

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.)	15
Kapitel 2	Das Unternehmen in der Gesamtwirtschaft	12	Lernsituation 2	Betriebliche Mitbestimmungsrechte wahrnehmen (6 Std.)	17
Kapitel 3	Grundlegende Funktionsweise von Unternehmen	12	Lernsituation 3	Unternehmen vergleichen (9 Std.)	19
			Lernsituation 4	Unternehmensziele analysieren (3 Std.)	22
			Lernsituation 5	Das Ausbildungsunternehmen untersuchen (6 Std.)	23
Kapitel 4	Eine Präsentation erstellen	14	Lernsituation 6	Das Ausbildungsunternehmen präsentieren (10 Std.)	26

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.)	40
			Lernsituation 8	Arbeitsraum und Arbeitsplatz anforderungsgerecht gestalten (6 Std.)	43
Kapitel 3	Planung von Arbeitsprozessen und Terminen	33	Lernsituation 9	Arbeitsprozesse mithilfe von Zeitmanagementmethoden strukturieren (6 Std.)	49
Kapitel 4	Sitzungen und Besprechungen	34	Lernsituation 10	Termine planen und im Team koordinieren (6 Std.)	53
			Lernsituation 11	Sitzungen und Besprechungen vorbereiten, durchführen, dokumentieren und nachbereiten (9 Std.)	58
Kapitel 5	Eingehende und ausgehende Informationen	36	Lernsituation 12	Giving information on the phone	67
			Lernsituation 13	Eingehende Informationen situationsgerecht verarbeiten (8 Std.)	69
			Lernsituation 14	Ausgehende Informationen situationsgerecht verarbeiten (6 Std.)	76
Kapitel 6	Dokumentenmanagement	37	Lernsituation 15	Schriftstücke und elektronische Dokumente normgerecht ordnen und fristgerecht aufbewahren (10 Std.)	81
Kapitel 7	Arbeitsschutz und Gesundheitsvorsorge	39	Lernsituation 16	Arbeitssicherheit schaffen, Gesundheit erhalten und fördern (6 Std.)	89

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 Geschäftsbriefes	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

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.)	198
			Lernsituation 37	Primärforschung betreiben und Fragebogen gestalten (6 Std.)	202
Kapitel 3	Marketingziele	185	Lernsituation 38	Marktsituation anhand der Preisbildung im Modell beurteilen (5 Std.)	207
			Lernsituation 39	Kundenorientierung verwirklichen (5 Std.)	210
			Lernsituation 40	Marketingziele festlegen und Marketingstrategien entwickeln (5 Std.)	213
Kapitel 4	Marketingstrategien	190			
Kapitel 5	Abstimmung von Marketinginstrumenten im Marketingkonzept (Marketing-Mix)	191	Lernsituation 41	Produkt- und Sortimentspolitik gestalten (4 Std.)	216
			Lernsituation 42	Einen Preis für eine Leistung festlegen (6 Std.)	221
			Lernsituation 43	Absatzwege sinnvoll bestimmen (2 Std.)	225
			Lernsituation 44	Eine Werbemaßnahme planen (7 Std.)	227
			Lernsituation 45	Einen Werbebrief und andere Werbemittel gestalten (1 Std.)	232
			Lernsituation 46	Winning customers with sales letters	234
			Lernsituation 47	Die Grenzen der Werbung respektieren (5 Std.)	235
			Lernsituation 48	Werbeerfolgskontrolle durchführen und weitere Maßnahmen der Kommunikationspolitik vorschlagen (3 Std.)	239
Kapitel 6	Möglichkeiten des Online-Marketings	196	Lernsituation 49	Einen Unternehmensauftritt in einem sozialen Netzwerk gestalten und pflegen (5 Std.)	242

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.)	269
			Lernsituation 51	Wertpositionen im Unternehmen identifizieren (10 Std.)	272
			Lernsituation 52	Wertströme im Unternehmen erkennen (8 Std.)	278
Kapitel 2	Dokumentation von Wertströmen im Unternehmen	252	Lernsituation 53	Zahlungs- und Finanzmittel überwachen (8 Std.)	281
Kapitel 3	Buchung von Wertströmen im Unternehmen	253	Lernsituation 54	Die Umsatzsteuer berücksichtigen – damit der Staat sein Geld bekommt! (6 Std.)	285
			Lernsituation 55	Buchungen im Beschaffungsbereich durchführen (8 Std.)	288
			Lernsituation 56	Buchungen im Absatzbereich durchführen (6 Std.)	292
			Lernsituation 57	Eine Finanzierungsentscheidung treffen (6 Std.)	295
Kapitel 4	Wertströme beeinflussen den Erfolg des Unternehmens	260	Lernsituation 58	Aus und vorbei – das Geschäftsjahr wird abgeschlossen (6 Std.)	298
			Lernsituation 59	Sachanlagen verlieren an Wert – jetzt investieren oder noch warten? (6 Std.)	301
			Lernsituation 60	Eine Inventur durchführen – die BE Partners KG wird auf den Kopf gestellt ... (8 Std.)	306