

Information - Kommunikation 7

1	Formen der Kommunikation	8
2	Mündliche Kommunikation	8
2.1	Persönliches Gespräch	9
2.2	Telefongespräch	9
3	Schriftliche Kommunikation	10
3.1	Papierpost	11
3.2	Elektronische Post	14

Datenverarbeitung 18

1	Grundlagen der Datenverarbeitung	19
2	Privater und betrieblicher EDV-Einsatz	20
2.1	Privater Bereich	21
2.2	Betrieblicher Bereich	21
3	Ergonomie und Computerarbeit	21
4	Gesellschaftliche Auswirkungen	22
5	Datensicherung	23
6	Datenschutz	23

Privater und beruflicher Schriftverkehr des Lehrlings 26

1	Briefumschläge	27
1.1	Positionierung der Empfängeranschrift und der Absenderangabe	27
1.2	Gestaltung der Empfängeranschrift	28
2	Anschriften	28
3	Gestaltung von Briefen	30
3.1	Privatbriefe	30
3.2	Briefe an Behörden und Unternehmen	31
3.3	Wichtige Bestimmungen aus den Richtlinien für Textgestaltung ÖNORM A 1080	32
4	Schriftstücke im Geschäftsverkehr	34
4.1	Gestaltung von Geschäftsbriefen	34
4.2	Gestaltung von E-Mails	36

Dokumente und Urkunden 39

1	Arten	40
1.1	Einteilung nach dem Aussteller	40
1.2	Einteilung nach dem Inhalt	40
2	Beschaffung	41
3	Aufbewahrung	43
4	Verlust	43
5	Behördenkontakte	44

Verträge 48

1	Arten von Verträgen	49
2	Voraussetzungen für die Gültigkeit	50
3	Abschluss von Verträgen	51
4	Vertragsabsicherung	52

Kaufvertrag 55

1	Abwicklung des Kaufvertrages	56
2	Bestandteile des Kaufvertrages	57
3	Gesetzliche Vorschriften	57

Vertragsabschluss im Fernabsatz und E-Commerce 60

1	Fernabsatz und E-Commerce	61
2	Vorteile und Risiken des Onlineshoppings	61
3	Beschränkung der Risiken des Onlineshoppings	62
3.1	Gesetzliche Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher	62
3.2	Tipps für Verbraucher zum Schutz vor Risiken	63

Normaler Ablauf des Kaufvertrages 66

1	Anbahnung von Kaufverträgen	67
1.1	Anfragen	67
1.1.1	Arten der Anfrage	67
1.1.2	Inhalt der Anfrage	67
1.1.3	Textbausteine für Anfrage	68
1.2	Anpreisung	69
1.3	Angebot – Offert	69
1.3.1	Arten von Angeboten	69
1.3.2	Inhalt des Angebotes	70
1.3.3	Kostenvoranschläge	72
1.3.4	Angebotsvergleich	72
2	Abschluss von Kaufverträgen	74
2.1	Bestellung	74
2.1.1	Formen der Bestellung	74
2.1.2	Inhalt der Bestellung	75
2.2	Auftragsbestätigung	76
3	Erfüllung des Kaufvertrages	78
3.1	Lieferung der Ware	78
3.1.1	Dokumente bei der Lieferung	79
3.1.2	Durchführung der Lieferung	80
3.2	Annahme der Lieferung	82

3.3	Rechnung erstellen	83
3.4	Zahlung der Rechnung	85

Gestörter Ablauf des Kaufvertrages 89

1	Mögliche Störungen	90
2	Unregelmäßigkeiten beim Abschluss	90
2.1	Widerruf der Bestellung	90
2.2	Kostenloser Rücktritt aufgrund gesetzlicher Rechte	91
2.3	Rücktritt mit Stornogebühr	92
3	Unregelmäßigkeiten bei der Lieferung	94
3.1	Lieferverzug	94
3.2	Annahmeverzug	95
3.3	Mangelhafte Lieferung	96
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
4.1	Fehlerhafte Rechnung	100
4.2	Zahlungsaufschub	101
4.3	Zahlungsverzug	102
4.3.1	Außergerichtliches Mahnverfahren	103
4.3.2	Gerichtliches Mahnverfahren	105

Zahlungsverkehr 112

1	Überblick über die Zahlungsformen	113
2	Barzahlung	113
2.1	Direkte Barzahlung	113
2.2	Indirekte Barzahlung mit Postgelddiensten	114
3	Zahlung unter der Verwendung von Girokonten	116
3.1	Wichtiges rund um das Girokonto	117
3.2	Zahlungsanweisung	118
3.3	Dauerauftrag und Lastschriften	119
3.4	Nachnahme-Verrechnungspostanweisung	120
3.5	Postauftrag	120
3.6	Baranweisung (PSK)	120
4	Zahlungskarten	121
4.1	Bankomatkarte (BankCard, „Maestro-Karte“)	122
4.2	Kreditkarte	122
4.3	Quick – elektronische Geldbörse	124
4.4	Prepaid-Karten	124
5	Zahlung mit dem Computer	126
5.1	Electronic Banking (E-Banking)	126

5.2	E-Payment beim Onlineshopping	127
5.2.1	Zahlungskarten	127
5.2.2	Spezielle Verfahren	128
6	Zahlung mit dem Handy (M-Payment)	130

Versicherungen 133

1	Prinzip der Versicherung	134
2	Versicherungsvertrag	134
2.1	Pflichten aus dem Vertrag	135
2.2	Eintritt eines Schadens	135
3	Arten von Versicherungen	136
4	Besonderheiten der Kfz-Versicherung	137

Wohnen 140

1	Mein erstes eigenes Zuhause	141
2	Wohnformen	141
2.1	Miete	142
2.2	Eigentum	142
3	Wohnungssuche	143
4	Finanzierung	144

Schriftverkehr aus dem beruflichen Bereich 147

1	Personalsuche	148
2	Bewerbung	149
2.1	Bewerbungsschreiben	150
2.2	Lebenslauf	153
2.3	Bewerbungsgespräch	156
3	Beendigung eines Dienstverhältnisses	157
3.1	Dienstzeugnis	159
3.2	Lehrzeugnis	160
3.3	Lehrabschlussprüfungszeugnis	160

Unternehmensgründung 164

1	Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung	165
2	Gründungswille	165
3	Geschäftsidee	166
4	Unternehmensgründer	167
4.1	Persönliche Voraussetzungen	167
4.2	Gewerberechtliche Voraussetzungen	168
5	Businessplan	171
6	Durchführung der Gründung	172

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