

<b>1 Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team? .....	2
<b>1.2 Lernaufgabe</b> ..... Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt? .....	4
<b>1.3 Lernaufgabe</b> ..... Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen? .....	5
<b>1.4 Lernaufgabe</b> ..... Wie meistern Sie schwierige Situationen? .....	7
<b>1.5 Lernaufgabe</b> ..... Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reflexionskompetenz? .....	8
<b>1.6 Lernaufgabe</b> ..... Wie planen und überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen? .....	10

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

11

<b>2 Lernsituation: Sich als Auszubildender im Betrieb korrekt verhalten</b>	<b>11</b>
Firmenporträt .....	11
Kundenverzeichnis (Auszug) .....	12
Lieferantenverzeichnis (Auszug). ....	13
<b>2.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie verhalten Sie sich korrekt in Ihrem Ausbildungsbetrieb? .....	15
<b>2.2 Lernaufgabe</b> ..... Wer vertritt Sie im Unternehmen, wenn Sie mit einer Regelung nicht einverstanden sind? .....	16
<b>2.3 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	17
Wie verhalten Sie sich korrekt im Ausbildungsbetrieb? .....	17
<b>3 Lernsituation: Den eigenen Betrieb analysieren und darstellen</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie präsentieren Sie professionell das Unternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH? .....	19
<b>3.2 Lernaufgabe</b> ..... Welche Bedürfnisse haben Sie persönlich? .....	20
<b>3.3 Lernaufgabe</b> ..... Wieso sind Sie selbst als Produktionsfaktor (Input) wichtig für die Herstellung von Gütern (Output)? .....	22
<b>3.4 Lernaufgabe</b> ..... Welchen Zusammenhang erkennen Sie zwischen Wirtschaftssektoren, Unternehmenszielen und Wirtschaftsprinzipien? .....	23
<b>3.5 Lernaufgabe</b> ..... Wie hängen die verschiedenen Sektoren einer Wirtschaft voneinander ab? .....	25
<b>3.6 Lernaufgabe</b> ..... Welche Vertretungsalternativen gibt es in einem Unternehmen? .....	26
<b>3.7 Lernaufgabe</b> ..... Woran erkennen Sie, wie ein Unternehmen strukturiert/aufgebaut ist? .....	28
<b>3.8 Lernaufgabe</b> ..... Wie stellen Sie überzeugend Ihren Ausbildungsbetrieb vor? .....	29
<b>3.9 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	31
Welche Aspekte zeichnet Ihr Ausbildungsunternehmen aus? .....	31

<b>Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren</b>	<b>32</b>
<b>4. Lernsituation: Ergonomische Gesichtspunkte am Büroarbeitsplatz beachten</b>	<b>32</b>
<b>4.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohl fühlen? .....	33
<b>4.2 Lernaufgabe</b> ..... Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen? .....	34
<b>4.3 Lernaufgabe</b> ..... Wie richten Sie einen Bildschirm- und Büroarbeitsplatz nach ergonomischen und sicherheitstechnischen Aspekten ein? .....	35
<b>4.4 Lernaufgabe</b> ..... Welche ökologischen Gesichtspunkte können Sie im Rahmen Ihrer Bürotätigkeit berücksichtigen? .....	37
<b>4.5 Lernaufgabe</b> ..... Wodurch können Sie Ihre Gesundheit erhalten und fördern? .....	38
<b>4.6 Lernaufgabe</b> ..... Welche Maßnahmen schützen Sie vor psychischen Belastungen am Arbeitsplatz? .....	39
<b>4.7 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> ..... Wie richten Sie ergonomische und gesundheitsschützende Büroarbeitsplätze ein? .....	40
<b>5. Lernsituation: Arbeitsprozesse systematisch, effizient und stressfrei bewältigen</b>	<b>41</b>
<b>5.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie fällt Ihre Zeitinventur für die täglich anfallenden Arbeiten aus? .....	42
<b>5.2 Lernaufgabe</b> ..... Welche Methoden des Zeitmanagements steigern Ihre Arbeitseffizienz? .....	43
<b>5.3 Lernaufgabe</b> ..... Wie garantieren Sie eine reibungslose Terminplanung? .....	44
<b>5.4 Lernaufgabe</b> ..... Welche weiteren Hilfsmittel können Sie zur Terminüberwachung nutzen? .....	46
<b>5.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> ..... Wie bewältigen Sie Ihre Arbeit systematisch, stressfrei und effizient? .....	47
<b>6. Lernsituation: Die betriebliche Kommunikation organisieren und dokumentieren</b>	<b>48</b>
<b>6.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie organisieren Sie eine effiziente Besprechung? .....	49
<b>6.2 Lernaufgabe</b> ..... Wie laden Sie professionell die Teilnehmer zu einer Team- oder Abteilungsbesprechung ein? .....	50
<b>6.3 Lernaufgabe</b> ..... Wie protokollieren Sie Besprechungen sicher und sinnvoll? .....	51
<b>6.4 Lernaufgabe</b> ..... Wie kommunizieren Sie zielorientiert in einer fremden Sprache? .....	52
<b>6.5 Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie übersichtliche Arbeitsanweisungen, um Abläufe der Poststelle darzustellen? .....	53
<b>6.6 Lernaufgabe</b> ..... Wie verschicken Sie ausgehende Informationen schnell, kostengünstig, sicher, vertraulich und rechtsverbindlich? .....	54
<b>6.7 Lernaufgabe</b> ..... Wie leiten Sie ausgehende Informationen schnell, sicher, rechtsverbindlich sowie vertraulich weiter und sparen dabei Material-, Porto- und Personalkosten? .....	55
<b>6.8 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> ..... Wie gehen Sie mit betrieblichen Informationen professionell um? .....	58

