

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1. Praktische Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung des Prüfungsgesprächs	11
1.1 Vor dem Prüfungsgespräch	11
1.2 Während des Prüfungsgesprächs	12
1.3 Nach dem Prüfungsgespräch	15
1.4 Tipps von IHK-Prüfern für Ihre Prüfung	15
2. Situationsaufgaben zu den Wahlqualifikationen	19
2.1 Auftragssteuerung und -koordination	19
2.1.1 Auftragsinitiierung	21
2.1.2 Auftragsabwicklung	23
2.1.3 Auftragsabschluss	25
2.1.4 Auftragsnachbereitung	27
2.2 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	29
2.2.1 Finanzbuchhaltung	30
2.2.2 Kosten- und Leistungsrechnung	32
2.2.3 Controlling	35
2.3 Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	38
2.3.1 Laufende Buchführung	39
2.3.2 Entgeltabrechnung	41
2.3.3 Betriebliche Kalkulation	42
2.3.4 Betriebliche Auswertungen	44
2.4 Einkauf und Logistik	46
2.4.1 Bedarfsermittlung	47
2.4.2 Operativer Einkaufsprozess	48
2.4.3 Strategischer Einkaufsprozess	51
2.4.4 Lagerwirtschaft	53
2.5 Marketing und Vertrieb	55
2.5.1 Marketingaktivitäten	56
2.5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	59
2.5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung	61

2.6	Personalwirtschaft	62
2.6.1	Personalsachbearbeitung	63
2.6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung	67
2.7	Assistenz und Sekretariat	71
2.7.1	Sekretariatsführung	72
2.7.2	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	75
2.7.3	Organisation von Reisen und Veranstaltungen	77
2.8	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	80
2.8.1	Öffentlichkeitsarbeit	81
2.8.2	Verwaltungsmanagement	85
3.	Lösungen zu den Situationsaufgaben	91
3.1	Auftragssteuerung und -koordination	91
3.1.1	Auftragsinitiierung	91
3.1.2	Auftragsabwicklung	94
3.1.3	Auftragsabschluss	97
3.1.4	Auftragsnachbereitung	100
3.2	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	103
3.2.1	Finanzbuchhaltung	103
3.2.2	Kosten- und Leistungsrechnung	105
3.2.3	Controlling	111
3.3	Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	113
3.3.1	Laufende Buchführung	113
3.3.2	Entgeltabrechnung	116
3.3.3	Betriebliche Kalkulation	117
3.3.4	Betriebliche Auswertungen	120
3.4	Einkauf und Logistik	123
3.4.1	Bedarfsermittlung	123
3.4.2	Operativer Einkaufsprozess	125
3.4.3	Strategischer Einkaufsprozess	130
3.4.4	Lagerwirtschaft	133

3.5	Marketing und Vertrieb	135
3.5.1	Marketingaktivitäten	135
3.5.2	Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	141
3.5.3	Kundenbindung und Kundenbetreuung	144
3.6	Personalwirtschaft	145
3.6.1	Personalsachbearbeitung	145
3.6.2	Personalbeschaffung und -entwicklung	151
3.7	Assistenz und Sekretariat	158
3.7.1	Sekretariatsführung	158
3.7.2	Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	164
3.7.3	Organisation von Reisen und Veranstaltungen	166
3.8	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	170
3.8.1	Öffentlichkeitsarbeit	170
3.8.2	Verwaltungsmanagement	177
	Stichwortverzeichnis	187