmittel
Zeitung direkt
LERNWELT



MEHR WISSEN, BESSER VERKAUFEN.

In der LZ direkt Lernwelt bündeln die LZ Medien ihre Weiterbildungsangebote (Digital, Print, Präsenz) für den Lebensmitteleinzelhandel. Praktisches Waren- und Verkaufswissen für Supermarktmitarbeiter – Kaufleute, Marktleiter und Warengruppenverantwortliche.

lzdirekt-lernwelt.de

training.lzdirekt.de



EDITORIAL



WILLKOMMEN IM MARKEN-LEHRBRIEF BARGELDLOSES BEZAHLEN!

Diese Broschüre bietet Dir praktisches Warenwissen zum Thema am Beispiel der Girocard. Aktuelle Marktdata, Hintergrundinfos und Praxis-Tipps machen sie zum idealen Begleiter im Berufsalltag. Die beste Art und Weise, um Dein Grundlagenwissen zu vertiefen und mit Wissen zu punkten.

WAS ERWARTET DICH?

Die Broschüre ist so aufgebaut, dass sie Dir auf kurzem Weg und mit viel Liebe zur Wissensvermittlung das Wichtigste zum Thema bargeldloses Bezahlen am POS, zu den entsprechenden Produkten im Handel sowie dem verkaufsfördern den Umgang mit ihnen präsentiert.



NICOLE GROHMANNS
HEAD OF LZ DIREKT
LERNWELT

Jede der folgenden Doppelseiten enthält eine in sich abgeschlossene Information und zusätzlich eine Testfrage, mit der Du Dein Wissen noch einmal überprüfen kannst. Die dazugehörige Lösung findet sich auf der jeweils nächsten Seite. Der Testbogen am Schluss der Broschüre gibt Dir die Gelegenheit, das Gelernte unter Beweis zu stellen.

Wichtig: Zu diesem Markenlehrbrief gibt es auch ein E-Training, das Dir Klick für Klick wertvolle Zusatzinfos zum Thema liefert.

Viel Spaß beim Entdecken und Lernen!

Herzlich,

Deine

Nicole Grohmann

INHALT

STEP-BY-STEP

MARKTWISSEN

- 06 Bargeldlos ist gefragt
- 08 Mit der Karte steigt der Umsatz

WARENWISSEN

- 10 Historie der Kartenzahlung
- 12 Bargeldlos: die Möglichkeiten
- 14 Kontaktlos-Technologie
- 16 Mobile Payment
- 18 Mobil & smart: digitale Girocard
- 20 Auf Nummer sicher

POS-WISSEN

- 22 Im Handel beliebt
- 24 Tipps für den Handel
- 26 Girocard: Der Star an der Kasse

WISSEN PLUS

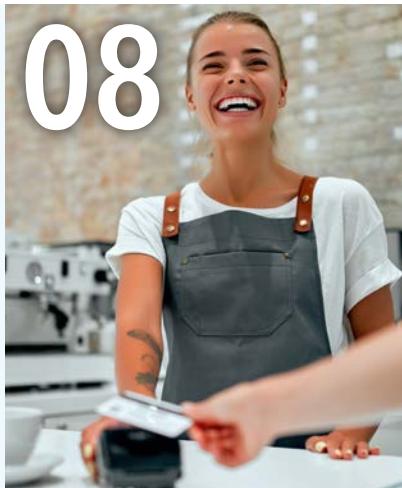
- 28 Verbraucherfragen beantwortet
- 30 Rund um das bargeldlose Bezahlen
- 32 Bargeldlos erfolgreich

WISSEN TO GO

- 33 Alles klar? Wissens-Check 1
- 34 Wissens-Check 2 & Lösung
- 35 Noch mehr Brainfood & Impressum



08



WUSSTEST DU SCHON, ...

... dass die Girocard früher „EC-Karte“ hieß? Viele Menschen nennen sie auch heute noch so – oder einfach „Bankkarte“. In Deutschland hat fast jede Person mindestens eine davon im Portemonnaie. An der Kasse ist sie die meistgenutzte, am weitesten verbreitete und beliebteste elektronische Bezahlvariante bei Kunden und Händlern.

16



Deutschlandweit lässt sich die Girocard an über einer Million Terminals zum Bezahlen einsetzen. Zur Girocard gehört außerdem das deutsche Geldautomatensystem mit rund 60.000 Geldautomaten. Für Sicherheit sorgt schon ab der ersten Transaktion die PIN. Zudem werden alle Transaktionen im Girocard-System ausschließlich über den fälschungssicheren EMV-Chip abgewickelt.

Die Deutsche Kreditwirtschaft bietet mit der Girocard eine bewährte und sichere Bezahlösung, auf die sich Handel und Kunden seit vielen Jahren verlassen können. Angetrieben durch die zunehmende Digitalisierung entwickeln sich neue Möglichkeiten des bargeldlosen Bezahlens in einem rasanten Tempo. Da heißt es, gut informiert zu bleiben.

Alles was Du zu den einzelnen Möglichkeiten des bargeldlosen Bezahlens wissen musst, erfährst Du in diesem Markenlehrbrief. Für einen besseren Lesefluss sprechen wir, wenn nicht anders möglich, in der männlichen Form. Wir meinen aber immer gleichermaßen alle Gender.

Noch ein Tipp: Klick Dich auch ins **E-Training**. Es liefert ergänzende Informationen für nachhaltiges Lernen. Für Deine erfolgreiche Teilnahme kannst Du Dir **am Kursende ein Zertifikat als Bestätigung** ausstellen lassen.

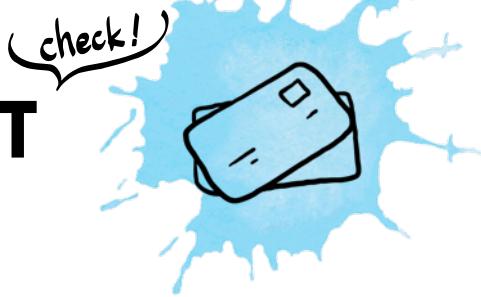
Viel Spaß beim Lesen!

Dein Girocard-Team

24



BARGELDLOS IST GEFRAGT



Die Anzahl der bargeldlosen Transaktionen in Deutschland ist zwischen 2017 und 2021 kontinuierlich gestiegen – von etwas über 21 Milliarden auf über 27 Milliarden.¹ Vor allem die Girocard verstärkt diesen Trend. Sie gehört zu fast jedem gängigen Girokonto und wird von den Verbrauchern besonders gerne für bargeldloses Bezahlen an der Ladenkasse benutzt, wie eine Erhebung der Deutschen Kreditwirtschaft aus dem Jahr 2023 zeigt: Die Anzahl der Transaktionen mit der Girocard ist von 2,5 Milliarden im Jahr 2013 kontinuierlich bis auf knapp 7,5 Milliarden im Jahr 2023 gestiegen. Dies

entspricht einer durchschnittlichen Steigerung von 12,4 Prozent pro Jahr. 2023 verzeichnete die Girocard – als Deutschlands führende Debitkarte – zudem ein sattes Plus bei den aktiven Terminals: von 1.046.000 im Jahr 2022 auf 1.132.000 Terminals, was einem Anstieg von 8,3 Prozent entspricht.² Das große Wachstum bei den Terminals belegt, dass sich sowohl Kunden als auch Handel immer öfter für die Girocard entscheiden.