<b>7. Lernsituation: Das betriebliche Schriftgut strategisch und ökologisch ablegen</b>	<b>59</b>
<b>7.1 Lernaufgabe</b> .....	60
Wie sortieren Sie Kundennamen in alphabetischer Reihenfolge? .....	60
<b>7.2 Lernaufgabe</b> .....	61
Nach welchem Ordnungsmerkmal legen Sie Schriftstücke ab, um sie bei Bedarf rasch wieder zu finden? .....	61
<b>7.3 Lernaufgabe</b> .....	62
Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren, und wie können Kosten bei der Schriftgutverwaltung reduziert werden? .....	62
<b>7.4 Lernaufgabe</b> .....	65
Wo und wie bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf? .....	65
<b>7.5 Lernaufgabe</b> .....	66
Welche Vorteile bietet Ihnen ein Dokument-Management-System? .....	66
<b>7.6 Lernaufgabe</b> .....	67
Welche Regelungen sind bei der betrieblichen Datensicherheit zu beachten? .....	67
<b>7.7 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	68
Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in Ihrem Unternehmen? .....	68

<b>Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten</b>	<b>69</b>
<b>8. Lernsituation: Kundenaufträge rationell bearbeiten</b>	<b>69</b>
<b>8.1 Lernaufgabe</b> .....	70
Welche Voraussetzungen sollte Ihr Computerarbeitsplatz haben, um Kundenaufträge rationell zu bearbeiten? .....	70
<b>8.2 Lernaufgabe</b> .....	71
Wie gestalten Sie einen ansprechenden und normgerechten Geschäftsvordruck? .....	71
<b>8.3 Lernaufgabe</b> .....	72
Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief? .....	72
<b>8.4 Lernaufgabe</b> .....	74
Welche Informationen benötigen Sie, um eine Auftragsbestätigung per E-Mail zu schreiben? .....	75
<b>8.5 Lernaufgabe</b> .....	76
Welche Schritte müssen Sie erledigen, bis der Auftrag abgewickelt ist? .....	76
<b>8.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	77
Welche Möglichkeiten haben Sie, einen Kundenauftrag rationell zu bearbeiten? .....	77
<b>9. Lernsituation: Kundenaufträge nach einem verlangten Angebot bearbeiten</b>	<b>78</b>
<b>9.1 Lernaufgabe</b> .....	79
Was wird von Ihnen erwartet, wenn ein Kunde telefonisch eine Bestellung aufgibt? .....	79
<b>9.2 Lernaufgabe</b> .....	80
Wie erstellen Sie ein rechtlich einwandfreies verlangtes Angebot für das Fortbildungsinstitut Gruber? .....	81
<b>9.3 Lernaufgabe</b> .....	81
Wie schreiben Sie moderne Geschäftsbriefe? .....	81
<b>9.4 Lernaufgabe</b> .....	82
Wie erstellen Sie rationell Lieferschein und Rechnung mithilfe von Excel? .....	82
<b>9.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	83
Was beachten Sie beim Arbeitsprozess des verlangten Angebotes? .....	83

