

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 Rühls | 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 Geldwäschegesetz | 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 Forderungsinkassos 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. Konnossementeigenschaften | 93 |
| 22. Die Metaxa GmbH erhält einen Bankenorderscheck | 94 |

| | | |
|-----|---|----|
| 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. Kontovertrag 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 Wohnmobils | 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 tätig 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 Wertpapierverkaufsorder | 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 Hönig 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. Verlustverrechnungstöpfе | 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. Grundschuldhaftungsverbund | 246 |
| 8. Grundstückskaufvertrag, Auflassung, Auflassungsvormerkung und Belastungsvollmacht | 247 |
| 9. Immobilial-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 Risikobeitrag | 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 Bautech 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 |

| | | |
|-------|---|------------|
| 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-/Verkaufsgesprächs | 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 verminderten Grundwert | 368 |
| 3. | Aufgaben | 369 |
| | Zinsrechnen | 370 |
| 1. | Ermittlung von Zinsen, Kapital, Zinssatz und Laufzeit | 370 |
| 2. | Zinsrechnen vom vermehrten und verminderten Kapital | 373 |
| 3. | Summarische Zinsrechnung mit Zinszahlen | 374 |
| 4. | Zinseszinsrechnung | 376 |
| 5. | Aufgaben | 377 |
| | Bildquellenverzeichnis | 379 |