

LF 5: Kunden akquirieren und binden	9
1 Marketing zur Akquirierung und Bindung von Kunden planen	10
1.1 Marketing im Wandel der Zeit	11
1.1.1 Wandel von Verkäufermärkten zu Käufermärkten	11
1.1.2 Marketingkonzepte im Wandel der Zeit.....	12
1.2 Marketingkonzeption.....	14
1.2.1 Bausteine einer Marketingkonzeption.....	14
1.3 Marketinginformationsbedarf und Situationsanalyse	18
1.4 Zusammenfassung und Aufgaben.....	21
2 Informationen mithilfe der Marktforschung gewinnen und auswerten	24
2.1 Gegenstand der Marktforschung und Marktforschungsprozess.....	24
2.1.1 Gegenstand der Marktforschung	24
2.1.2 Marktforschungsprozess.....	25
2.2 Methoden der Marktforschung.....	26
2.2.1 Sekundärforschung.....	27
2.2.2 Primärforschung	28
2.2.3 Erstellung eines Fragebogens.....	34
2.2.4 Datenauswertung und Darstellung der Marktforschungsdaten	39
2.3 Konjunkturzyklus	42
2.3.1 Konjunktur und Konjunkturphasen.....	42
2.3.2 Kundenorientierung und Wettbewerberverhalten im idealtypischen Konjunkturzyklus.....	44
2.4 Zusammenfassung und Aufgaben.....	44
3 Marketinginstrumente einsetzen	50
3.1 Produkt-, Sortiments- und Servicepolitik	50
3.1.1 Produktpolitik.....	51
3.1.2 Sortimentspolitik.....	59
3.1.3 Servicepolitik	60
3.1.4 Zusammenfassung und Aufgaben	61
3.2 Preis- und Konditionenpolitik	64
3.2.1 Marktpreisbildung im Modell.....	64
3.2.2 Betriebliche Preispolitik	73
3.2.3 Konditionenpolitik	83
3.2.4 Zusammenfassung und Aufgaben	85
3.3 Kommunikationspolitik	89
3.3.1 Absatzwerbung	89
3.3.2 Verkaufsförderung (Sales Promotion)	99
3.3.3 Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)	100
3.3.4 Moderne Marketinginstrumente der Kommunikationspolitik	102
3.3.5 Grenzen der Werbefreiheit	105
3.3.6 Zusammenfassung und Aufgaben	110
3.4 Distributionspolitik	115
3.4.1 Absatzformen und Absatzorgane.....	115
3.4.2 Absatzwege.....	120
3.4.3 Zusammenfassung und Aufgaben	121
4 Einen Marketing-Mix entwickeln und kontrollieren	123
4.1 Elemente des Marketing-Mix	123
4.2 Kombination der Marketinginstrumente.....	124
4.3 Marketing-Controlling	125
4.4 Zusammenfassung und Aufgaben.....	127

LF 6: Werteströme erfassen und beurteilen	129
1 Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen	130
1.1 Güterströme, Geldströme und Informationsströme im Unternehmen	130
1.2 Aufgabenbereiche des betrieblichen Rechnungswesens	131
1.3 Kaufmännische Buchführungspflicht	132
1.4 Zusammenfassung und Aufgaben	135
2 Das System der doppelten Buchführung verstehen	137
2.1 Bilanz als Dokumentation von Vermögen und Kapital	137
2.2 Veränderung der Bilanz durch erfolgsneutrale Geschäftsfälle	140
2.2.1 Geschäftsfälle und Belege	140
2.2.2 Bilanzveränderungen durch Geschäftsfälle	143
2.3 Erfassen von Geschäftsfällen auf Bestandskonten	144
2.4 Buchen auf Bestandskonten	146
2.5 Zusammenfassung und Aufgaben	148
3 Grundbuch und Hauptbuch führen	151
3.1 Buchungssatz (Grundbuch)	151
3.2 Grundbuch und Hauptbuch	154
3.3 Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten	155
3.3.1 Eröffnungsbilanzkonto	155
3.3.2 Schlussbilanzkonto	157
3.3.3 Vom Eröffnungsbilanzkonto zum Schlussbilanzkonto	158
3.4 Zusammenfassung und Aufgaben	162
4 Auf Erfolgskonten buchen und die Gewinn- und Verlustrechnung erstellen	165
4.1 Erfolgskonten	165
4.2 Überblick: Das System der doppelten Buchführung mit Bestands- und Erfolgskonten	169
4.3 Zusammenfassung und Aufgaben	170
5 Kontenrahmen und Kontenplan als Organisationsmittel einsetzen	172
5.1 Aufbau des Industriekontenrahmens	172
5.2 Zusammenfassung und Aufgaben	174
6 Umsatzsteuer und Vorsteuer buchen	177
6.1 Das System der Umsatzsteuer	178
6.2 Buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer	181
6.3 Zusammenfassung und Aufgaben	184
7 Warengeschäfte buchen	187
7.1 Aufwandsorientierte Buchung des Wareneinkaufs	187
7.2 Frachtkosten, Warenrücksendungen und Skonti im Einkauf und Verkauf	191
7.2.1 Fracht- und Verpackungskosten	191
7.2.2 Warenrücksendungen	193
7.2.3 Skonti	194
7.3 Zusammenfassung und Aufgaben	198
8 Anlagevermögen buchhalterisch erfassen	204
8.1 Einkauf von Anlagevermögen – Ermittlung der Anschaffungskosten	204
8.2 Abschreibung auf Sachanlagen	206
8.2.1 Berechnung der Abschreibung	207
8.2.2 Buchung der Abschreibungen	210
8.3 Zusammenfassung und Aufgaben	211

