

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Duales Ausbildungssystem | 15 |
| 1.1 | Rechtliche Regelungen für die betriebliche und schulische Ausbildung | 15 |
| 1.1.1 | Ausbildender, Ausbilder, Auszubildender | 15 |
| 1.1.2 | Berufsbildungsgesetz, Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan | 16 |
| 1.1.3 | Berufsausbildungsvertrag | 17 |
| 1.2 | Jugend- und Auszubildendenvertretung | 23 |
| 1.3 | Jugendarbeitsschutz | 24 |
| 1.4 | Möglichkeiten der betrieblichen Fort- und Weiterbildung | 25 |
| 2 | Informationen über den Betrieb | 28 |
| 2.1 | Begriff Betrieb | 28 |
| 2.2 | Betriebstypen | 28 |
| 2.2.1 | Gliederung der Betriebe nach Wirtschaftsbereichen | 29 |
| 2.2.2 | Gliederung der Betriebe nach der Gewinnverwendung | 30 |
| 2.2.3 | Gliederung der Betriebe nach der erstellten Leistung | 30 |
| 2.3 | Betriebliche Leistungsfaktoren | 30 |
| 2.4 | Stellung des Betriebs in der arbeitsteiligen Wirtschaft und innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs | 33 |
| 2.4.1 | Stellung des Betriebs in der arbeitsteiligen Wirtschaft am Beispiel des Industriebetriebs | 33 |
| 2.4.2 | Stellung des Betriebs innerhalb des erweiterten Wirtschaftskreislaufs | 34 |
| 2.5 | Unternehmensleitbild und Unternehmensziele | 37 |
| 2.5.1 | Unternehmensleitbild | 37 |
| 2.5.2 | Unternehmensziele | 38 |
| 3 | Organisation eines Unternehmens am Beispiel eines Industriebetriebs | 42 |
| 3.1 | Überblick über die aufgabenorientierte Organisation | 42 |
| 3.2 | Organigramm (Organisationsplan) | 43 |
| 3.3 | Arbeits- und Geschäftsprozesse am Beispiel des Industriebetriebs | 45 |
| 3.4 | Übertragung von Befugnissen und Verantwortung auf Mitarbeiter | 46 |
| 3.4.1 | Leitungssysteme (Weisungssysteme) | 46 |
| 3.4.2 | Betriebliche Vollmachten | 46 |
| 3.4.3 | Gesetzlich geregelte Vollmachten | 47 |
| 4 | Grundlagen der Präsentation | 51 |
| 4.1 | Ziel | 51 |
| 4.2 | Vorbereitung | 51 |
| 4.3 | Grundlegende Präsentationsregeln | 52 |
| 4.4 | Bewertung | 57 |

Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten | 59 |
| 1.1 | Rechtliche Rahmenbedingungen erkunden | 59 |
| 1.2 | Arbeitsraum | 60 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 1.2.1 | Ergonomische und ökologische Anforderungen | 60 |
| 1.2.2 | Raumklima | 62 |
| 1.2.3 | Licht im Arbeitsraum | 64 |
| 1.2.4 | Farbgestaltung im Arbeitsraum | 65 |
| 1.2.5 | Akustik im Arbeitsraum | 66 |
| 1.2.6 | Arten von Arbeitsräumen (Einzel-, Gruppen-, Großraumbüro) | 68 |
| 1.3 | Arbeitsplatz | 73 |
| 1.3.1 | Anforderungen an einen Bildschirmarbeitsplatz | 73 |
| 1.3.2 | Ergonomie des Bildschirmarbeitsplatzes | 75 |
| 1.3.2.1 | Arbeitsumgebung und Größe des Arbeitsplatzes | 75 |
| 1.3.2.2 | Arbeitsmittel | 75 |
| 1.3.2.3 | Beschaffung von Arbeitsmitteln für einen Bildschirmarbeitsplatz | 79 |
| 1.3.3 | Organisation an einem Bildschirmarbeitsplatz | 80 |
| 1.4 | Arbeitsraum und Arbeitsplatz beurteilen | 82 |
| 1.4.1 | Kriterien der Beurteilung festlegen | 82 |
| 1.4.2 | Organisatorische Hilfsmittel nutzen: Checklisten | 83 |
| 1.4.3 | Mängel kommunizieren | 86 |
| 2 | Bürowirtschaftliche Abläufe organisieren und Termine überwachen | 87 |
| 2.1 | Arbeitsplatz einrichten – Arbeitsabläufe steuern | 87 |
