

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Kundenorientierte Auftragsbearbeitung</b>	<b>9</b>
1.1 Vorstellung eines EDV-gestützten Warenwirtschaftssystems	9
1.2 Abwicklung eines Kundenauftrages	15
<b>2. Verhandlungen planen und gestalten – Der Kunde Alwin Betz e. K. fragt nach einem Rahmenvertrag</b>	<b>21</b>
<b>3. Anbahnung des Kaufvertrages</b>	<b>35</b>
3.1 Das Wesen der Anfrage	35
3.2 Das Wesen des Angebots	37
3.3 Bedeutung der Vertragsfreiheit – die AGB	47
<b>4. Rechtsgeschäfte am Beispiel des Kaufvertrages</b>	<b>51</b>
4.1 Abschluss eines Kaufvertrages	51
4.2 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	53
4.3 Besitz und Eigentum	54
4.4 Anfechtbarkeit und Nichtigkeit von Verträgen	55
<b>5. Kundenseitige Störungen im Geschäftsprozess – Absatz</b>	<b>59</b>
5.1 Annahmeverzug	59
5.2 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung	64
<b>6. Sicherung von Forderungsausfällen</b>	<b>69</b>
6.1 Der Eigentumsvorbehalt zur Sicherung von Forderungen	69
6.2 Das kaufmännische (außergerichtliche) Mahnverfahren	73
6.3 Verjährung von Forderungen	75
<b>7 Beschaffung im Inland – Beschaffungsprozess planen, steuern und kontrollieren</b>	<b>79</b>
7.1 Beschaffungsplanung unter Einbeziehung des WWS	79
7.2 Bezugsquellenermittlung und Lieferantenauswahl	81
<b>8. Beschaffungsprozess im Außenhandel</b>	<b>89</b>
8.1 Bezugsquellenermittlung	89
8.2 Bearbeitung eines ausländischen Angebotes – Kaufvertragsbedingungen im Außenhandel	90
8.3 Die Einfuhr aus einem Drittland in die EU	95
<b>9. Lieferantenseitige Störungen im Geschäftsprozess – Beschaffung</b>	<b>98</b>
9.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	98
9.2 Schlechtleistung	102
<b>10. Exkurs: Kaufmännischer Schriftverkehr</b>	<b>109</b>
10.1 Der deutsche Geschäftsbrief	109
10.2 Der englische Geschäftsbrief	113
10.3 Der französische Geschäftsbrief	115
10.4 Die geschäftliche E-Mail	118
10.5 Vokabeln und Textbausteine für die Korrespondenz	121
<b>11. Textbausteine erstellen mit MS Word</b>	<b>129</b>
<b>12. Dokumentenmanagement</b>	<b>130</b>