

Information - Kommunikation	7	Verträge	48
1 Formen der Kommunikation	8	1 Arten von Verträgen	49
2 Mündliche Kommunikation	8	2 Voraussetzungen für die Gültigkeit	50
2.1 Persönliches Gespräch	9	3 Abschluss von Verträgen	51
2.2 Telefongespräch	9	4 Vertragsabsicherung	52
3 Schriftliche Kommunikation	10	Kaufvertrag	55
3.1 Papierpost	11	1 Abwicklung des Kaufvertrages	56
3.2 Elektronische Post	14	2 Bestandteile des Kaufvertrages	57
Datenverarbeitung	18	3 Gesetzliche Vorschriften	57
1 Grundlagen der Datenverarbeitung	19	Vertragsabschluss im Fernabsatz und E-Commerce	60
2 Privater und betrieblicher EDV-Einsatz	20	1 Fernabsatz und E-Commerce	61
2.1 Privater Bereich	21	2 Vorteile und Risiken des Onlineshopings	61
2.2 Betrieblicher Bereich	21	3 Beschränkung der Risiken des Onlineshopings	62
3 Ergonomie und Computerarbeit	21	3.1 Gesetzliche Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher	62
4 Gesellschaftliche Auswirkungen	22	3.2 Tipps für Verbraucher zum Schutz vor Risiken	63
5 Datensicherung	23	Normaler Ablauf des Kaufvertrages	66
6 Datenschutz	23	1 Anbahnung von Kaufverträgen	67
Privater und beruflicher Schriftverkehr des Lehrlings	26	1.1 Anfragen	67
1 Briefumschläge	27	1.1.1 Arten der Anfrage	67
1.1 Positionierung der Empfängeranschrift und der Absenderangabe	27	1.1.2 Inhalt der Anfrage	67
1.2 Gestaltung der Empfängeranschrift	28	1.1.3 Textbausteine für Anfrage	68
2 Anschriften	28	1.2 Anpreisung	69
3 Gestaltung von Briefen	30	1.3 Angebot – Offert	69
3.1 Privatbriefe	30	1.3.1 Arten von Angeboten	69
3.2 Briefe an Behörden und Unternehmen	31	1.3.2 Inhalt des Angebotes	70
3.3 Wichtige Bestimmungen aus den Richtlinien für Textgestaltung ÖNORM A 1080	32	1.3.3 Kostenvoranschläge	72
4 Schriftstücke im Geschäftsverkehr	34	1.3.4 Angebotsvergleich	72
4.1 Gestaltung von Geschäftsbriefen	34	2 Abschluss von Kaufverträgen	74
4.2 Gestaltung von E-Mails	36	2.1 Bestellung	74
Dokumente und Urkunden	39	2.1.1 Formen der Bestellung	74
1 Arten	40	2.1.2 Inhalt der Bestellung	75
1.1 Einteilung nach dem Aussteller	40	2.2 Auftragsbestätigung	76
1.2 Einteilung nach dem Inhalt	40	3 Erfüllung des Kaufvertrages	78
2 Beschaffung	41	3.1 Lieferung der Ware	78
3 Aufbewahrung	43	3.1.1 Dokumente bei der Lieferung	79
4 Verlust	43	3.1.2 Durchführung der Lieferung	80
5 Behördenkontakte	44	3.2 Annahme der Lieferung	82