| 2.2 | Arbeitsabläufe planen | 89 |
| 2.2.1 | Zeitmanagement | 89 |
| 2.2.1.1 | Arbeitsprozesse effizient strukturieren | 89 |
| 2.2.1.2 | Methoden des Zeitmanagements | 90 |
| 2.2.2 | Selbstmanagement | 92 |
| 2.2.3 | Störungen von Arbeitsabläufen wahrnehmen und beheben | 93 |
| 2.3 | Termine planen und überwachen | 95 |
| 2.3.1 | Planen und kommunizieren | 95 |
| 2.3.2 | Fixe und variable Termine | 97 |
| 2.3.3 | Hilfsmittel zur Terminplanung und -überwachung | 97 |
| 3 | Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen und nachbereiten | 99 |
| 3.1 | Sitzungen und Besprechungen vorbereiten | 99 |
| 3.1.1 | Organisatorische Aufgaben | 99 |
| 3.1.2 | Medien des Sitzungsraums | 102 |
| 3.2 | Kommunikation in Meetings | 103 |
| 3.2.1 | Teamarbeit | 103 |
| 3.2.2 | Aufgaben des Moderators | 104 |
| 3.2.3 | Kommunikationsstörungen | 105 |
| 3.3 | Protokolle führen | 106 |
| 3.3.1 | Begriff und Gründe für die Protokollführung | 106 |
| 3.3.2 | Protokollarten und Gestaltungsformen | 106 |
| 3.3.3 | Technik der Protokollführung | 110 |
| 3.3.4 | Schreiben und Verteilen des Protokolls | 110 |
| 3.4 | Ergebnissicherung und Terminüberwachung | 111 |
| 3.5 | Digitale Netze für Konferenzen nutzen | 113 |
| 3.5.1 | Telefonkonferenz | 113 |
| 3.5.2 | Videokonferenz/Webkonferenz | 113 |
| 4 | Informations- und Kommunikationswege nutzen | 116 |
| 4.1 | Hardware, Software und Netzwerke | 116 |

| | | |
|----------|--|-----|
| 4.1.1 | Hardware | 116 |
| 4.1.1.1 | Hardwaregrundlagen – Personal-Computer-Systeme | 116 |
| 4.1.1.2 | Drucker und Multifunktionsgeräte | 117 |
| 4.1.1.3 | Notebooks, Tablet-PCs und Smartphones | 119 |
| 4.1.2 | Software | 121 |
| 4.1.2.1 | Betriebssysteme | 121 |
| 4.1.2.2 | Anwendungsprogramme | 121 |
| 4.1.3 | Netzwerke | 126 |
| 4.1.3.1 | Begriff Netzwerk | 126 |
| 4.1.3.2 | Client-Server-Architektur | 127 |
| 4.1.3.3 | Intranet – Extranet | 128 |
| 4.1.3.4 | Internet | 128 |
| 4.1.3.5 | Cloud Computing | 132 |
| 4.1.3.6 | Festnetz- und Mobilfunkverbindungen | 134 |
| 4.2 | Kommunikationswege nutzen | 136 |
| 4.2.1 | Mündlich oder schriftlich kommunizieren? | 136 |
| 4.2.2 | Schriftliche Kommunikation | 141 |
| 4.2.2.1 | Texte wirksam formulieren | 141 |
| 4.2.2.2 | Normen in der Textverarbeitung | 142 |
| 4.2.2.3 | Dateiformate anwenden | 143 |
| 4.2.2.4 | Formulare gestalten | 145 |
| 4.2.2.5 | E-Mail | 147 |
| 4.2.2.6 | Digitale Briefpost (E-Postbrief, De-Mail) | 151 |
| 4.2.2.7 | Telefax | 152 |
| 4.2.2.8 | Aktennotizen (Memos) und interne Mitteilungen | 153 |
| 4.2.2.9 | Geschäftsbriefe | 155 |
| 4.2.2.10 | Textverarbeitung rationalisieren – Textbausteine nutzen | 159 |
| 4.2.2.11 | Textausgabe – Umweltbewusst drucken | 159 |
| 4.2.2.12 | Diktiergeräte verwenden | 160 |
| 4.2.3 | Post bearbeiten | 162 |
| 4.2.3.1 | Posteingang – eingehende Post bearbeiten | 162 |
| 4.2.3.2 | Postausgang – ausgehende Post abfertigen | 165 |
| 4.2.3.3 | Postdienstleistungen | 168 |
| 5 | Dokumente und Schriftstücke aufbewahren | 171 |
| 5.1 | Gründe für die Aufbewahrung von Schriftstücken | 171 |
| 5.2 | Aufbewahrungsfristen | 171 |
| 5.3 | Formen der Aufbewahrung | 173 |
| 5.4 | Räumliche Aufbewahrung | 176 |