<b>10. Lernsituation: Kundenaufträge nach einem unverlangtem Angebot bearbeiten</b>	<b>84</b>
<b>10.1 Lernaufgabe</b> .....	<b>85</b>
Wie können Sie zeitsparend ein Meeting mit mehreren Geschäftspartnern, die nicht an einem Ort sind, durchführen? .....	85
<b>10.2 Lernaufgabe</b> .....	<b>86</b>
Wie schreiben Sie ein erfolgreiches unverlangtes Angebot? .....	87
<b>10.3 Lernaufgabe</b> .....	<b>87</b>
Welche Vervielfältigungsmöglichkeiten nutzen Sie, bei Beachtung der Minimierung der Umweltbelastungen und der Kosten? .....	87
<b>10.4 Lernaufgabe</b> .....	<b>88</b>
Wie erstellen Sie eine Rechnungsvorlage zur Arbeitserleichterung? .....	88
<b>10.5 Lernaufgabe</b> .....	<b>88</b>
Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen? .....	88
<b>10.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	<b>92</b>
Wie sieht der komplette Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung aus? .....	92
<b>11. Lernsituation: Kundenaufträge in englischer Sprache bearbeiten</b>	<b>93</b>
<b>11.1 Lernaufgabe</b> .....	<b>94</b>
Wie schreiben Sie einen korrekten englischen Geschäftsbrie? .....	94
<b>11.2 Lernaufgabe</b> .....	<b>95</b>
Wie formulieren Sie ein sprachlich korrektes Angebot in Englisch? .....	95
<b>11.3 Lernaufgabe</b> .....	<b>96</b>
Wie verfassen Sie eine Auftragsbestätigung nach England? .....	97
<b>11.4 Lernaufgabe</b> .....	<b>97</b>
Wie schreiben Sie einen englischen Lieferschein? .....	97
<b>11.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	<b>98</b>
Was beachten Sie bei Geschäftsbriefen in englischer Sprache? .....	98
<b>11.5 Lernaufgabe</b> .....	<b>98</b>
Wie schreiben Sie eine englische Rechnung? .....	98

<b>Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen</b>	<b>99</b>
<b>12. Lernsituation: Ware nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten beschaffen</b>	<b>99</b>
<b>12.1 Lernaufgabe</b> .....	<b>100</b>
Welche Prinzipien berücksichtigen Sie beim Einkauf der verschiedenen Beschaffungsobjekte? ..100	100
<b>12.2 Lernaufgabe</b> .....	<b>101</b>
Wie ermitteln Sie den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern? .....	101
<b>12.3 Lernaufgabe</b> .....	<b>103</b>
Wie finden Sie einen geeigneten Lieferanten? .....	103
<b>12.4 Lernaufgabe</b> .....	<b>104</b>
Bei welchem Lieferanten bestellen Sie? .....	105
<b>12.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	<b>110</b>
Wie finden Sie nach quantitativen und qualitativen Aspekten den geeignetsten Lieferanten? ..110	110
<b>13. Lernsituation: Ware rechtsgültig bestellen</b>	<b>111</b>
<b>13.1 Lernaufgabe</b> .....	<b>112</b>
Wie formulieren Sie eine Bestellung? .....	112
<b>13.2 Lernaufgabe</b> .....	<b>113</b>
Wer ist berechtigt, einen rechtsgültigen Vertrag abzuschließen? .....	113