DIE GIROCARD BOOMT

Der Umsatz im bargeldlosen Zahlungsverkehr steigt kontinuierlich an. Lag der Umsatz 2016 laut Statista noch bei rund 54 Milliarden Euro, verzeichnete er 2021 knapp 66 Milliarden Euro. Dementsprechend stiegen auch die Umsätze der Girocard in den Jahren 2013 bis 2023: von 140 Milliarden Euro auf 304 Milliarden Euro – und damit durchschnittlich um 8,8 Prozent pro Jahr.³

GIROCARD, AKTIVE TERMINALS

Angaben in Tausend
Durchschnittliche Steigerung
pro Jahr 4,2 Prozent



Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft, Stand Februar 2024

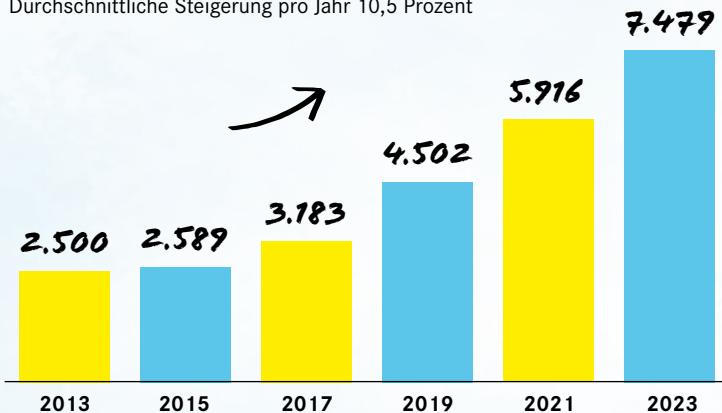
1 Quelle: Statista-Studie „Bargeldloser Zahlungsverkehr“, 2021

2, 3 Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft, Stand Februar 2024

GIROCARD, ANZAHL DER TRANSAKTIONEN

Angaben in Millionen

Durchschnittliche Steigerung pro Jahr 10,5 Prozent

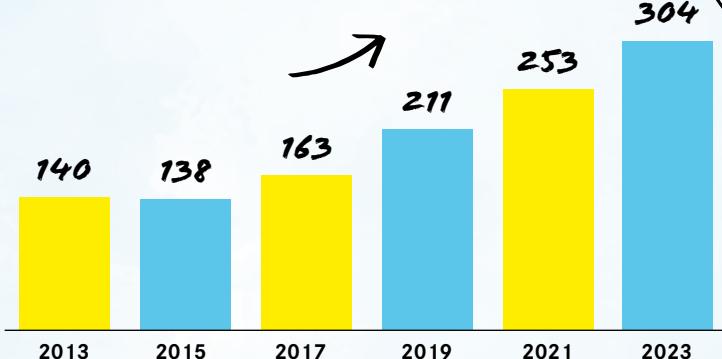


Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft, Stand Februar 2024

GIROCARD, UMSÄTZE

Angaben in Milliarden

Durchschnittliche Steigerung pro Jahr 7,3 Prozent



Quelle: Die Deutsche Kreditwirtschaft, Stand Februar 2024



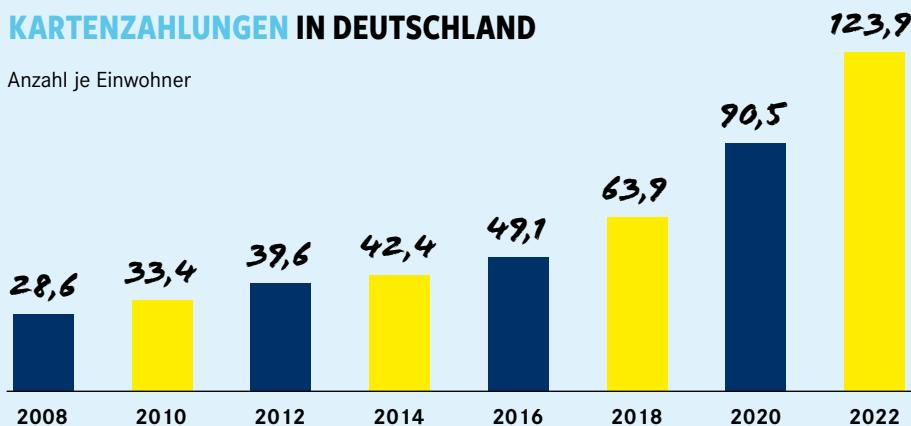
WIE HOCH WAR DER UMSATZ DER GIROCARD IM JAHR 2023?

- 284 Milliarden Euro
- 288 Milliarden Euro
- 304 Milliarden Euro



KARTENZAHLUNGEN IN DEUTSCHLAND

Anzahl je Einwohner



Quelle: EZB, Anzahl der Kartenzahlungen je Einwohner pro Jahr in Deutschland von 2000 bis 2022 Statista, Stand November 2023



WIE HOCH WAR DER UMSATZ DER GIROCARD IM JAHR 2023?

✓ 304 Milliarden Euro

MIT DER KARTE STEIGT DER UMSATZ

Umgangssprachlich wird die Girocard von vielen Menschen immer noch „EC-Karte“ genannt. Die Abkürzung „EC“ steht dabei für „Electronic Cash“. Im Jahr 2007 wurde die EC-Karte in „Girocard“ umbenannt. Girokarten sind Debitkarten – also Bankkarten, bei denen der Umsatz sofort von einem dazugehörigen Girokonto abgebucht wird.



DIE GIROCARD LIEGT VORN

Im Jahr 2022 tätigte jede in Deutschland lebende Person durchschnittlich etwa 123,9 Kartenzahlungen (siehe Grafik auf Seite 8). Dies geht aus einer Erhebung der EZB (Europäische Zentralbank) hervor. Damit erreicht die Nutzung einen neuen Höchstwert. Kein Wunder, denn in den vergangenen Jahren hat die bargeldlose Zahlung maßgeblich an Bedeutung gewonnen. Etwa 61,8 Prozent des Umsatzes wurden im Jahr 2023 mit Kartenzahlung erzielt.¹ Dabei machte die Zahlung mit der Girocard den Großteil der Kartenzahlungen aus: Im Jahr 2023 lag der Anteil von Girocard-Zahlungen am Umsatz im deutschen Einzelhandel bei 42,4 Prozent.² Damit ist sie die am meisten genutzte Debitkarte in Deutschland.



1, 2 Quelle: EHI Retail Institute-Studie „Zahlungssysteme im Einzelhandel 2024“, Umsatzanteile im stationären deutschen Einzelhandel im Jahr 2023



WIE OFT ZAHLT JEDER DEUTSCHE IM JAHR MIT KARTE?

- Etwa 84 Mal
- Etwa 1.000 Mal
- Etwa 124 Mal

HISTORIE DER KARTENZAHLUNG

VOM PAPIER INS SMARTPHONE

Hast Du Dich schon mal gefragt, wie es eigentlich dazu kam, dass wir heute ganz selbstverständlich bargeldlos bezahlen? Die ersten Kreditkarten kamen in den 1950er-Jahren auf den Markt – als sogenannte „Chargekarten“. Sie räumten eine Summe als Kredit ein, der am Monatsende auszugleichen war. Danach dauerte es keine 50 Jahre mehr bis zur Zahlung mit Eingabe der PIN und heute zahlen wir sogar mit dem Smartphone!

1950

Im Jahr 1950 kommt die erste Universalkreditkarte mit dem Namen „Diners Club“ in den USA auf den Markt.



1950: DINERS CLUB ERÖFFNET ALS DAS ERSTE UNABHÄNGIGE KREDIT-KARTENUNTERNEHMEN.

1958

Markteinführung der „American Express“ – zuerst noch auf Papier getippt, ein Jahr später dann aus Plastik.



WIE OFT ZAHLT JEDER DEUTSCHE IM JAHR MIT KARTE?

Etwa 124 Mal

1959

Die erste Kreditkarte aus Plastik kommt auf den Markt. Sie ermöglicht es den Händlern, einen Kaufbeleg auf Kohlepapierzetteln zu erstellen. Dieser wird mit dem „Imprinter“ erstellt: dem ersten nicht-elektronischen Kartenterminal.

1968

Die ersten deutschen Banken starten mit der Ausgabe von Scheckkarten. Diese fungierten zunächst als reine Zahlungsgarantiekarten zusammen mit einem Scheck. Schnell kam die Idee eines europaweit akzeptierten und karten-garantierten Schecks auf, um dem zunehmenden internationalen Tourismus gerecht zu werden. Das Eurocheque-System – bestehend aus Eurocheque-Karten (EC-Karten) und Euro-cheques mit einem einheitlichen Design sowie einer Scheckgarantie – ging an den Start. Karten und Schecks wurden nur an Kunden mit entsprechender Bonität ausgegeben.

1979

Das erste elektronische Kartenterminal von Visa wird eingeführt. Außerdem kann mit Eingabe der PIN am Automaten Bargeld abgehoben werden, denn die EC-Karte hat nun eine Debitfunktion. Die dafür erforderlichen Daten werden auf einem Magnetstreifen auf der Kartentrickseite gespeichert.