| 5.5 | Ordnungssysteme der Registratur | 177 |
| 6 | Speichermedien verwenden | 179 |
| 6.1 | Digitale Speichermedien – Grundlagen | 179 |
| 6.2 | Dokumentenmanagement und Mikroverfilmung – technische Archivierungsformen .. | 181 |
| 6.2.1 | Rechtliche Grundlagen | 181 |
| 6.2.2 | Technische Archivierungsmedien | 181 |
| 7 | Datensicherheit und Datenpflege | 184 |
| 7.1 | Begriffsbestimmungen und Begründung für Sicherheitsmaßnahmen | 184 |
| 7.2 | Schutz vor unberechtigtem Zugriff, Datenverfälschung und Datenverlust | 185 |
| 7.2.1 | Sicherung durch organisatorische Maßnahmen | 185 |
| 7.2.2 | Sicherung durch Software und Maßnahmen der Dateiverwaltung | 186 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 7.2.3 | Sicherung durch Hardwaretechnik und Back-up-Speichermedien | 188 |
| 7.3 | Schutz personenbezogener Daten (Datenschutz) | 190 |
| 7.4 | Datenpflege | 192 |
| 8 | Belastung am Arbeitsplatz und Arbeitssicherheit | 194 |
| 8.1 | Begriffe Belastung, Beanspruchung und Stress | 194 |
| 8.2 | Ursachen für Belastungen und gesundheitliche Folgen | 194 |
| 8.2.1 | Ursachen für Belastungen (Stressfaktoren, Stressoren) | 194 |
| 8.2.2 | Anzeichen und mögliche Folgen von Stress | 196 |
| 8.3 | Maßnahmen zur Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz | 197 |
| 8.3.1 | Arbeits- und Gesundheitsschutz – Zuständigkeiten und Programme | 197 |
| 8.3.2 | Arbeitsschutzvorschriften | 199 |
| 8.3.3 | Maßnahmen auf Führungsebene | 202 |
| 8.3.4 | Eigene Strategien zur Förderung des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz | 203 |

Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten

| | | |
|---------|---|-----|
| 1 | Sich einen Überblick über den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung verschaffen | 205 |
| 1.1 | Begriff und Merkmale von Geschäftsprozessen | 205 |
| 1.2 | Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung | 206 |
| 2 | Rechtliche Rahmenbedingungen erkunden | 207 |
| 2.1 | Rechts- und Geschäftsfähigkeit | 207 |
| 2.1.1 | Rechtsfähigkeit | 207 |
| 2.1.2 | Geschäftsfähigkeit | 208 |
| 2.2 | Zustandekommen und Arten von Rechtsgeschäften | 210 |
| 2.2.1 | Willenserklärung als wesentlicher Bestandteil eines Rechtsgeschäfts | 210 |
| 2.2.2 | Begriff und Arten von Rechtsgeschäften | 211 |
| 2.3 | Besitz und Eigentum | 213 |
| 2.3.1 | Besitz und dessen Übertragung | 213 |
| 2.3.2 | Eigentum und dessen Übertragung | 213 |
| 3 | Abwicklung eines Kundenauftrags | 216 |
| 3.1 | Eine Kundenanfrage bearbeiten | 216 |
| 3.2 | Ein kundenorientiertes und rechtsverbindliches Angebot verfassen | 218 |
| 3.2.1 | Begriff Angebot | 218 |
| 3.2.2 | Bindung an das Angebot | 218 |
| 3.2.3 | Inhalt des Angebots | 219 |
| 3.2.3.1 | Art, Güte, Beschaffenheit und Menge der Produkte | 219 |
| 3.2.3.2 | Preis der Produkte | 220 |
| 3.2.3.3 | Lieferungsbedingungen | 220 |
| 3.2.3.4 | Zahlungsbedingungen | 222 |
| 3.2.3.5 | Leistungsort und Gerichtsstand | 222 |
| 3.3 | Kundenauftrag (Bestellung) prüfen | 224 |
| 3.3.1 | Begriff Kundenauftrag und die rechtliche Bindung an einen Auftrag | 224 |
| 3.3.2 | Realisierbarkeit eines Auftrags prüfen | 224 |
| 3.4 | Auftragsbestätigung | 231 |
| 3.5 | Kaufvertrag abschließen und erfüllen | 234 |
