

Firmenporträt	1
Organigramm der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	2
Kundenverzeichnis (Auszug)	3
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	4

1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (Lernfeld 1)	5
1.1	Lernsituation: Betriebliche Sachverhalte überzeugend präsentieren	5
1.1.1	Lernaufgabe	6
	Wie erstellen Sie professionell eine Kiosk-Präsentation für die Ausbildungsmesse nach den Grundsätzen des Corporate Design?	6
1.1.2	Lernaufgabe	8
	Wie gestalten Sie eine vortragsunterstützende Präsentation für Besucher eines Fachkongresses, die über Produkte und Dienstleistungen informiert?	8
1.1.3	Lernaufgabe	10
	Wie stellen Sie komplexe Themenbereiche auf Präsentationsfolien dar, um sie den Teilnehmer(innen) der Jahrestagung verständlich und überzeugend zu erläutern?	10
	Vertretungsvollmachten	12
1.1.4	Lernaufgabe	14
	Wie gestalten Sie eine kurzweilige Informationsveranstaltung, in der das Publikum aktiv mit eingebunden wird?	14
1.1.5	Lernaufgabe	16
	Welche Bedeutung sehen Sie in der Nachbereitung einer Präsentation?	16
1.1.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	18
	Wie präsentieren Sie Sachverhalte interessant und überzeugend?	18
2	2.1 Lernsituation: Betriebliche Schriftstücke normgerecht und effizient erstellen (Lernfeld 2)	19
2.1.1	Lernaufgabe	20
	Wie erstellen Sie rationell Schriftstücke mit dem Corporate Design von Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	20
2.1.2	Lernaufgabe	21
	Wie erfassen Sie Texte normgerecht (DIN 5008), damit Schriftstücke ein professionelles Erscheinungsbild erhalten?	21
2.1.3	Lernaufgabe	23
	Wie stellen Sie Ablaufprozesse innerhalb des Büroalltags leicht verständlich dar?	23
	Besprechungen und Sitzungen	24
2.1.4	Lernaufgabe	26
	Welche Vorteile hat das Arbeiten mit Formatvorlagen?	26
2.1.5	Lernaufgabe	28
	Wie erstellen Sie einen professionellen Vordruck?	28
2.1.6	Lernaufgabe	30
	Wie strukturieren Sie leserfreundlich umfangreiche Mitteilungen?	30
2.1.7	Lernaufgabe	31
	Was müssen Sie bei der Erstellung von Formularen beachten?	31
2.1.8	Lernaufgabe	32
	Was müssen Sie beim Erstellen einer Checkliste beachten?	32
	Datensicherheit	32
2.1.9	Lernaufgabe	33
	Wie stellen Sie Informationen, die in einer Beziehung zueinander stehen, schnell erfassbar gegenüber?	33
2.1.10	Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses	35
	Wie gestalten Sie betriebliche Informationen normgerecht und praxisbezogen?	35

2.2	Lernsituation: Umfangreiche Schriftstücke leserfreundlich erstellen	36
2.2.1	Lernaufgabe	37
	Welche Mittel stehen Ihnen zur Verfügung, um umfangreiche Texte leserfreundlich zu gestalten?	37
2.2.2	Lernaufgabe	38
	Wie erstellen Sie effektiv urheberrechtlich korrekte Schriftstücke?	38
	Bildschirmarbeitsplatz	40
2.2.3	Lernaufgabe	41
	Welche rationellen Möglichkeiten bietet ein TV-Programm, um den Inhalt umfangreicher Schriftstücke schneller zu erschließen?	41
	Gesundheitsprophylaxe am Biludschirmarbeitsplatz	43
2.2.4	Lernaufgabe	44
	Wie versenden Sie umfangreiche Schriftstücke professionell per E-Mail?	44
2.2.5	Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses	45
	Wie werden umfassende Schriftstücke leserfreundlich und im Sinne des Urheberrechts verfasst und gestaltet?	45
3	Aufträge bearbeiten (Lernfeld 3)	46
3.1	Lernsituation: Innerbetriebliche Schriftstücke erstellen	46
3.1.1	Lernaufgabe	47
	Was müssen Sie beim Erstellen einer Internen Mitteilung beachten?	47
	Intranet – Entwicklung für die Unternehmenskultur	48
3.1.2	Lernaufgabe	48
	Wie können Sie sicherstellen, dass Informationen gelesen wurden?	48
	Ansätze für ein einheitliches Erscheinungsbild.	49
3.1.3	Lernaufgabe	50
	Was müssen Sie beim Erstellen eines Aktenvermerks beachten?	50
3.1.4	Lernaufgabe	51
	Wie gestalten Sie für die Mitarbeiter motivierendes Rundschreiben?	51
3.1.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	53
	Was müssen Sie beim Erstellen von innerbetrieblichen Schriftstücken beachten?	53
3.2	Lernsituation: Geschäftsbriefe normgerecht schreiben	54
3.2.1	Lernaufgabe	55
	Wie gestalten Sie einen ansprechenden, normgerechten und kundenorientierten Geschäftsvordruck?	55
3.2.2	Lernaufgabe	56
	Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief?	56
3.2.3	Lernaufgabe	59
	Wie erstellen Sie eine professionelle Auftragsbestätigung?	59
3.2.4	Lernaufgabe	60
	Wie lenken Sie die Aufmerksamkeit des Lesers auf wesentliche Inhalte Ihrer Geschäftspost?	60
3.2.5	Lernaufgabe	61
	Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen?	61
3.2.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	65
	Was müssen Sie bei einer kundenorientierten Korrespondenz im Rahmen der Auftragsbearbeitung beachten?	65

