

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1 Marktsituation analysieren 15

2 Fragebogen erstellen und auswerten 19

3 Absatzpolitische Ziele ableiten 21

3.1 Käufer und Verkäufermarkt 21

3.2 Absatzpolitische Ziele 22

3.3 Preisfestsetzung mithilfe von Modellen: Modell des vollkommen polypolistischen Marktes 23

3.3.1 Markt 23

3.3.2 Anzahl der Marktteilnehmer 24

3.3.3 Voraussetzungen (Prämissen) des vollkommenen Marktes 24

3.3.4 Preisbildungsmodell beim vollkommenen Polypol 25

3.4 Preisstrategien 26

3.4.1 Konkurrenzorientierte Preispolitik 27

4 Wettbewerbsstrategien ausarbeiten 28

5 Werbung planen 29

5.1 Werbeplan 29

5.2 Werbung in sozialen Netzwerken 31

6 Marketingkonzept erstellen 33

6.1 Preispolitik 33

6.1.1 Kostenorientierte Preispolitik 33

6.1.2 Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik 34

6.1.2.1 Festlegung der preispolitischen Obergrenze 34

6.1.2.2 Preisdifferenzierung 36

6.1.3 Konkurrenzorientierte Preispolitik 38

6.2 Kommunikationspolitik 38

6.2.1 Kommunikationspolitische Maßnahmen 38

7 Werbemittel kundenorientiert gestalten 39

7.1 Werbebrief 40

7.2 Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik 41

8 Grenzen der Werbung festlegen 43

8.1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) 43

8.2 Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs 44

9	Marketingmaßnahmen bewerten	46
9.1	Werbeerfolgskontrolle	46
9.2	Auswirkungen der Marketingmaßnahmen auf die Gesellschaft	48

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

1	Kurzüberblick des Geschäftsprozesses	50
2	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	51
2.1	Stellung eines Unternehmens im Wirtschaftsprozess	51
2.2	Funktionen und Aufteilung des Rechnungswesens	52
2.3	Belege als Grundlage für Geschäftsvorfälle	52
2.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	53
3	Buchen auf Bestandskonten	55
3.1	Kurzüberblick zur Bilanz	55
3.2	Werteveränderungen in der Bilanz	57
3.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	58
3.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	61
3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	63
4	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	65
4.1	Kurzüberblick zur Gewinn-und-Verlust-Rechnung (GuV)	65
4.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	66
4.3	Buchen mit Buchungssätzen	68
4.4	Doppelte Erfolgsermittlung	68
4.5	Vollständiger Geschäftsgang	69
5	Kontenrahmen und Kontenplan	70
6	Buchen mit Umsatzsteuer	71
7	Buchungen im Einkauf und Verkauf	76
7.1	Überblick Materialarten	76
7.2	Aufwandsrechnerisches Verfahren	76
7.3	Preisnachlässe beim Einkauf	77
7.4	Preisnachlässe beim Verkauf	81
8	Periodenabschluss durchführen	85
8.1	Inventur und Inventar	85
8.2	Notwendigkeit von Korrekturen	86
8.3	Veränderungen der Materialbestände	86
8.4	Bestandsveränderungen an unfertigen und fertigen Erzeugnissen	87
8.5	Abschreibungen beim Anlagevermögen	88
9	Jahresabschluss erstellen	89
9.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	89
9.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	90

9.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	92
9.3.1	Ziele der Bewertung	92
9.3.2	Bewertungsgrundsätze nach § 252 HGB.	93
10	Anlagevermögen bewerten	94
10.1	Anschaffungskosten	94
10.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	95
10.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	97
10.4	Bewertungsmaßstäbe	97
11	Rückstellungen	98
12	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	100
12.1	Problemstellung.	100
12.2	Vorbereitende Maßnahmen.	100
12.3	Kennzahlenanalyse.	101

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	106
1.1	Interne und externe Kommunikation	106
1.2	Kommunikationsmodelle	106
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell	106
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat.	107
1.2.3	Eisberg-Modell.	108
1.3	Gesprächsarten	108
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	109
2.1	Aktives Zuhören	109
2.2	Ich-Botschaften	110
2.3	Fragetechniken.	110
2.4	Argumentation	112
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation	112
2.4.2	Aufbau einer Argumentation	113
2.5	Gesprächsregeln	113
3	Vorbereitung von Gesprächen	114
3.1	Gesprächsziele	114
3.2	Gesprächsstrukturierung	115
3.3	Gesprächsumgebung	115
4	Durchführung von Gesprächen	116
4.1	Körpersprache	117
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung	117
4.1.2	Gestik	117
4.1.3	Mimik	118
4.1.4	Distanz.	118
4.2	Informations- und Beratungsgespräche	119

