

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1	Einen Überblick gewinnen über den Geschäftsprozess „Kunden akquirieren und binden“	15
2	Marktsituation analysieren und beurteilen	16
2.1	Marketing: Den Kunden im Mittelpunkt der betrieblichen Aktivitäten wahrnehmen	16
2.2	Eigene Marktsituation anhand der Marktforschungs- und Kundendaten analysieren	18
2.2.1	Begriff Marktforschung und die Träger der Marktforschung	18
2.2.2	Verfahren zur Datenerhebung	19
2.3	Kundenstruktur ermitteln	22
2.3.1	Analyse der Kundenstruktur	22
2.3.2	Bestands-, Neu- und ABC-Kunden unterscheiden	23
2.3.2.1	Bestandskunden binden und Neukunden gewinnen	23
2.3.2.2	ABC-Kunden	24
2.3.2.3	Wertvorstellungen der Kunden	25
2.3.2.4	Kaufmotive der Kunden	26
2.4	Wettbewerberstruktur ermitteln	27
2.5	Wettbewerbssituation der Branche analysieren	28
2.6	Verhalten der Wettbewerber und Kunden vor dem Hintergrund konjunktureller Phasen erfassen	29
2.6.1	Begriff Konjunktur	29
2.6.2	Merkmale des Konjunkturverlaufs	30
2.6.3	Indikatoren im Verhalten der Wettbewerber und Kunden im Ablauf eines Konjunkturzyklus	31
2.7	Einen Fragebogen zur primären Marktforschung entwickeln und gestalten	33
2.8	Eigene Marktsituation aufgrund der Analyse des Fragebogens beurteilen	38
2.8.1	Aufbereitung und Analyse der Befragung	38
2.8.2	Marktsituation analysieren und beurteilen	39
3	Absatzpolitische Ziele ableiten und Wettbewerbsstrategien wählen	42
3.1	Alleinstellungsmerkmal der Produkte herausarbeiten	42
3.2	Absatzpolitische Ziele aus der Marktsituation ableiten	44
3.2.1	Aufgaben von Zielformulierungen beschreiben	44
3.2.2	Absatzpolitische Ziele festlegen	45
3.3	Passende Wettbewerbsstrategie wählen	47
3.3.1	Begriff Wettbewerbsstrategie	47
3.3.2	Strategie der Kostenführerschaft	48
3.3.3	Strategie der Differenzierung	49
3.3.4	Nischenstrategie	50
3.3.5	Struktureller Zusammenhang der Wettbewerbsstrategien	51
3.4	Möglichkeiten der Preisfestsetzung mithilfe von Modellen ableiten	51
3.4.1	Begriff Markt	51

3.4.2	Marktarten	52
3.4.3	Modell der Preisbildung auf dem vollkommenen polypolistischen Markt	52
3.4.3.1	Nachfrage und Angebot	52
3.4.3.2	Gleichgewichtspreis	53
3.4.3.3	Vollkommener Markt	54
3.4.3.4	Marktungleichgewichte	55
LS 7	3.5 Passende Preisstrategien wählen	56
3.5.1	Begriff Preisstrategie	56
3.5.2	Orientierung am Leitpreis (Mittelpreisstrategie)	56
3.5.3	Hochpreisstrategie (Exklusivstrategie)	57
3.5.4	Niedrigpreisstrategie	57
3.5.5	Gesamtdarstellung der Preisstrategien	58
4	Marketing-Mix aus Kommunikations- und Preispolitik planen	64
4.1	Einordnung des Marketing-Mix in das ganzheitliche Marketingkonzept	64
4.2	Durch Marktsegmentierung Zielgruppen identifizieren	65
LS 8	4.3 Kommunikationspolitische Entscheidungen treffen	68
4.3.1	Werbung	68
4.3.1.1	Begriff Werbung	68
4.3.1.2	Werbeplan	68
4.3.2	Unternehmensauftritt in sozialen Netzwerken prüfen	72
4.4	Preispolitische Entscheidungen treffen	76
4.4.1	Begriff Preispolitik und die Voraussetzungen der Preispolitik	76
4.4.2	Arten der Preispolitik	77
4.4.2.1	Überblick	77
4.4.2.2	Kostenorientierte Preispolitik	77
4.4.2.3	Kundenorientierte (nachfrageorientierte) Preispolitik	78
4.4.2.4	Konkurrenzorientierte Preispolitik	82
4.4.2.5	Zahlungsbedingungen	82
4.4.2.6	Anbieten von Serviceleistungen	83
4.5	Weitere kommunikationspolitische Maßnahmen	86
4.5.1	Verkaufsförderung	86
4.5.2	Public Relations (Öffentlichkeitsarbeit)	87
4.5.3	Sponsoring	87
4.5.4	Product-Placement, Direktmarketing und Eventmarketing	88
4.6	Ein einheitliches Marketingkonzept (Marketing-Mix) entwickeln	89
LS 10, 11	5 Marketing-Mix durchführen	92
5.1	Werbebrief gestalten und formulieren	92
5.2	Nutzung aktueller Kommunikationswege prüfen	97
5.2.1	Direktmarketing	97
5.2.2	Customer Relationship Management	98
5.2.3	Internet als aktueller Kommunikationsweg	99
LS 12	5.3 Wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung berücksichtigen	101
5.3.1	Datenschutz	101
5.3.2	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb [UWG]	102
5.3.2.1	Zweck des Gesetzes [§ 1 UWG]	102
5.3.2.2	Unlautere geschäftliche Handlungen	102
5.3.2.3	Irreführende geschäftliche Handlungen	103