9	Den Jahresabschluss erstellen und den wirtschaftlichen Erfolg bewerten.....	214
9.1	Inventur.....	214
9.1.1	Durchführung der Inventur und Inventurarten.....	215
9.1.2	Inventurverfahren/Inventurvereinfachungsverfahren.....	216
9.2	Inventar.....	217
9.3	Zusammenhang von Buchführung und Bilanz.....	219
9.4	Bewertung des wirtschaftlichen Erfolgs.....	220
9.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	224
LF 7:	Gesprächssituationen bewältigen.....	231
1	Grundlagen der Kommunikation erfassen.....	232
1.1	Gesprächssituationen und -arten.....	232
1.2	Ebenen der Kommunikation.....	232
1.3	Formen der Kommunikation.....	233
1.4	Kommunikationsmodelle.....	234
1.4.1	Eisbergmodell der Kommunikation.....	234
1.4.2	Schulz von Thun: 4-Ohren-Modell.....	234
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	236
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung anwenden.....	238
2.1	Aktives Zuhören.....	238
2.2	Ich-Botschaften.....	238
2.3	Fragetechniken.....	239
2.4	Sprache und Verhalten.....	240
2.5	Argumentation.....	241
2.5.1	Vorbereitung der Argumentation.....	242
2.5.2	Argumenttypen.....	243
2.5.3	Aufbau einer Argumentation.....	243
2.6	Gesprächsregeln.....	244
2.7	Zusammenfassung und Aufgaben.....	245
3	Informations- und Beratungsgespräche vorbereiten.....	247
3.1	Organisatorische Voraussetzungen.....	247
3.1.1	Terminierte Informations- und Beratungsgespräche.....	247
3.1.2	Spontane Informations- und Beratungsgespräche.....	249
3.1.3	Informations- und Beratungsgespräche am Telefon.....	249
3.2	Berücksichtigung von betrieblichen und rechtlichen Regelungen.....	250
3.2.1	Betriebliche Regelungen bei Videokonferenzen.....	250
3.2.2	Rechtliche Regelungen bei Telefongesprächen.....	250
3.3	Vorbereitung der Gesprächsinhalte: Gesprächsziele und Argumente.....	252
3.4	Gesprächspartner.....	254
3.4.1	Gesprächs- und Kundentypen.....	254
3.4.2	Gesprächsverhalten in unterschiedlichen Kulturen.....	255
3.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	256
4	Informations- und Beratungsgespräche durchführen.....	258
4.1	Gesprächsphasen.....	258
4.1.1	Begrüßung und Gesprächseinstieg.....	258
4.1.2	Bedarfsermittlung.....	258
4.1.3	Produktpräsentation.....	259
4.1.4	Nutzenargumentation.....	259
4.1.5	Preisargumentation.....	259

