

Inhaltsverzeichnis

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

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