3.3	Lernsituation: Berechnungen IT-gestützt durchführen und ansprechend darstellen	66
3.3.1	Lernaufgabe	67
	Wie stellen Sie Kunden-Stammdaten der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH in Excel übersichtlich dar?	67
3.3.2	Lernaufgabe	69
	Wie erstellen Sie rationell einen Lieferschein/eine Rechnung mit Excel?	69
3.3.3	Lernaufgabe	71
	Welche Erfahrungen haben Sie bereits, um die Rechnung effizient zu erstellen?	71
3.3.4	Lernaufgabe	73
	Wie erstellen Sie rationell Mahnschreiben mit den aktuellen Verzugszinsen und Bearbeitungsgebühren?	73
3.3.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	74
	Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, um effizient Lieferscheine und Rechnungen zu erstellen?	74
3.4	Lernsituation: Arbeitsabläufe mit Formularen vereinfachen	75
3.4.1	Lernaufgabe	76
	Wie dokumentieren Sie Telefonate vollständig und übersichtlich?	76
3.4.2	Lernaufgabe	77
	Wie erstellen Sie verständliche Vordrucke für Tagungsteilnehmer?	77
3.4.3	Lernaufgabe	78
	Wie erstellen Sie ein Online-Formular?	78
3.4.4	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	79
	Worauf muss geachtet werden, damit die Formulare wirklich die Arbeit vereinfachen?	79
4	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (Lernfeld 4)	80
4.1	Lernsituation: Ware nach ökonomischen Gesichtspunkten bestellen und lagern	80
4.1.1	Lernaufgabe	81
	Wie ermitteln Sie die optimale Bestellmenge?	81
4.1.2	Lernaufgabe	83
	Welche weiteren Informationen erhalten Sie durch die Ermittlung der optimalen Bestellmenge?	83
4.1.3	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	84
	Wie errechnen Sie die optimale Bestellmenge und welche Auskünfte erhalten Sie?	84
4.2	Lernsituation: Lieferant für neue Produkte auswählen	85
4.2.1	Lernaufgabe	86
	Wie schreiben Sie rationell eine gleichlautende Anfrage an unterschiedliche Empfänger?	86
4.2.2	Lernaufgabe	87
	Wie bereiten Sie einen Angebotsvergleich professionell vor?	87
4.2.3	Lernaufgabe	88
	Welche Informationen können Sie aus einem Angebotsvergleich ablesen?	89
4.2.4	Lernaufgabe	90
	Welche Informationen erhalten Sie aus einer Nutzwertanalyse?	91
4.2.5	Lernaufgabe	92
	Wer kommt als Lieferant infrage?	92
4.2.6	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	93
	Welche Faktoren sind bei der Entscheidung für den optimalen Anbieter zu berücksichtigen?	93

