

Vorwort	4
Agenda	9
Vorbereitungsaufträge	13
Transferaufgaben	31
1 Ausbildung	38
1.1 Statements zur kaufmännischen Grundbildung	39
1.2 Organisation der kaufmännischen Grundbildung.....	40
1.3 Erfolg durch Kompetenz.....	70
2 Unternehmen	92
2.1 Zwei Musterbetriebe stellen sich vor	92
2.2 Betrieb und Wirtschaftsbranche	96
2.3 Produkte und Dienstleistungen.....	116
2.4 Marketing	130
2.5 Nachhaltigkeit im Unternehmen.....	145
3 Kommunikation	154
3.1 Grundlagen der Kommunikation	156
3.2 Kundengespräche führen	169
3.3 Umgang mit schwierigen Situationen	189
3.4 Wissenssicherung und Reflexion «Kommunikation»	211
4 Qualifikation	216
4.1 Stärken aufgrund des Ausbildungs- und Leistungsprofiles erkennen	217
4.2 Selbstmarketing (Ich-Marketing)	228
4.3 Betrieblicher Teil des Qualifikationsverfahrens und individuelle Prüfungsvorbereitung.....	234
4.4 Persönliche Planung für die Zeit nach der kaufmännischen Grundbildung	243
4.5 Wissenssicherung und Reflexion «Qualifikation»	251