| 3.5.1 | Begriff und Abschluss eines Kaufvertrags | 234 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 3.5.2 | Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag | 235 |
| 3.5.3 | Erfüllung des Kaufvertrags | 236 |
| 3.5.3.1 | Erfüllung des Kaufvertrags durch den Verkäufer | 236 |
| 3.5.3.1.1 | Lieferung der Kaufsache | 236 |
| 3.5.3.1.2 | Eigentumsübertragung an den Käufer | 237 |
| 3.5.3.2 | Erfüllung des Kaufvertrags durch den Käufer | 237 |
| 3.6 | Allgemeine Geschäftsbedingungen | 240 |
| 3.6.1 | Zielsetzungen und Begriff der allgemeinen Geschäftsbedingungen | 240 |
| 3.6.2 | AGB und Verbraucherschutz | 240 |
| 3.6.3 | AGB im Geschäftsverkehr mit Unternehmen | 243 |
| 3.7 | Versand der Ware, Ausstellen der Versandpapiere, Erstellen der Ausgangsrechnung und Überwachen des Zahlungseingangs | 244 |
| 3.7.1 | Versand der Ware, Ausstellen der Versandpapiere und Erstellen der Ausgangsrechnung | 244 |
| 3.7.2 | Überwachung des Zahlungseingangs | 247 |
| 4 | Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte | 251 |
| 4.1 | Dreisatz | 251 |
| 4.1.1 | Dreisatz mit geradem Verhältnis | 251 |
| 4.1.2 | Dreisatz mit ungeradem Verhältnis | 253 |
| 4.2 | Prozentrechnung | 256 |
| 4.2.1 | Einführung in die Prozentrechnung | 256 |
| 4.2.2 | Prozentrechnung vom Hundert | 257 |
| 4.2.2.1 | Berechnung des Prozentwertes | 257 |
| 4.2.2.2 | Berechnung des Grundwertes | 259 |
| 4.2.2.3 | Berechnung des Prozentsatzes | 261 |
| 4.2.3 | Prozentrechnung im Hundert (verminderter Grundwert) | 263 |
| 4.2.4 | Prozentrechnung auf Hundert (vermehrter Grundwert) | 265 |

Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

| | | |
|---------|---|-----|
| 1 | Sich einen Überblick über den Beschaffungsprozess verschaffen | 270 |
| 1.1 | Wirtschaftliche Bedeutung der Beschaffung | 270 |
| 1.2 | Abfolge des Beschaffungsprozesses | 270 |
| 2 | Beschaffungsplanung kennen und anwenden | 271 |
| 2.1 | Sich über Aufgaben der Beschaffungsplanung und Verwaltung von Beständen informieren | 272 |
| 2.1.1 | Aufgaben der Beschaffungsplanung | 272 |
| 2.1.2 | Programm planen | 272 |
| 2.1.3 | Bestände verwalten | 273 |
| 2.2 | Bedarf an Beschaffungsobjekten ermitteln | 276 |
| 2.2.1 | Begriff Beschaffungsobjekte | 276 |
| 2.2.2 | Bedarfsermittlung | 276 |
| 2.2.2.1 | Regelungen zur Bedarfsermittlung | 276 |
| 2.2.2.2 | Prinzipien bei der Bestimmung des quantitativen Bedarfs | 277 |
| 2.2.2.3 | Prinzipien bei der Bestimmung des qualitativen Bedarfs | 278 |
| 2.3 | Produktwert berücksichtigen: ABC-Analyse | 280 |
| 2.4 | Just-in-time-Konzeption beurteilen | 281 |
| 2.5 | Optimale Bestellmenge bestimmen (Mengenplanung) | 284 |

| | | |
|-----------|--|-----|
| 2.6 | Zeitpunkt der Bestellung bestimmen (Zeitplanung) | 286 |
| 2.7 | Diagramme als Mittel der Veranschaulichung anwenden | 289 |
| 3 | Bezugsquellen ermitteln | 295 |
| 3.1 | Begriff Beschaffungsmarktforschung | 295 |
| 3.2 | Informationen über Lieferer beschaffen | 295 |
| 3.3 | Informationsquellen nutzen | 297 |
| 3.4 | Informationswege (Kommunikationswege) recherchieren | 299 |
| 4 | Lieferantenauswahl treffen | 302 |
| 4.1 | Anfrage an Lieferanten erstellen | 302 |