1991

Ab 1991 war es möglich, im Electronic-Cash-System mit EC-Karte und PIN an Terminals in Geschäften zu bezahlen.

1996/1997

Die deutschen Banken und Sparkassen beginnen damit, ihre EC-Karten mit einem Chip auszustatten. Als Funktionen sind „electronic cash offline“ und die GeldKarte vorgesehen. Das erste drahtlose Kartenterminal kommt 1997 auf den Markt.

JAHRTAUSENDWENDE

Mit der Erfindung der Nahfeldkommunikation (engl. NFC für Near Field Communication Technology) 2002 in den USA ist ein weiterer Meilenstein erreicht. NFC ermöglicht die kontaktlose Informationsübertragung von einem Chip auf ein Gerät im Abstand von maximal zehn Zentimetern. Bereits acht Jahre später wird das erste App-basierte Kartenterminal in den USA eingeführt.

2000ER-JAHRE

Aus der EC-Karte wird 2007 die Girocard. 2012 beginnen die deutschen Sparkassen damit, alle neuen Girocards mit einem NFC-Chip auszustatten. 2017 wird die Girocard mit der Kontaktlos-Funktion ausgestattet.

2018

Start für die digitale Girocard. Innerhalb weniger Monate registrierten die Kunden der Volksbanken und der Sparkassen knapp eine halbe Million digitale Karten.



HEUTE:

Die Girocard ist flächendeckend verbreitet – in fast jedem Portemonnaie findet sich mindestens eine. 2023 fanden rund 7,5 Milliarden Transaktionen mit einem Umsatz von 304 Milliarden Euro allein an POS-Terminals mit ihr statt. Mittlerweile erfolgen 84 Prozent der Transaktionen kontaktlos.



WANN WURDE AUS DER EC-KARTE DIE GIROCARD?

- 2009
- 2017
- 2007

BARGELDLOS: DIE MÖGLICHKEITEN



Bezahlen ohne Bargeld bedeutet Bezahlen mit der Karte. Die physische Karte finden wir in unserem Portemonnaie, die digitale Version davon im Wallet unseres Smartphones beziehungsweise unserer Smartwatch. Bei der Girocard handelt es sich um eine sogenannte Debitkarte. Das bedeutet, dass der Betrag nach dem Bezahlen direkt vom Girokonto abgebucht wird. Bei einer Kreditkarte ist dies in der Regel anders. Hier folgt die Abbuchung der bezahlten Beträge gesammelt am Ende des Monats.

GIROCARD AM POS

Am POS ist die Nutzung der Girocard ganz einfach. Sie wird entweder eingesteckt und die Zahlung mit der PIN freigegeben oder an das Kartenterminal „getappt“, also kurz dargehalten. Fast überall in Deutschland, wo Du mit Karte zahlen kannst, ist die Girocard akzeptiert – ob bei Handelsketten, namhaften Markenfilialen oder Tankstellen. Aber auch kleine Geschäfte unterstützen in der Regel diese Bezahlart. Zudem kannst Du mit ihr in vielen Geschäften direkt an der Kasse Geld abheben, vor allem im Lebensmittelhandel und in Drogeriemärkten.

GIROCARD 4.0: ALLES AUF EINE KARTE SETZEN

Mit der Girocard 4.0 kommen in den nächsten Jahren kontinuierlich neue, passgenaue Funktionen auf die Karte. Mit ihnen lassen sich Effizienz, Kundenzufriedenheit und die Gestaltungsmöglichkeiten des Handels noch weiter steigern – und das nicht nur beim Bezahlen selbst.

Die Weiterentwicklung der Girocard baut auf vier Säulen auf:



 **Mehr Flexibilität:** Erst kaufen, dann bezahlen

 **Verbindungen schaffen:** In Apps bezahlen

 **Immer dabei:** Das digitale Portemonnaie im Smartphone

 **Digitale Features:** Praktische Zusatzfunktionen für Kunden und Handel



WANN WURDE AUS DER EC-KARTE DIE GIROCARD?

 2007



LEXIKON

Terminal/Kartenterminal | Bei einem Terminal handelt es sich um ein elektronisches Endgerät, das die Abwicklung einer Zahlung ermöglicht. In der Regel besitzen diese Terminals ein Display, eine Tastatur und einen Kartensteckplatz beziehungsweise eine Kontaktiertheit (bei kontaktlosen Transaktionen).



WO KANN MIT DER GIROCARD BEZAHLT WERDEN?

- Nur in ausgewählten Geschäften
- Ausschließlich an Tankstellen
- In fast allen Geschäften, die Kartenzahlungen akzeptieren

KONTAKTLOS-TECHNOLOGIE



In den meisten Fällen kann die Girocard heute kontaktlos genutzt werden, erkennbar am Wellen-Symbol auf der Karte. Möglich macht das die sogenannte Nahfeldkommunikation: Informationen werden per Funksignal zwischen der Karte bzw. dem Smartphone und dem Bezahlterminal übermittelt. Die Karte muss dafür bis auf wenige Zentimeter an den Kontaktlosleser des POS-Terminals herangeführt werden. Das hat viele Vorteile: Kunden müssen die Karte nicht mehr in das Bezahlterminal einstecken und

die PIN in der Regel nur noch bei Beträgen über 50 Euro eingeben. Aus Sicherheitsgründen wird die PIN zudem bei Zahlungen unter 50 Euro in bestimmten Abständen abgefragt. Das kartenausgebende Institut kann entscheiden, ob die Anzahl der aufeinanderfolgenden kontaktlosen Transaktionen ohne PIN (maximal fünf) oder ob der Gesamtbetrag der kontaktlosen Transaktionen begrenzt wird (maximal 150 Euro). Auch der Abstand zum Kassenpersonal kann gewahrt werden; deshalb wuchs das Interesse am

KONTAKTLOSES BEZAHLEN MIT DER GIROCARD

Bevölkerung insgesamt



Quelle: Repräsentative Allensbach-Umfrage zum Bezahlverhalten in Deutschland im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme (August 2023, 1.077 Personen, ab 16 Jahren)



WO KANN MIT DER GIROCARD BEZAHLT WERDEN?

- ✓ In fast allen Geschäften, die Kartenzahlungen akzeptieren



LEXIKON

Nahfeldkommunikation / Near Field Communication (NFC) | Übertragungsstandard für kontaktlosen Datenaustausch über kurze Strecken.

Persönliche Identifikationsnummer (PIN) | Eine Geheimzahl, die der Authentifizierung des Kontoinhabers für bestimmte Vorgänge wie beispielsweise Bargeldabhebungen oder Zahlungen dient. Sie darf nur zweimal falsch eingegeben werden. Bei einem dritten Fehlversuch wird die Karte gesperrt und eine Entsperung über das jeweilige Kreditinstitut ist notwendig.



kontaktlosen Bezahlen insbesondere während der Corona-Pandemie.

FÜRS SCHNELLE ZAHLEN ZWISCHENDURCH

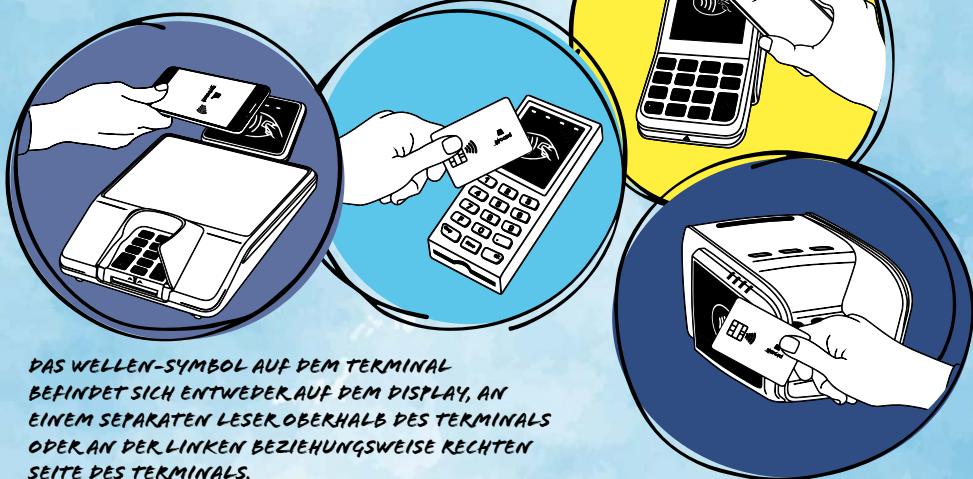
Die Kontaktlos-Technologie bringt Kunden dazu, ihre Karte häufiger zu nutzen und kleinere Beträge besonders schnell zu begleichen. Auch das Bezahlen mit anderen Geräten, zum Beispiel dem Smartphone, wird durch diese Technologie ermöglicht.

