

Lernfeld 7	Gesprächssituationen bewältigen	7
Lernsituation 1:	Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen	10
Lernsituation 2:	Geeignete Kommunikationsmöglichkeiten auswählen und ein Informations- und Beratungsgespräch organisieren	14
Lernsituation 3:	Einfache Informations- und Beratungsgespräche führen	21
Lernsituation 4:	Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung entwickeln	28
Lernsituation 5:	Komplexe Informations- und Beratungsgespräche führen	33
Lernsituation 6:	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen	53
Lernfeld 8:	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....	59
Lernsituation 1:	Bestimmungsgrößen der Personalplanung erörtern	62
Lernsituation 2:	Den Personalbestand analysieren	67
Lernsituation 3:	Den Personalbedarf ermitteln.....	74
Lernsituation 4:	Personalbeschaffung – oder: Ein neuer Mitarbeiter wird gesucht.....	80
Lernsituation 5:	Ein Personalauswahlverfahren durchführen	89
Lernsituation 6:	Einen Arbeitsvertrag mit einem neuen Mitarbeiter schließen und Regelungen des Arbeitsrechtes beachten	101
Lernsituation 7:	Die Einführung eines neuen Mitarbeiters planen und Personaldaten in der Personalakte erfassen	114
Lernsituation 8:	Personal betreuen und den Personaleinsatz organisieren	126
Lernsituation 9:	Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchführen – oder: bekommen, was man verdient.....	135
Lernsituation 10:	Die Personalentwicklung planen und Mitarbeiter beurteilen	146
Lernsituation 11:	Arbeitsverhältnisse rechtssicher beenden.....	155
Lernfeld 9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	165
Lernsituation 1:	Zahlungsströme identifizieren und die Liquiditätslage beurteilen.....	168
Lernsituation 2:	Liquidität sichern.....	176
Lernsituation 3:	Rechtsformen der Unternehmen unterscheiden.....	186
Lernsituation 4:	Den Zusammenhang von Investition und Finanzierung kennen und geeignete Finanzierungsarten auswählen	194
Lernsituation 5:	Über Leasing und Factoring entscheiden	202
Lernsituation 6:	Mit Sicherheit ins Risiko – oder: Kreditsicherheiten einschätzen	210
Lernfeld 10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	221
Lernsituation 1:	Externes und internes Rechnungswesen unterscheiden	224
Lernsituation 2:	Das Betriebsergebnis ermitteln – die Ergebnistabelle erstellen und interpretieren	228
Lernsituation 3:	Die Selbstkosten für einen Seminarstuhl ermitteln	237

Lernsituation 4: Kostenüberdeckung bzw. Kostenunterdeckung bestimmen (Nachkalkulation)	242
Lernsituation 5: Handelswaren kalkulieren	248
Lernsituation 6: Die Grenzen der Vollkostenrechnung erfassen und die Teilkostenrechnung erklären	254
Lernsituation 7: Die Teilkostenrechnung als Deckungsbeitragsrechnung nutzen	262

Lernfeld 11 Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 269

Ausgangssituation zu den Lernsituationen 1 - 4.....	272
Lernsituation 1: Die betriebliche Organisation der Venedig GmbH analysieren und über die Zertifizierung des Qualitätsmanagements (ISO 9001) entscheiden	273
Lernsituation 2: Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse) der Venedig GmbH identifizieren und als Prozesslandkarte dokumentieren	280
Lernsituation 3: Unterschiedliche Darstellungsformen für Geschäftsprozesse anwenden, vergleichen und für die Venedig GmbH auswählen.....	283
Lernsituation 4: Geschäftsprozesse der Venedig GmbH als Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) darstellen und Schwachstellen optimieren	291

Lernfeld 12 Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren..... 299

Lernsituation 1: Regelmäßige interne Besprechung vorbereiten.....	302
Lernsituation 2: Innerbetriebliche Schulung planen.....	305
Lernsituation 3: Neue Kunden gewinnen – Informationstagung vorbereiten.....	310
Lernsituation 4: Tagung außer Haus organisieren	318
Lernsituation 5: Geschäftsreise zur Kundengewinnung der Blue Design GmbH vorbereiten	329
Lernsituation 6: Besichtigung der Produktionsstätte des Hauptzulieferers im Ausland organisieren	334
Lernsituation 7: Einen Messebesuch planen und nachbereiten.....	339

Lernfeld 13 Ein Projekt planen und durchführen 345

Lernsituation 1: Ein Projekt definieren und initiieren	348
Lernsituation 2: Einen Projektablauf planen.....	356
Lernsituation 3: Ein Projekt durchführen und abschließen.....	364

Aufgaben zu den Lernfeldern 7 bis 13.....371