

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1	Marktsituation analysieren	15
2	Fragebogen erstellen und auswerten	19
3	Absatzpolitische Ziele ableiten.....	24
3.1	Käufer und Verkäufermarkt	24
3.2	Absatzpolitische Ziele.	25
3.3	Preisfestsetzung mithilfe von Modellen: Modell des vollkommen polopolistischen Marktes.....	26
3.3.1	Markt	26
3.3.2	Anzahl der Marktteilnehmer	27
3.3.3	Voraussetzungen (Prämissen) des vollkommenen Marktes.....	27
3.3.4	Preisbildungsmodell beim vollkommenen Polypol.....	28
3.4	Preisstrategien.....	29
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten.....	31
5	Werbung planen.....	32
5.1	Werbeplan.....	32
5.2	Werbung in sozialen Netzwerken.....	37
6	Marketingkonzept erstellen.....	39
6.1	Preispolitik	39
6.1.1	Kostenorientierte Preispolitik	39
6.1.2	Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik	40
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	40
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	42
6.1.3	Konkurrenzorientierte Preispolitik	44
6.2	Kommunikationspolitik.....	44
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten.....	45
7.1	Werbebrief	46
7.2	Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik	47
8	Grenzen der Werbung festlegen.....	49
8.1	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).....	49
8.2	Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs.....	50
9	Marketingmaßnahmen bewerten	52
9.1	Werbeerfolgskontrolle	52
9.2	Auswirkungen der Marketingmaßnahmen auf die Gesellschaft	54

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

1	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	56
1.1	Stellung eines Unternehmens im Wirtschaftsprozess.....	56
1.2	Funktionen und Aufteilung des Rechnungswesens	57
1.3	Belege als Grundlage für Geschäftsvorfälle.....	57
1.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB).....	58
2	Buchen auf Bestandskonten	60
2.1	Kurzüberblick zur Bilanz	60
2.2	Werteveränderungen in der Bilanz.....	62
2.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	63
2.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	66
2.5	Fröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	69
3	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	70
3.1	Kurzüberblick zur Gewinn-und-Verlust-Rechnung (GuV)	70
3.2	Auflösung der GuV in Unterkonten.....	72
3.3	Buchen mit Buchungssätzen.....	73
3.4	Doppelte Erfolgsermittlung.....	73
3.5	Vollständiger Geschäftsgang	74
4	Kontenrahmen und Kontenplan	75
5	Buchen mit Umsatzsteuer	76
6	Buchungen im Einkauf und Verkauf	81
6.1	Überblick Materialarten	81
6.2	Aufwandsrechnerisches Verfahren	81
6.3	Preisnachlässe beim Einkauf.....	82
6.4	Preisnachlässe beim Verkauf	86
7	Periodenabschluss durchführen.....	89
7.1	Inventur und Inventar	89
7.2	Bestandsabweichungen analysieren und Korrekturbedarf ermitteln	90
7.3	Abschreibungen beim Anlagevermögen.....	92
8	Jahresabschluss erstellen	93
8.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	93
8.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	95
8.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	96
9	Anlagevermögen bewerten	96
9.1	Anschaffungskosten	96
9.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung.....	98
10	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse).....	102
10.1	Problemstellung	102
10.2	Vorbereitende Maßnahmen	102
10.3	Kennzahlenanalyse.....	103

10.3.1	Bilanzkennzahlen	103
10.3.2	Erfolgskennzahlen.....	104
10.3.3	Aufgaben zu Kapitel 10.3	105
11	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6	107

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	116
1.1	Interne und externe Kommunikation.....	116
1.2	Kommunikationsmodelle	116
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell	116
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat.....	117
1.2.3	Eisberg-Modell.....	118
1.3	Gesprächsarten	118
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	119
2.1	Aktives Zuhören.....	119
2.2	Ich-Botschaften	120
2.3	Fragetechniken.....	121
2.4	Argumentation.....	122
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation	122
2.4.2	Aufbau einer Argumentation	123
2.5	Gesprächesregeln	123
3	Vorbereitung von Gesprächen	124
3.1	Gesprächsziele	124
3.2	Gesprächsstrukturierung	125
3.3	Gesprächsumgebung	125
4	Durchführung von Gesprächen	126
4.1	Körpersprache	127
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung.....	127
4.1.2	Gestik	127
4.1.3	Mimik	128
4.1.4	Distanz.....	128
4.2	Informations- und Beratungsgespräche	129
5	Nachbereitung von Gesprächen	129
5.1	Gesprächesprotokoll	129
5.2	Gesprächsauswertung	130
5.3	Feedback.....	130
6	Konfliktgespräche	131
6.1	Aufbau und Ablauf eines Konfliktgespräches	132
6.2	Kritikfähigkeit	132
6.3	Gewaltfreie Kommunikation	133
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch	134