KUNDEN LIEBEN KONTAKTLOS

Fast alle Bezahlterminals setzen heute auf kontaktlos. Der gesamte kontaktlose Be-

zahlvorgang ohne PIN-Eingabe dauert (von Nennung des Betrages bis Druck des Kas- senbons) im Schnitt nur zwölf Sekunden, mit Smartphone sogar nur elf. Das ist eine echte Erleichterung, vor allem in vollen Geschäften.

WELLEN-SYMBOL AUF POS-TERMINALS



DAS WELLEN-SYMBOL AUF DEM TERMINAL BEFINDET SICH ENTWEDER AUF DEM DISPLAY, AN EINEM SEPARATEN LESER OBERHALB DES TERMINALS ODER AN DER LINKEN BEZIEHUNGSGEWEIHE RECHTEN SEITE DES TERMINALS.



WIE LANGE DAUERT DER KONTAKTLOSE BEZAHLVORGANG IM SCHNITT?

- 34 Sekunden
- 12 Sekunden
- 6 Sekunden

MOBILE PAYMENT

Zur Kartenzahlung gehört auch das Thema Mobile Payment, was immer mehr an Bedeutung gewinnt. Doch unter dem Begriff versteht jeder etwas anderes. Wir verstehen darunter, dass ein Zahlvorgang mittels eines mobilen Endgeräts abgewickelt wird – wie etwa Smartphone oder Smartwatch. Bestrebungen, Zahlungen per Handy zu ermöglichen, gehen bis in die 1990er-Jahre zurück. Heute kann man bei vielen Händlern wie selbstverständlich mobil zahlen. Da fast jeder ein Smartphone besitzt, wird Mobile Payment immer häufiger genutzt.

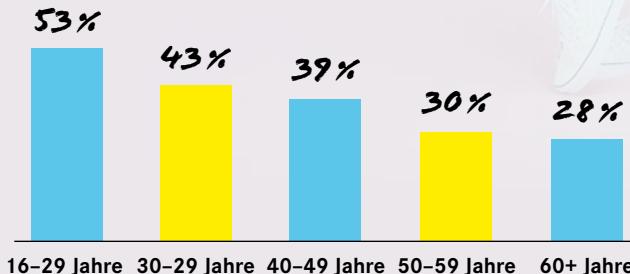
SCHNELL UND BEQUEM

Eine repräsentative Umfrage aus dem Jahr 2023 zeigt, dass rund 76,8 Prozent der Befragten noch nie mit ihrem Handy oder einer



BEKANNTHEIT VON MOBILE PAYMENT NACH ALTERSGRUPPE

Personen nach Altersgruppen, die sich gut oder sehr gut mit der Bezahlmöglichkeit auskennen



Quelle: Online-repräsentative Studie von Infas Quo im Namen der EURO Kartensysteme GmbH unter 701 Personen zwischen 16 bis 69 Jahren, die ein Smartphone besitzen und Onlinebanking nutzen, März 2021

WIE LANGE DAUERT DER KONTAKTLOSE BEZAHLVORGANG IM SCHNITT?

12 Sekunden





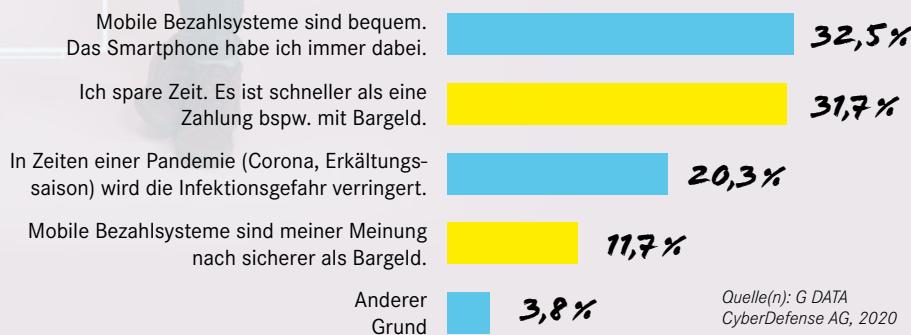
Smartwatch bezahlt haben. Lediglich 8,9 Prozent der Umfrageteilnehmer nutzten mobile Bezahlmethoden mehrmals in der Woche. Dabei sind es vor allem die Jüngeren, die sich für diese neue Form des Bezahls entscheiden – mit der Begründung, dass es besonders bequem und schnell sei.¹

DIE QUAL DER WAHL

Der Markt der Anbieter für Mobile Payment wächst – und somit hat auch der Verbraucher immer mehr Wahlmöglichkeiten. Ganz oben stehen Wallet-Lösungen wie Apple Pay oder Google Pay, in die Kunden ihre Debit- und Kreditkarten hinterlegen. Aber viele Kunden nutzen auch Apps ihrer Banken und Sparkassen. Mobile Payment gehört die Zukunft und es ist definitiv kein Nischenthema mehr.

1 Quelle: Eco 2023, Wie häufig zahlen Sie mit Ihrem Handy oder Ihrer Smartwatch („Mobile Payment“)?, Statista 2024

GRÜNDE FÜR DIE NUTZUNG VON MOBILE PAYMENT



WELCHE GRÜNDE SPRECHEN FÜR DIE NUTZUNG VON MOBILE PAYMENT?

- Es ist bequem
- Es verringert die Infektionsgefahr
- Es ist schnell

MOBIL & SMART: DIGITALE GIROCARD



Die Girocard geht mit der Zeit und unterstützt Mobile Payment. Das freut die Kunden, wie die von Infas Quo im Auftrag von EURO Kartensysteme durchgeführte repräsentative Online-Umfrage unter 349 Händlern im November/Dezember 2023 zeigt: 67 Prozent halten das Bezahlen mit der Girocard digital im Smartphone für sicher, 82 Prozent für einfach und bequem und 80 Prozent für schnell.

SO EINFACH GEHT'S

An der Kasse wird das mobile Endgerät vor das Bezahlterminal gehalten, so wie Du es von der physischen Karte kennst. Die Zahlungsfreigabe erfolgt dann in der Regel direkt über das Smartphone bzw. die Smart-

watch, zum Beispiel per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung.

KUNDEN UND HANDEL PROFITIEREN

Auch der Einzelhandel profitiert von den Vorteilen, die digitale Zahlungsmöglichkeiten bieten. Der Bezahlvorgang ist effizienter und die Transparenz über eigene Einnahmen steigt. Viele Einzelhändler wissen, dass diese Zahlmethode vom Kunden nicht nur gewünscht, sondern inzwischen auch erwartet wird.



WELCHE GRÜNDE SPRECHEN FÜR MOBILE PAYMENT?

- Es ist bequem
- Es verringert die Infektionsgefahr
- Es ist schnell

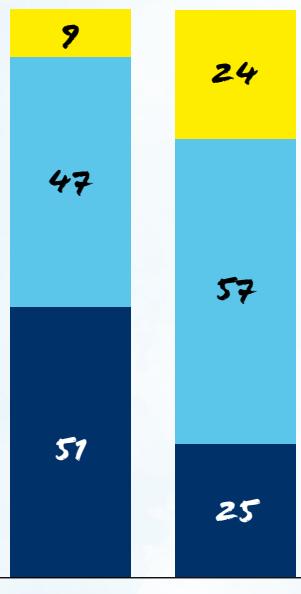
BELIEBTESTE BEZAHLMETHODEN

Angaben in Prozent. Mehrfachnennung möglich

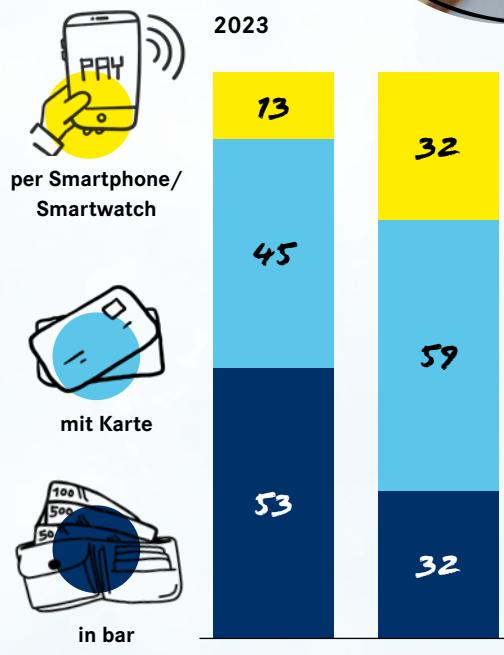
Wenn Sie etwas an der Kasse bezahlen müssen, wie bezahlen Sie da grundsätzlich am liebsten?



