

Inhaltsverzeichnis

INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

1 Unternehmensbeschreibung	9
2 Auszug aus dem Handelsregister Anlage 1	10
3 Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag	10
4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug)	11
5 Auszug: Kunden- und Lieferantenkonten	12
6 Organigramm der Heinrich KG	13
7 Personalbestand (Auszug)	14
8 Produktionsprogramm – Produktliste, -beschreibung; LVP (Auszug)	15
9 Handelswaren – Warenliste, -beschreibung; LVP (Auszug)	16

LERNFELD 1: DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN UND DEN BETRIEB PRÄSENTIEREN

1 Einen Berufsausbildungsvertrag abschließen	17
2 Die Ausbildung planen: Ausbildungsplan und Wocheneinsatzplan	24
3 Ein Ausbildungsverhältnis kündigen	28
4 Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung berücksichtigen	30
5 Einen Betriebsrat wählen	33
6 Die Arbeit im Betriebsrat erkunden	40
7 Die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) erkunden	49
8 Das Jugendarbeitsschutzgesetz anwenden	54
9 Die Stellung des Betriebes in der arbeitsteiligen Wirtschaft	59
10 Erfolgsbezogene Unternehmensziele aus einem Unternehmensleitbild ableiten	62
11 Informationen aus einem Organigramm entnehmen	64
12 Befugnisse und Verantwortung auf Mitarbeiter übertragen	65
13 Den Ausbildungsbetrieb vorstellen	68

LERNFELD 2: BÜROPROZESSE GESTALTEN UND ARBEITSVORGÄNGE ORGANISIEREN

1 Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten: rechtliche Rahmenbedingungen	70
2 Ein Gruppenbüro reorganisieren	75
3 Das „Büro der Zukunft“ gestalten	81
4 Arbeitsabläufe planen (Zeitmanagement)	86
5 Termine planen	92
6 Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Formulare	103
7 Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Protokolle und Dokumentvorlagen	110
8 Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Aktennotizen	115
9 Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Rundschreiben und Aushänge	117
10 Eine Konferenz vorbereiten und durchführen	119
11 Den Aufbau und die Struktur einer betrieblichen EDV-Anlage erschließen	123
12 Den Posteingang und den Postausgang optimieren	124
13 Dokumente und Schriftstücke aufbewahren	129
14 Daten sichern und pflegen	140
15 Mit stressbedingten Belastungen umgehen	145
16 Mobbing entgegenwirken	147
17 Konflikte am Arbeitsplatz bewältigen (AGG)	150

LERNFELD 3: AUFTRÄGE BEARBEITEN

1 Eine Kundenanfrage bearbeiten	154
2 Ein kundenorientiertes und rechtsverbindliches Angebot verfassen	158
3 Briefe DIN-gerecht gestalten	163
4 Einen Auftrag bestätigen, den Lieferschein und die Rechnung erstellen sowie das Kaufvertragsrecht berücksichtigen	171
5 Ausgangsrechnungen computergestützt erstellen	182
6 Offene Posten mit Zahlungseingängen abgleichen	187
7 Die Anfrage eines Neukunden bearbeiten und Textbausteine einsetzen	189

LERNFELD 4: SACHGÜTER UND DIENSTLEISTUNGEN BESCHAFFEN UND VERTRÄGE SCHLIESSEN

1 Das Programm und die Beschaffung planen	204
2 Über Eigenfertigung oder Fremdbezug entscheiden	207
3 Güter mithilfe der ABC-Analyse klassifizieren	211
4 Güter just in time beschaffen	216
5 Die optimale Bestellmenge bestimmen	219
6 Den Lieferzeitpunkt bestimmen	223
7 Bezugsquellen recherchieren und Anfragen stellen	226
8 Angebote quantitativ vergleichen und bewerten	228
9 Angebote qualitativ vergleichen und bewerten	230
10 Alternative Beschaffungswege prüfen	233
11 Paletten disponieren	234
12 Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen prüfen	239
13 Über Eigen- und Fremdlagerung entscheiden	243
14 Die Lagerhaltung analysieren und optimieren	247
15 Mit einer mangelhaften Lieferung (Schlechtleistung) rechtssicher umgehen	252
16 Waren annehmen und angemessen auf einen Schadensfall reagieren	257
17 Mit einer nicht rechtzeitigen Lieferung (Lieferungsverzug) rechtssicher umgehen	260
18 Zahlungen situationsbezogen veranlassen und abwickeln	265

LERNFELD 5: KUNDEN AKQUIRIEREN UND BINDEN

1 Sich für ein Verfahren zur Datenerhebung entscheiden	273
2 Die eigene Marktsituation mithilfe eines Blasendiagramms darstellen	277
3 Die eigene Marktsituation mithilfe der ABC-Analyse untersuchen	279
4 Die Kundenstruktur mithilfe der ABC-Analyse untersuchen	282
5 Die konjunkturelle Lage deuten	285
6 Eine Befragung durchführen	288
7 Preisstrategien festlegen und Marktverhalten deuten	292
8 Einen Werbeplan erstellen	299
9 Kostenorientierte Preispolitik betreiben	302
10 Werbemittel auswählen und gestalten	306
11 Einen Werbebrief gestalten und als Serienbrief versenden	311
12 Grenzen der Werbung berücksichtigen	316
13 Die Rentabilität neuer Produktgruppen berechnen	321
14 Den Werbeerfolg kontrollieren	328

LERNFELD 6: WERTESTRÖME ERFASSEN UND BEURTEILEN

1	Werteströme aus Belegen ableiten	331
2	Kassenbuch und Kassenkonto führen	336
3	Auf Bestandskonten buchen	338
4	Die Buchführung mithilfe des Kontenrahmens organisieren	344
5	Auf Erfolgskonten buchen	346
6	Beim Ein- und Verkauf die Umsatzsteuer berücksichtigen	351
7	Rücksendungen beim Ein- und Verkauf von Waren buchen	354
8	Skonti beim Ein- und Verkauf von Waren buchen	360
9	Skontoabzug und Zielausnutzung beim Einkauf von Waren abwägen	364
10	Abschreibungen vornehmen	366
11	Die Inventur durchführen und das Inventar erstellen	372
12	Die Bilanz erstellen	378
13	Bilanzveränderungen analysieren	382
14	Den Betriebserfolg ermitteln und bewerten	387