5	Nachbereitung von Gesprächen	119
6	Konfliktgespräche	120
6.1	Ablauf eines Konfliktgesprächs	121
6.2	Kritikfähigkeit	121
6.3	Gewaltfreie Kommunikation	122
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch	123
7	Technische Medien der Kommunikation	124
7.1	Telefongespräche	124
7.2	Videokonferenzen	127
7.3	Webkonferenzen	127

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaft	129
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	129
1.2	Aufgaben und Ziele	129
2	Personalbedarfsplanung	130
2.1	Personalbestandsplanung	130
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	131
2.2.1	Kennzahlenmethode	131
2.2.2	Stellenplanmethode	132
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung	132
3	Personalbeschaffung	134
3.1	Interne und externe Beschaffung	134
3.2	Stellenanzeige	135
3.3	Personalauswahl	135
3.3.1	Die Bewerbung	135
3.3.2	Bewerberauswahl	136
3.4	Bewerbungsgespräch	137
4	Arbeitsverträge schließen	138
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse	138
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte	139
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	141
4.3.1	Betriebsvereinbarungen	141
4.3.2	Arten von Tarifverträgen	141
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen	142
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	143
4.4	Arbeitsverträge	144
4.4.1	Grundlagen	144
4.4.2	Arten	145

5	Personalfreisetzung	146
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	146
5.2	Ordentliche Kündigung	147
5.2.1	Fristen	147
5.2.2	Termin	147
5.2.3	Gründe	148
5.3	Außerordentliche Kündigung	148
5.4	Ablauf einer Kündigung	148
5.4.1	Form	148
5.4.2	Kündigungsschutz	149
5.4.3	Sozialauswahl	149
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates	150
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter bei Kündigung	150
6	Personalbetreuung	152
6.1	Arbeitszeitmodelle	152
6.2	Personalunterlagen	153
6.3	Personaleinsatzplanung	153
6.3.1	Formen	153
6.3.2	Einflussfaktoren	154
6.4	Personalstatistik	155
6.5	Personalentwicklung	157
6.6	Personalbeurteilung	158
6.7	Das Arbeitszeugnis	160
7	Entlohnung	160
7.1	Entgeltformen	160
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung	161
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 2019)	161
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze	162
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze	163
7.2.4	Lohnsteuerklassen	163
7.2.5	Ermittlung der Lohnsteuer	163
7.2.6	Berechnung	164
7.2.7	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer	166
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	168

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	170
2	Liquidität planen	171
3	Liquidität bewerten	173
4	Zahlungseingänge sichern	174
5	Zahlungseingänge überwachen	175

6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	186
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung	186
6.2	Überblick Rechtsformen der Unternehmen	187
6.2.1	Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform	187
6.2.2	Einzelunternehmen	188
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	190
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	192
6.3	Finanzierungsarten	193
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	194
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	197
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	197
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	198
7.2	Factoring	200
8	Investition langfristig finanzieren	202
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung	202
8.2	Leasing	205
9	Kreditaufnahme vorbereiten	215
9.1	Kreditprüfung	216
9.2	Kreditsicherheiten	217
9.2.1	Bürgschaft	217
9.2.2	Sicherungsübereignung	218
9.2.3	Eigentumsvorbehalt	219
9.2.4	Lombarkredit	219
9.2.5	Grundpfandrechte	222

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Kurzüberblick des Geschäftsprozesses	228
2	Abgrenzungsrechnung	229
2.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	229
2.2	Kalkulatorische Kosten	231
2.3	Ergebnistabelle	233
3	Vollkostenrechnung	236
3.1	Überblick	236
3.2	Kostenartenrechnung	236
3.3	Kostenstellenrechnung (BAB)	236
3.4	Kostenträgerstückrechnung	238
3.4.1	Ist-Kosten und Normalkosten	238
3.4.2	Überblick: Kalkulation in einem Handelsbetrieb	238
3.4.3	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb	239

3.4.4	Kalkulation in einem Handelsbetrieb.	239
3.4.4.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation)	239
3.4.4.2	Nachkalkulation.	241
3.5	Kostenträgerzeitrechnung.	241
3.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene.	242
3.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene.	242
3.6	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.5.	242
4	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	246
4.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung.	246
4.2	Problem Bereiche der Vollkostenrechnung.	247
4.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten.	248
4.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung.	249
4.5	Gewinnschwelle.	251
4.5.1	Kapazität und Beschäftigung.	252
4.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren.	252
4.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen.	255
4.7	Annahme eines Zusatzauftrages.	256
4.8	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.7.	257

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen.	259
2	Schnittstellen erkennen.	260
3	Prozesse darstellen.	261
3.1	Prozesse als EPK darstellen.	261
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen.	265
4	Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen.	266
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation.	266
4.2	Aufbauorganisation.	266
4.3	Führungsstil.	269
5	Schwachstellenanalyse durchführen.	270
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5.	271