2022



2023



Quelle: Repräsentative Allensbach-Umfrage zum Bezahlen in Deutschland im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme (August 2023, 1.077 Personen, ab 16 Jahren)



WELCHE VORTEILE HABEN MOBILE PAYMENTS FÜR DEN HÄNDLER?

- Der Bezahlvorgang wird effizienter
- Die Einnahmen werden transparenter
- Die Kunden kaufen mehr



AUF NUMMER SICHER

Der Bezahlvorgang mit der Girocard läuft nicht nur schnell und einfach ab, sondern vor allem auch sehr sicher. Denn er beruht auf modernster Chip-Technologie und entspricht den hohen Sicherheitsstandards der Deutschen Kreditwirtschaft.

Die verwendeten Sicherheitsmaßnahmen werden stets aktualisiert und weiterentwickelt.

SCHUTZ VOR MISSBRAUCH

Die kontaktlose Bezahlung mit der Girocard ist für Kunden und Händler genauso sicher wie bisherige Kartenzahlungen. Rechtmäßig ist eine Zahlung nur, wenn der Kunde sie aktiv autorisiert. Das ist der Fall, wenn er seine PIN eingibt bzw. über das Smartphone freigibt oder – bei PIN-freien Zahlungen – seine Karte aktiv und willentlich an das Terminal hält. Für alle anderen Transaktionen im Girocard-System haftet grundsätzlich



lich die Bank, sofern der Karteninhaber rechtmäßig handelt, so zum Beispiel seine PIN nicht an Dritte weitergibt.

GARANTIERTE ZAHLUNG

Das Girocard-System basiert auf der vollständigen Zahlungsgarantie der Kartenherausgeber an den einzelnen Händler für jede erfolgreiche Transaktion. Je nach System des Händlers werden die Transaktionen dabei direkt online oder offline zu einem späteren Zeitpunkt abgewickelt. Der Handel kann sich in jedem Fall darauf verlassen, dass er den Bezahlbetrag erhält.

MOBILE PAYMENT SECURITY

Natürlich entspricht auch die digitale Girocard den hohen Standards der Deutschen Kreditwirtschaft. Zahlungen mit ihr sind genauso sicher wie mit der physischen Karte.



WELCHE VORTEILE HABEN MOBILE PAYMENTS FÜR DEN HÄNDLER?

- ☐ Der Bezahlvorgang wird effizienter
- ☐ Die Einnahmen werden transparenter
- ☐ Die Kunden kaufen mehr

DOS & DON'TS



LEXIKON

Authentifizierung | Der Vorgang, bei dem eine Sache, zum Beispiel eine Bezahlkarte, auf Echtheit beziehungsweise Unverfälschtheit überprüft wird, nennt sich Authentifizierung. Bei einer Girocard-Transaktion mit gesteckter Karte erfolgt die Authentifizierung beispielsweise durch die PIN-Eingabe des Kunden.

CDCVM (Consumer Device Cardholder Verification Method) | Überbegriff für Methoden zur Verifizierung von Karteninhabern, zum Beispiel mit dem Smartphone. Um festzustellen, ob die bezahlende Person der rechtmäßige Besitzer der digitalen Karte ist, kann eine Entsperrfunktion des Smartphones benutzt werden, beispielsweise die Zahlungsfreigabe per Fingerabdruck.

Wenn Du Deine Girocard verlierst oder sie Dir gestohlen wird, musst Du sie umgehend sperren lassen. Es gibt eine Sperrzentrale, die 24/7 erreichbar ist.



Für fast alle Institute gilt der zentrale Sperrnotruf 116 116. Fragen zur Karten-sperrung beantwortet die jeweilige Hausbank.



Bewahre die PIN nie zusammen mit der Girocard auf – und gebe sie niemals an Dritte weiter. Am besten merkst Du sie Dir und vermeidest es, sie irgendwo zu notieren. Eselsbrücken oder Merkgeschichten helfen dabei.

WEITERE INFORMATIONEN
DAZU FINDEST DU AUF
WWW.PIN-IM-SINN.DE



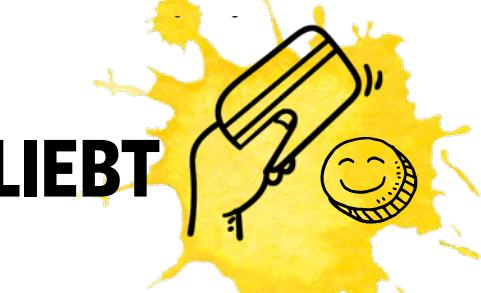
WELCHEN SCHUTZ VOR MISSBRAUCH GIBT ES BEI KONTAKTLOSEN BEZAHLUNGEN?

- Es muss immer die PIN und PAN eingegeben werden
- Der Kunde muss die Zahlung autorisieren
- Es gibt keinen besonderen Schutz

IM HANDEL BELIEBT



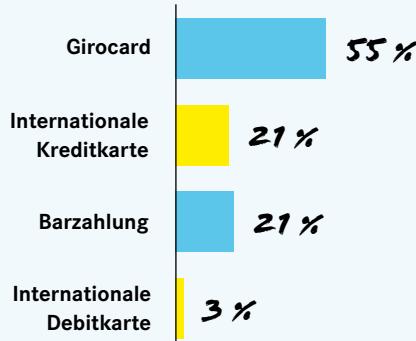
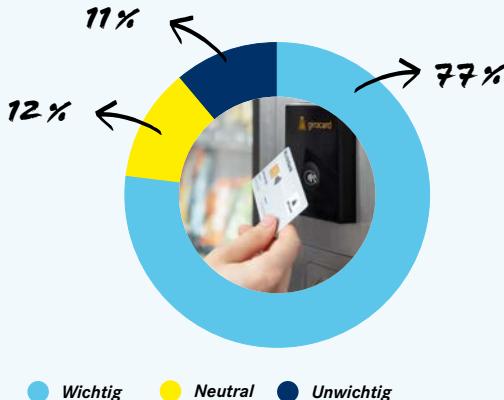
Nicht nur Kunden schätzen die hohe Sicherheit bei der Zahlung mit der Girocard. Auch für den Handel ist dies ein entscheidender Faktor für die Akzeptanz des Bezahlsystems. Knapp 60 Prozent der Befragten aus der Handelsbefragung der EURO Kartensysteme im November/Dezember 2023 geben an, dass sie die Girocard-Zahlung im Unternehmen bevorzugen, weil sie sicherer ist als Bargeld. Außerdem relevant für den Handel: die 100-prozentige Zahlungsgarantie – bei



Kartenzahlung mit Unterschrift des Kunden oder kontaktlosem Bezahlen. Eine repräsentative Umfrage unter 349 Händlern aus dem Jahr 2023 bestätigt die Akzeptanz: Demnach geben 99 Prozent der Händler an, dass sie aktuell Girocard-Zahlungen anbieten. 55 Prozent der befragten Händler halten sie für das wichtigste Bezahlverfahren, siehe Grafik unten.

HOHE HÄNDLERAKZEPTANZ

Wichtigkeit von Kartenzahlungen



Quelle: Infas Quo, 349 Interviews unter Einzelhändlern mit/ohne Girocard-Zahlungsfunktion; Kassierer und Geschäftsführer in kleinen und mittelständischen Unternehmen (ausgesteuert nach SIC-Codes), November/Dezember 2023



WELCHEN SCHUTZ VOR MISSBRAUCH GIBT ES BEI KONTAKTLOSEN BEZAHLUNGEN?

