

<b>Vorwort</b>	4
<b>Agenda</b>	9
<b>Vorbereitungsaufträge</b>	13
<b>Transferaufgaben</b>	31
<b>1 Ausbildung</b>	38
1.1 Statements zur kaufmännischen Grundbildung	39
1.2 Organisation der kaufmännischen Grundbildung	40
1.3 Erfolg durch Kompetenz	70
<b>2 Unternehmen</b>	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
<b>3 Kommunikation</b>	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
<b>4 Qualifikation</b>	216
4.1 Stärken aufgrund des Ausbildungs- und Leistungsprofils 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