7	Technische Medien der Kommunikation	135
7.1	Telefongespräche	135
7.2	Videokonferenzen	139
7.3	Webkonferenzen	139
7.4	E-Mail.....	140
7.5	Messenger	140
8	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 7	141

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaft.....	143
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	143
1.2	Aufgaben und Ziele	143
2	Personalbedarfsplanung	144
2.1	Personalbestandsplanung.....	144
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	145
2.2.1	Kennzahlenmethode.....	145
2.2.2	Stellenplanmethode	146
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung.....	146
3	Personalbeschaffung	148
3.1	Interne und externe Beschaffung.....	148
3.2	Stellenanzeige	149
3.3	Personalauswahl.....	149
3.3.1	Die Bewerbung.....	149
3.3.2	Bewerberauswahl	150
3.4	Bewerbungsgespräch.....	151
4	Arbeitsverträge schließen	153
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse	153
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte	154
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen.....	156
4.3.1	Betriebsvereinbarungen.....	156
4.3.2	Arten von Tarifverträgen.....	156
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen.....	156
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	158
4.4	Arbeitsverträge	159
4.4.1	Grundlagen	159
4.4.2	Arten	160
5	Personalfreisetzung.....	161
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	161
5.2	Ordentliche Kündigung	162
5.2.1	Fristen	162
5.2.2	Termin	162
5.3	Außerordentliche Kündigung	163

5.4	Ablauf einer Kündigung	163
5.4.1	Form	163
5.4.2	Kündigungsschutz	164
5.4.3	Sozialauswahl	164
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates	165
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter/die Mitarbeiterin bei Kündigung	165
6	Personalbetreuung	167
6.1	Arbeitszeitmodelle	167
6.2	Personalunterlagen	168
6.3	Personaleinsatzplanung	169
6.3.1	Formen	169
6.3.2	Einflussfaktoren	169
6.4	Personalstatistik	170
6.5	Personalentwicklung	174
6.6	Personalbeurteilung	175
6.7	Das Arbeitszeugnis	176
7	Entlohnung	177
7.1	Entgeltformen	177
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung	178
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 01/2024)	178
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze	179
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze	179
7.2.4	Lohnsteuerklassen	180
7.2.4.1	Einkommensteuertarif	180
7.2.4.2	Änderung beim Solidaritätszuschlag	181
7.2.4.3	Ermittlung der Lohnsteuer	181
7.2.5	Berechnung	182
7.2.6	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer	184
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	187

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	188
2	Liquidität planen	189
3	Liquidität bewerten und beurteilen	195
4	Zahlungseingänge sichern	197
5	Zahlungseingänge überwachen	198
6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	208
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung	208
6.2	Überblick Rechtsformen1 der Unternehmen	209
6.2.1	Entscheidungskriterien2 für die Wahl der Rechtsform	209
6.2.2	Einzelunternehmen	210
6.2.3	Kommmanditgesellschaft (KG)	212

6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	214
6.3	Finanzierungsarten	215
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	216
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	223
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	223
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	224
7.2	Factoring	226
8	Investition langfristig finanzieren	228
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung	228
8.2	Leasing	231
9	Kreditaufnahme vorbereiten	246
9.1	Kreditprüfung	246
9.2	Kreditsicherheiten	247
9.2.1	Bürgschaft	248
9.2.2	Sicherungsübereignung	249
9.2.3	Eigentumsvorbehalt	250
9.2.4	Lombardkredit	250
9.2.5	Grundpfandrechte	253
9.2.6	Berechnung der Kreditsicherungsmöglichkeiten	253

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Abgrenzungsrechnung	265
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	265
1.2	Kalkulatorische Kosten	267
1.3	Ergebnistabelle	270
2	Vollkostenrechnung (Alle Kosten: fixe und variable Kosten)	273
2.1	Überblick	273
2.2	Kostenartenrechnung	273
2.3	Kostenstellenrechnung (BAB)	273
2.4	Kostenträgerstückrechnung	275
2.4.1	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb	275
2.4.2	Vorwärtskalkulation für selbst hergestellte Produkte (Industriekalkulation)	275
2.4.3	Kalkulation in einem Handelsbetrieb	276
2.4.3.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation)	278
2.4.3.2	Nachkalkulation	279
2.4.4	Istkosten und Normalkosten	279
2.5	Kostenträgerzeitrechnung	279
2.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene	280
2.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene	280
2.6	Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5	280

3	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	285
3.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung	285
3.2	Problembereiche der Vollkostenrechnung	286
3.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten	287
3.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	288
3.5	Gewinnschwelle	290
3.5.1	Kapazität und Beschäftigung	291
3.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren	291
3.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen	294
3.7	Annahme eines Zusatzauftrages	295
3.8	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7	296
4	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10	298

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	305
2	Schnittstellen erkennen	306
3	Prozesse darstellen	307
3.1	Prozesse als EPK darstellen	307
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen	311
4	Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen	312
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation	312
4.2	Aufbauorganisation	312
4.3	Führungsstil	315
5	Schwachstellenanalyse durchführen	316
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5	317

