

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln ...	13
Lernsituationen	13
1. Kontoeröffnung für die Eheleute Riehm	13
2. Tod der Kundin Elfriede Recker	14
3. Beratung der Eheleute Berenike und Gregor Straßberger zu Zahlungsinstrumenten	17
4. Lars Grote möchte Lastschriften zurückgeben	18
5. Die Eheleute Becker mieten eine neue Wohnung	20
Fallstudien	23
1. Kontoeröffnung für Tanja Schmieder	23
2. Tod des Kunden Erwin Krüger	26
3. Sarah Lovas möchte am Onlinebanking teilnehmen	28
4. Anke Tillmann nimmt Zahlungsdienste in Anspruch	29
5. Einsatz moderner Zahlungsmittel	30
Fälle/Aufgaben	31
1. Kontovollmacht für Jasmin Richter	31
2. Gemeinschaftskonto für Sabrina und Helge Rühs	32
3. Die Eheleute Porsch eröffnen ein Privatgirokonto	32
4. Beratung zum Onlinebanking	34
5. Kontoeröffnung für eine Minderjährige	35
6. Thorsten Kleinkamp steht unter Vormundschaft	36
7. Für Franz Neukirchner ist eine Betreuerin bestellt	36
8. Alina Neurath leistet eine Mietkaution	38
9. Verfügungen über Nachlasskonten	38
10. Meldung nach § 33 ErbStG	39
11. Pfändungsschutzkonto für Philipp Göbel	40
12. Bankauskunft über Martin Schlösser	40
13. Die Regio-Bank AG bearbeitet Bankauskünfte	41
14. Sorgfaltspflichten nach dem Geldwäschegegesetz	42
15. Legitimationsprüfung und Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten	42
16. Maßnahmen und Kontrollen gegen Geldwäsche	43
17. Anna Fischer versteht die Abschlussrechnung nicht	44
18. Franka Meurer reklamiert die Abschlussrechnung	45
19. Einwendungen gegen den Kontoabschluss	46
20. Meldung an die SCHUFA	46
21. Korrektur einer fehlerhaften Buchung	46
22. Falschgeld	47
23. Sonja Gohly hat Fragen zum Überweisungsverkehr	48
24. SEPA-Basis-Lastschriftverfahren	48
25. Ablauf des SEPA-Basis-Lastschriftverfahrens	49
26. Fristen beim Lastschrifteinzug	49
27. Mark Teichert zahlt mit der Bankcard	50
28. Simone Seidl zahlt mit der Bankcard	51

29.	Haftung bei Kartenmissbrauch	52
30.	Zahlungsformen im Vergleich	53
31.	Mobile Payment	53
32.	Sorten, Devisen und Auslandsüberweisungen	54
Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		55
Lernsituationen		55
1.	Beratung der Biker Store GmbH über Zahlungskarten	55
2.	Rationalisierung des Forderungseinkassos für die Hageda GmbH	56
3.	Akkreditiveröffnung für die Lacas GmbH	57
Fallstudien		61
1.	Alina Neuhaus gründet eine Agentur für Dialogmarketing	61
2.	Alina Neuhaus und Selin Özcan gründen eine OHG	62
3.	Gründung einer Kommanditgesellschaft	63
4.	Gründung der Media Advertising GmbH	64
5.	Gründung der Digital Advertising AG	65
6.	Handlungsvollmacht und Prokura	67
7.	Kontoführung für die Schröder GmbH & Co. KG	69
8.	Die Agrippa Verwaltungsgesellschaft mbH zieht Mieten ein	71
9.	Dokumenteninkasso für die Franz Borsig GmbH	72
10.	Dokumentenakkreditiv für die Franz Borsig GmbH	76
Fälle/Aufgaben		79
1.	Kontoführung für die Klaus Büscher Metallbau KG	79
2.	Geschäftsgirokonto für die Bender DMS GmbH	80
3.	Aktiengesellschaft	82
4.	Zuständigkeiten bei einer Aktiengesellschaft	82
5.	Beschlüsse bei der Hauptversammlung einer Aktiengesellschaft	83
6.	Bankgeschäfte von Prokuristen und Handlungsbevollmächtigten	84
7.	Vertretung und Haftung von Gesellschaften	84
8.	Kontokorrentabrechnung für die Heinrich Forst KG	85
9.	Kontokorrentabrechnung für die Merkur GmbH	86
10.	Kontokorrentabrechnung für die Wenger KG	87
11.	Die Metallbau AG erteilt einen Überweisungsauftrag	87
12.	Einzug von Vereinsbeiträgen mittels SEPA-Basis-Lastschriften	88
13.	Forderungseinzug durch SEPA-Firmen-Lastschriften	88
14.	SEPA-Basis- und SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren im Vergleich	89
15.	Einsatz von Zahlungskarten	90
16.	Sorten- und Devisenabrechnungen	90
17.	Devisentermingeschäft	91
18.	Risiken bei Außenhandelsgeschäften	91
19.	Export von Getränkeautomaten	92
20.	Dokumente im Außenhandel	93
21.	Konnosementeigenschaften	93
22.	Die Metaxa GmbH erhält einen Bankenorderscheck	94