<b>13.3 Lernaufgabe</b> .....	114
Wie kommt ein rechtsgültiger Vertrag zustande? .....	114
<b>13.4 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	115
Welche Bedingungen beachten Sie zum Abschluss eines rechtsgültigen Vertrages? .....	115
<b>14. Lernsituation: Vertragsstörungen rechtsgültig behandeln</b>	116
<b>14.1 Lernaufgabe</b> .....	117
Wie erkennen Sie, ob ein Vertrag nichtig oder anfechtbar ist? .....	117
<b>14.2 Lernaufgabe</b> .....	118
Wie reagieren Sie auf eine mangelhafte Lieferung? .....	118
<b>14.3 Lernaufgabe</b> .....	119
Wie reagieren Sie auf nicht eintreffende Warenlieferungen? .....	119
<b>14.4 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	120
Wie verhalten Sie sich bei identifizierten Vertragsstörungen? .....	120
<b>15. Lernsituation: Waren annehmen, lagern und pflegen</b>	121
<b>15.1 Lernaufgabe</b> .....	122
Welche Tätigkeiten haben Sie, bei der Warenannahme zu erledigen? .....	122
<b>15.2 Lernaufgabe</b> .....	123
Wo und wie wird Ware artgerecht gelagert? .....	123
<b>15.3 Lernaufgabe</b> .....	123
Was macht ein Unternehmen mit den vielen Verpackungen? .....	124
Bewertungsraster zur Präsentation des Referates .....	125
<b>15.4 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	125
Wie verhalten Sie sich bei Lagerprozessen angemessen und realisieren zudem Verbesserungsmöglichkeiten? .....	125
<b>16. Lernsituation: Rechnungen kontrollieren und Zahlungen abwickeln</b>	126
<b>16.1 Lernaufgabe</b> .....	127
Welche Möglichkeiten haben Sie, eine Rechnung zu begleichen? .....	127
<b>16.2 Lernaufgabe</b> .....	127
Zu welchem Preis wird der Aktenvernichter verkauft? .....	127
<b>16.3 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	129
Welche Faktoren muss ein Unternehmer zwischen dem zu zahlenden Preis und seinem Verkaufspreis berücksichtigen? .....	129
<b>17. Manual: Die Rolle im Betrieb – den Betrieb präsentieren</b>	130
<b>Berufsausbildung im dualen System</b> .....	130
Rechte .....	130
Pflichten .....	131
Betriebsrat sowie Jugend- und Ausbildungsvertretung .....	132
Auszug aus dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) .....	136
Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten .....	138
<b>Informationen über den Betrieb</b> .....	139
Bedürfnisse eines Menschen .....	139
Güter (Output) .....	140
Produktionsfaktoren (Input) .....	141
Wirtschaftssektoren .....	142
Unternehmensziele und Wirtschaftsprinzipien .....	142
Wirtschaftskreislauf .....	144
<b>Organisation des Betriebes</b> .....	145
Vertretungsvollmachten .....	145

Handlungsvollmacht .....	145
Prokura.....	146
Organigramm – allgemein .....	148
Organigramm – Hauser & Schulte GmbH .....	149
<b>18. Manual: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren</b>	<b>151</b>
<b>Umweltfaktoren.....</b>	<b>151</b>
Lärm .....	151
Licht .....	151
Klima.....	152
Farbgestaltung .....	152
<b>Raumformen.....</b>	<b>153</b>
Mehrpersonen-Büro .....	153
Großraum-Büro.....	153
Kombi-Büro (Open Space).....	154
Reversibles Büro (New Work).....	154
Desk-Sharing .....	154
Telearbeit (Office at Home).....	155
<b>Gestaltung von Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen.....</b>	<b>155</b>
Bildschirmarbeitsplatz.....	155
Standort des Bildschirms.....	156
Tastatur .....	156
Vorlagenhalter.....	156
Fußstütze .....	156
Bürodrehstuhl.....	156
Büroarbeitstisch .....	157
<b>Arbeitssicherheit im Büro.....</b>	<b>158</b>
Berufsgenossenschaft .....	158
Sicherheitsbeauftragter.....	158
<b>Ökologische Erfordernisse/Büroökologie .....</b>	<b>159</b>
<b>Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz .....</b>	<b>160</b>
Sitzhaltung.....	160
Sehtraining.....	161
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz.....	161
Ernährung/Trinkverhalten.....	161
<b>Burn-out.....</b>	<b>162</b>
Ursachen .....	162
Symptome .....	163
Prävention .....	163
Rituale .....	164
<b>Konfliktmanagement.....</b>	<b>164</b>
Entstehung.....	164
Konfliktmoderatoren .....	165
Stufen der Konfliktlösung .....	165
Konfliktfähigkeit .....	166
<b>Mobbing .....</b>	<b>166</b>
Cybermobbing .....	167
Folgen .....	167
Prävention .....	168
<b>Suchtprävention .....</b>	<b>168</b>
Suchtprogramme.....	169
Maßnahmen.....	169
<b>Postbearbeitung .....</b>	<b>170</b>
Posteingang.....	170

