

Inhaltsverzeichnis

1	Dienstleistungsangebot	6
2	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit	16
3	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen	28
4	Sprachliche und schriftliche Kommunikation	36
5	Kundenbetreuung	43
6	Kundenbindung	53
7	Kundengewinnung	61
8	Vertrieb und Marketing	71
9	Informations- und Kommunikationssysteme	83
10	Projektvorbereitung	102
11	Projektdurchführung	127
12	Projektcontrolling	137
13	Personal	149
14	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung	157
15	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	178
16	Umweltschutz	187
17	Notwendigkeit des Wirtschaftens	192
18	Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	195
19	Menschliche Arbeit im Betrieb	212
20	Steuern	251
21	Markt und Preis/Wirtschaftsordnung	257
22	Grundzüge der Wirtschaftspolitik in der sozialen Marktwirtschaft	276

Lösungen zu Kapitel 1	283
Lösungen zu Kapitel 2	286
Lösungen zu Kapitel 3	289
Lösungen zu Kapitel 4	293
Lösungen zu Kapitel 5	294
Lösungen zu Kapitel 6	298
Lösungen zu Kapitel 7	300
Lösungen zu Kapitel 8	302
Lösungen zu Kapitel 9	302
Lösungen zu Kapitel 10	303
Lösungen zu Kapitel 11	312
Lösungen zu Kapitel 12	315
Lösungen zu Kapitel 13	319
Lösungen zu Kapitel 14	326
Lösungen zu Kapitel 15	342
Lösungen zu Kapitel 16	343
Lösungen zu Kapitel 17	345
Lösungen zu Kapitel 18	345
Lösungen zu Kapitel 19	346
Lösungen zu Kapitel 20	347
Lösungen zu Kapitel 21	347
Lösungen zu Kapitel 22	348
Anhang: Prüfungsraster	349
Sachwortverzeichnis	350