4.3	Lernsituation: Ware bestellen und den Preis kalkulieren	94
4.3.1	Lernaufgabe	95
	Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Bestellung?	95
4.3.2	Lernaufgabe	96
	Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Mängelrüge?	96
4.3.3	Lernaufgabe	97
	Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für das neue Produkt?	97
4.3.4	Lernaufgabe	98
	Wie stellen Sie die aktuellen Umsatzzahlen anschaulich dar?	98
4.3.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	99
	Welche Faktoren spielen bei der Auswahl eines Lieferanten eine Rolle?	99
4.4	Lernsituation: Rechnungen prüfen	100
4.4.1	Lernaufgabe	101
	Wie prüfen Sie auf einfache Art und Weise die Rechnungen?	102
4.4.2	Lernaufgabe	103
	Wie formulieren Sie eine Reklamation an einen langjährigen Lieferanten?	103
4.4.3	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	103
	Welche Bedeutung hat für ein Unternehmen eine exakte Rechnungsprüfung?	103
5	Anwendungsaufgaben aus dem Tätigkeitsfeld der Kaufleute für Büromanagement	104
5.1	Lernaufgabe (Werbemaßnahme planen)	104
	Welche ökonomisch sinnvollen Marketingmaßnahmen eignen sich für die Hausmesse, um eine hohe Besucherzahl mit echtem Interesse zu erhalten?	104
5.2	Lernaufgabe (Skonti ja oder nein?)	106
	Bei welchen Lieferanten ist die Aufnahme eines Bankkredites sinnvoller als die Ausnutzung des Zahlungszieles?	106
5.3	Lernaufgabe (Mitarbeiter durch Weiterbildung fördern)	108
	Welche Informationen können Sie einer Erhebung über den Stand der Weiterbildung entnehmen bzw. welcher Mitarbeiter steht für eine Weiterbildung an?	110
5.4	Lernaufgabe (Provisionen der Mitarbeiter berechnen)	112
	Welcher Mitarbeiter erwirtschaftet den höchsten Umsatz?	113
5.5	Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	115
	Welche IT-Kompetenzen sind mir geläufig – welche bereiten mir Schwierigkeiten?	115
6	Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten	116
	Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	116
	Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	118
	Texte normgerecht gestalten	120
	Gliederung von Texten	120
	Absätze	120
	Einrücken und Zentrieren	120
	Nummerierung	120
	Aufzählung	120
	Typografie	121
	Corporate Design für betriebliche Schriftstücke	121
	Formatvorlagen verwenden	122
	Normgerechte Tabellen einfügen	122
	Tabstopp setzen	123
	Formulare (Vordrucke) konzipieren	124
	Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	124
	Verständlich formulieren	124

Innerbetrieblicher Schriftverkehr	125
Protokoll	125
Innerbetriebliche Merkblätter	126
Aktennotiz	126
Telefonnotiz	126
Aktenvermerk	126
Interne Mitteilung	128
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011	129
Briefkopf	129
Informationsblock	129
Textfeld	129
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	130
Fußzeile	131
Rücksendeangaben	131
Anschriftfeld	131
Empfängerangaben	131
Privatanschrift 1	131
Privatpost an Geschäftsanschrift	132
Geschäftsanschrift an Sachbearbeiter im Ausland	132
Informationsblock	133
Erster Geschäftskontakt – Standardinformationsblock	133
Zweiter Geschäftskontakt – Standardinformationsblock	133
Betreff	134
Anrede	135
Brieftext – Form	135
Brieftext – Inhalt	136
Aufbau des Brieftextes	136
Schreibstil des Brieftextes	136
Briefabschluss	137
Anlagen- und Verteilvermerke	138
Briefe mit Folgeseiten	138
Manueller Seitenwechsel	138
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente)	138
Briefe kundenorientiert formulieren	139
Natürliche Lesekurve eines Briefes	139
Tipps zur Briefformulierung	140
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	141
Briefe kurz und prägnant formulieren	142
Der englische Geschäftsbrief	143
Englische Vokabeln und Redewendungen	144
E-Mail	147
Elektronische Signatur	148
E-Mail-Netiquette	148
Kaufmännische Rechenarten	150
Dreisatz	150
Prozentrechnen	151
Lieferschein	152
Rechnung	154
Auftragsbestätigung	155

7 **Manual: Methoden und Techniken** 156

Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren	156
Motivation aufbauen	156
Mit Zeit umgehen	156
Konzentration steigern	157
Arbeitsumfeld gestalten	158
Mit Stress umgehen	159

Erfolgreiches Teamverhalten	160
Gesprächsregeln Teil 1	160
Gesprächsregeln Teil 2	160
Phasen zur Teamentwicklung nach Tuckmann	162
Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten	163
Lesestrategien einsetzen	163
Informationen beschaffen und filtern – (Internetrecherche)	164
Informationen festhalten und darstellen	165
Datenschutz (Internet)	165
Urheberrecht	166
Abbildungen, Tabellen und Grafiken erstellen	167
Literaturverzeichnis erstellen	168
Texte markieren	170
Inhalte strukturieren und visualisieren	171
MindMaps erstellen	172
Checklistentechnik anwenden	174
Informationsblätter erstellen	175
Referate halten	176
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten	176
Referaten zuhören	176
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	177
Lernzuwachs reflektieren	177
Kreativitätstechniken einsetzen	178
Brainstorming organisieren	178
Kartenabfrage arrangieren	179
Clustering im Team durchführen	180
Placemat	181
Professionell präsentieren	182
Präsentation planen	182
Präsentation gestalten	184
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	186
Präsentation vorbereiten	187
Nonverbale Kommunikation	188
Präsentation nachbereiten	191
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	192
Kugellager	194
Gruppenpuzzle	195
Leittextmethode	196