- Der Kunde muss die Zahlung autorisieren



LEXIKON

Acquirer | Beim Acquiring geht es um die Akquisition von Vertragspartnern beziehungsweise Händlern, die Kartenzahlungen akzeptieren. Die Acquiring-Bank ist dabei das Zahlungsdienstleistungsinstitut, das die Zahlungen für die Händler abwickelt.

GIROCARD: VORTEILE FÜR DEN HÄNDLER

- Zahlungen sind einfach, schnell, bequem und hygienisch.
- Es gibt volle Zahlungsgarantie bei Zahlungen im Girocard-System.
- Sie erfüllt den Kundenwunsch nach kontaktlosem Bezahlen.
- Die Buchhaltung wird erleichtert und transparenter dank elektronisch getätigter Umsätze.
- Der Aufwand für Bargeldhandling und Kassenabschluss wird reduziert.
- Die Technologie vereinfacht die Arbeit des Kassenpersonals.
- Es gibt keine Risiken hinsichtlich Falschgeldes, Diebstahl, Betrug oder Fehler bei der Geldrückgabe.
- Die Kosten für die Anschaffung der erforderlichen Technik sind gut kalkulierbar.

AKZEPTANZ IM HANDEL

Mit dem Smartphone und der Smartwatch ist das Bezahlen am schnellsten: **NUR 11 SEKUNDEN!** Kontaktloses Bezahlen ohne PIN ist generell deutlich schneller als andere Zahlungsformen.



Quelle: EURO Kartensysteme GmbH, 2023



WAS IST EIN ACQUIRER?

- Das Zahlungsdienstleistungsinstitut, das die Zahlungen für die Händler abwickelt
- Eine Bank für Frisöre
- Das Kreditinstitut hinter der Girocard

TIPPS FÜR DEN HANDEL

Um Zahlungen im Girocard-System zu akzeptieren, benötigen Händler eine Vertragsbeziehung mit einem zugelassenen Netzbetreiber für die Bereitstellung und den Betrieb der POS-Terminals. Dabei sind Hausbank und Netzbetreiber die zentralen Ansprechpartner. Sie klären alle Voraussetzungen wie die vertraglichen Rahmenbedingungen und die technischen Hinweise zur allgemeinen Aufstellung und Nutzung von Terminals.



ORDNUNG IM KARTENDSCHUNDEL

Wenn Ladenbetreiber unterschiedliche Kartentypen akzeptieren möchten, sollten sie sich an einen Acquirer wenden, der dafür die technischen Vorehrungen schaffen muss. Die Kosten der jeweiligen Zahlsysteme unterscheiden sich signifikant. Zu den infrastrukturellen Anschaffungskosten (Hardware-Kauf-/Miete, Anschlüsse) kommen die Händlerentgelte für die Zahlungsgarantie pro erfolgreiche Transaktion hinzu.



WAS IST EIN ACQUIRER?

- ✓ Das Kreditinstitut, das die Zahlungen für die Händler abwickelt





DAS RICHTIGE POS-TERMINAL

Sofern ein POS-Terminal in der Lage ist, eine Bezahlkarte kontaktlos zu akzeptieren, ist es auch fähig, ein anderes Trägermedium zu lesen. Dies muss nicht zwingend eine Bezahlkarte sein – es funktioniert auch mit der digitalen Version. Für das POS-Terminal ist es irrelevant, ob eine NFC-fähige Karte, Smartphone oder eine entsprechende Smartwatch zum Bezahlen benutzt wird. Einige Voraussetzung für eine erfolgreiche Transaktion: Das Bezahlsystem, das in dem Trägermedium hinterlegt ist – also Girocard, Mastercard oder Visa – muss von dem Terminal akzeptiert werden.

Es gibt am Markt eine Vielzahl von Kontaktlos-Lesern und -Terminals. Folgende Punkte sollten bei der Auswahl der Ausstattung beachtet werden:



Ansprüche: Das Modell sollte den Ansprüchen des Händlers bestmöglich entsprechen – das kann ein ergänzender Kontaktlos-Leser sein, ein vollintegriertes Point-of-Sale-System, ein mobiles Terminal oder bei einem Automaten ggf. ein SB-Terminal, zum Beispiel das Terminal ohne PIN-Pad (TOPP).



Zahlungssysteme: Je nach Vertrag und gewähltem Leser werden unterschiedliche Zahlungssysteme unterstützt.



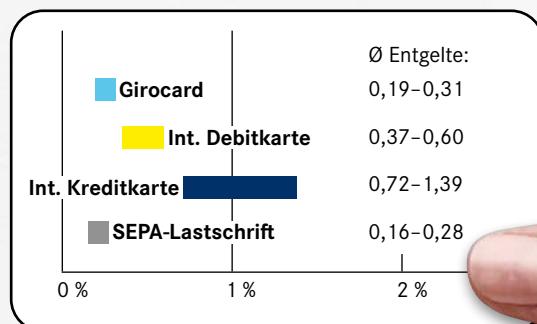
Laufzeit: Der Händler sollte eine mögliche Verlängerung oder den Neubeginn der Vertragslaufzeit beachten.

KOSTENSERSPARNIS MIT DER GIROCARD

Die Girocard ist für den Einzelhandel deutlich günstiger als internationale Bezahlsysteme.

Die Abbildung zeigt die durchschnittlichen umsatzabhängigen Kostenspannen verschiedener POS-Bezahlverfahren für den deutschen Einzelhandel.

Angaben in Prozent



Quelle: Steinbeis-Studie, 2023



WAS SOLLTE BEI DER WAHL DES POS-TERMINALS BEACHTET WERDEN?

- Ansprüche
- Laufzeit
- Zahlungssysteme

GIROCARD: DER STAR AN DER KASSE



Die Menschen in Deutschland bevorzugen das Zahlen mit der Girocard am POS, wie aus einer Umfrage im Auftrag der EURO Kartensysteme aus dem Jahr 2023 hervorgeht.¹ Ob mit PIN oder kontaktlos – sie ist einfach die beliebteste Karte. Sowohl in Besitz als auch Nutzung schlägt sie alle anderen Bezahlkarten. Zum Vergleich: Eine Kreditkarte besitzen etwa 50 Prozent der Deutschen, eine Girocard 79 Prozent, wie die Grafik auf der folgenden Seite zeigt. Die Kreditkarte wird nur in 32 Prozent der Fälle zur Bezah-

lung genutzt, die Girocard doppelt so oft. Ihre Nutzung liegt bei 64 Prozent.

EINSATZ IM LEH

Kein Wunder, dass auch der Handel verstärkt auf die Girocard setzt. Neben großen Einzelhandelsketten hält diese auch in immer mehr ehemaligen Bargelddomänen, z. B. Bäckereien, Einzug.²



SMARTE LÖSUNG

Aber auch das Bezahlen mit dem Smartphone wird immer beliebter. Dies ergibt eine repräsentative Online-Umfrage von Infas Quo im Auftrag der EURO Kartensysteme unter Personen, die die Grundvoraussetzungen für Mobile Payment erfüllen – also ein Smartphone besitzen und Onlinebanking nutzen. 33 Prozent der 16- bis 29-Jährigen haben bereits so bezahlt. Vor allem im Lebensmittelhandel kommt das Smartphone bevorzugt als Zahlungsmethode zum Einsatz – gefolgt von Tankstellen, Apotheken und Restaurants.



VOM BEZAHLEN MIT DER GIROCARD PROFITIEREN KUNDEN UND HÄNDLER.



WAS SOLLTE DER BEI WAHL DES POS-TERMINALS BEACHTET WERDEN?