	5.3.2.4	Unlautere vergleichende Werbung	104
	5.3.2.5	Unzumutbare Belästigung	104
	5.3.2.6	Rechtsfolgen bei Verstößen gegen die Wettbewerbsbestimmungen	105
	5.3.2.7	Selbstkontrolle	105
6	Marketing-Mix evaluieren	108	
6.1	Erarbeiteten Marketing-Mix präsentieren	108	
6.2	Werbeerfolg kontrollieren	109	
LS 13, 14	6.2.1	Pre- und Post-Test-Verfahren	109
	6.2.2	Werbeerfolgskontrolle durchführen	110
	6.3	Werbeerfolg reflektieren	113
	6.3.1	PDCA-Zyklus als Modell zur kontinuierlichen Verbesserung der Wettbewerbsstrategie und des Marketing-Mix	113
	6.3.2	Berücksichtigung von externem Feedback	114
	6.4	Einfluss des Marketings auf gesellschaftliche Prozesse	114
	6.4.1	Stakeholder-Konzept	114
	6.4.2	Auswirkungen der Kommunikationspolitik auf die Gesellschaft	117

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

1	Werteströme eines Unternehmens	120	
1.1	Geld-, Güter-, Informationsstrom und der Begriff Geschäftsvorfälle	120	
1.2	Belegarten	121	
1.3	Begriff Buchführung	122	
2	Rechtliche Anforderungen an eine ordnungsmäßige Buchführung	123	
2.1	Buchführungspflicht, ordnungsmäßige Buchführung und die Aufbewahrung von Buchführungsunterlagen	123	
2.2	Umsatzsteuerpflichtige Geschäftsvorfälle	125	
3	Einführung in die Buchführung über die Bestandskonten	132	
3.1	Einführung in die Bestandskonten über das Konto Kasse	132	
3.2	Buchungen auf Vermögenskonten	136	
LS 2	3.2.1	Buchungsregeln für die Vermögenskonten	136
LS 3	3.2.2	Buchung von Geschäftsvorfällen im System der doppelten Buchführung	138
	3.3	Buchungen auf Schuldkonten	142
	3.4	Buchungssatz, Belege und die Bücher der Buchführung bearbeiten	145
	3.4.1	Einfacher Buchungssatz	145
	3.4.2	Belege bearbeiten	147
	3.4.3	Bücher der Buchführung	149
	3.4.4	Zusammengesetzter Buchungssatz	151
	3.5	Abschluss der Bestandskonten	153
	3.5.1	Schlussbilanzkonto	153
	3.5.2	Einordnung des Kontos Eigenkapital in die Gruppe der Schuldkonten	155
LS 4	3.6	Kontenrahmen als Organisationsmittel der Buchführung	157
	3.6.1	Kontenrahmen und Kontenplan	157
	3.6.2	Aufbau des Kontenplans der AkA/IHK für die Abschlussprüfungen zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement	158

