

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse	5
01 Kundenorientierte Auftragsabwicklung	6
A Kundenbeziehungen; Kommunikation	6
B Auftragsbearbeitung und -nachbereitung.....	21
02 Personalbezogene Aufgaben.....	68
03 Kaufmännische Steuerung	117
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	173
01 Berufs- und Arbeitswelt.....	174
A Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur.....	174
B Produkt- und Dienstleistungsangebot.....	204
C Berufsbildung	212
D Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	223
E Umweltschutz	231
Prüfungssimulation	239
Kundenbeziehungsprozesse	240
Wirtschafts- und Sozialkunde	258
Lösungen	267
Prüfungsbereich Kundenbeziehungsprozesse.....	268
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde.....	326
Prüfungssimulation.....	332
Industriekontenrahmen (Auszug aus dem IKR).....	339