

Firmenporträt .....	1
Organigramm der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH .....	2
Kundenverzeichnis (Auszug) .....	3
Lieferantenverzeichnis (Auszug) .....	4

<b>1</b>	<b>Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren (Lernfeld 1)</b>	<b>5</b>
1.1	<b>Lernsituation: Betriebliche Sachverhalte überzeugend präsentieren</b>	5
1.1.1	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie professionell eine Kiosk-Präsentation für die Ausbildungsmesse nach den Grundsätzen des Corporate Design? .....	6
1.1.2	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie gestalten Sie eine vortragsunterstützende Präsentation für Besucher eines Fachkongresses, die über Produkte und Dienstleistungen informiert? .....	8
1.1.3	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie stellen Sie komplexe Themenbereiche auf Präsentationsfolien dar, um sie den Teilnehmer(innen) der Jahrestagung verständlich und überzeugend zu erläutern? .....	10
	Vertretungsvollmachten .....	12
1.1.4	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie gestalten Sie eine kurzweilige Informationsveranstaltung, in der das Publikum aktiv mit eingebunden wird?.....	14
1.1.5	<b>Lernaufgabe</b> ..... Welche Bedeutung sehen Sie in der Nachbereitung einer Präsentation? .....	16
1.1.6	<b>Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwaches</b> ..... Wie präsentieren Sie Sachverhalte interessant und überzeugend?.....	18
<b>2</b>	<b>2.1 Lernsituation: Betriebliche Schriftstücke normgerecht und effizient erstellen (Lernfeld 2)</b>	<b>19</b>
2.1.1	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie rationell Schriftstücke mit dem Corporate Design von Büromöbel Hauser & Schulte GmbH? .....	20
2.1.2	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie erfassen Sie Texte normgerecht (DIN 5008), damit Schriftstücke ein professionelles Erscheinungsbild erhalten? .....	21
2.1.3	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie stellen Sie Ablaufprozesse innerhalb des Büroalltags leicht verständlich dar?..... Besprechungen und Sitzungen .....	23
2.1.4	<b>Lernaufgabe</b> ..... Welche Vorteile hat das Arbeiten mit Formatvorlagen?.....	26
2.1.5	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie einen professionellen Vordruck?.....	28
2.1.6	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie strukturieren Sie leserfreundlich umfangreiche Mitteilungen? .....	30
2.1.7	<b>Lernaufgabe</b> ..... Was müssen Sie bei der Erstellung von Formularen beachten? .....	31
2.1.8	<b>Lernaufgabe</b> ..... Was müssen Sie beim Erstellen einer Checkliste beachten?..... Datensicherheit .....	32
2.1.9	<b>Lernaufgabe</b> ..... Wie stellen Sie Informationen, die in einer Beziehung zueinander stehen, schnell erfassbar gegenüber?.....	33
2.1.10	<b>Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwaches</b> .....	35
	Wie gestalten Sie betriebliche Informationen normgerecht und praxisbezogen?.....	35

<b>2.2 Lernsituation: Umfangreiche Schriftstücke leserfreundlich erstellen</b>	<b>36</b>
<b>2.2.1 Lernaufgabe</b> ..... Welche Mittel stehen Ihnen zur Verfügung, um umfangreiche Texte leserfreundlich zu gestalten? .....	37
<b>2.2.2 Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie effektiv urheberrechtlich korrekte Schriftstücke?..... Bildschirmarbeitsplatz .....	38
<b>2.2.3 Lernaufgabe</b> ..... Welche rationellen Möglichkeiten bietet ein TV-Programm, um den Inhalt umfangreicher Schriftstücke schneller zu erschließen?..... Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz .....	41
<b>2.2.4 Lernaufgabe</b> ..... Wie versenden Sie umfangreiche Schriftstücke professionell per E-Mail?.....	44
<b>2.2.5 Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses</b> ..... Wie werden umfassende Schriftstücke leserfreundlich und im Sinne des Urheberrechts verfasst und gestaltet?.....	45

