

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
<b>LERNFELD 5: Kunden akquirieren und binden</b>	
<b>Lernsituation 1: Sie erkennen die Notwendigkeit von Informationen über Kunden und Mitbewerber (Konkurrenten) und erheben entsprechende Daten</b> .....	<b>7</b>
Übung 1.1: Ökologische Aspekte in der Marketingarbeit .....	13
Übung 1.2: Eine Konkurrenzanalyse für den eigenen Ausbildungsbetrieb durchführen .....	14
Übung 1.3: Die jeweilige konjunkturelle Lage erfassen .....	15
<b>Lernsituation 2: Sie erheben Marktforschungsdaten und werten sie aus</b> .....	<b>16</b>
Übung 2.1: Marktforschung im Internet .....	23
Übung 2.2: Marketingziele .....	24
<b>Lernsituation 3: Sie bieten im Rahmen der Produkt- und Sortimentspolitik marktgerechte Leistungen an</b> .....	<b>26</b>
Übung 3.1: Preisbildung auf dem Markt .....	33
Übung 3.2: Konditionen- und Servicepolitik gestalten .....	35
Übung 3.3: Dem Kunden Skonto als Kaufanreiz anbieten .....	35
Übung 3.4: Kombination von Absatz- und Vertriebswegen .....	36
Übung 3.5: Kostenvergleich Reisender versus Handelsvertreter .....	38
Übung 3.6: Einen Werbeplan erstellen .....	40
Übung 3.7: Die Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen ....	41
Übung 3.8: Den Marketing-Mix auf seinen Erfolg untersuchen und gängige Kennziffern berechnen .....	42
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	<b>43</b>

## LERNFELD 6 Wertströme erfassen und beurteilen

<b>Lernsituation 1: Sie planen eine Inventur, führen diese durch und werten sie aus</b> .....	<b>47</b>
Übung 1.1: Ein Inventar erstellen .....	53
Übung 1.2: Inventare vergleichen und auswerten .....	55
Übung 1.3: Typische Belege prüfen und ihre Bedeutung analysieren .....	56
Übung 1.4: Eine Bilanz aus dem Inventar ableiten .....	59
Übung 1.5: Aussagen zur Bilanz überprüfen .....	60
Übung 1.6: Wirkung der Geschäftsfälle auf die Bilanz .....	61
Übung 1.7: Buchung der Wertveränderungen auf Bestandskonten .....	63
<b>Lernsituation 2: Sie erfassen Belege systematisch im Grund- und Hauptbuch</b> .....	<b>64</b>
Übung 2.1: Vom Kontenrahmen zum Kontenplan .....	71
Übung 2.2: Zusammengesetzte Buchungssätze .....	72
Übung 2.3: Lern- und Unterrichtscheck 1 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung .....	73
Übung 2.4: Erfolgswirksame Geschäftsfälle .....	74
Übung 2.5: Eine Lernübersicht erstellen – das System der Bestands- und Erfolgskonten .....	75

Übung 2.6:	Erfolgswirksame Vorgänge erfassen und den Erfolg ermitteln .....	75
Übung 2.7:	Die Umsatzsteuer .....	82
Übung 2.8:	Stufen des Wertschöpfungsprozesses mit Vorsteuerabzug .....	83
Übung 2.9:	Umsatzsteuer ermitteln, abführen und buchen .....	84
<b>Lernsituation 3:</b>	<b>Sie berechnen und buchen Liefererskonti und Bezugskosten .....</b>	<b>87</b>
Übung 3.1:	Besondere Buchungen im Absatzbereich .....	91
Übung 3.2:	Besondere Buchungen im Beschaffungs- und Absatzbereich .....	92
<b>Lernsituation 4:</b>	<b>Sie bewerten abnutzbares Anlagevermögen, berechnen Abschreibungsbeträge und buchen diese .....</b>	<b>94</b>
Übung 4.1:	Die Bedeutung der Abschreibung für Neu- und Ersatzinvestitionen .....	98
Übung 4.2:	Den Wert eines Anlagegutes zum Jahresende bei Anwendung der linearen Abschreibung bestimmen .....	98
Übung 4.3:	Den Abschreibungsbetrag bei außergewöhnlichen Abschreibungen erfassen .....	99
Übung 4.4:	Lern- und Unterrichtscheck 2 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung .....	100
<b>Lernsituation 5:</b>	<b>Sie bereiten die Bilanz statistisch auf und werten sie mithilfe von Kennzahlen aus .....</b>	<b>101</b>
Übung 5.1:	Die Ergebnisse einer aufbereiteten Gewinn- und Verlustrechnung ermitteln und analysieren .....	106
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....		<b>108</b>

## **LERNFELD 7** Gesprächssituationen gestalten

<b>Lernsituation 1:</b>	<b>Sie nutzen die Grundlagen der Kommunikation mit Geschäftspartnern .....</b>	<b>116</b>
Übung 1.1:	Fragetechnik .....	121
Übung 1.2:	Gesprächsförderer und Gesprächsblocker .....	122
<b>Lernsituation 2:</b>	<b>Sie führen Gespräche mit Geschäftspartnern am Telefon .....</b>	<b>124</b>
Übung 2.1:	Gespräche in Videokonferenzen .....	127
Übung 2.2:	Interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen .....	128
<b>Lernsituation 3:</b>	<b>Sie führen ein kundenorientiertes Beratungsgespräch .....</b>	<b>129</b>
Übung 3.1:	Produkte in der Angebotsphase vorlegen .....	136
Übung 3.2:	Einwände im Beratungsgespräch entkräften .....	136
<b>Lernsituation 4:</b>	<b>Sie bearbeiten Kundenbeschwerden und Reklamationen .....</b>	<b>137</b>
Übung 4.1:	Konflikte unterscheiden .....	142
Übung 4.2:	Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen .....	142
<b>Lernsituation 5:</b>	<b>Sie führen Konfliktgespräche .....</b>	<b>143</b>
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....		<b>147</b>

<b>Lernsituation 1: Sie führen die Personalbestandsanalyse und die Personalbedarfsplanung für die Primus GmbH durch</b>	<b>150</b>
Übung 1.1: Einflussfaktoren beim Personalbedarf	159
Übung 1.2: Interne und externe Personalbeschaffung	160
Übung 1.3: Personalleasing als Möglichkeit der externen Personalbeschaffung	162
Übung 1.4: Stellenanzeige	163
<b>Lernsituation 2: Sie führen das Personalauswahlverfahren durch</b>	<b>166</b>
Übung 2.1: Vorstellungsgespräch im Rahmen der Eignungsfeststellung	175
Übung 2.2: Personalakte	178
Übung 2.3: Personalbeurteilung	181
Übung 2.4: Arbeitsvertrag	183
Übung 2.5: Betriebliche Mitbestimmung	185
Übung 2.6: Gesetzliche Bestimmungen zum Arbeitsschutz	187
Übung 2.7: Beendigung des Arbeitsverhältnisses	189
<b>Lernsituation 3: Sie erstellen eine Gehaltsabrechnung</b>	<b>191</b>
Übung 3.1: Sozialversicherung	195
Übung 3.2: Formen des betrieblichen Entgelts	197
Übung 3.3: Lohnsteuerklassen	198
Übung 3.4: Absetzungsmöglichkeiten: Werbungskosten – Sonderausgaben – Außergewöhnliche Belastungen	198
Übung 3.5: Personalführung	199
Übung 3.6: Personalentwicklung	202
Übung 3.7: Mitarbeitermotivation	203
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b>	<b>205</b>
<b>Bildquellenverzeichnis</b>	<b>217</b>