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen und Events	332
1.1	Veranstaltungarten	332
1.2	Präsenz- oder hybride Veranstaltung	334
1.3	Rahmenbedingungen	335
1.3.1	Rechtliche Vorschriften	335
1.3.2	Versicherungen	336
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	337
2.1	Planungsmodule	337
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm	337
2.3	Veranstaltungsort	337
2.4	Veranstaltungsraum	338
2.5	Einladungsschreiben	339
3	Durchführung von Veranstaltungen	340
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan	340

3.2	Gästebetreuung	340
3.3	Äußeres Erscheinungsbild	341
3.4	Rahmenprogramm	341
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	342
4.1	Abschlussarbeiten	342
4.2	Erfolgsmessung	342
4.3	Abrechnung	343
5	Planung von Geschäftsreisen	343
5.1	Rahmenbedingungen	343
5.2	Reiserichtlinien	344
5.3	Reiseinformationen	344
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	346
6.1	Wahl des Verkehrsmittels	346
6.1.1	Reisen mit dem Auto	346
6.1.2	Reisen mit der Bahn	347
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug	348
6.2	Hotelbuchung	349
6.3	Reiseplan	349
6.4	Reisemappe	350
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	351
7.1	Abschlussarbeiten	351
7.2	Reisekostenabrechnung	351
8	Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 12	354

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

1	Merkmale eines Projekts	360
2	Projektbeteiligte	360
3	Projektphasen	361
3.1	Projektvorbereitung	361
3.1.1	Ideenfindung	361
3.1.2	Ziele definieren	362
3.1.3	Projektskizze	363
3.1.4	Entscheidung	363
3.2	Projektplanung (Planung)	363
3.2.1	Projektstrukturplan	363
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben	364
3.2.3	Projektablaufplan	364
3.2.4	Terminplanung	364
3.2.5	Ressourcenplan	365
3.2.6	Kostenplan	365
3.3	Projektdurchführung (Steuerung)	366
3.4	Projektabchluss (Kontrolle)	366
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	367

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	372
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung.	372
1.2	Das Ausbildungsverhältnis	374
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten.	382
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Arbeitsplatz	384
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz.	384
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	387
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	389
3.1	Allgemeine Grundlagen	389
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung	391
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung.	393
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	394
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	398
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	398
4.2	Betriebsvereinbarung	402
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	402
5	Das System der sozialen Absicherung	407
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2024)	407
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	408
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	409
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	413
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	413
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	416
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung	417
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	418
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	418
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2024)	421
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	424

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	461
1.1	Wirtschaftskreislauf	461
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	463
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	465

2	Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft	468
3	Kooperation und Konzentration	470
3.1	Grundlagen.....	470
3.2	Kartell und Kartellverbot	471
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	475
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	476
4	Markt und Preis	477
4.1	Markt und Marktformen	477
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	480
4.3	Die Marktpreisbildung	486
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt.....	486
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt.....	489
4.3.3	Markteingriffe des Staates.....	495
4.3.4	Angebotsmonopol.....	498
4.3.5	Angebotsoligopol	503
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	506

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

1	Konjunktur und Konjunkturpolitik	527
1.1	Konjunkturzyklus(-phasen)	527
1.2	Konjunkturindikatoren	529
1.3	Aufgaben	530
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen.....	533
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik).....	533
1.4.2	Staatliche Wirtschaftspolitik (angebotsorientiert)	536
2	Wirtschaftspolitische Ziele	537
2.1	Grundlagen	537
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte.....	538
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	540
2.4	Aufgaben.....	541
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	542
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	542
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	543
3.2.1	Arten der Arbeitslosigkeit	543
3.2.2	Ursachen der Arbeitslosigkeit	544
3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit	544
3.4	Aufgaben.....	545
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	547
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	547
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	548
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen).	549

4.4	Auswirkungen von Inflation.....	549
4.5	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	551
4.6	Aufgaben.....	552
5	Geldtheorie und Geldpolitik.....	554
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	554
5.2	Geldpolitik der EZB	558
5.2.1	Offenmarktgeschäfte der EZB.....	559
5.2.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften.....	562
5.2.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht).....	563
5.2.4	Aufgaben	565
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO.....	566
6.1	Europäische Integration.....	566
6.2	Globalisierung	572
6.3	Freihandel – Protektionismus	573
6.4	WTO	573
6.5	Aufgaben.....	574
7	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III.....	574

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2020/2021

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021	581
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021.....	595
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022	607
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022.....	627
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2022/2023	644
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2023.....	662
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2023/2024	678
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2024.....	697

Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2023

1	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2023	716
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2023/2024.....	723
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2024	731
	Bildquellenverzeichnis	739
	Schulkontenrahmen Industrie	740