

# Inhaltsverzeichnis

<b>Prüfungsbereich Kundenbeziehungen .....</b>	<b>5</b>
01 Kundenorientierte Auftragsabwicklung .....	6
A Kundenbeziehungen; Kommunikation .....	6
B Auftragsbearbeitung und -nachbereitung .....	21
02 Personalbezogene Aufgaben .....	68
03 Kaufmännische Steuerung .....	119
<b>Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde .....</b>	<b>175</b>
01 Berufs- und Arbeitswelt .....	176
A Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur .....	176
B Produkt- und Dienstleistungsangebot .....	206
C Berufsbildung .....	214
D Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit .....	225
E Umweltschutz .....	233
<b>Prüfungssimulation .....</b>	<b>241</b>
Kundenbeziehungen .....	242
Wirtschafts- und Sozialkunde .....	260
<b>Lösungen .....</b>	<b>269</b>
Prüfungsbereich Kundenbeziehungen .....	270
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde .....	329
Prüfungssimulation .....	335
<b>Industriekontenrahmen (Auszug aus dem IKR) .....</b>	<b>342</b>