8

Manual: Word-Funktionen

197

Dokument vorbereiten	197
Seite einrichten	197
Rechtschreibprogramm	197
Kopf- und Fußzeilen gestalten	198
Dokumentvorlagen erstellen	200
Formatvorlagen einrichten	201
Seitenzahl einfügen	204
Datei drucken	204
PDF-Datei erstellen	204
Dokument erstellen	205
Zeichenformatierung	205
Absatzformatierung	205
Spalten einrichten	205
Schattierung einstellen	206
Rahmen setzen	206
Seitenrand gestalten	206
Format übertragen	207
Initial einfügen	207
Symbol einfügen	207
Datei einfügen	207

Text suchen	208
Text ersetzen	209
Tabstopp setzen	210
Tabellen gestalten	211
Tabelle positionieren	213
Gleiche Kopfzeile einfügen	213
Formulare gestalten	214
Falt- und Lochmarken einfügen	215
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	216
Liste mit Ebenen erstellen	217
Silbentrennung aktivieren	218
Fußnote anlegen	219
Dokument gestalten	220
Grafiken und Bilder einfügen	220
Bildgröße verändern	220
Schaubilder erstellen	221
Abbildungen einfügen	223
Abbildungen beschriften	224
Bilder freistellen	225
Logo erstellen	225
Mathematische Formeln einfügen	226
Dokument rationell erstellen	227
Seriendruck	227
Seriendruck – Bedingungsfeld	231
Seriendruck – Filtern von Daten	232
Textbausteine – AutoText	233
Quellennachweise erstellen	235
Inhaltsverzeichnis	237
Abbildungsverzeichnis	238
Screenshot erstellen	238
Index erstellen	239
Dokumente überprüfen	240
Kommentar einfügen	241
Änderungen bearbeiten	242

9

Manual: PowerPoint-Funktionen **244**

PowerPoint-Bildschirm	244
Folienansichten	245
Neue Präsentation	246
Neue Folien erstellen	247
Fuß- und Kopfzeile einfügen	247
Folienmaster erstellen	248
Masteransicht schließen	248
Folienmaster einrichten	249
PowerPoint-Präsentationen gestalten	250
Textfelder einfügen	250
Nummerierung und Aufzählung	251
Grafik, Bilder und ClipArt	252
Foliendesign	253
Zeichnen in PowerPoint	254
Tipps und Tricks zum Zeichnen	255
Tabelle	256
Diagramm	256
Organigramm	258
Visuelle Darstellungen	259
Hyperlink einfügen	260
Interaktive Schaltflächen	261

Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation	262
Aufzählungen und Formen animieren	263
SmartArt-Objekte animieren	264
Bildschirmpräsentation einrichten	264
PowerPoint-Präsentationen drucken	265
Folien drucken	266
Handzettel erstellen	267
Vortragsnotizen	267
 10 Manual: Excel-Funktionen	 268
Excel-Bildschirm	268
Anwendungsfenster	269
Daten eingeben	270
Zelleninhalte löschen	270
Markieren von Zellen	271
AutoAusfüllen von Zellen	272
Formatierungsmöglichkeiten	273
Zellen formatieren	273
Texte formatieren	273
Zahlen formatieren	273
Hintergrundfarben	274
Tabelle formatieren – AutoFormat	274
Zellausrichtung	274
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen	274
Zellen mit Prozent formatieren	275
Format übertragen	275
Formeln	275
Grundrechenarten, Prozent und Potenz	275
Operatoren mit Zellbezügen	275
Rationelles Arbeiten mit Excel	276
Kopieren von Formeln	276
Relative Adressierung und Absolute Adressierung (Zellbezüge)	276
Syntax von Excel-Funktionen	277
Funktionen	278
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT	278
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen	278
ANZAHL und ANZAHL2	279
Sortieren der Daten	279
WENN-DANN-Funktion	280
Verschachtelte WENN-Funktion	280
Erweiterte WENN-Funktion	280
Funktionsassistent	281
WENN-UND-Funktion	281
WENN-ODER-Funktion	281
WENN-NICHT-Funktion	281
ZÄHLENWENN-Funktion	282
SUMMEWENN-Funktion	282
RANG-Funktion	282
SVERWEIS und WVERWEIS	283
Diagramm	284
Diagrammtypen	284
Diagramme erstellen	285
Diagrammbereich formatieren	285
Daten im Diagramm ändern	286
Bedingte Formatierung	287
Drucken	288
Literaturverzeichnis	289
Index	293