

## Inhaltsverzeichnis

Bildquellenverzeichnis .....	6
------------------------------	---

### **Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden**

5.1 Wir setzen Marketingmaßnahmen systematisch auf dem Absatzmarkt ein .....	8
5.2 Wir erforschen den Absatzmarkt .....	22
5.3 Wir erkennen Angebot und Nachfrage als Einflussgrößen auf den Preis .....	34
5.4 Wir treffen Entscheidungen im Rahmen der Preispolitik .....	43
5.5 Wir ermitteln den Nutzen unserer Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden .....	48
5.6 Wir setzen Instrumente der Kommunikationspolitik ein .....	56
5.7 Wir werben .....	62
5.8 Wir schreiben Serienbriefe .....	74
5.9 Wir gestalten Faltblätter .....	86
5.10 Wir beachten gesetzliche Regelungen des Wettbewerbs .....	91
5.11 Wir nutzen Electronic Commerce für Marketingzwecke .....	102
5.12 Wir wenden verschiedene Instrumente des Kundenbeziehungsmanagements und der After-Sales-Services an .....	116

### **Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen**

6.1 Wir identifizieren Werteströme anhand von Belegen .....	126
6.2 Wir informieren uns über die Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung .....	133
6.3 Wir führen eine Inventur durch und erstellen ein Inventar .....	140
6.4 Wir informieren uns über Inventurvereinfachungsverfahren .....	146
6.5 Wir erkennen die Bilanz als Grundlage der Buchführung .....	149
6.6 Wir informieren uns über Bilanzveränderungen .....	154
6.7 Wir informieren uns über Arbeitsabläufe in der Buchführung .....	157
6.8 Wir eröffnen Konten (EBK) .....	159
6.9 Wir führen laufende Buchungen im Hauptbuch durch .....	165
6.10 Wir buchen Geschäftsfälle im Grundbuch (Buchungssatz) .....	170
6.11 Wir schließen Bestandskonten ab .....	178
6.12 Wir buchen auf Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch .....	188
6.13 Wir erfassen den Ein- und Verkauf von Waren und Erzeugnissen .....	199
6.14 Wir planen den Ablauf der Belegbearbeitung .....	211
6.15 Wir erkennen die Bedeutung der Umsatzsteuer .....	217
6.16 Wir buchen Geschäftsfälle mit Umsatzsteuer .....	223
6.17 Wir berechnen die Umsatzsteuerzahllast .....	228
6.18 Wir informieren uns über Aufbau und Organisation der Buchführung .....	234
6.19 Wir lernen verschiedene Bücher der Buchführung kennen .....	242
6.20 Wir berücksichtigen die buchhalterischen Besonderheiten beim Einkauf von Waren .....	246

6.21	Wir berücksichtigen die buchhalterischen Besonderheiten beim Verkauf von Waren .....	253
6.22	Wir korrigieren Abweichungen zwischen Ist-Beständen aus der Inventur und Soll-Beständen aus der Buchführung .....	260
6.23	Wir berücksichtigen Wertminderungen im Anlagevermögen buchhalterisch .....	265
6.24	Wir führen Privatbuchungen durch .....	274
6.25	Wir analysieren den Erfolg des Unternehmens mithilfe von Kennzahlen .....	279

## **Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen**

7.1	Wir kommunizieren im Berufsleben .....	290
7.2	Wir unterstützen Gespräche mit der Körpersprache .....	302
7.3	Wir verwenden Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen .....	314
7.4	Wir lenken Gespräche mit Fragen .....	321
7.5	Wir verhandeln .....	328
7.6	Wir führen Beratungsgespräche durch .....	336
7.7	Wir kommunizieren mit dem Telefon .....	350
7.8	Wir führen Konfliktgespräche im Rahmen von Beschwerden durch .....	356
7.9	Wir führen im Unternehmen Mitarbeitergespräche .....	366

## **Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

8.1	Wir erkennen den Einfluss gesamtwirtschaftlicher Daten auf die Personalentwicklung in unserem Unternehmen .....	372
8.2	Wir führen personalwirtschaftliche Aufgaben durch .....	382
8.3	Wir planen den Personalbedarf eines Unternehmens .....	391
8.4	Wir wirken bei der Einstellung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit .....	396
8.5	Wir wirken bei der Erstellung von Arbeitsverträgen mit .....	402
8.6	Wir führen die Personalverwaltung durch .....	406
8.7	Wir schützen Daten vor Missbrauch, Verlust oder Beschädigung .....	417
8.8	Wir wenden verschiedene Maßnahmen des Personaleinsatzes an .....	427
8.9	Wir erstellen Entgeltabrechnungen .....	437
8.10	Wir fördern das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitenden .....	444
8.11	Wir wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mit .....	448
	Sachwortverzeichnis .....	458