Inhaltsverzeichnis

23.	Dokumenteninkasso für die Argus Solution AG	95
24.	Dokumentenakkreditiv zugunsten der Optik AG	95
25.	Akkreditiveröffnung für die Asia Impex GmbH	97
26.	Abwicklung eines Dokumentenakkreditivs	97
27.	Dokumentäre Zahlungsformen im Außenhandel	98
 Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten		 99
Lernsituationen		99
1.	Anlage der vermögenswirksamen Leistungen von Sabine Kühn und Mark Borgmann	99
2.	Anlage einer Erbschaft von Marlene und Frank Gerber	100
3.	Vertrag zugunsten Dritter	101
 Fallstudien		 104
1.	Michael Henke eröffnet ein Sparkonto	104
2.	Elfriede Müh eröffnet ein Sparkonto zugunsten von Volker Lentzer	106
3.	Beratung der Eheleute Hoffmann über das Bausparen	108
4.	Frank Leuschel möchte Geld für seinen Enkel anlegen	109
5.	Lukas Köhler möchte seine vermögenswirksamen Leistungen anlegen	110
 Fälle/Aufgaben		 110
1.	Anlage auf Tagesgeldkonten	110
2.	Spareinlagen	111
3.	Anlage auf Spar-, Tagesgeld- und Festgeldkonten	111
4.	Sparkontoabrechnung für Ute Kaminski	111
5.	Sparkontoabrechnung für Norbert Greiner mit Kontoauflösung	112
6.	Auflösung des Sparkontos von Maria Stavic	113
7.	Felix Schuster löst sein Sparkonto auf	113
8.	Festgeldabrechnung für Helmut Brieg	113
9.	Festgeldabrechnung für Ulrike Neumann	114
10.	Vorzeitige Verfügung über eine Festgeldanlage	114
11.	Susanne Becker schließt einen Bausparvertrag ab	114
12.	Beratung über die staatliche Sparförderung	115
13.	Vermögenswirksame Leistungen	116
14.	Ermittlung der staatlichen Prämien	117
15.	Kontoovertrag zugunsten eines Dritten	117
 Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen		 118
Lernsituationen		118
1.	Finanzierung einer Wohnungseinrichtung für Nicole Schmitz und Stefan Berger	118
2.	Finanzierung eines Pkw für die Eheleute Hildegard und Klaus Flögel	120
3.	Abwicklung von notleidenden Krediten im Privatkundengeschäft	122

Fallstudien	123
1. Corinna Gehlen bürgt für ihren Freund	123
2. Maren Weber tritt ihre Gehaltsansprüche an die Regio-Bank AG ab	127
3. Besicherung von Krediten durch Pfandrechte	129
4. Pkw-Finanzierung für die Eheleute Herber	130
5. Finanzierung eines Wohnmobilis	132
6. Jessica Peters möchte einen Pkw leasen oder kreditfinanzieren	137
Fälle/Aufgaben	140
1. Franziska Schmidhofer beantragt einen Ratenkredit	140
2. Die Regio-Bank AG gewährt Verbraucherdarlehen zu unterschiedlichen Zinssätzen	141
3. Markus Hellberg finanziert einen neuen Pkw	142
4. Sicherungsübereignung eines Pkw	143
5. Monika Grube vergleicht Kreditangebote	143
6. Finanzierung einer Wohnungseinrichtung	144
7. Tim Schmelter kann sein Darlehen nicht zurückzahlen	145
8. Abtretung der Gehaltsansprüche	145
9. Sicherung eines KK-Kredites durch Wertpapiere	146
10. Verpfändung eines Wertpapierdepots	147
11. Pfandrechtsbestellung	148
12. Axel Nagel hat sich verspekuliert	148
13. Autofinanzierung oder Pkw-Leasing?	149
Lernfeld 8: Kunden über die Anlage in Finanzinstrumenten beraten	150
Lernsituationen	150
1. Anke Bosbach möchte Anleihen erwerben	150
2. Linda Seitz besitzt Aktien von der Teletec AG	151
3. Jonas Leifeld interessiert sich für Investmentfonds	153
4. Leon Berger möchte mit Optionsscheinen seine Gewinnchancen maximieren	154
5. Vermögensverwaltung für die Eheleute Röber	157
6. Die Eheleute Sabrina und Matthias Hambach erzielen Zinserträge	160
7. Carsten Schuster erzielt positive und negative Kapitalerträge	162
8. Andreas Becker tätigt auch Aktiengeschäfte	164
Fallstudien zu Gläubigereffekten	166
1. Jens Wiesner interessiert sich für den Erwerb von Bundesobligationen	166
2. Tina Reschke erwirbt festverzinsliche Wertpapiere	168
3. Geldanlage in Öffentlichen Pfandbriefen	169
Fälle/Aufgaben zu Gläubigereffekten	170
1. Abrechnung einer Anleihe	170
2. Ermittlung der Stückzinstage	171
3. Verzinsung von Anleihen	172
4. Arten von Anleihen	172
5. Abrechnung einer Bundesanleihe	172