Eingehende elektronische Post .....	171
Postausgang .....	171
Ausgehende elektronische Post .....	173
E-Brief (elektronischer/digitaler Brief) .....	173
Papierformate .....	174
Falzarten .....	175
<b>Briefprodukte national .....</b>	<b>176</b>
Rechtssicherer Transport .....	176
Günstiger Transport .....	177
De-Mail .....	178
Registratur .....	178
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007 .....	178
Weitere Ordnungssysteme .....	179
Gründe zur Aufbewahrung von Schriftgut .....	181
Standorte der Registratur .....	183
<b>Zeitmanagement.....</b>	<b>185</b>
Pareto-Prinzip .....	185
Zeitdiebe und Störenfriede .....	185
Eisenhower-Prinzip .....	186
ABC-Analyse.....	187
ALPEN Methode .....	188
<b>Terminmanagement.....</b>	<b>189</b>
Terminplanung .....	189
Terminarten .....	189
Terminvergabekriterien.....	190
Hilfsmittel für die Terminüberwachung .....	190
Digitale Terminplaner .....	190
Weitere Planungsinstrumente.....	191
<b>Sitzungen/Besprechungen.....</b>	<b>191</b>
Vorbereiten der Besprechung/Sitzung .....	192
Einrichten des Raumes.....	192
Nachbereiten der Besprechungen.....	193
<b>Innerbetrieblicher Schriftverkehr .....</b>	<b>193</b>
Protokoll .....	193
Aktensnotiz .....	194
Telefonnotiz .....	194
Aktenvermerk .....	195
Interne Mitteilung .....	196
<b>Speichermedien.....</b>	<b>197</b>
Magnetische Speicherung:.....	197
Optische Speicherung .....	198
Elektronische Speicherung:.....	198
<b>Datensicherheit .....</b>	<b>199</b>
Datenschutz.....	199
Datensicherheit .....	200
<b>19. Manual: Aufträge bearbeiten</b>	<b>202</b>
<b>Büroübliche Applikationen .....</b>	<b>202</b>
PC-Einzel-Arbeitsplatz .....	202
Netzwerkarbeitsplatz – Client-Server-Netzwerk.....	202
Anwendersoftware .....	203
ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning).....	204
Intranet .....	204
Extranet .....	205
Internet .....	205

<b>Schriftstücke vervielfältigen</b> .....	205
Drucken.....	205
Druckerarten .....	205
Umweltverträglichkeit, Gesundheitsschutz .....	208
Kopierer.....	208
Tischgerät oder Standkopierer .....	209
Alternative Multifunktionsdrucker.....	211
Umweltbelastung, Geräuschbelastung .....	211
<b>Scanner</b> .....	211
Scannertypen .....	211
Weiterverarbeitung der Daten .....	212
<b>Kommunikationssysteme</b> .....	213
Telefonanlage .....	213
Verhalten am Telefon .....	214
Telefax .....	215
E-Mail .....	216
Elektronische Signatur .....	217
E-Mail-Netiquette.....	218
<b>Normgerechtes Schreiben und Gestalten</b> .....	219
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern .....	219
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen .....	221
<b>Texte normgerecht gestalten</b> .....	223
Gliederung von Texten.....	223
Absätze .....	223
Einrücken und Zentrieren .....	223
Nummerierung.....	223
Aufzählung.....	223
<b>Typografie</b> .....	224
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke.....	224
Formatvorlagen verwenden.....	225
Normgerechte Tabellen einfügen .....	225
Tabstopp setzen .....	226
Formulare (Vordrucke) konzipieren.....	227
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten .....	227
Verständlich formulieren.....	227
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock).....	228
<b>Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011</b> .....	229
Briefkopf .....	229
Informationsblock .....	229
Textfeld .....	229
Fußzeile .....	230
Rücksendeangaben.....	230
Anschriftfeld .....	230
Empfängerangaben .....	230
Privatanschrift 1 .....	230
Privatpost an Geschäftsanschrift .....	231
Geschäftsanschrift an Sachbearbeiter im Ausland.....	231
Informationsblock .....	232
Erster Geschäftskontakt – Standardinformationsblock .....	232
Zweiter Geschäftskontakt – Standardinformationsblock.....	232
Betreff.....	233
Anrede .....	233
Brieftext – Form .....	234
Brieftext – Inhalt.....	234
Aufbau des Brieftextes.....	234
Schreibstil des Brieftextes.....	235
Briefabschluss .....	236
Anlagen- und Verteilvermerke .....	236

