

Inhaltsverzeichnis

Informationen zum Aufbau des Lehrwerks	7
Einsatzmöglichkeiten des Lehrwerks im Unterricht	7
Bildquellenverzeichnis	8
Lösungen und Informationen zu den Aufträgen, Arbeitsblättern und Aufgaben in Fachkunde und Arbeitsbuch 1	9

Büromanagementprozesse

Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (40 Std.)

Lösungen zu Fachkunde 1		Lösungen zu Arbeitsbuch 1		
Kapitel 1	Ausbildung und Beruf	9	Lernsituation 1	Eine Berufsausbildung beginnen (6 Std.)
Kapitel 2	Das Unternehmen in der Gesamtwirtschaft	12	Lernsituation 2	Betriebliche Mitbestimmungsrechte wahrnehmen (6 Std.)
Kapitel 3	Grundlegende Funktionsweise von Unternehmen	12	Lernsituation 3	Unternehmen vergleichen (9 Std.)
			Lernsituation 4	Unternehmensziele analysieren (3 Std.)
			Lernsituation 5	Das Ausbildungsunternehmen untersuchen (6 Std.)
Kapitel 4	Eine Präsentation erstellen	14	Lernsituation 6	Das Ausbildungsunternehmen präsentieren (10 Std.)

Büromanagementprozesse

Lernfeld 2 – Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren (60 Std.)

Lösungen zu Fachkunde 1		Lösungen zu Arbeitsbuch 1		
Kapitel 1	Büroprozesse und Arbeitsvorgänge im Überblick	31		
Kapitel 2	Arbeitsraum und -platz	31	Lernsituation 7	Sich über Arbeitsräume informieren (3 Std.)
			Lernsituation 8	Arbeitsraum und Arbeitsplatz anforderungsgerecht gestalten (6 Std.)
Kapitel 3	Planung von Arbeitsprozessen und Terminen	33	Lernsituation 9	Arbeitsprozesse mithilfe von Zeitmanagementmethoden strukturieren (6 Std.)
Kapitel 4	Sitzungen und Besprechungen	34	Lernsituation 10	Termine planen und im Team koordinieren (6 Std.)
			Lernsituation 11	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen, dokumentieren und nachbereiten (9 Std.)
Kapitel 5	Eingehende und ausgehende Informationen	36	Lernsituation 12	Giving information on the phone
			Lernsituation 13	Eingehende Informationen situationsgerecht verarbeiten (8 Std.)
			Lernsituation 14	Ausgehende Informationen situationsgerecht verarbeiten (6 Std.)
Kapitel 6	Dokumentenmanagement	37	Lernsituation 15	Schriftstücke und elektronische Dokumente normgerecht ordnen und fristgerecht aufbewahren (10 Std.)
Kapitel 7	Arbeitsschutz und Gesundheitsvorsorge	39	Lernsituation 16	Arbeitssicherheit schaffen, Gesundheit erhalten und fördern (6 Std.)

Geschäftsprozesse und Kommunikation

Lernfeld 3 – Aufträge bearbeiten (80 Std.)

Lösungen zu Fachkunde 1		Lösungen zu Arbeitsbuch 1		
Kapitel 1	Auftragsbearbeitung als Geschäftsprozess	95	Lernsituation 17 Kundenanfragen bearbeiten (15 Std.)	99
			Lernsituation 18 Making offers	104
Kapitel 2	Annehmen und Erstellen von Anfragen und Angeboten	95		
Kapitel 3	Fachgerechte und kundenorientierte Abwicklung von Aufträgen	96	Lernsituation 19 Ein Warenwirtschaftssystem (WWS) einsetzen (10 Std.)	105
			Lernsituation 20 Bestellungen abwickeln (20 Std.)	109
			Lernsituation 21 Prozess der Kundenauftragsbearbeitung untersuchen (10 Std.)	115
			Lernsituation 22 Versand von Waren – eine Transportentscheidung treffen (15 Std.)	117
			Lernsituation 23 Die Umsatzsteuer berechnen (10 Std.)	120
Kapitel 4	Aufbau eines Geschäftsbrieftes	98	siehe Lernsituationen 17, 18, 20	

Geschäftsprozesse und Kommunikation

Lernfeld 4 – Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (120 Std.)

