

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>Vorwort</b>	
Das Modellunternehmen .....	5
<b>Prüfungsgebiet Warenwirtschaftsprozesse</b>	
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
<b>Prüfungsgebiet Werkstattprozesse</b>	
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
<b>Probeprüfung</b> .....	133
<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	144
<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	145