Briefe mit Folgeseiten .....	237
Manueller Seitenwechsel .....	237
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente) .....	237
<b>Briefe kundenorientiert formulieren.....</b>	<b>238</b>
Natürliche Lesekurve eines Briefes .....	238
10 Tipps zur Briefformulierung .....	239
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren .....	240
Briefe kurz und prägnant formulieren .....	241
<b>Telefonieren auf Englisch .....</b>	<b>242</b>
<b>Der englische Geschäftsbrieft .....</b>	<b>243</b>
Englische Vokabeln und Redewendungen .....	244
<b>Kaufmännische Rechenarten .....</b>	<b>247</b>
Dreisatz .....	247
Prozentrechnen .....	248
Auftragsbestätigung.....	250
Lieferschein .....	251
Rechnung .....	252
<b>20. Manual: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge abschließen</b>	<b>253</b>
<b>Beschaffungsplanung .....</b>	<b>253</b>
Beschaffungsobjekte .....	253
Ökonomisches und ökologisches Prinzip .....	254
Zeitplanung – Bestellpunkt- und Bestellrhythmusverfahren .....	255
Bestell- und Lagerhaltungskosten.....	256
Mengenplanung – die optimale Bestellmenge.....	257
<b>Anfrage.....</b>	<b>257</b>
<b>Bezugsquellenermittlung.....</b>	<b>258</b>
<b>Das Angebot und seine Mindestbestandteile .....</b>	<b>258</b>
Art, Güte, Menge und Beschaffenheit der Ware .....	259
Preis, Preisnachlässe und Beschaffungskosten der Ware .....	259
Liefer- und Zahlungsbedingungen .....	259
Erfüllungsort .....	260
Eigentumsvorbehalt .....	261
Gefahrenübergang .....	262
Gerichtsstand .....	262
Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB).....	263
<b>Das Angebot und seine Gültigkeit (Bindung).....</b>	<b>263</b>
<b>Erlöschen und Widerruf eines Angebotes .....</b>	<b>264</b>
Angebote vergleichen und bewerten.....	264
Inhalt und Aufbau einer Bestellung.....	265
Form und Bindung einer Bestellung (Auftrag) .....	266
Gültigkeit einer Bestellung (Auftrag) .....	266
Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung).....	266
<b>Vertragspartner – Möglichkeiten Verträge zu schließen .....</b>	<b>267</b>
Rechtssubjekte und ihre Fähigkeiten .....	267
Rechts- und Geschäftsfähigkeit .....	268
Stufen der Geschäftsfähigkeit .....	268
<b>Verträge rechtsgültig abschließen .....</b>	<b>269</b>
Rechtsgeschäft und Willenserklärung .....	269
Zustandekommen von Verträgen .....	269
Rechte und Pflichten aus einem Vertrag .....	270
Vertragsarten und ihre Bestandteile .....	271
Vertragspartner.....	271
<b>Anfechtbarkeit und Nichtigkeit .....</b>	<b>272</b>

