

Inhaltsverzeichnis

3. SEMESTER

I Schriftverkehr rund um den Kaufvertrag 7

Von der Anbahnung bis zur Erfüllung von Kaufverträgen in Unternehmen 8

1 Anbahnung von Kaufverträgen 11

1.1 Anpreisung des Verkäufers 11

1.2 Anfrage des Käufers 12

1.2.1 Vorbereiten der Anfrage 12

1.2.2 Schriftliche und mündliche Anfragen 13

1.3 Angebot 15

1.3.1 Formen des Angebots 15

1.3.2 Schriftliche Angebote 16

1.3.3 Rückfragen zum Angebot und Gegenangebot 19

1.3.4 Angebotsvergleich 21

2 Abschluss von Kaufverträgen 22

2.1 Bestellung 22

2.2 Auftragsbestätigung 25

3 Erfüllung von Kaufverträgen 28

3.1 Lieferung der Ware 28

3.2 Rechnung erstellen 30

3.3 Annahme der Ware 32

3.4 Zahlung der Rechnung 32

II Wenn Käufer oder Verkäufer unzuverlässig sind 37

Unzuverlässige Verkäufer 38

1 Lieferverzug 39

1.1 Eintritt des Lieferverzugs 41

1.2 Rechte des Käufers bei Lieferverzug 43

1.3 Schriftliche Kommunikation bei Lieferverzug 45

2 Lieferung mangelhafter Ware 48

2.1 Was ist ein Mangel? 49

2.2 Arten von Mängeln 49

2.3 Feststellung und Bekanntgabe von Mängeln 51

2.4 Rechte des Käufers bei mangelhafter Lieferung 51

2.4.1 Gewährleistung 51

2.4.2 Garantie 54

2.4.3 Produkthaftung 54

2.5 Schriftliche Kommunikation bei der Lieferung mangelhafter Ware 56

3 Fehlerhafte Rechnung 60

Unzuverlässige Käufer 65

1 Annahmeverzug 66

1.1 Wann gerät der Käufer in Annahmeverzug? 66

1.2 Rechte des Verkäufers bei Annahmeverzug 66

1.3 Schriftliche Kommunikation bei Annahmeverzug 67

2 Zahlungsverzug 69

2.1 Wann gerät der Käufer in Zahlungsverzug? 69

2.2 Ansprüche des Verkäufers 70

2.3 Das Mahnwesen 72

2.4 Schriftliche Kommunikation im Mahnwesen 75

III Konsumentenschutz 83

Vertragsabschluss im Fernabsatz und E-Commerce 84

1 Fernabsatz und E-Commerce 85

2 Vorteile und Risiken des Onlineshoppings 85

3 Beschränkung der Risiken des Onlineshoppings 86

3.1 Gesetzliche Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher 86

3.2 Tipps für Verbraucher zum Schutz vor Risiken 87

Rücktrittsrechte (Widerrufsrechte) 90

1 Grundsätzliche Regelungen 91

2 Besondere Rücktrittsrechte für Konsumenten 93

4. SEMESTER

IV Personalmanagement 101

Personalmanagement im Überblick 102

Personalbedarfsdeckung: Personalauswahl, -entwicklung und -freisetzung 105

1 Personalbedarfsplanung 106

2 Personalauswahl und -einstellung 109

2.1 Festlegung des Anforderungsprofils 110

2.2 Interne bzw. externe Personalsuche 110

2.3 Vorauswahl: Analyse der Bewerbungsunterlagen 115