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen.	277
1.1	Veranstaltungsarten.	277
1.2	Rahmenbedingungen.	279
1.2.1	Rechtliche Vorschriften.	279
1.2.2	Versicherungen.	280
2	Vorbereitung von Veranstaltungen.	280
2.1	Planungsmodule.	281

2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm	281
2.3	Veranstaltungsort	281
2.4	Veranstaltungsraum	281
2.5	Einladungsschreiben	283
3	Durchführung von Veranstaltungen	284
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan	284
3.2	Gästebetreuung	284
3.3	Äußeres Erscheinungsbild	285
3.4	Rahmenprogramm	285
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	286
4.1	Abschlussarbeiten	286
4.2	Erfolgsmessung	286
4.3	Abrechnung	287
5	Planung von Geschäftsreisen	287
5.1	Rahmenbedingungen	287
5.2	Reiserichtlinien	288
5.3	Reiseinformationen	288
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	290
6.1	Wahl des Verkehrsmittels	290
6.1.1	Reisen mit dem Auto	291
6.1.2	Reisen mit der Bahn	291
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug	292
6.2	Hotelbuchung	292
6.3	Reiseplan	293
6.4	Reisemappe	293
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	294
7.1	Abschlussarbeiten	294
7.2	Reisekostenabrechnung	295

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

1	Merkmale eines Projekts	297
2	Projektbeteiligte	297
3	Projektphasen	298
3.1	Projektvorbereitung	298
3.1.1	Ideenfindung	298
3.1.2	Ziele definieren	299
3.1.3	Projektskizze	299
3.1.4	Entscheidung	299
3.2	Projektplanung (Planung)	299
3.2.1	Projektstrukturplan	299
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben	300

3.2.3	Projektablaufplan	301
3.2.4	Terminplanung	301
3.2.5	Ressourcenplan	301
3.2.6	Kostenplan	301
3.3	Projektdurchführung (Steuerung)	302
3.4	Projektabschluss (Kontrolle)	302
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3.	303

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	304
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	304
1.2	Das Ausbildungsverhältnis mit Exkurs Zeugnis	305
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	315
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	317
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	317
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	320
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	322
3.1	Allgemeine Grundlagen	322
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung	324
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung	326
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	327
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	331
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	331
4.2	Betriebsvereinbarung	335
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	335
5	Das System der sozialen Absicherung	340
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2019)	340
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	341
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	342
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	346
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	346
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	349
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung	350
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	351
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	351
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2019)	354
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	357

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	399
1.1	Wirtschaftskreislauf	399
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	401
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	404
2	Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft	407
3	Kooperation und Konzentration	409
3.1	Grundlagen	409
3.2	Kartell und Kartellverbot	410
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	414
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	415
4	Markt und Preis	416
4.1	Markt und Marktformen	416
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	419
4.3	Die Marktpreisbildung	425
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	425
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	428
4.3.3	Markteingriffe des Staates	434
4.3.4	Angebotsmonopol	437
4.3.5	Angebotsoligopol	442
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	445

Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen

1	Wirtschaftspolitische Ziele	459
1.1	Grundlagen	459
1.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	460
1.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	462
1.4	Aufgaben	463
1.5	Prüfungsaufgaben	464
2	Konjunktur und Konjunkturpolitik	466
2.1	Der Konjunkturzyklus	466
2.2	Konjunkturindikatoren	468
2.3	Aufgaben	469
2.4	Konjunkturpolitik (allgemein)	471
2.5	Wirtschaftspolitische Konzeptionen	473
2.6	Prüfungsaufgaben	475
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	477
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	477
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	478

3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit	478
3.4	Aufgaben (Grundwissen)	479
3.5	Prüfungsaufgaben	480
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	481
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	481
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	482
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen)	483
4.4	Auswirkungen von Inflation	483
4.5	Aufgaben (Grundwissen)	485
5	Geldtheorie und Geldpolitik	487
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	487
5.2	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	492
5.3	Geldpolitik der EZB	494
5.3.1	Offenmarktgeschäfte der EZB	494
5.3.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften	497
5.3.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht)	498
5.3.4	Aufgaben	500
5.4	Prüfungsaufgaben	501
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO	502
6.1	Europäische Integration	502
6.2	Globalisierung	508
6.3	Freihandel – Protektionismus	509
6.4	WTO	509
6.5	Aufgaben	510
6.6	Prüfungsaufgaben	510

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2015/2016

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2015/2016	511
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2016	531
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2016/2017	549
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2017	567
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2017/2018	583
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2018	600
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2018/2019	614

Komplette Prüfungsaufgaben Sommer 2019

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2019	632
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2019	645

Bildquellenverzeichnis	649
Schulkontenrahmen Industrie	650