

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
 Kunden akquirieren und binden	
Lernsituation 1: Sie erkennen die Notwendigkeit von Informationen über Kunden und Mitbewerber (Konkurrenten) und erheben entsprechende Daten	7
Übung 1.1: Ökologische Aspekte in der Marketingarbeit	13
Übung 1.2: Eine Konkurrenzanalyse für den eigenen Ausbildungsbetrieb durchführen	14
Übung 1.3: Die jeweilige konjunkturelle Lage erfassen	15
Lernsituation 2: Sie erheben Marktforschungsdaten und werten sie aus	16
Übung 2.1: Marktforschung im Internet	23
Übung 2.2: Marketingziele	24
Lernsituation 3: Sie bieten im Rahmen der Produkt- und Sortimentspolitik marktgerechte Leistungen an	26
Übung 3.1: Preisbildung auf dem Markt	33
Übung 3.2: Konditionen- und Servicepolitik gestalten	35
Übung 3.3: Dem Kunden Skonto als Kaufanreiz anbieten	35
Übung 3.4: Kombination von Absatz- und Vertriebswegen	36
Übung 3.5: Kostenvergleich Reisender versus Handelsvertreter	38
Übung 3.6: Einen Werbeplan erstellen	40
Übung 3.7: Die Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen	41
Übung 3.8: Den Marketing-Mix auf seinen Erfolg untersuchen und gängige Kennziffern berechnen	42
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	43
 Wertströme erfassen und beurteilen	
Lernsituation 1: Sie planen eine Inventur, führen diese durch und werten sie aus	47
Übung 1.1: Ein Inventar erstellen	53
Übung 1.2: Inventare vergleichen und auswerten	55
Übung 1.3: Typische Belege prüfen und ihre Bedeutung analysieren	56
Übung 1.4: Eine Bilanz aus dem Inventar ableiten	59
Übung 1.5: Aussagen zur Bilanz überprüfen	60
Übung 1.6: Wirkung der Geschäftsfälle auf die Bilanz	61
Übung 1.7: Buchung der Wertveränderungen auf Bestandskonten	63
Lernsituation 2: Sie erfassen Belege systematisch im Grund- und Hauptbuch	64
Übung 2.1: Vom Kontenrahmen zum Kontenplan	71
Übung 2.2: Zusammengesetzte Buchungssätze	72
Übung 2.3: Lern- und Unterrichtscheck 1 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung	73
Übung 2.4: Erfolgswirksame Geschäftsfälle	74
Übung 2.5: Eine Lernübersicht erstellen – das System der Bestands- und Erfolgskonten	75

Übung 2.6: Erfolgswirksame Vorgänge erfassen und den Erfolg ermitteln 75

Übung 2.7: Die Umsatzsteuer 82

Übung 2.8: Stufen des Wertschöpfungsprozesses mit Vorsteuerabzug 83

Übung 2.9: Umsatzsteuer ermitteln, abführen und buchen 84

Lernsituation 3: Sie berechnen und buchen Liefererskonti und Bezugskosten 87

Übung 3.1: Besondere Buchungen im Absatzbereich 91

Übung 3.2: Besondere Buchungen im Beschaffungs- und Absatzbereich 92

Lernsituation 4: Sie bewerten abnutzbares Anlagevermögen, berechnen Abschreibungsbeträge und buchen diese 94

Übung 4.1: Die Bedeutung der Abschreibung für Neu- und Ersatzinvestitionen 98

Übung 4.2: Den Wert eines Anlagegutes zum Jahresende bei Anwendung der linearen Abschreibung bestimmen 98

Übung 4.3: Den Abschreibungsbetrag bei außergewöhnlichen Abschreibungen erfassen 99

Übung 4.4: Lern- und Unterrichtsheft 2 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung 100

Lernsituation 5: Sie bereiten die Bilanz statistisch auf und werten sie mithilfe von Kennzahlen aus 101

Übung 5.1: Die Ergebnisse einer aufbereiteten Gewinn- und Verlustrechnung ermitteln und analysieren 106

Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung 108

Gesprächssituationen gestalten

Lernsituation 1: Sie nutzen die Grundlagen der Kommunikation mit Geschäftspartnern 116

Übung 1.1: Fragetechnik 121

Übung 1.2: Gesprächsförderer und Gesprächsblocker 122

Lernsituation 2: Sie führen Gespräche mit Geschäftspartnern am Telefon 124

Übung 2.1: Gespräche in Videokonferenzen 127

Übung 2.2: Interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen 128

Lernsituation 3: Sie führen ein kundenorientiertes Beratungsgespräch 129

Übung 3.1: Produkte in der Angebotsphase vorlegen 136

Übung 3.2: Einwände im Beratungsgespräch entkräften 136

Lernsituation 4: Sie bearbeiten Kundenbeschwerden und Reklamationen 137

Übung 4.1: Konflikte unterscheiden 142

Übung 4.2: Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen 142

Lernsituation 5: Sie führen Konfliktgespräche 143

Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung 147

Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

Lernsituation 1: Sie führen die Personalbestandsanalyse und die Personalbedarfsplanung für die Primus GmbH durch 150

Übung 1.1: Einflussfaktoren beim Personalbedarf 159

Übung 1.2: Interne und externe Personalbeschaffung 160

Übung 1.3: Personalleasing als Möglichkeit der externen Personalbeschaffung 162

Übung 1.4: Stellenanzeige 163

Lernsituation 2: Sie führen das Personalauswahlverfahren durch 166

Übung 2.1: Vorstellungsgespräch im Rahmen der Eignungsfeststellung 175

Übung 2.2: Personalakte 178

Übung 2.3: Personalbeurteilung 181

Übung 2.4: Arbeitsvertrag 183

Übung 2.5: Betriebliche Mitbestimmung 185

Übung 2.6: Gesetzliche Bestimmungen zum Arbeitsschutz 187

Übung 2.7: Beendigung des Arbeitsverhältnisses 189

Lernsituation 3: Sie erstellen eine Gehaltsabrechnung 191

Übung 3.1: Sozialversicherung 195

Übung 3.2: Formen des betrieblichen Entgelts 197

Übung 3.3: Lohnsteuerklassen 198

Übung 3.4: Absetzungsmöglichkeiten: Werbungskosten – Sonderausgaben –
Außergewöhnliche Belastungen 198

Übung 3.5: Personalführung 199

Übung 3.6: Personalentwicklung 202

Übung 3.7: Mitarbeitermotivation 203

Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung 205

Bildquellenverzeichnis 217