| 4.2 | Angebote vergleichen und bewerten | 304 |
| 4.2.1 | Entscheidung zwischen Einfaktorenvergleich und Nutzwertanalyse | 304 |
| 4.2.2 | Einfaktorenvergleich mit Bezugskalkulation | 304 |
| 4.2.3 | Nutzwertanalyse (Mehrfaktorenvergleich) | 306 |
| 4.3 | Nachhaltiges Wirtschaften bei der Beschaffung beachten | 310 |
| 4.3.1 | Ökologische Ausrichtung der Beschaffung | 311 |
| 4.3.2 | Soziale Ausrichtung der Beschaffung am Beispiel des „Fairen Handels“ | 312 |
| 5 | Beschaffungsprozesse abwickeln | 314 |
| 5.1 | Bestellung abgeben | 314 |
| 5.1.1 | Begriff und rechtliche Bindung an die Bestellung | 314 |
| 5.1.2 | Bestellung von Waren über eine Warenplattform im Internet | 315 |
| 5.2 | Abschluss von Verträgen durchführen | 316 |
| 5.2.1 | Zustandekommen von Verträgen | 316 |
| 5.2.2 | Wichtige Vertragsarten | 317 |
| 5.3 | Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen prüfen | 319 |
| 5.3.1 | Nichtigkeit von Verträgen | 319 |
| 5.3.2 | Anfechtbarkeit von Verträgen | 321 |
| 5.4 | Wareneingang und Lagerhaltung | 324 |
| 5.4.1 | Warenabnahme und Warenprüfung durchführen | 324 |
| 5.4.2 | Sachgerechte Einlagerung vornehmen | 327 |
| 5.4.2.1 | Begriff und Aufgaben des Lagers | 327 |
| 5.4.2.2 | Lagerarten | 328 |
| 5.4.2.3 | Allgemeine Lagergrundsätze | 330 |
| 5.4.2.4 | Arbeiten im Lager | 331 |
| 5.4.2.4.1 | Einlagerung der Ware (Lagerplatzzuordnung) | 331 |
| 5.4.2.4.2 | Warenpflege | 332 |
| 5.4.2.4.3 | Optimierung der Lagerprozesse | 333 |
| 5.4.3 | Soziale und ökologische Mitverantwortung im Zusammenhang mit der Lagerhaltung bewusst machen | 335 |
| 5.4.3.1 | Ökologische Kriterien für die Verpackung | 335 |
| 5.4.3.2 | Tragen von Schutzkleidung | 338 |
| 6 | Vorgehen bei Vertragsstörungen planen | 341 |
| 6.1 | Leistungsstörungen | 341 |
| 6.2 | Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) | 342 |
| 6.2.1 | Begriff mangelhafte Lieferung | 342 |
| 6.2.2 | Mängelarten | 342 |
| 6.2.3 | Fristen für die Mängelrüge | 343 |
| 6.2.4 | Rechte des Käufers (Gewährleistungsrechte) | 344 |
| 6.2.5 | Verjährungsfristen von Mängelansprüchen | 348 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 6.3 | Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) | 351 |
| 6.3.1 | Begriff Lieferungsverzug | 351 |
| 6.3.2 | Rechte des Käufers beim Lieferungsverzug | 353 |
| 7 | Zahlungsabwicklung überwachen | 358 |
| 7.1 | Rechnung prüfen | 358 |
| 7.2 | Rechnungsausgleich veranlassen | 362 |
| 7.2.1 | Bargeldlose Zahlung | 362 |
| 7.2.1.1 | Girokonto | 362 |
| 7.2.1.2 | SEPA-Zahlungen | 363 |
| 7.2.1.2.1 | SEPA-Überweisungen | 363 |
| 7.2.1.2.2 | SEPA-Basis-Lastschriftverfahren (SEPA Core Direct Debit Scheme) | 365 |
| 7.2.1.3 | Zahlungen mit der Girocard | 368 |
| 7.2.1.3.1 | Begriff Girocard und Girocard-Zahlung | 368 |
| 7.2.1.3.2 | Electronic Cash (Pay-now-Karte) | 369 |
| 7.2.1.3.3 | Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) | 370 |
| 7.2.1.4 | Zahlung mit Kreditkarte (Pay-later-Karte) | 370 |
| 7.2.1.5 | Onlinebanking | 372 |
| 7.2.2 | Bevorzugte Zahlungsformen beim E-Commerce | 373 |
| 7.2.3 | Vorteile von Bankdienstleistungen | 374 |
| 7.2.4 | Vergleich der Zahlungsverfahren | 374 |

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