6.	Ute Grabowski erwirbt Bundesobligationen	173
7.	Abrechnung einer Wertpapierverkaufsoorder	174
8.	Rendite einer Bundesanleihe	174
9.	Inhaberschuldverschreibung der Regio-Bank AG	175
10.	Abrechnung von Floating Rate Notes	176
11.	Vermögensanlage in Währungsanleihen	177
Fallstudien zu Teilhabereffekten		178
1.	Kapitalerhöhung aus Gesellschaftsmitteln der DataSoft AG	178
2.	Die Regio-Bank AG analysiert Aktien der Westabo AG	181
3.	Beate Drehsen interessiert sich für Investmentfonds	183
4.	Aliya Hakimi möchte in ETFs investieren	184
Fälle/Aufgaben zu Teilhabereffekten		186
1.	Aktienarten	186
2.	Bezugsangebot der Stahlbau AG	186
3.	Kapitalerhöhungen der Powertec AG	187
4.	Bezugsrechtsparitäten	188
5.	Opération blanche für Werner Habig	188
6.	Kapitalerhöhung der Argus AG	189
7.	Bewertung von Aktien – Fundamentalanalyse	189
8.	Kennzahlen zur Aktienanalyse	190
9.	Rendite einer Aktienanlage von Anke Uhland	191
10.	Rendite einer Aktienanlage von Peter Ahlert	192
11.	Erwerb von Investmentfondsanteilen	192
12.	Friedrich Krause informiert sich über Aktienfonds	193
13.	Fondsarten	194
14.	Anlegerrechte bei Investmentfonds	194
15.	Martin Mohr hat Wertpapiere geerbt	195
Fallstudie zum Effektenhandel		196
1.	Beate Wenzel kauft Effekten	196
Fälle/Aufgaben zu Derivaten und zum Effektenhandel		198
1.	Frau Dr. Damm erwirbt Call-Optionsscheine	198
2.	Kennzahlen von Optionsscheinen	199
3.	Tobias Wagner spekuliert auf steigende Kurse	199
4.	Stefanie von Groote besitzt Put-Optionsscheine	201
5.	Tanja Höning interessiert sich für den Erwerb der 12%-DETA-Aktienanleihe	202
6.	Geldanlage in Zertifikaten	203
7.	Mark Albers erwirbt ein DAX-Discount-Zertifikat	204
8.	Geldanlage in Bonuszertifikaten	205
9.	Jan Welter kauft Aktien im Xetra-Handel	206
10.	Limitierte und nicht limitierte Effektenorder	207
11.	Ermittlung eines Xetra-Auktionspreises	208
12.	Abwicklung einer Wertpapierorder	209
13.	Marktsegmente im Börsenhandel	209