LS 5	4	Erfolgskonten (Ergebniskonten)	161
	4.1	Aufwendungen, Erträge, Aufwandskonten, Ertragskonten	161
	4.2	Buchungen auf den Erfolgskonten	163
	4.3	Abschluss der Aufwands- und Ertragskonten über das Gewinn- und Verlustkonto	167
	4.4	Geschäftsgang mit Bestands- und Erfolgskonten	169
	4.5	Bestandsveränderungen bei Handelswaren	172
LS 6	5	Buchung von Eingangs- und Ausgangsrechnungen einschließlich Umsatzsteuer	175
	5.1	Umsatzsteuer	175
	5.2	Buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer bei Eingangs- und Ausgangsrechnungen	176
	5.3	Buchhalterische Erfassung von Eingangs- und Ausgangsrechnungen mit Sofortnachlässen	183
	5.4	Debitoren- und Kreditorenkonten	186
	6	Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen unter Berücksichtigung von Skonto und Warenrücksendungen	187
	6.1	Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen	187
LS 7, 8	6.2	Buchungen von Warenrücksendungen und Skontozahlungen beim Wareneinkauf	190
	6.2.1	Warenrücksendungen an den Lieferer	190
LS 9	6.2.2	Liefererskonti	191
	6.3	Buchungen von Warenrücksendungen und Skontozahlungen beim Warenverkauf	194
	6.3.1	Rücksendungen durch Kunden	194
	6.3.2	Kundenskonti	195
	7	Erstellen einer Umsatzsteuer-Voranmeldung	207
LS 10	8	Kauf von Sachanlagegütern und das buchhalterische Erfassen der Wertminderungen von Sachanlagegütern	212
	8.1	Kauf von Sachanlagegütern	212
	8.2	Buchhalterisches Erfassen der Wertminderungen von Sachanlagegütern	216
	8.2.1	Ursachen der Abschreibung	216
	8.2.2	Berechnungsmethode für die Abschreibung	216
	8.2.3	Ermittlung der betriebsgewöhnlichen Nutzungsdauer mithilfe der AfA-Tabelle	218
	8.2.4	Buchung der Abschreibungen	220
	9	Inventur, Inventar, Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung	223
	9.1	Zusammenhänge	223
LS 11	9.2	Inventur und Inventar	225
	9.2.1	Gesetzliche Grundlagen und begriffliche Klarstellungen	225
	9.2.2	Ablauf der Inventur und Inventurdifferenzen	226
	9.2.2.1	Ablauf der Inventur	226
	9.2.2.2	Inventurdifferenzen	227
	9.2.3	Inhalt und Aufbau des Inventars	227
LS 12, 13	9.3	Bilanz	231
	9.3.1	Gesetzliche Grundlagen zur Aufstellung der Bilanz	231
	9.3.2	Zusammenhang zwischen Buchführung und Bilanz	234
	9.4	Gewinn- und Verlustrechnung	235

LS 14	10 Beurteilung eines Unternehmens anhand der Bilanz	239
	10.1 Aufbereitung der Bilanz	239
	10.2 Berechnung von Bilanzkennzahlen	240
	10.2.1 Kennzahlen zum Vermögensaufbau (Vermögensstruktur)	240
	10.2.2 Kennzahlen zur Kapitalausstattung (Finanzierung)	240
	10.2.3 Kennzahl zur Zahlungsfähigkeit (Liquidität)	241
	11 Ermittlung und Bewertung des Betriebserfolgs	243
	11.1 Erfolgsermittlung mithilfe der Gewinn- und Verlustrechnung und der Bilanz	243
	11.2 Rentabilität und Wirtschaftlichkeit als Kennzahl zur Beurteilung der wirtschaftlichen Situation eines Unternehmens	244
	11.2.1 Rentabilität	244
	11.2.2 Wirtschaftlichkeit	246
	12 Notwendigkeit einer ordnungsmäßigen Buchführung als Voraussetzung für betriebliche Entscheidungs- und Nachweiszwecke sowie externe Überprüfungen	247