| | | |
|---------|--|-----|
| 1 | Einen Überblick gewinnen über den Geschäftsprozess „Kunden akquirieren und binden“ | 379 |
| 2 | Marktsituation analysieren und beurteilen | 380 |
| 2.1 | Marketing: Den Kunden im Mittelpunkt der betrieblichen Aktivitäten wahrnehmen .. | 380 |
| 2.2 | Eigene Marktsituation anhand der Marktforschungs- und Kundendaten analysieren .. | 382 |
| 2.2.1 | Begriff Marktforschung und die Träger der Marktforschung | 382 |
| 2.2.2 | Verfahren zur Datenerhebung | 383 |
| 2.3 | Kundenstruktur ermitteln | 386 |
| 2.3.1 | Analyse der Kundenstruktur | 386 |
| 2.3.2 | Bestands-, Neu- und ABC-Kunden unterscheiden | 387 |
| 2.3.2.1 | Bestandskunden binden und Neukunden gewinnen | 387 |
| 2.3.2.2 | ABC-Kunden | 388 |
| 2.3.2.3 | Wertvorstellungen der Kunden | 389 |
| 2.3.2.4 | Kaufmotive der Kunden | 390 |
| 2.4 | Wettbewerberstruktur ermitteln | 391 |
| 2.5 | Wettbewerbssituation der Branche analysieren | 392 |
| 2.6 | Verhalten der Wettbewerber und Kunden vor dem Hintergrund konjunktureller Phasen erfassen | 393 |
| 2.6.1 | Begriff Konjunktur | 393 |
| 2.6.2 | Merkmale des Konjunkturverlaufs | 394 |
| 2.6.3 | Verhalten der Wettbewerber und Kunden im Ablauf eines Konjunkturzyklus | 395 |
| 2.7 | Einen Fragebogen zur primären Marktforschung entwickeln und gestalten | 397 |
| 2.8 | Eigene Marktsituation aufgrund der Analyse des Fragebogens beurteilen | 402 |
| 2.8.1 | Aufbereitung und Analyse der Befragung | 402 |
| 2.8.2 | Marktsituation analysieren und beurteilen | 403 |
| 3 | Absatzpolitische Ziele ableiten und Wettbewerbsstrategien wählen | 406 |

| | | |
|---------|---|------------|
| 3.1 | Alleinstellungsmerkmale der Produkte herausarbeiten | 406 |
| 3.2 | Absatzpolitische Ziele aus der Marktsituation ableiten | 408 |
| 3.2.1 | Aufgaben von Zielformulierungen beschreiben | 408 |
| 3.2.2 | Absatzpolitische Ziele festlegen | 409 |
| 3.3 | Passende Wettbewerbsstrategie wählen | 411 |
| 3.3.1 | Begriff Wettbewerbsstrategie | 411 |
| 3.3.2 | Strategie der Kostenführerschaft | 412 |
| 3.3.3 | Strategie der Differenzierung | 413 |
| 3.3.4 | Nischenstrategie | 414 |
| 3.3.5 | Struktureller Zusammenhang der Wettbewerbsstrategien | 415 |
| 3.4 | Möglichkeiten der Preisfestsetzung mithilfe von Modellen ableiten | 415 |
| 3.4.1 | Begriff Markt | 415 |
| 3.4.2 | Marktarten | 416 |
| 3.4.3 | Modell der Preisbildung auf dem vollkommenen polypolistischen Markt | 416 |
| 3.4.3.1 | Nachfrage und Angebot | 416 |
| 3.4.3.2 | Gleichgewichtspreis | 417 |
| 3.4.3.3 | Vollkommener Markt | 418 |
| 3.4.3.4 | Marktungleichgewichte | 419 |
| 3.5 | Passende Preisstrategien wählen | 420 |
| 3.5.1 | Begriff Preisstrategie | 420 |
| 3.5.2 | Orientierung am Leitpreis (Mittelpreisstrategie) | 420 |
| 3.5.3 | Hochpreisstrategie (Exklusivstrategie) | 421 |
| 3.5.4 | Niedrigpreisstrategie | 421 |
| 3.5.5 | Gesamtdarstellung der Preisstrategien | 422 |
| 4 | Marketing-Mix aus Kommunikations- und Preispolitik planen | 427 |
| 4.1 | Einordnung des Marketing-Mix in das ganzheitliche Marketingkonzept. | 427 |
| 4.2 | Durch Marktsegmentierung Zielgruppen identifizieren | 428 |
| 4.3 | Kommunikationspolitische Entscheidungen treffen | 431 |
