

| | |
|--|-----|
| Vorwort | |
| Das Modellunternehmen | 5 |
| Prüfungsgebiet Warenwirtschaftsprozesse | |
| Den Einkauf planen und Bestellungen durchführen | 7 |
| Faktoren für die Zusammensetzung des Sortiments | 13 |
| Den Einkauf planen und Bestellungen durchführen | 15 |
| Kaufvertrag | 25 |
| Prozentrechnung – Verteilungsrechnung – Arbeitswertberechnung | 27 |
| Verkaufspreise mit vorgegebenen Zuschlagssätzen kalkulieren | 29 |
| Warenlieferungen annehmen und Waren prüfen | 33 |
| Wareneingänge dokumentieren und Waren einlagern | 35 |
| Das Lager unter Berücksichtigung der Sortimentspolitik und der Lagerkennzahlen organisieren | 41 |
| Eingangsrechnungen auf Richtigkeit prüfen und Unstimmigkeiten klären | 57 |
| Liefertermine überwachen und Maßnahmen bei Lieferungsverzug einleiten | 61 |
| Kundenwünsche ermitteln | 63 |
| Kundinnen und Kunden unter Nutzung von Produktinformationen beraten | 71 |
| Präsentation von Zubehör planen und umsetzen | 73 |
| Allgemeine Geschäftsbedingungen und Eigentumsvorbehalt | 75 |
| Prüfungsgebiet Werkstattprozesse | |
| Mechanische, hydraulische, pneumatische sowie elektrische und elektronische Systeme in Fahrzeugen unterscheiden und ihre Funktion erläutern | 77 |
| Termine planen und mit den zuständigen Bereichen koordinieren | 95 |
| Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von Daten aus technischen Unterlagen und Fahrzeugpapieren erstellen | 97 |
| Sichtprüfungen zur Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durchführen | 103 |
| Werkstattmitarbeiter/-innen unterstützen und dabei sowohl Arbeitsprozesse und Fahrzeugtechnologien berücksichtigen als auch technische Standards und gesetzliche Bestimmungen einhalten | 111 |
| Rechnungen erstellen und erläutern und Zahlungen entgegennehmen | 113 |
| Gewährleistungs- und Kulanzanträge bearbeiten | 117 |
| Qualitätsvorgaben im Kundenservice anwenden | 119 |
| Informationssysteme unter Einhaltung des Datenschutzes nutzen | 121 |
| Die umweltgerechte Entsorgung und das Recycling von Fahrzeugen, von deren Komponenten und Betriebsstoffen organisieren | 123 |
| Einen Unfallschaden abwickeln | 125 |
| Probeprüfung | 133 |
| Bildquellenverzeichnis | 144 |
| Sachwortverzeichnis | 145 |