Lösungen zu Fachkunde 1		Lösungen zu Arbeitsbuch 1		
Kapitel 1	Beschaffungsprozesse	123	Lernsituation 24 Den Beschaffungsprozess planen und Ziele der Beschaffung unterscheiden (10 Std.)	139
			Lernsituation 25 Nachhaltigkeit in der Beschaffung (5 Std.)	142
Kapitel 2	Ermittlung der Bestände und Bedarfe	125	Lernsituation 26 Bestände und Bedarfe ermitteln (20 Std.)	145
Kapitel 3	Bezugsquellen und Anfragen	126	Lernsituation 27 Bezugsquellen ermitteln und Anfragen stellen (5 Std.)	153
Kapitel 4	Vergleichen von Angeboten	127	Lernsituation 28 Angebote vergleichen (15 Std.)	155
Kapitel 5	Bestellungen und Kaufverträge	129	Lernsituation 29 Rechtliche Grundlagen verstehen (5 Std.)	160
			Lernsituation 30 Bestellungen ausführen und Verträge schließen (15 Std.)	161
			Lernsituation 31 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften (10 Std.)	166
Kapitel 6	Annahme und Lagerung von Waren	133	Lernsituation 32 Waren annehmen und lagern (10 Std.)	167
Kapitel 7	Kaufvertragsstörungen	135	Lernsituation 33 Mangelhafte Lieferung bearbeiten (10 Std.)	171
			Lernsituation 34 Lieferungsverzug (5 Std.)	174
Kapitel 8	Rechnungen	137	Lernsituation 35 Rechnungen kontrollieren und bezahlen (10 Std.)	175

Büromanagementprozesse

Lernfeld 5 – Kunden akquirieren und binden (60 Std.)

Lösungen zu Fachkunde 1		Lösungen zu Arbeitsbuch 1		
Kapitel 1	Kundenakquisition und -bindung mithilfe von Marketing	179		
Kapitel 2	Marktforschung	180	Lernsituation 36	Sekundärforschung betreiben (6 Std.)
			Lernsituation 37	Primärforschung betreiben und Fragebogen gestalten (6 Std.)
Kapitel 3	Marketingziele	185	Lernsituation 38	Marktsituation anhand der Preisbildung im Modell beurteilen (5 Std.)
			Lernsituation 39	Kundenorientierung verwirklichen (5 Std.)
			Lernsituation 40	Marketingziele festlegen und Marketingstrategien entwickeln (5 Std.)
Kapitel 4	Marketingstrategien	190		
Kapitel 5	Abstimmung von Marketinginstrumenten im Marketingkonzept (Marketing-Mix)	191	Lernsituation 41	Produkt- und Sortimentspolitik gestalten (4 Std.)
			Lernsituation 42	Einen Preis für eine Leistung festlegen (6 Std.)
			Lernsituation 43	Absatzwege sinnvoll bestimmen (2 Std.)
			Lernsituation 44	Eine Werbemaßnahme planen (7 Std.)
			Lernsituation 45	Einen Werbebrief und andere Werbemittel gestalten (1 Std.)
			Lernsituation 46	Winning customers with sales letters
			Lernsituation 47	Die Grenzen der Werbung respektieren (5 Std.)
			Lernsituation 48	Werbeerfolgskontrolle durchführen und weitere Maßnahmen der Kommunikationspolitik vorschlagen (3 Std.)
Kapitel 6	Möglichkeiten des Online-Marketings	196	Lernsituation 49	Einen Unternehmensauftritt in einem sozialen Netzwerk gestalten und pflegen (5 Std.)

Lernfeld 6 – Werteströme erfassen und beurteilen (80 Std.)

Lösungen zu Fachkunde 1		Lösungen zu Arbeitsbuch 1		
Kapitel 1	Erkennen von Wertströmen im Unternehmen	245	Lernsituation 50	Ein Tag an der Kasse – das Kassenbuch führen (8 Std.)
			Lernsituation 51	Wertpositionen im Unternehmen identifizieren (10 Std.)
			Lernsituation 52	Wertströme im Unternehmen erkennen (8 Std.)
Kapitel 2	Dokumentation von Wertströmen im Unternehmen	252	Lernsituation 53	Zahlungs- und Finanzmittel überwachen (8 Std.)
Kapitel 3	Buchung von Wertströmen im Unternehmen	253	Lernsituation 54	Die Umsatzsteuer berücksichtigen – damit der Staat sein Geld bekommt! (6 Std.)
			Lernsituation 55	Buchungen im Beschaffungsbereich durchführen (8 Std.)
			Lernsituation 56	Buchungen im Absatzbereich durchführen (6 Std.)
			Lernsituation 57	Eine Finanzierungsentscheidung treffen (6 Std.)
Kapitel 4	Wertströme beeinflussen den Erfolg des Unternehmens	260	Lernsituation 58	Aus und vorbei – das Geschäftsjahr wird abgeschlossen (6 Std.)
			Lernsituation 59	Sachanlagen verlieren an Wert – jetzt investieren oder noch warten? (6 Std.)
			Lernsituation 60	Eine Inventur durchführen – die BE Partners KG wird auf den Kopf gestellt ... (8 Std.)