

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 Sozialkunde	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 Sozialkunde.....	280
Industriekontenrahmen (Auszug aus dem IKR)	286