

LERNFELD 5

Lernsituation 1: Sie schließen Kaufverträge mit Kunden ab 7

Übung 1.1: Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft 12

Übung 1.2: Arten des Kaufvertrages 12

Übung 1.3: Streckengeschäft 13

Übung 1.4: Schlechtleistung (mangelhafte Leistung) 13

Übung 1.5: Beschwerde- und Reklamationsmanagement 15

Lernsituation 2: Sie bearbeiten die Nicht-rechtzeitig-Lieferung 20

Übung 2.1: Annahmeverzug 26

Übung 2.2: Kontrolle der Rechnungen 28

Lernsituation 3: Sie bieten unterschiedliche Kartenzahlungssysteme an 30

Übung 3.1: Übersicht Zahlungsarten 35

Übung 3.2: Barzahlung 35

Übung 3.3: Girokonto 37

Übung 3.4: Dauerauftrag und Lastschrift 38

Übung 3.5: Onlinebanking 39

Übung 3.6: Moderne Onlinezahlungssysteme 40

Übung 3.7: Entwicklung der Zahlungsmethoden 42

Übung 3.8: Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug) und Mahnverfahren 42

Übung 3.9: Verjährung 45

Übung 3.10: Kreditsicherung 46

Prüfungsorientierte Aufgaben: Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement .. 47

LERNFELD 6

Lernsituation 1: Sie verstehen das Marketing als zentrale Unternehmensaufgabe 50

Übung 1.1: Wandel vom Verkäufer- zum Käufermarkt 53

Übung 1.2: Gründe für Marketing 54

Lernsituation 2: Sie analysieren die aktuelle Marktsituation und kennen Methoden der Marktforschung 55

Übung 2.1: Methoden der Primärforschung 61

Übung 2.2: Eine Konkurrenzanalyse für den eigenen Ausbildungsbetrieb durchführen 63

Übung 2.3: Marketingziele und Marketingstrategien festlegen 63

Übung 2.4: Distributionspolitik 64

Übung 2.5: Onlinehandel 68

Lernsituation 3: Sie erstellen einen Werbeplan unter Berücksichtigung des Werbeetats und bestimmen Möglichkeiten zur Ermittlung des Werbeerfolgs 69

Übung 3.1: Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit 76

Übung 3.2: Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) 76

Übung 3.3: Preisbildung auf dem Markt 78

Übung 3.4:	Preispolitik	80
Übung 3.5:	Kundendienstpolitik	84
Übung 3.6:	Marketingmix	86
Übung 3.7:	Absatzcontrolling	87
Prüfungsorientierte Aufgaben: Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement		89

LERNFELD 7

Lernsituation 1: Kulturelle Rahmenbedingungen von Außenhandelsgeschäften beachten		97
Übung 1.1:	Risikoabsicherung durch dokumentäre und nicht dokumentäre Zahlungsbedingungen im Vergleich	103
Übung 1.2:	Währungsrisiken mit einem Devisentermingeschäft oder einem Devisenoptionsgeschäft absichern	104
Lernsituation 2: Risiken von Außenhandelsgeschäften beachten und einschätzen		108
Übung 2.1:	Rechtliche Rahmenbedingungen internationaler Handelsgeschäfte berücksichtigen	114
Übung 2.2:	Dokumente bei Außenhandelsgeschäften	114
Übung 2.3:	Ziele und Aufgaben der Welthandelsorganisation (WTO)	115
Übung 2.4:	Mit ausländischen Unternehmen im Rahmen logistischer Prozesse in der Fremdsprache Englisch kommunizieren	116
Prüfungsorientierte Aufgaben: Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement		122

LERNFELD 8

Lernsituation 1: Die Aufgaben und rechtlichen Bestimmungen des Jahresabschlusses erläutern		125
Übung 1.1:	Den Lagebericht eines Unternehmens auswerten	132
Übung 1.2:	Gewinnrücklage im Jahresabschluss erfassen	134
Übung 1.3:	Die Posten der Rechnungsabgrenzung bestimmen und in der Buchhaltung erfassen	135
Übung 1.4:	Die Posten der Rechnungsabgrenzung sowie Sonstige Forderungen und Sonstige Verbindlichkeiten erläutern	137
Übung 1.5:	Die Posten der Rechnungsabgrenzung sowie die Sonstigen Forderungen und Sonstige Verbindlichkeiten buchen	138
Übung 1.6:	Eine Lernübersicht zu den Rückstellungen erstellen	140
Übung 1.7:	Rückstellungen buchen	141
Lernsituation 2: Das Anlagevermögen durch Abschreibung auf abnutzbare Sachanlagen bewerten		143
Übung 2.1:	Die Bedeutung der Abschreibung für Neu- und Ersatzinvestitionen erklären	147
Übung 2.2:	Abschreibungsbeträge bei linearer Abschreibung berechnen	148
Übung 2.3:	Abschreibungen bei geringwertigen Wirtschaftsgütern	149
Übung 2.4:	Den Abschreibungsbetrag bei außergewöhnlichen Abschreibungen erfassen	150
Übung 2.5:	Vermögen und Schulden nach Handelsrecht bewerten	152
Übung 2.6:	Die zentralen Bilanzkennzahlen erläutern	154

Lernsituation 3: Sie bereiten die Bilanz statistisch auf und werten sie mithilfe von Kennzahlen aus	156
Übung 3.1: Die Ergebnisse einer aufbereiteten Gewinn- und Verlustrechnung ermitteln und analysieren	160
Übung 3.2: Ein Leasingangebot auswerten	162
Übung 3.3: Ein Factoringangebot prüfen	167
Prüfungsorientierte Aufgaben: Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement	169

LERNFELD 9

Lernsituation 1: Sie beschaffen Kunden-, Lieferanten- und Dienstleisterdaten und verarbeiten diese elektronisch	175
Lernergebnisse sichern	180
Übung 1.1: Digitale Vertriebskanäle – Cookies	180
Übung 1.3: Elektronische Instrumente zur Kundenbetreuung und -gewinnung	182
Übung 1.4: Qualitätskontrolle – Sicherung	183
Lernsituation 2: Neue digitale Vertriebswege erschließen	184
Lernergebnisse sichern	190
Übung 2.1: Rechtsgrundlagen im Fernabsatz	190
Übung 2.2: Social-Media-Marketing	192
Lernsituation 3: Grafische Darstellung von Zahlenreihen	193
Lernergebnisse sichern	198
Übung 3.1: Digitale Vertriebskanäle – Social Media	199
Übung 3.2: Kriterien zur Usability eines Webshops	199
Übung 3.3: Strukturieren und Visualisieren von Kriterien	200
Übung 3.4: Erstellen einer Usability-Scoring-Tabelle zur Bewertung von Webshops	200
Lernsituation 4: Sie bewerten Sicherheitsrisiken digitaler Geschäftsprozesse sowie Chancen und Risiken digitaler Technologien	202
Lernergebnisse sichern	204
Übung 4.1: IT-Sicherheit, Datensicherheit und Datenschutz	205
Übung 4.2: Maßnahmen zur Daten- und IT-Sicherheit	205
Übung 4.3: Datenschutz und Datensicherheit	206
Übung 4.4: Speicherung personenbezogener Daten	207
Prüfungsorientierte Aufgaben: Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement	208
Bildquellenverzeichnis	212