- ✓ Ansprüche
- ✓ Zahlungssysteme
- ✓ Laufzeit

¹ Quelle: Infas Quo-Studie, telefonische Interviews unter 1.247 Personen zwischen 18-79 Jahren, November/Dezember 2023

² Quelle: Repräsentative Online-Umfrage nach Alter, Geschlecht und Bundesland unter 701 Smartphone- und Onlinebanking-Nutzern im Alter von 16 bis 69 Jahren, März 2021



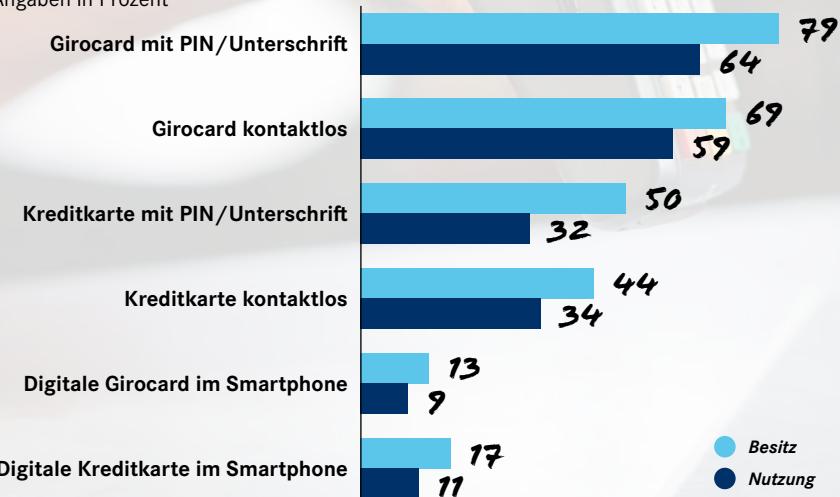
LEXIKON

Geldausgabeautomat (GAA) | Auch bekannt als Geldautomat. Der Automat ermöglicht die Ausgabe von Bargeld mittels Karte oder Smartphone und PIN. Im Englischen wird der Geldautomat als „automated teller machine“ (ATM) bezeichnet.

Point-of-Sale (POS) | Beschreibt den Verkaufsort, an welchem Kunden etwas kaufen und somit auch bezahlen – also meist Geschäfte.

HÄUFIG GENUTZTE BARGELDLOSE BEZAHLMÖGLICHKEITEN

Angaben in Prozent



Quelle: Infas Quo-Studie, telefonische Interviews unter 1.247 Personen zwischen 18–79 Jahren, November/Dezember 2023



WIE KANN AM GELDAUTOMAT GELD ABGEHOBEN WERDEN?

- Mittels Scan eines QR-Codes
- Mittels Karte oder Smartphone und PIN
- Mittels Karte ohne PIN

GUT ZU WISSEN!

VERBRAUCHERFRAGEN
BEANTWORTET



WIE KANN AM GELDAUTOMAT GELD ABGEHOBTEN WERDEN?

- Mittels Karte oder Smartphone und PIN



Die innovative Technik des kontaktlosen Bezahlen sorgt bei manchen Nutzern (noch) für Verunsicherung. Hier die wichtigsten Fragen – und die entsprechenden Antworten, damit Du Deine Kunden kompetent beraten und unterstützen kannst:

Das Bezahlen funktioniert nicht.

Woran kann das liegen?

Wenn die Karte keinen Kontaktlos-Indikator besitzt, also kein Wellensymbol auf der Karte zu finden ist, ist sie nicht für kontaktlose Zahlungen nutzbar. Kunden sollten dann die Karte einfach wie gewohnt ins Kartenterminal stecken.

Wieso muss ich manchmal auch unter dem Kontaktloslimit von 50 Euro meine PIN eingeben?

Nach bestimmten Kriterien wird im Girocard-System immer wieder die PIN zur Sicherheit abgefragt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn mehrfach in Folge kontaktlos ohne PIN bezahlt und dabei in der Summe ein von der Bank definierter Betrag überschritten wird. Durch die Abfrage der PIN wird sichergestellt, dass es sich bei der durchzuführenden Transaktion um den berechtigten Karteninhaber handelt.



Was kostet mich als Kunde die Girocard?

Die Ausstattung eines Kontos sowie die Preise für Kontoführung und Karten entwickelt jedes Kreditinstitut selbst. Am besten fragt man dafür bei der eigenen Bank nach.

Was passiert, wenn eine kontaktlose Zahlung abgelehnt wird?

Vielleicht hat der Kunde einfach nur seine Karte bzw. sein Smartphone zu schnell an das Bezahlterminal herangeführt und wieder entfernt. Wenn der notwendige Datenaustausch nicht vollendet wurde, bricht das POS-Terminal die Transaktion ab. Dies ist kein Fehler, sondern eine Sicherheitsvorkehrung, um ungewollte Zahlungen zu verhindern. Der Kunde sollte es dann erneut versuchen.

Kann es vorkommen, dass Zahlungen doppelt vom Konto abgebucht werden?

Nein. Kontaktlose POS-Terminals im Girocard-System können nicht mehrere Zahlungen gleichzeitig durchführen. Als Sicherheitsmaßnahme muss jede Transaktion entweder abgeschlossen oder abgebrochen werden, bevor eine andere erfolgen kann.



WAS WIRD DURCH DIE PIN-ABFRAGE SICHERGESTELLT?

- Dass es sich um den Karteninhaber handelt
- Dass das System einwandfrei funktioniert
- Dass es sich nicht um Missbrauch handelt

RUND UM DAS BARGELDLOSE BEZAHLEN

EINFACH, BEQUEM
UND SICHER:
ZAHLEN MIT DER
DIGITALEN GIROCARD.



WAS WIRD DURCH DIE PIN-ABFRAGE SICHERGESTELLT?

- Dass es sich um den Karteninhaber handelt
- Dass es sich nicht um Missbrauch handelt



KUNSTVOLLES BARGELD

Die Deutschen bezahlen nach wie vor gerne mit Bargeld. Wusstest Du, dass einige Länder sogar Wettbewerbe veranstalten, um das Design neuer Banknoten zu bestimmen? Heraus kommen kunstvolle Scheine, die oft berühmte Persönlichkeiten abbilden.

LASTSCHRIFTVERFAHREN

Das elektronische Lastschriftverfahren (ELV) ist ein handelseigenes System und kein Angebot der Deutschen Kreditwirtschaft. Der durch Unterschrift des Kunden autorisierte Zahlbetrag wird im Nachhinein vom Kundenkonto eingezogen.



MIT DER GIROCARD IN DEN URLAUB

Obwohl es sich bei der Girocard um eine deutsche Debitkarte handelt, ist diese häufig auch im Ausland einsetzbar. Das Girocard-System ist bestens vernetzt und arbeitet schon seit Langem mit internationalen Partnern zusammen. Normalerweise findest Du auf Deiner Girocard eine Marke oder Funktion eines anderen Zahlungsanbieters

– diese nennen wir auch Co-Badge. Zu den wichtigsten gehören Maestro, Debit Mastercard, V Pay sowie Visa Debit. Zudem akzeptieren auch immer mehr Händler im Ausland Zahlungen direkt im Girocard-System.



NORWEGER LIEBEN ES DIGITAL

Auch wenn die Deutschen immer mehr zu digitalen Zahlmethoden greifen, sind sie im europäischen Vergleich beim bargeldlosen Bezahlen nur im hinteren Mittelfeld. Laut einer Studie der Strategieberatung Boston Consulting Group zahlten die Deutschen im Jahr 2022 pro Kopf 284-mal mit Bank-, Kreditkarte oder Smartphone und belegten damit Platz 12 von 17 untersuchten europäischen Ländern. Am liebsten bezahlen übrigens die Norweger digital – sie kommen auf 708 Transaktionen pro Kopf.

REGIONALE UNTERSCHIEDE BEIM MOBILE PAYMENT

Mobile Payment ist eine innovative Technologie mit hohem Zukunftspotenzial. Nicht nur in den verschiedenen Altersgruppen können wir Unterschiede in der Nutzung ausmachen, sondern auch in unseren sechzehn Bundesländern. Während in Mecklenburg-Vorpommern bereits 5,5 Prozent der Transaktionen über Mobile Payment erfolgen, sind es im Saarland nur 0,4 Prozent.

Quelle: Deutsche Bundesbank, 2023



WAS IST DAS LASTSCHRIFTVERFAHREN?

- Handelseigenes System
- Angebot der Deutschen Kreditwirtschaft
- Angebot der Girocard

GEMEINSAM ERFOLGREICH



DIE GIROCARD IST DIE BELIEBTESTE DEBITKARTE DEUTSCHLANDS.

Die Girocard (ehemals „EC-Karte“ oder „Electronic Cash“) ist die Debitkarte der Deutschen Kreditwirtschaft und Deutschlands beliebteste Bezahlkarte. Über 1,1 Millionen aktive Terminals im Handel sorgen für ihre hohe Verbreitung.