| 4.3.1 | Werbung | 431 |
| 4.3.1.1 | Begriff Werbung | 431 |
| 4.3.1.2 | Werbeplan | 431 |
| 4.3.2 | Unternehmensauftritt in sozialen Netzwerken prüfen | 435 |
| 4.4 | Preispolitische Entscheidungen treffen | 439 |
| 4.4.1 | Begriff Preispolitik und die Voraussetzungen der Preispolitik | 439 |
| 4.4.2 | Arten der Preispolitik | 440 |
| 4.4.2.1 | Überblick | 440 |
| 4.4.2.2 | Kostenorientierte Preispolitik | 440 |
| 4.4.2.3 | Kundenorientierte (nachfrageorientierte) Preispolitik | 441 |
| 4.4.2.4 | Konkurrenzorientierte Preispolitik | 445 |
| 4.4.2.5 | Zahlungsbedingungen | 445 |
| 4.5 | Weitere kommunikationspolitische Maßnahmen | 448 |
| 4.5.1 | Verkaufsförderung | 448 |
| 4.5.2 | Public Relations (Öffentlichkeitsarbeit) | 449 |
| 4.5.3 | Sponsoring | 449 |
| 4.5.4 | Neuere Formen der Kommunikationspolitik | 450 |
| 4.6 | Ein einheitliches Marketingkonzept (Marketing-Mix) entwickeln | 451 |
| 5 | Marketing-Mix durchführen | 454 |
| 5.1 | Werbefree gestalten und formulieren | 454 |
| 5.2 | Nutzung aktueller Kommunikationswege prüfen | 459 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 5.2.1 | Customer Relationship Management | 459 |
| 5.2.2 | Internet als aktueller Kommunikationsweg | 460 |
| 5.3 | Wirtschaftliche, rechtliche und ethische Grenzen der Werbung berücksichtigen | 462 |
| 5.3.1 | Datenschutz | 462 |
| 5.3.2 | Grenzen der Werbung | 463 |
| 5.3.2.1 | Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb [UWG] | 463 |
| 5.3.2.2 | Verstöße gegen den lauterer Wettbewerb | 463 |
| 5.3.2.3 | Selbstkontrolle | 466 |
| 6 | Marketing-Mix evaluieren | 469 |
| 6.1 | Erarbeiteten Marketing-Mix präsentieren | 469 |
| 6.2 | Werbeerfolg kontrollieren | 470 |
| 6.2.1 | Pre- und Post-Test-Verfahren | 470 |
| 6.2.2 | Werbeerfolgskontrolle durchführen | 471 |
| 6.3 | Werbeerfolg reflektieren | 474 |
| 6.3.1 | PDCA-Zyklus als Modell zur kontinuierlichen Verbesserung der Wettbewerbsstrategie und des Marketing-Mix | 474 |
| 6.3.2 | Berücksichtigung von externem Feedback | 475 |
| 6.4 | Einfluss des Marketings auf gesellschaftliche Prozesse | 475 |
| 6.4.1 | Stakeholder-Konzept | 475 |
| 6.4.2 | Auswirkungen der Kommunikationspolitik auf die Gesellschaft | 478 |

Lernfeld 6: Wertströme erfassen und beurteilen

| | | |
|-------|---|-----|
| 1 | Wertströme eines Unternehmens | 481 |
| 1.1 | Geld-, Güter-, Informationsstrom und der Begriff Geschäftsvorfälle | 481 |
| 1.2 | Belegarten | 482 |
| 1.3 | Begriff Buchführung | 483 |
| 2 | Rechtliche Anforderungen an eine ordnungsmäßige Buchführung | 489 |
| 2.1 | Buchführungspflicht, ordnungsmäßige Buchführung und die Aufbewahrung von Buchführungsunterlagen | 489 |
| 2.2 | Umsatzsteuerpflichtige Geschäftsvorfälle | 491 |
| 3 | Einführung in die Buchführung über die Bestandskonten | 493 |
| 3.1 | Einführung in die Bestandskonten über das Konto Kasse | 493 |
| 3.2 | Buchungen auf Vermögenskonten | 497 |
| 3.2.1 | Buchungsregeln für die Vermögenskonten | 497 |
| 3.2.2 | Buchung von Geschäftsvorfällen im System der doppelten Buchführung | 499 |
| 3.3 | Buchungen auf Schuldkonten | 503 |
| 3.4 | Buchungssatz, Belege und die Bücher der Buchführung bearbeiten | 506 |
| 3.4.1 | Einfacher Buchungssatz | 506 |