Anfechtbarkeit .....	272
Nichtigkeit .....	273
<b>Die Schlechtleistung als Kaufvertragsstörung .....</b>	<b>275</b>
Mängelarten der Schlechtleistung .....	275
Rechte und Pflichten aus einer Schlechtleistung .....	276
<b>Die Nicht-Rechtzeitig-Lieferung als Kaufvertragsstörung .....</b>	<b>277</b>
Voraussetzungen einer Nicht-Rechtzeitig-Lieferung.....	277
Rechte und Pflichten aus einer Nicht-Rechtzeitig-Lieferung .....	277
<b>Tätigkeiten bei der Warenannahme .....</b>	<b>278</b>
Äußere Warenprüfung .....	279
Innere Warenprüfung .....	279
<b>Lagerhaltung .....</b>	<b>280</b>
Aufgaben der Lagerhaltung .....	280
Lagerzonen .....	280
Grundsätze der Lagerhaltung .....	281
Lagerstandort .....	281
<b>Zahlungsalternativen.....</b>	<b>282</b>
Barzahlung .....	282
Halbbare Zahlung .....	282
Bargeldlose Zahlung .....	282
Unbare Zahlungsalternativen .....	283
Die Kartenzahlung als Zahlungsalternative .....	283
Bankkarte .....	283
Kreditkarten .....	284
Ablauf des gerichtlichen Mahnverfahrens .....	285
Die private Überschuldung – Auswirkungen und Lösungsansatz .....	286
<b>Ermittlung des Nettoverkaufspreises (Warenhandelskalkulation) .....</b>	<b>287</b>
Der Bezugspreis .....	287
Der Selbstkostenpreis .....	287
Der Barverkaufspreis .....	288
Der Zielverkaufspreis .....	288
Der Nettoverkaufspreis .....	289
Schema einer Warenhandelskalkulation .....	289
<b>21. Manual: Methoden</b>	<b>290</b>
<b>Lernstrategien anwenden.....</b>	<b>290</b>
<b>Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren .....</b>	<b>291</b>
Motivation aufbauen .....	291
Mit Zeit umgehen .....	291
Konzentration steigern .....	292
Arbeitsumfeld gestalten .....	293
Mit Stress umgehen .....	294
<b>Erfolgreiches Teamverhalten.....</b>	<b>295</b>
Gesprächsregeln Teil 1 .....	295
Gesprächsregeln Teil 2 .....	295
Phasen zur Teamentwicklung nach Tuckmann .....	297
<b>Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten .....</b>	<b>298</b>
Lesestrategien einsetzen .....	298
Informationen beschaffen und filtern – (Internettrecherche) .....	299
Informationen festhalten und darstellen .....	300
Datenschutz (Internet) .....	300
Urheberrecht .....	301
Abbildungen, Tabellen und Grafiken erstellen .....	302
Literaturverzeichnis erstellen.....	303

Texte markieren .....	305
Inhalte strukturieren und visualisieren.....	306
MindMaps erstellen.....	307
Checklistentechnik anwenden .....	309
Informationsblätter erstellen.....	310
<b>Referate halten.....</b>	<b>311</b>
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten .....	311
Referaten zuhören .....	311
<b>Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren .....</b>	<b>312</b>
Lernzuwachs reflektieren .....	312
<b>Kreativitätstechniken einsetzen.....</b>	<b>313</b>
Brainstorming organisieren .....	313
Kartenabfrage arrangieren .....	314
Clustering im Team durchführen .....	315
Placemat .....	316
<b>Medien gestalten.....</b>	<b>317</b>
Plakate gestalten .....	317
Overheadfolien gestalten .....	318
<b>Professionell präsentieren .....</b>	<b>319</b>
Präsentation planen .....	319
Präsentation gestalten .....	321
Präsentationsmöglichkeiten nutzen .....	323
Präsentation vorbereiten.....	324
Nonverbale Kommunikation .....	325
Präsentation nachbereiten.....	328
<b>Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen .....</b>	<b>329</b>
Kugellager.....	331
Gruppenpuzzle.....	332
Leittextmethode.....	333
<b>22. Manual: Word-Funktionen</b>	<b>334</b>
<b>Dokument vorbereiten .....</b>	<b>334</b>
Seite einrichten.....	334
Rechtschreibprogramm.....	334
Kopf- und Fußzeilen gestalten.....	335
Dokumentvorlagen erstellen.....	337
Formatvorlagen einrichten.....	338
Seitenzahl einfügen.....	341
<b>Dokument drucken.....</b>	<b>341</b>
Datei drucken .....	341
PDF-Datei erstellen .....	341
Zeichenformatierung .....	342
Absatzformatierung .....	342
Spalten einrichten .....	342
Schattierung einstellen .....	343
Rahmen setzen .....	343
Seitenrand gestalten .....	343
Format übertragen .....	344
Initial einfügen .....	344
Symbol einfügen .....	344
<b>Dokument erstellen .....</b>	<b>345</b>
Text suchen .....	345
Text ersetzen .....	346
Tabstopp setzen .....	347
Tabellen gestalten .....	348
Tabelle positionieren.....	350
Gleiche Kopfzeile einfügen.....	350