4.1.6	Einwandbehandlung	260
4.1.7	Serviceangebote	263
4.1.8	Zusatzleistungen	263
4.1.9	Verkaufs- und Gesprächsabschluss	264
4.1.10	Besonderheiten bei Telefongesprächen	265
4.2	Informieren und Beraten in einer fremden Sprache	267
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben	268
5	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen	270
5.1	Umgang mit Konflikten	270
5.1.1	Konfliktsituationen und ihre Ursachen	270
5.1.2	Anzeichen von Konflikten	272
5.1.3	Strategien zur Konfliktvermeidung und -bewältigung	273
5.2	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	276
5.2.1	Beschwerdeursachen	277
5.2.2	Phasen des Beschwerdegesprächs	278
5.2.3	Berücksichtigung von kulturbedingten Besonderheiten	279
5.2.4	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung	279
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben	281
6	Exkurs: Beurteilung von Gesprächen	283
6.1	Kriterienkatalog zur Beurteilung der Gespräche	283
6.2	Feedbackregeln	284
LF 8:	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	285
1	Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft beschreiben	286
1.1	Ziele der Personalwirtschaft	288
1.2	Aufgaben der Personalwirtschaft	289
1.3	Zusammenfassung und Aufgaben	291
2	Den Personalbestand und Personalbedarf planen	293
2.1	Personalbestandsplanung	293
2.2	Personalbedarfsplanung	294
2.2.1	Einflussgrößen der Personalbedarfsplanung	295
2.2.2	Methoden zur quantitativen Personalbedarfsplanung	296
2.2.3	Berechnung und Klassifizierung des quantitativen Personalbedarfs	298
2.2.4	Qualitative Personalbedarfsplanung	299
2.3	Zusammenfassung und Aufgaben	302
3	Personal beschaffen	304
3.1	Personalbeschaffungswege	304
3.1.1	Interne Personalbeschaffung	305
3.1.2	Externe Personalbeschaffung	306
3.1.3	Stellenanzeige	309
3.2	Bewerbung	311
3.2.1	Bewerbungsunterlagen	311
3.2.2	Tipps zur Gestaltung der Bewerbung	312
3.2.3	Tipps zur Gestaltung von Online-Bewerbungen	314
3.3	Personalauswahl	316
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben	324
4	Rechtliche Grundlagen bei der Personaleinstellung beachten und Arbeitsverträge schließen	328
4.1	Rechtliche Grundlagen des Arbeitsverhältnisses	328

4.1.1	Rang- und Günstigkeitsprinzip.....	328
4.1.2	Tarifverträge.....	329
4.1.3	Betriebsvereinbarungen	331
4.2	Arbeitsvertrag.....	332
4.2.1	Rechtliche Grundlagen und Inhalte des Arbeitsvertrages.....	332
4.2.2	Arten des Arbeitsvertrages.....	334
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	337
5	Personal betreuen und Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen	340
5.1	Personaleinführung.....	340
5.2	Personalverwaltung	341
5.2.1	Personalpapiere und Personalunterlagen	341
5.2.2	Personalakte und Personaldatenverwaltung.....	342
5.2.3	Datenschutz und Datensicherheit	343
5.2.4	Datenschutz in Beschäftigungsverhältnissen	344
5.3	Personaleinsatz	348
5.3.1	Arbeitszeitmodelle	348
5.3.2	Berücksichtigung wichtiger Rechtsregelungen beim Personaleinsatz	351
5.3.3	Personaleinsatzplanung	356
5.3.4	Personalstatistiken	357
5.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	358
6	Maßstäbe der Entlohnung beachten und Löhne und Gehälter abrechnen	362
6.1	Lohngerechtigkeit.....	362
6.2	Entgeltformen.....	363
6.2.1	Zeitlohn.....	364
6.2.2	Leistungslohn	364
6.2.3	Ergänzende Entgeltformen	366
6.3	Lohn- und Gehaltsabrechnung (Entgeltabrechnung)	367
6.3.1	Abzüge vom Bruttoentgelt	368
6.3.2	Berechnung der Steuern	370
6.3.3	Ermittlung der Sozialversicherungsabzüge	373
6.3.4	Erstellen einer Lohn- und Gehaltsabrechnung.....	374
6.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	378
7	Personalentwicklung planen und Personal beurteilen	382
7.1	Personalentwicklung	382
7.1.1	Ziele der Personalentwicklung	382
7.1.2	Maßnahmen der Personalentwicklung.....	383
7.1.3	Mitarbeitergespräche als Instrument der Personalentwicklung	384
7.2	Personalbeurteilung	385
7.2.1	Beurteilungsarten	386
7.2.2	Beurteilungsverfahren.....	386
7.3	Arbeitszeugnisse	387
7.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	391
8	Arbeitsverhältnisse beenden.....	394
8.1	Arten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	394
8.1.1	Ordentliche Kündigung	394
8.1.2	Außerordentliche (fristlose) Kündigung.....	396
8.2	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	397
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	400

Sachwortverzeichnis.....	403
--------------------------	-----