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

LS 1	1 Grundlagen für erfolgreiche Gespräche mit Geschäftspartnern schaffen	251
	1.1 Bedeutung von Gesprächen im Berufsalltag	251
	1.2 Einflüsse auf die Gesprächssituation	251
	1.3 Grundlagen der Gesprächsführung	252
	1.3.1 Elemente des Kommunikationsprozesses	252
	1.3.2 Kommunikationsquadrat („Vier-Ohren-Modell“)	253
	1.3.3 Verbale und nonverbale Kommunikation	254
LS 2	2 Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen – Gesprächssituationen meistern	258
	2.1 Vorüberlegungen	258
	2.2 Kompetenzen für eine erfolgreiche Gesprächsführung	259
	2.2.1 Kommunikationssituation einschätzen	260
	2.2.2 Eigenen Standpunkt vertreten	261
	2.2.3 Gesprächsverlauf strukturieren	263
LS 3	3 Konflikte in Gesprächssituationen erkennen und lösen	266
	3.1 Auslöser für Konflikte erkennen	266
	3.2 Sprachverhalten optimieren	268
	3.3 Konflikte managen	271
LS 4	4 Beschwerden und Reklamationen erfolgreich bearbeiten	275
	4.1 Beschwerden und Reklamationen als Chancen nutzen	275
	4.2 Beschwerdemanagement organisieren, durchführen und kontrollieren	276
	4.2.1 Planung und Organisation	276
	4.2.2 Durchführung: Verhalten bei der Entgegennahme von Beschwerden oder Reklamationen	277
	4.2.3 Erfolgskontrolle	279
	4.3 Eigene Beschwerden und Reklamationen formulieren	279

LS 5	5	Technische Medien zur Gesprächsführung nutzen	281
	5.1	Erfolgreich telefonieren	281
	5.1.1	Einen Gesprächspartner anrufen	282
	5.1.2	An einer Telefonkonferenz teilnehmen	283
	5.2	In Video-/Webkonferenzen kommunizieren	284
	5.3	Schlussfolgerungen	285
LS 6	6	Geschäftsbesuch empfangen	287
	6.1	Besucher begrüßen und sich bekannt machen	287
	6.2	Mit Small Talk eine Vertrauensbasis schaffen	288
	6.3	Besucher bewirken	289
	6.4	Mit Visitenkarten umgehen	290
	6.5	Besucher verabschieden	290
	6.6	Dresscode berücksichtigen	291
	6.7	Kulturelle Besonderheiten beachten	291
	6.8	Sich mit Besuchern in englischer Sprache unterhalten	294
LS 7	7	Gesprächsleitfaden und Checkliste für die Gesprächsführung erstellen	299
	8	Gesprächsverhalten beurteilen und Verbesserungen planen	301

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

	1	Begriff und Ziele der Personalwirtschaft ermitteln	304
	2	Überblick über den Geschäftsprozess der Personalwirtschaft verschaffen	304
LS 1	3	Personalbedarfsplanung vornehmen	306
	3.1	Personalanalyse	306
	3.2	Begriffe Personalbedarf und Personalbedarfsplanung	309
	3.3	Arten des Personalbedarfs	309
	3.4	Quantitative Personalbedarfsplanung	310
	3.5	Qualitative Personalbedarfsplanung	312
LS 2	4	Personalbeschaffungsplanung durchführen	312
	4.1	Aufgaben der Personalbeschaffungsplanung	312
	4.2	Personalbeschaffungswege	313
	4.2.1	Interne Personalbeschaffung	313
	4.2.2	Externe Personalbeschaffung	314
	5	Personal beschaffen	317
	5.1	Überblick über das Auswahl- und Einstellungsverfahren	317
	5.1.1	Ablauf des Personalauswahlverfahrens	317
	5.1.2	Rechtliche Grundlagen	318
LS 3, 4	5.2	Formulierung von Stellenbeschreibungen und Stellenanzeigen	320
LS 5	5.3	Überprüfung eingehender Bewerbungen	323
	5.3.1	Sortieren der Bewerbungsunterlagen	323
	5.3.2	Durchführung der Personalauswahl	326
	5.3.2.1	Einladung zu einem Vorstellungsgespräch	326
	5.3.2.2	Mögliche Inhalte eines Vorstellungsgesprächs	327
	5.3.2.3	Aufbereitung eines Vorstellungsgesprächs	328