Als eigenständiges, unabhängiges Bezahlsystem ist die Girocard ein zentrales Element der Deutschen Kreditwirtschaft und der ihr angeschlossenen Institute. Sie ist wichtig für die Souveränität der deutschen Volkswirtschaft. Mit einem starken, nationalen Bezahlsystem sorgen Banken und Sparkassen für fortwährend hohe Sicherheitsstandards.

Verbraucher nutzen die Girocard für Kartenzahlungen („Girocard-Verfahren“) und für die Bargeldbeschaffung am Geldautomaten („Deutsches Geldautomaten-System“).

Für die Deutsche Kreditwirtschaft übernimmt die EURO Kartensysteme als operativer Scheme Manager zentrale Aufgaben im Girocard-System. In dieser Funktion verantwortet sie die Strategie und Produktentwicklung für die Girocard.

Weitere Informationen unter www.eurokartensysteme.de und www.girocard.eu.



WAS IST DAS LASTSCHRIFTVERFAHREN?

- ✓ Handeleigenes System

HIER
UMKNICKEN!
LÖSUNG AUF
DER NÄCHSTEN
SEITE.



ALLES KLAR? WISSENS-CHECK 1

Mehrfachantworten sind möglich!

WELCHE AUSSAGE TRIFFT ZU?

- Girocard-Nutzer begleichen auch immer mehr kleinere Beträge bargeldlos
- Girocard-Nutzer setzen ihre Karte nur für Beträge über 100 Euro ein
- Girocard-Nutzer zahlen im Lebensmittelhandel ausschließlich bar

UM WIE VIEL PROZENT STIEGEN DIE UMSÄTZE DER GIROCARD

IN DEN JAHREN 2013 BIS 2023 IM SCHNITT?

- 5,3 Prozent
- 7,3 Prozent
- 9,2 Prozent

WIE VIELE AKTIVE POS-TERMINALS GIBT ES AKTUELL?

- Über eine Million
- Über eine Milliarde
- Etwas über eine halbe Million

WAS VERSTEHT MAN UNTER DER „DEUTSCHEN KREDITWIRTSCHAFT“?

- Ein Zusammenschluss verschiedener Banken- und Sparkassenverbände
- Die Ausgabestelle von Kleinkrediten für Verbraucher
- Der Zusammenschluss aller Kreditnehmer

WELCHE ALTERSGRUPPE BEVORZUGT MOBILE PAYMENTS?

- 45–54 Jahre
- 28–34 Jahre
- 18–22 Jahre



WAS HEISST NFC?

- Near Field Card
- Near Field Cash
- Near Field Communication



HIER
UMKNICKEN!
LÖSUNG AUF
DER NÄCHSTEN
SEITE.



ALLES KLAR? WISSENS-CHECK 2

Mehrfachantworten sind möglich!



WAS SOLLTEN KUNDEN BEI KARTENVERLUST TUN?

- Künftig nur noch bar bezahlen
- Die sofortige Sperrung der Karte veranlassen
- Bei Gelegenheit eine neue Karte besorgen

WAS TRIFFT AUF KONTAKTLOSES BEZAHLEN ZU?

- Es ist einfach und bequem
- Es ist schnell
- Es ist beliebt

WELCHE VORTEILE BIETET DIE GIROCARD DEM HANDEL?

- Transparenz
- Volle Zahlungsgarantie
- Reduzierter Aufwand beim Bargeldhandling

KANN MAN MIT DER GIROCARD AUCH IM AUSLAND BEZAHLEN?

- Ja, dank Co-Badges
- Ja, weil immer mehr Händler das anbieten
- Nein, leider nicht

WELCHE GRENZE FÜR ENTGELTE BEI DEBITKARTEN DARB LAUT EU-REGULIERUNG NICHT ÜBERSCHRITTEN WERDEN?

- 1 Prozent der Rechnungssumme
- 0,1 Prozent der Rechnungssumme
- 0,2 Prozent der Rechnungssumme

AB WANN FUNKTIONIERTE KARTENZAHLUNG ELEKTRONISCH?

- 1970
- 1980
- 2007

NOCH MEHR BRAINFOOD!

„... GIBT ES IN DER
Izdirekt Lernwelt“

In unserem Shop Izdirekt-lernwelt.de findest
Du noch viel mehr Wissen in gedruckter Form:

- Die kompletten Markenlehrbrief-Boxen mit allen aktuellen Markenlehrbriefen
- Nützliche Basis- und Prüfungstrainer
- Eine Auswahl an interessanten Fachbüchern und Nachschlagewerken



Das E-Learning-Portal training.Izdirekt.de für Mitarbeitende im Lebensmitteleinzelhandel ist mit kompakten E-Trainings inklusive Abschlusszertifikaten die perfekte, flexible und interaktive Ergänzung zu den Markenlehrbriefen. Hier kannst Du jederzeit **gratis und ohne Registrierung** Dein Wissen auffrischen: egal ob am PC, Tablet oder Smartphone.



Izdirekt-lernwelt.de

training.Izdirekt.de

IMPRESSUM



3. VOLLSTÄNDIG
ÜBERARBEITETE
AUFLAGE 2024

Ein Markenlehrbrief der

LZ direkt Lernwelt, Deutscher Fachverlag GmbH
Mainzer Landstraße 251, 60326 Frankfurt am Main

Head of LZ direkt Lernwelt: Nicole Grohmann

Creative Direction LZ direkt Lernwelt:

Anke Couturier

Redaktion: Fabienne Leonard

Grafische Gestaltung: Lisa Theophil

In Zusammenarbeit mit

EURO Kartensysteme GmbH

Solmsstraße 6 (Besuchereingang Solmsstraße 4)

60486 Frankfurt/Main

www.eurokartensysteme.de

www.girocard.eu

Bestellservice und Auslieferung

Herold Fulfillment GmbH, Daimlerstraße 14,
85748 Garching

Tel. +49 89 613871-71, Fax +49 89 613871-79

lernwelt@herold-fulfillment.de, www.Izdirekt-lernwelt.de



BILDNACHWEIS

Alamy Stock Foto: (Seite 26: Tony Tallec); **AdobeStock** (Seiten 3, 19, 26, 34: dinvector; 3, 4, 6, 9, 11, 12, 14, 18, 20, 22, 24, 26, 31, 32: lesichkadesign; 4: tina bits; 5: Strelciuc; 5, 8: Valerii Apetroaie; 6, 12, 19, 23, 24, 29: devitaya; 9: Elvira; 9, 32: mikabesfamilnaya; 9: ollikkeballoon; 10, 28, 30: Artnizu; 11: Vladislav; 12: Мария Запеченко; 18: zzayko; 19: a3701027; 19, 23: Gwens graphic studio; 20: ParinPIX; 20, 23, 29: veekid; 23: Maulaga; 24: noppanan; Strelciuc; 26: Dooder; 27: Jacob Lund; 29: foolchico; Nikita; 29, 33: Pugun & Photo Studio; 31: mark-in; ち一ぼう; 32: undrey); **EUR Kartensysteme** (Seiten 1, 2, 5, 7, 9, 10, 13, 15, 16, 19, 20, 22-25, 28-30, 32, 36); **1Stockphoto** (Seiten 2, 7, 21, 35: Frank Ramspott; 3: Ollustrator; 4, 7, 16, 18, 28: DragonTiger; 6, 7, 10, 12, 14, 25, 31, 33: Akiko Maki; 7, 9, 12, 13, 15, 20, 23, 24, 27, 33, 35: ulim; 7, 33, 34: Unchalee Khuncharut; 13, 33: Omdabek Nabiev; 11: whitebalance.oatt; 14: Viktorija Hratiuk; 18: pixelfit); **Shutterstock** (Seite 35: bqmeng; Intellson); **Wikipedia** (Seite 10: 663highland)



MARKENLEHRBRIEF
EIN PRODUKT DER LZ DIREKT LERNWELT

MEHR WISSEN, BESSER VERKAUFEN!

LZ direkt Lernwelt

Deutscher Fachverlag GmbH
Mainzer Landstraße 251
60326 Frankfurt am Main

lzdirekt-lernwelt.de

training.lzdirekt.de

