

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse	5
01 Kundenorientierte Auftragsabwicklung	6
A Kundenbeziehungen; Kommunikation	6
B Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	21
02 Personalbezogene Aufgaben	63
03 Kaufmännische Steuerung	112
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Soziakunde	167
01 Berufs- und Arbeitswelt	168
A Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur	168
B Produkt- und Dienstleistungsangebot	198
C Berufsbildung	206
D Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	217
E Umweltschutz	225
Lösungen	233
Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse	234
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Soziakunde	280
Industriekontenrahmen (Auszug aus dem IKR)	286