

Inhaltsverzeichnis

1	Der Betrieb	7
1.1	Stellung eines Betriebes in Wirtschaft und Gesellschaft	7
1.2	Die betriebliche Organisation	10
1.2.1	Zielsysteme einer Unternehmung	10
1.2.2	Der Betrieb als Kombination der Produktionsfaktoren	12
1.2.3	Volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren	13
1.2.4	Der Wertschöpfungsprozess	14
1.2.5	Geschäftsprozesse	15
1.2.6	Der Betrieb und seine Mitarbeiter	22
1.3	Strukturierung eines Unternehmens	25
1.3.1	Aufgabenanalyse und Synthese	25
1.3.2	Leitungssysteme	27
1.3.3	Führungsstile	29
1.3.4	Managementtechniken	31
2	Rechtsformen eines Unternehmens	37
2.1	Das Handelsgesetzbuch (HGB)	37
2.1.1	Kaufmannseigenschaften	37
2.1.2	Die Firma	39
2.1.3	Anmelde- und Genehmigungsverfahren	40
2.2	Die Wahl der Rechtsform	40
2.2.1	Einzelunternehmen	41
2.2.2	Gesellschaft des bürgerlichen Rechts (GbR)	41
2.2.3	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	42
2.2.4	Kommanditgesellschaft (KG)	44
2.2.5	Stille Gesellschaft	44
2.2.6	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	44
2.2.7	GmbH & Co. KG	45
2.2.8	Aktiengesellschaft (AG)	46
2.2.9	Handlungsvollmachten und Prokura	49
3.1	Rechtsgeschäfte	53
3	Rechtsgeschäfte rechtswirksam abschließen	53
3.2	Rechtsfähigkeit	54
3.3	Rechtsobjekte	55
3.4	Geschäftsfähigkeit	55
3.5	Nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	59
3.6	Verträge	61

4	Abwicklung von Kundenaufträgen	68
4.1	Anfrage	68
4.2	Bestandsaufnahme und Konzeption	68
4.3	Typische Verhaltensmaßnahmen in Verkaufssituationen	69
4.3.1	Kontaktaufnahme mit dem Kunden	69
4.3.2	Kundenwünsche ermitteln	70
4.3.3	Verkaufsgespräch	71
4.3.4	Preisverhandlungen	71
4.3.5	Einbeziehen von Serviceleistungen	72
4.3.6	Behandlung von Kundeneinwänden	72
4.4	Beschaffungsplanung	73
4.5	Angebot	74
4.5.1	Zustandekommen eines Angebots	74
4.5.2	Die wichtigsten Bestandteile eines Angebots	74
4.5.3	Bindung an ein Angebot	77
4.6	Quantitativer und qualitativer Angebotsvergleich	77
4.7	Verkaufskalkulation	84
4.7.1	Handelskalkulation	84
4.7.2	Kalkulation von Fertigungsaufträgen	89
4.7.2	Kalkulation von Dienstleistungen	90
4.8	Bestellung	93
4.9	Kaufvertrag	94
4.10	Serviceverträge	97
4.11	Warenannahme	98
4.12	Fakturierung	98
4.13	Zahlungsarten	99
4.14	Außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge	102
4.15	Leistungsstörungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen	109
4.15.1	Schlechtleistung	109
4.15.2	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung und Nicht-Rechtzeitig-Zahlung	114
4.15.3	Gläubigerverzug	117
4.15.4	Produkthaftung	118
	Sachwortverzeichnis	120
	Bildquellenverzeichnis	123