

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	Dienstleistungsangebot .....	6
	→ Lösungen.....	17
<b>2</b>	Arbeitsorganisation, Kooperation, Teamarbeit .....	20
	→ Lösungen.....	33
<b>3</b>	Betriebliche Prozessorganisation, qualitätssichernde Maßnahmen .....	35
	→ Lösungen.....	43
<b>4</b>	Sprachliche und schriftliche Kommunikation .....	48
	→ Lösungen.....	56
<b>5</b>	Kundenbetreuung .....	57
	→ Lösungen.....	67
<b>6</b>	Kundenbindung.....	72
	→ Lösungen.....	82
<b>7</b>	Kundengewinnung .....	84
	→ Lösungen.....	94
<b>8</b>	Vertrieb und Marketing .....	96
	→ Lösungen.....	109
<b>9</b>	Informations- und Kommunikationssysteme.....	110
	→ Lösungen.....	132
<b>10</b>	Projektvorbereitung.....	133
	→ Lösungen.....	159
<b>11</b>	Projektdurchführung .....	169
	→ Lösungen.....	179
<b>12</b>	Projektcontrolling .....	182
	→ Lösungen.....	195

<b>13</b>	<b>Personal .....</b>	<b>200</b>
	→ Lösungen.....	210
<b>14</b>	<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle, Qualitätssicherung der Auftragsdurchführung .....</b>	<b>220</b>
	→ Lösungen.....	241
<b>15</b>	<b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....</b>	<b>258</b>
	→ Lösungen.....	267
<b>16</b>	<b>Umweltschutz.....</b>	<b>269</b>
	→ Lösungen.....	274
<b>17</b>	<b>Notwendigkeit des Wirtschaftens .....</b>	<b>275</b>
	→ Lösungen.....	278
<b>18</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens .....</b>	<b>279</b>
	→ Lösungen.....	297
<b>19</b>	<b>Menschliche Arbeit im Betrieb.....</b>	<b>298</b>
	→ Lösungen.....	337
<b>20</b>	<b>Steuern .....</b>	<b>338</b>
	→ Lösungen.....	344
<b>21</b>	<b>Markt und Preis/Wirtschaftsordnung .....</b>	<b>345</b>
	→ Lösungen.....	363
<b>22</b>	<b>Grundzüge der Wirtschaftspolitik in der sozialen Marktwirtschaft .....</b>	<b>364</b>
	→ Lösungen.....	370
	<b>Anhang: Prüfungsraster .....</b>	<b>371</b>
	<b>Sachwortverzeichnis.....</b>	<b>372</b>
	<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>	<b>375</b>