### **3 Aufträge bearbeiten (Lernfeld 3)** 46

<b>3.1 Lernsituation: Innerbetriebliche Schriftstücke erstellen</b>	<b>46</b>
<b>3.1.1 Lernaufgabe</b> ..... Was müssen Sie beim Erstellen einer Internen Mitteilung beachten? .....	47
Intranet – Entwicklung für die Unternehmenskultur .....	48
<b>3.1.2 Lernaufgabe</b> ..... Wie können Sie sicherstellen, dass Informationen gelesen wurden? .....	48
Ansätze für ein einheitliches Erscheinungsbild.....	49
<b>3.1.3 Lernaufgabe</b> ..... Was müssen Sie beim Erstellen eines Aktenvermerks beachten?.....	50
<b>3.1.4 Lernaufgabe</b> ..... Wie gestalten Sie für die Mitarbeiter motivierendes Rundschreiben? .....	51
<b>3.1.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> ..... Was müssen Sie beim Erstellen von innerbetrieblichen Schriftstücken beachten? .....	53
<b>3.2 Lernsituation: Geschäftsbriefe normgerecht schreiben</b>	<b>54</b>
<b>3.2.1 Lernaufgabe</b> ..... Wie gestalten Sie einen ansprechenden, normgerechten und kundenorientierten Geschäftsvordruck? .....	55
<b>3.2.2 Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie einen korrekten und normgerechten Geschäftsbrief? .....	56
<b>3.2.3 Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie eine professionelle Auftragsbestätigung? .....	59
<b>3.2.4 Lernaufgabe</b> ..... Wie lenken Sie die Aufmerksamkeit des Lesers auf wesentliche Inhalte Ihrer Geschäftspost? .....	60
<b>3.2.5 Lernaufgabe</b> ..... Wie erstellen Sie häufig wiederkehrende Schriftstücke rationell, auch solche, die auf eine unbezahlte Rechnung folgen? .....	61
<b>3.2.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> ..... Was müssen Sie bei einer kundenorientierten Korrespondenz im Rahmen der Auftragsbearbeitung beachten? .....	65

<b>3.3 Lernsituation: Berechnungen IT-gestützt durchführen und ansprechend darstellen</b>	<b>66</b>
<b>3.3.1 Lernaufgabe</b> .....	67
Wie stellen Sie Kunden-Stammdaten der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH in Excel übersichtlich dar? .....	67
<b>3.3.2 Lernaufgabe</b> .....	69
Wie erstellen Sie rationell einen Lieferschein/eine Rechnung mit Excel? .....	69
<b>3.3.3 Lernaufgabe</b> .....	71
Welche Erfahrungen haben Sie bereits, um die Rechnung effizient zu erstellen? .....	71
<b>3.3.4 Lernaufgabe</b> .....	73
Wie erstellen Sie rationell Mahnschreiben mit den aktuellen Verzugszinsen und Bearbeitungsgebühren? .....	73
<b>3.3.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	74
Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, um effizient Lieferscheine und Rechnungen zu erstellen? .....	74
<b>3.4 Lernsituation: Arbeitsabläufe mit Formularen vereinfachen</b>	<b>75</b>
<b>3.4.1 Lernaufgabe</b> .....	76
Wie dokumentieren Sie Telefonate vollständig und übersichtlich? .....	76
<b>3.4.2 Lernaufgabe</b> .....	77
Wie erstellen Sie verständliche Vordrucke für Tagungsteilnehmer? .....	77
<b>3.4.3 Lernaufgabe</b> .....	78
Wie erstellen Sie ein Online-Formular? .....	78
<b>3.4.4 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	79
Worauf muss geachtet werden, damit die Formulare wirklich die Arbeit vereinfachen? .....	79
<b>4 Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen (Lernfeld 4)</b>	<b>80</b>
<b>4.1 Lernsituation: Ware nach ökonomischen Gesichtspunkten bestellen und lagern</b>	<b>80</b>
<b>4.1.1 Lernaufgabe</b> .....	81
Wie ermitteln Sie die optimale Bestellmenge? .....	81
<b>4.1.2 Lernaufgabe</b> .....	83
Welche weiteren Informationen erhalten Sie durch die Ermittlung der optimalen Bestellmenge? .....	83
<b>4.1.3 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	84
Wie errechnen Sie die optimale Bestellmenge und welche Auskünfte erhalten Sie? .....	84
<b>4.2 Lernsituation: Lieferant für neue Produkte auswählen</b>	<b>85</b>
<b>4.2.1 Lernaufgabe</b> .....	86
Wie schreiben Sie rationell eine gleichlautende Anfrage an unterschiedliche Empfänger? .....	86
<b>4.2.2 Lernaufgabe</b> .....	87
Wie bereiten Sie einen Angebotsvergleich professionell vor? .....	87
<b>4.2.3 Lernaufgabe</b> .....	88
Welche Informationen können Sie aus einem Angebotsvergleich ablesen? .....	89
<b>4.2.4 Lernaufgabe</b> .....	90
Welche Informationen erhalten Sie aus einer Nutzwertanalyse? .....	91
<b>4.2.5 Lernaufgabe</b> .....	92
Wer kommt als Lieferant infrage? .....	92
<b>4.2.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	93
Welche Faktoren sind bei der Entscheidung für den optimalen Anbieter zu berücksichtigen? .....	93

