

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

<b>Lernsituation 4:</b> Kostenüberdeckung bzw. Kostenunterdeckung bestimmen (Nachkalkulation) .....	242
<b>Lernsituation 5:</b> Handelswaren kalkulieren .....	248
<b>Lernsituation 6:</b> Die Grenzen der Vollkostenrechnung erfassen und die Teilkostenrechnung erklären .....	254
<b>Lernsituation 7:</b> Die Teilkostenrechnung als Deckungsbeitragsrechnung nutzen .....	262
<b>Lernfeld 11      Geschäftsprozesse darstellen und optimieren .....</b>	<b>269</b>
Ausgangssituation zu den Lernsituationen 1 - 4.....	272
<b>Lernsituation 1:</b> Die betriebliche Organisation der Venedig GmbH analysieren und über die Zertifizierung des Qualitätsmanagements (ISO 9001) entscheiden .....	273
<b>Lernsituation 2:</b> Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse) der Venedig GmbH identifizieren und als Prozesslandkarte dokumentieren.....	280
<b>Lernsituation 3:</b> Unterschiedliche Darstellungsformen für Geschäftsprozesse anwenden, vergleichen und für die Venedig GmbH auswählen.....	283
<b>Lernsituation 4:</b> Geschäftsprozesse der Venedig GmbH als Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) darstellen und Schwachstellen optimieren .....	291
<b>Lernfeld 12      Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren.....</b>	<b>299</b>
<b>Lernsituation 1:</b> Regelmäßige interne Besprechung vorbereiten .....	302
<b>Lernsituation 2:</b> Innerbetriebliche Schulung planen.....	305
<b>Lernsituation 3:</b> Neue Kunden gewinnen – Informationstagung vorbereiten.....	310
<b>Lernsituation 4:</b> Tagung außer Haus organisieren .....	318
<b>Lernsituation 5:</b> Geschäftsreise zur Kundengewinnung der Blue Design GmbH vorbereiten.....	329
<b>Lernsituation 6:</b> Besichtigung der Produktionsstätte des Hauptzulieferers im Ausland organisieren .....	334
<b>Lernsituation 7:</b> Einen Messebesuch planen und nachbereiten.....	339
<b>Lernfeld 13      Ein Projekt planen und durchführen .....</b>	<b>345</b>
<b>Lernsituation 1:</b> Ein Projekt definieren und initiieren .....	348
<b>Lernsituation 2:</b> Einen Projektablauf planen.....	356
<b>Lernsituation 3:</b> Ein Projekt durchführen und abschließen.....	364
<b>Aufgaben zu den Lernfeldern 7 bis 13.....</b>	<b>371</b>

Die Lösungen für die „Aufgaben zu den Lernfeldern 7 - 13“ liegen diesem Lösungsband in einem gesonderten Heft bei.