LS 6	5.3.2.4	Arbeitsproben, situative Verfahren, Testverfahren, Assessment-Center	329
	5.3.3	Personalauswahlentscheidung	331
LS 7	5.3.4	Rechtliche Anforderungen an Arbeitsverträge	336
	5.3.4.1	Begriff und Inhalt eines Arbeitsvertrags	336
	5.3.4.2	Tarifvertragliche Regelungen	341
	5.3.4.3	Betriebsvereinbarung	343
	5.3.5	Unterlagen zur Anmeldung neuer Mitarbeiter beim Sozialversicherungsträger und beim Finanzamt	343
	5.3.6	Mitarbeiter einarbeiten	344
LS 8	6	Personal verwalten	348
	6.1	Personalakten	348
LS 9	6.2	Personalinformationssystem	349
	6.3	Personalstatistik	350
	6.4	Datenschutz	351
	6.4.1	EU-Datenschutz-Grundverordnung [DSGVO]	351
	6.4.2	Bundesdatenschutzgesetz [BDSG]	352
	6.5	Überwachung arbeitsrechtlicher Fristen und die Einhaltung des sozialen Arbeitsschutzes	352
	6.5.1	Probezeit	353
	6.5.2	Entgeltfortzahlung	353
	6.5.3	Mutterschutz	354
	6.5.4	Beschäftigung schwerbehinderter Menschen [§§ 68ff. SGB IX]	356
LS 10	6.6	Modelle der Arbeitszeitregelung	358
	6.6.1	Rechtliche Rahmenbedingungen	358
	6.6.2	Flexible Arbeitszeiten	359
	6.6.3	Teilzeitbeschäftigung	360
	6.6.4	Personaleinsatzplanung	362
LS 11	7	Entgelte abrechnen	365
	7.1	Unterschiedliche Bedeutung von Lohn und Gehalt für Arbeitnehmer und Arbeitgeber	365
LS 12	7.2	Formen des betrieblichen Entgelts	366
	7.2.1	Zeitlohn	367
	7.2.2	Leistungslohn	367
	7.2.2.1	Akkordlohn	367
	7.2.2.2	Prämienlohn	370
	7.2.3	Beteiligungslohn	371
LS 13–16	7.3	Aufbau der Lohn- und Gehaltsabrechnung	374
	7.3.1	Stufen der Lohn- und Gehaltsabrechnung	374
	7.3.2	Berechnung der Lohnsteuer, des Solidaritätszuschlags und der Kirchensteuer	375
	7.3.3	Berechnung der Sozialversicherungsbeiträge	378
	7.3.4	Lohn- und Gehaltsabrechnung	380
	7.3.5	Informationstechnische Unterstützung der Entgeltabrechnung	380
LS 17	8	Mitarbeiter qualifizieren	384
	8.1	Personalentwicklung	384
	8.1.1	Begriff und Ziele der Personalentwicklung	384
	8.1.2	Maßnahmen zur Personalentwicklung	385

8.2	Personalförderung	385
8.3	Arbeitsstrukturierung	386
8.4	Fort- und Weiterbildung	388
8.4.1	Begriffe Fort- und Weiterbildung	388
8.4.2	Maßnahmen zur Fort- und Weiterbildung	388
9	Personal beurteilen	389
9.1	Ziele und Kriterien der Personalbeurteilung	389
9.2	Formen der Beurteilung	390
10	Arbeitsverhältnisse beenden	393
10.1	Gründe für die Beendigung von Arbeitsverhältnissen	393
10.2	Vertragsablauf und Aufhebungsvertrag	394
10.3	Kündigung	395
10.3.1	Begriff Kündigung	395
10.3.2	Arten der Kündigung	395
10.3.3	Kündigungsschutz	399
10.3.4	Folgen des Arbeitsplatzverlustes für den Arbeitnehmer	400
10.3.5	Kündigungsschutzklage und die Arbeitsgerichtsbarkeit	401
10.3.5.1	Kündigungsschutzklage	401
10.3.5.2	Arbeitsgerichtsbarkeit	401
10.4	Ausstellen eines Zeugnisses	402
10.5	Entlassungsabwicklung	404
	Stichwortverzeichnis	409
	Bildverzeichnis	416
	Kontenplan	