Formulare gestalten .....	351
Falt- und Lochmarken einfügen .....	352
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen .....	353
Liste mit Ebenen erstellen .....	354
Silbentrennung aktivieren .....	355
Dokument gestalten .....	357
Grafiken und Bilder einfügen .....	357
Bildgröße verändern .....	357
Schaubilder erstellen .....	358
Abbildungen einfügen .....	360
Abbildungen beschriften .....	361
Logo erstellen .....	361
Mathematische Formeln einfügen .....	362
Verknüpfungen mit Excel oder andere Objekte einfügen .....	363
<b>Dokument rationell erstellen .....</b>	<b>364</b>
Seriendruck .....	364
Seriendruck – Bedingungsfeld .....	368
Seriendruck – Filtern von Daten .....	369
Textbausteine – AutoText .....	370
Inhaltsverzeichnis .....	372
Abbildungsverzeichnis .....	373
Screenshot erstellen .....	373
Index erstellen .....	374
Dokumente überprüfen .....	375
Kommentar einfügen .....	376
Änderungen bearbeiten .....	377
<b>23. Manual: PowerPoint-Funktionen</b>	<b>379</b>
<b>PowerPoint-Bildschirm .....</b>	<b>379</b>
Folienansichten .....	380
Neue Präsentation .....	381
Neue Folien erstellen .....	382
Fußzeile einfügen .....	382
Masterfolie erstellen .....	383
Masteransicht schließen .....	383
Folienmaster einrichten .....	384
<b>PowerPoint-Präsentationen gestalten .....</b>	<b>385</b>
Textfelder einfügen .....	385
Nummerierung und Aufzählung .....	386
Grafik und ClipArt .....	387
Foliendesign .....	388
Zeichnen in PowerPoint .....	389
Tipps und Tricks zum Zeichnen .....	390
Tabelle .....	391
Diagramm .....	391
Organigramm .....	393
Visuelle Darstellungen .....	394
Hyperlink einfügen .....	395
Interaktive Schaltflächen .....	396
<b>Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation .....</b>	<b>397</b>
Aufzählungen und Formen animieren .....	398
<b>SmartArt-Objekte animieren .....</b>	<b>399</b>
Bildschirmpräsentation einrichten .....	399
PowerPoint-Präsentationen drucken .....	400
Folien drucken .....	401
Handzettel erstellen .....	402
Vortragssnotizen .....	402

<b>24. Manual: Excel-Funktionen</b>	<b>403</b>
Excel-Bildschirm .....	403
Anwendungsfenster .....	404
Daten eingeben .....	405
Zelleninhalte löschen .....	405
<b>Markieren von Zellen .....</b>	<b>406</b>
AutoAusfüllen von Zellen .....	407
<b>Formatierungsmöglichkeiten .....</b>	<b>408</b>
Zellen formatieren .....	408
Texte formatieren .....	408
Zahlen formatieren .....	408
Hintergrundfarben .....	409
Zellausrichtung .....	409
Befehle Wiederholen/Rückgängig machen .....	409
Zellen mit Prozent formatieren .....	410
Format übertragen .....	410
<b>Formeln .....</b>	<b>410</b>
<b>Grundrechenarten, Prozent und Potenz .....</b>	<b>410</b>
Operatoren mit Zellbezügen .....	410
<b>Rationelles Arbeiten mit Excel .....</b>	<b>411</b>
Kopieren von Formeln .....	411
Relative Zellbezüge .....	411
Absolute Zellbezüge .....	411
<b>Syntax von Excel-Funktionen .....</b>	<b>412</b>
<b>Funktionen .....</b>	<b>413</b>
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT .....	413
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen .....	413
ANZAHL und ANZAHL2 .....	414
Sortieren der Daten .....	414
Einfache WENN-Funktion .....	415
Verschachtelte WENN-Funktion .....	415
Erweiterte WENN-Funktion .....	415
Funktionsassistent .....	416
WENN-UND-Funktion .....	416
WENN-ODER-Funktion .....	416
WENN-NICHT-Funktion .....	416
ZÄHLENWENN-Funktion .....	417
SUMMEWENN-Funktion .....	417
RANG-Funktion .....	417
SVERWEIS .....	418
WVERWEIS .....	418
Diagramm .....	419
Drucken .....	420
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>421</b>
<b>Index .....</b>	<b>427</b>