Fallstudien zur Besteuerung von Kapitalerträgen	210
1. Die Eheleute Katrin und Frank Meurer erzielen Kapitalerträge	210
2. Die Regio-Bank AG führt für Klaus Harnisch ein Wertpapierdepot	212
Fälle/Aufgaben zur Besteuerung von Kapitalerträgen	213
1. Zinsgutschrift für eine Bundesanleihe	213
2. Dividendenzahlung der Linex AG	214
3. Anke Strobel erhält eine Dividendenzahlung	214
4. Besteuerung von Fondserträgen	215
5. Steffen Grohe erhält eine Zinsgutschrift	215
6. Beratung über die Besteuerung von Kapitalerträgen	216
7. Kapitalerträge der Eheleute Küpper	216
8. Sven Lehnert verkauft Zertifikate mit einem Verlust	216
9. Verlustverrechnungstöpfe	217
10. Verwaltung von Freistellungsauftrag und Verlustverrechnungstöpfen	218
11. Helmut Steinfeld kauft und verkauft Powertec-Aktien	219
12. Jana Kämper tätigt Aktiengeschäfte	220
Lernfeld 9: Baufinanzierungen abschließen	221
Lernsituation	221
1. Finanzierung eines Einfamilienhauses	221
Fallstudien	222
1. Grundbuch der Eheleute Grauer	222
2. Kreditbesicherung durch eine Grundschuld	224
3. Anja und Frank Lehnert erwerben ein Einfamilienhaus	228
4. Anja und Frank Lehnert finanzieren ihr Einfamilienhaus	232
5. Finanzierung einer Eigentumswohnung mit einem Bauspardarlehen	237
6. Finanzierung eines Renditeobjektes	238
Fälle/Aufgaben	241
1. Grundbuch, Liegenschaftsbuch und Flurkarte	241
2. Zubehör und wesentliche Bestandteile eines Grundstückes	242
3. Lasten und Beschränkungen	242
4. Rangordnung von Grundstücksbelastungen	243
5. Abwicklung einer Grundschuldbestellung	244
6. Zwangsversteigerung	245
7. Grundschedlhaftungsverbund	246
8. Grundstückskaufvertrag, Auflassung, Auflassungsvormerkung und Belastungsvollmacht	247
9. Immobilien-Verbraucherdarlehen	247
10. Abwicklung des Kaufs einer Eigentumswohnung	248
11. Wertermittlung von Immobilien	249
12. Beleihungswert eines Mehrfamilienhauses	249
13. Finanzierung eines Einfamilienreihenhauses	251
14. Felix Neumann erhält ein Annuitätendarlehen	252
15. Tilgung von Bauspardarlehen	253

16.	KfW-Wohneigentumsprogramm	253
17.	Finanzierung einer Eigentumswohnung	253
18.	Abtretung einer Kapitallebensversicherung	255
19.	Gebäude- und Hausratversicherung	256
20.	Brandschaden am Einfamilienhaus der Eheleute Gerster	257
21.	Ermittlung des Sollzinssatzes	257
Lernfeld 12: Kunden über Produkte der Vorsorge und Absicherung informieren		258
Lernsituationen		258
1.	Bastian Schumacher hat Versorgungslücken	258
2.	Altersvorsorge für die Eheleute Nadine und Pascal Schaffner	261
3.	Tanja Evers möchte sich gegen Berufsunfähigkeit absichern	262
Fallstudien		263
1.	Private Altersvorsorge für Harry Koch	263
2.	Steffen Nowack schließt eine Kapitallebensversicherung ab	265
3.	Astrid Johannsen beantragt Leistungen aus der Unfallversicherung	267
Fälle/Aufgaben		269
1.	Probleme der gesetzlichen Rentenversicherung	269
2.	Witwen- und Waisenrente	269
3.	Erwerbsminderungsrente	270
4.	Drei-Schichten-Modell der Altersvorsorge	271
5.	Beratung der Eheleute Kübler über die „Riester-Rente“	271
6.	„Riester-Zulagen“ und „Günstigerprüfung“	273
7.	„Günstigerprüfung“ für Johanna Reinartz	274
8.	Wohn-Riester	274
9.	Altersvorsorge durch „Rürup-Rente“	275
10.	Beteiligte bei der Direktversicherung	276
11.	Beratung zur Altersvorsorge	276
12.	Vor- und Nachteile der Direktversicherung	276
13.	Gesamtvorteil einer Direktversicherung für den Arbeitnehmer	277
14.	Gesetzliche und private Unfallversicherung	277
15.	Unfallbegriff, ausgeschlossene Risiken und Gesundheitsschäden	278
16.	Unfall – ja oder nein?	278
17.	Berufsunfähigkeit	279
18.	Rechte und Pflichten aus einer Berufsunfähigkeitsversicherung	279
19.	Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht	280
20.	Einflussfaktoren auf den Risikobrbeitrag	280
Lernfeld 13: Finanzierungen für Geschäfts- und Firmenkunden abschließen		281
Lernsituation		281
1.	Betriebsmittelkredit für die Franz Borsig GmbH	281
Fallstudien		284
1.	Sicherungsübereignung eines Lkw	284