3.3 Rechnung erstellen	83	5.2 E-Payment beim Onlineshopping	127
3.4 Zahlung der Rechnung	85	5.2.1 Zahlungskarten	127
Gestörter Ablauf des Kaufvertrages	89	5.2.2 Spezielle Verfahren	128
1 Mögliche Störungen	90	6 Zahlung mit dem Handy (M-Payment)	130
2 Unregelmäßigkeiten beim Abschluss	90		
2.1 Widerruf der Bestellung	90	Versicherungen	133
2.2 Kostenloser Rücktritt aufgrund gesetzlicher Rechte	91	1 Prinzip der Versicherung	134
2.3 Rücktritt mit Stornogebühr	92	2 Versicherungsvertrag	134
3 Unregelmäßigkeiten bei der Lieferung	94	2.1 Pflichten aus dem Vertrag	135
3.1 Lieferverzug	94	2.2 Eintritt eines Schadens	135
3.2 Annahmeverzug	95	3 Arten von Versicherungen	136
3.3 Mangelhafte Lieferung	96	4 Besonderheiten der Kfz-Versicherung	137
3.3.1 Arten der Mängel	96		
3.3.2 Rechte des Käufers bei mangelhafter Lieferung	97		
3.3.3 Mängelrüge	98		
3.4 Produkthaftungsgesetz (PHG)	99		
4 Unregelmäßigkeiten bei der Zahlung	100	Wohnen	140
4.1 Fehlerhafte Rechnung	100	1 Mein erstes eigenes Zuhause	141
4.2 Zahlungsaufschub	101	2 Wohnformen	141
4.3 Zahlungsverzug	102	2.1 Miete	142
4.3.1 Außergerichtliches Mahnverfahren	103	2.2 Eigentum	142
4.3.2 Gerichtliches Mahnverfahren	105	3 Wohnungssuche	143
Zahlungsverkehr	112	4 Finanzierung	144
1 Überblick über die Zahlungsformen	113	Schriftverkehr aus dem beruflichen Bereich	147
2 Barzahlung	113	1 Personalsuche	148
2.1 Direkte Barzahlung	113	2 Bewerbung	149
2.2 Indirekte Barzahlung mit Postgelddiensten	114	2.1 Bewerbungsschreiben	150
3 Zahlung unter der Verwendung von Girokonten	116	2.2 Lebenslauf	153
3.1 Wichtiges rund um das Girokonto	117	2.3 Bewerbungsgespräch	156
3.2 Zahlungsanweisung	118	3 Beendigung eines Dienstverhältnisses	157
3.3 Dauerauftrag und Lastschriften	119	3.1 Dienstzeugnis	159
3.4 Nachnahme-Verrechnungspostanweisung	120	3.2 Lehrzeugnis	160
3.5 Postauftrag	120	3.3 Lehrabschlussprüfungszeugnis	160
3.6 Baranweisung (PSK)	120		
4 Zahlungskarten	121	Unternehmensgründung	164
4.1 Bankomatkarte (BankCard, „Maestro-Karte“)	122	1 Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung	165
4.2 Kreditkarte	122	2 Gründungswille	165
4.3 Quick – elektronische Geldbörse	124	3 Geschäftsidee	166
4.4 Prepaid-Karten	124	4 Unternehmensgründer	167
5 Zahlung mit dem Computer	126	4.1 Persönliche Voraussetzungen	167
5.1 Electronic Banking (E-Banking)	126	4.2 Gewerberechtliche Voraussetzungen	168

Betrieb und Unternehmen	176	
1 Betrieb	177	
1.1 Arten bzw. Formen des Betriebes	177	
1.2 Unternehmensstandort	177	
1.3 Betriebsorganisation	178	
1.4 Marketing	179	
2 Unternehmen	181	
2.1 Firmenbuch	181	
2.2 Kriterien für die Wahl der Rechtsform	182	
2.3 Rechtsformen im Überblick	182	
2.4 Zusammenschlüsse von Unternehmen	185	
3 Gewerblicher Rechtsschutz	187	
3.1 Markenschutzgesetz	187	
3.2 Muster – zum Schutz von Design	187	
3.3 Patente – zum Schutz von technischen Innovationen	188	
3.4 Urheberrecht – zum Schutz von geistiger Schöpfung	188	
4 Unternehmen in finanziellen Schwierigkeiten	189	
4.1 Sanierungsverfahren	190	
4.2 Konkursverfahren	190	
Volkswirtschaftliche Grundlagen	196	
1 Grundbegriffe	197	
1.1 Bedürfnis – Bedarf – Güter	197	
1.2 Produktionsfaktoren	199	
2 Wirtschaftskreislauf	201	
3 Markt	203	
4 Preisbildung – Kaufkraft	204	
4.1 Preisbildung	204	
4.2 Kaufkraft	205	
5 Wirtschaftsordnungen	207	
6 Europäischer Binnenmarkt	209	
7 Internationale Wirtschaft	211	
8 Ökologie	212	
Wirtschaftspolitik	219	
1 Ziele der Wirtschaftspolitik	220	
2 Wachstums- und Konjunkturpolitik	220	
3 Beschäftigungspolitik	222	
4 Sozialpolitik	223	
5 Globalisierung	224	
Anhang	229	
Stichwortverzeichnis	238	
Bildnachweis	240	