| 3.4.2 | Belege bearbeiten | 508 |
| 3.4.3 | Bücher der Buchführung | 510 |
| 3.4.4 | Zusammengesetzter Buchungssatz | 512 |
| 3.5 | Abschluss der Bestandskonten | 514 |
| 3.5.1 | Schlussbilanzkonto | 514 |
| 3.5.2 | Einordnung des Kontos Eigenkapital in die Gruppe der Schuldkonten | 516 |
| 3.6 | Kontenrahmen als Organisationsmittel der Buchführung | 518 |
| 3.6.1 | Kontenrahmen und Kontenplan | 518 |
| 3.6.2 | Aufbau des Industriekontenrahmens (IKR) | 519 |

| | | |
|-----------|---|------------|
| 4 | Erfolgskonten (Ergebniskonten) | 522 |
| 4.1 | Aufwendungen, Erträge, Aufwandskonten, Ertragskonten | 522 |
| 4.2 | Buchungen auf den Erfolgskonten | 524 |
| 4.3 | Abschluss der Aufwands- und Ertragskonten über das Gewinn- und Verlustkonto | 528 |
| 4.4 | Geschäftsgang mit Bestands- und Erfolgskonten | 530 |
| 5 | Buchung von Eingangs- und Ausgangsrechnungen einschließlich Umsatzsteuer | 533 |
| 5.1 | Umsatzsteuer | 533 |
| 5.2 | Buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer bei Eingangs- und Ausgangsrechnungen | 534 |
| 6 | Buchung von Zahlungsein- und -ausgängen unter Berücksichtigung von Skonto und Warenrücksendungen | 542 |
| 6.1 | Buchung von Zahlungseingängen und Zahlungsausgängen | 542 |
| 6.2 | Buchungen von Warenrücksendungen und Skontozahlungen beim Wareneinkauf | 545 |
| 6.2.1 | Warenrücksendungen an den Lieferer | 545 |
| 6.2.2 | Liefererskonti | 546 |
| 6.3 | Buchungen von Warenrücksendungen und Skontozahlungen beim Warenverkauf | 549 |
| 6.3.1 | Rücksendungen durch Kunden | 549 |
| 6.3.2 | Kundenskonti | 550 |
| 7 | Erstellen einer Umsatzsteuer-Voranmeldung | 563 |
| 8 | Buchhalterisches Erfassen der Wertminderungen von Anlagegütern | 568 |
| 8.1 | Ursachen der Abschreibung | 568 |
| 8.2 | Berechnungsmethode für die Abschreibung | 568 |
| 8.3 | Ermittlung der betriebsgewöhnlichen Nutzungsdauer mithilfe der AfA-Tabelle | 570 |
| 8.4 | Buchung der Abschreibungen | 572 |
| 9 | Inventur, Inventar, Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung | 574 |
| 9.1 | Zusammenhänge | 574 |
| 9.2 | Inventur und Inventar | 576 |
| 9.2.1 | Gesetzliche Grundlagen und begriffliche Klarstellungen | 576 |
| 9.2.2 | Ablauf der Inventur | 577 |
| 9.2.3 | Inhalt und Aufbau des Inventars | 578 |
| 9.3 | Bilanz | 580 |
| 9.3.1 | Gesetzliche Grundlagen zur Aufstellung der Bilanz | 580 |
| 9.3.2 | Zusammenhang zwischen Buchführung und Bilanz | 584 |
| 9.4 | Gewinn- und Verlustrechnung | 584 |
| 10 | Inventurdifferenzen | 587 |
| 10.1 | Begriff und Ursachen von Inventurdifferenzen | 587 |
| 10.2 | Inventurdifferenzen an den Beispielen Kasse und Warenbestand | 587 |
| 11 | Ermittlung und Bewertung des Betriebserfolgs | 590 |
| 11.1 | Erfolgsermittlung mithilfe der Gewinn- und Verlustrechnung und der Bilanz | 590 |
| 11.2 | Rentabilität und Wirtschaftlichkeit als Kennziffern zur Beurteilung der wirtschaftlichen Situation eines Unternehmens | 591 |
| 11.2.1 | Rentabilität | 591 |
| 11.2.2 | Wirtschaftlichkeit | 593 |
| 12 | Notwendigkeit einer ordnungsmäßigen Buchführung als Voraussetzung für betriebliche Entscheidungs- und Nachweiszwecke sowie externe Überprüfungen | 593 |
| | Stichwortverzeichnis | 598 |
| | Industriekontenrahmen | |