2.	Die Regio-Bank AG sichert einen Betriebsmittelkredit durch eine Globalzession	286
3.	Weintraut GmbH – Unternehmensfinanzierung	289
4.	Die Regio-Bank AG gewährt der Beck & Bauer GmbH einen Avalkredit	291
5.	Über das Vermögen der Lopper GmbH wird das Insolvenzverfahren eröffnet	295
Fälle/Aufgaben		297
1.	Finanzierungsarten	297
2.	Unternehmensanalyse Bautec GmbH	297
3.	Sicherung eines Betriebsmittelkredites durch eine Globalzession	298
4.	Die Gerd Steiner Maschinenbau GmbH beantragt einen Betriebsmittelkredit	299
5.	Sicherungsübereignung einer Produktionsmaschine	300
6.	Kostenvergleich KK-Kredit – Lieferantenkredit	301
7.	Die Argus GmbH vergleicht Kreditkonditionen	301
8.	Avalkredit für die Beton & Mörtel GmbH	302
9.	Insolvenz der Spedition Transum GmbH	303
Methodenbox		304
Lernstrategien, Textbearbeitung, Problemlösung		304
1	Lernstrategien	304
1.1	Motivation, Konzentration und Selbstdisziplin	304
1.2	Lernen und Behalten	305
1.3	Assoziatives Lernen	308
1.4	Mindmapping	311
1.5	Lernkartei	313
1.6	Zeitmanagement	314
2	Textbearbeitung	316
2.1	Textverständnis	316
2.2	Umgang mit Rechtsnormen	318
3	Probleme lösen	321
3.1	Phasen eines Problemlösungsprozesses	321
3.2	Scoring-Modell	322
Kooperationstechniken		324
1	Teamarbeit	324
1.1	Projektarbeit	326
2	Kreativitätstechniken	328
2.1	Brainstorming	328
2.2	Brainwriting	328
2.3	Kartenabfrage	329
3	Feedback	331
3.1	Feedback-Regeln	331
3.2	Blitzlicht und Punktabfrage	332
4	Konflikte bewältigen	333
Kommunikations- und Präsentationstechniken		335
1	Grundlagen der Kommunikation	335

Inhaltsverzeichnis

1.1	Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	335
1.2	Nonverbale Kommunikation	336
1.3	Kommunikationsregeln	338
1.4	Diskussion	338
2	Präsentation	339
2.1	Aufbau einer Präsentation	339
2.2	Medieneinsatz und Visualisierung	341
2.3	Verbales und nonverbales Verhalten	343
2.4	Beobachtungsbogen „Präsentation“	345
3	Anfertigung einer schriftlichen Arbeit	347
4	Beratungs- und Verkaufsgespräch	349
4.1	Fachliche Aspekte der Kundenberatung	350
4.2	Argumentationstechniken	351
4.3	Verhaltensaspekte der Kundenberatung	352
4.3.1	Gesprächsverhalten von Beraterinnen und Beratern	352
4.3.2	Phasen des Beratungs-/Verkaufsgespräches	354
4.4	Die Kundenberatung in der IHK-Abschlussprüfung	357
4.5	Beobachtungsbogen „Beratungs- und Verkaufsgespräch“	359
4.5.1	Verhaltenskompetenz	359
4.5.2	Fachkompetenz	360
 Grundlagen des kaufmännischen Rechnens		361
 Dreisatz und Kettensatz		361
1.	Einfacher Dreisatz	361
2.	Zusammengesetzter Dreisatz	362
3.	Kettensatz	363
4.	Aufgaben	364
 Durchschnittsrechnung		365
1.	Gewogener Durchschnitt	365
2.	Aufgaben	365
 Prozent- und Promillerechnung		366
1.	Ermittlung von Prozent-(Promille-)wert, Prozent-(Promille-)satz und Grundwert	366
2.	Prozent-(Promille-)rechnen vom vermehrten und verminderen Grundwert ..	368
3.	Aufgaben	369
 Zinsrechnen		370
1.	Ermittlung von Zinsen, Kapital, Zinssatz und Laufzeit	370
2.	Zinsrechnen vom vermehrten und verminderen Kapital	373
3.	Summarische Zinsrechnung mit Zinszahlen	374
4.	Zinseszinsrechnung	376
5.	Aufgaben	377
 Bildquellenverzeichnis		379