<b>4.3 Lernsituation: Ware bestellen und den Preis kalkulieren</b>	<b>94</b>
<b>4.3.1 Lernaufgabe</b> .....	95
Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Bestellung? .....	95
<b>4.3.2 Lernaufgabe</b> .....	96
Wie formulieren Sie eine rechtsgültige Mängelrüge? .....	96
<b>4.3.3 Lernaufgabe</b> .....	97
Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für das neue Produkt? .....	97
<b>4.3.4 Lernaufgabe</b> .....	98
Wie stellen Sie die aktuellen Umsatzzahlen anschaulich dar? .....	98
<b>4.3.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	99
Welche Faktoren spielen bei der Auswahl eines Lieferanten eine Rolle? .....	99
<b>4.4 Lernsituation: Rechnungen prüfen</b>	<b>100</b>
<b>4.4.1 Lernaufgabe</b> .....	101
Wie prüfen Sie auf einfache Art und Weise die Rechnungen? .....	102
<b>4.4.2 Lernaufgabe</b> .....	103
Wie formulieren Sie eine Reklamation an einen langjährigen Lieferanten? .....	103
<b>4.4.3 Lernaufgabe - Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	103
Welche Bedeutung hat für ein Unternehmen eine exakte Rechnungsprüfung? .....	103
<b>5 Anwendungsaufgaben aus dem Tätigkeitsfeld der Kaufleute für Büromanagement</b>	<b>104</b>
<b>5.1 Lernaufgabe (Werbemaßnahme planen)</b> .....	104
Welche ökonomisch sinnvollen Marketingmaßnahmen eignen sich für die Hausmesse, um eine hohe Besucherzahl mit echtem Interesse zu erhalten? .....	104
<b>5.2 Lernaufgabe (Skonti ja oder nein?)</b> .....	106
Bei welchen Lieferanten ist die Aufnahme eines Bankkredites sinnvoller als die Ausnutzung des Zahlungszieles? .....	106
<b>5.3 Lernaufgabe (Mitarbeiter durch Weiterbildung fördern)</b> .....	108
Welche Informationen können Sie einer Erhebung über den Stand der Weiterbildung entnehmen bzw. welcher Mitarbeiter steht für eine Weiterbildung an? .....	110
<b>5.4 Lernaufgabe (Provisionen der Mitarbeiter berechnen)</b> .....	112
Welcher Mitarbeiter erwirtschaftet den höchsten Umsatz? .....	113
<b>5.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses</b> .....	115
Welche IT-Kompetenzen sind mir geläufig – welche bereiten mir Schwierigkeiten? .....	115
<b>6 Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten</b>	<b>116</b>
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern .....	116
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen .....	118
Texte normgerecht gestalten .....	120
Gliederung von Texten .....	120
Absätze .....	120
Einrücken und Zentrieren .....	120
Nummerierung .....	120
Aufzählung .....	120
Typografie .....	121
Corporate Design für betriebliche Schriftstücke .....	121
Formatvorlagen verwenden .....	122
Normgerechte Tabellen einfügen .....	122
Tabstopp setzen .....	123
Formulare (Vordrucke) konzipieren .....	124
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten .....	124
Verständlich formulieren .....	124

<b>Innerbetrieblicher Schriftverkehr .....</b>	<b>125</b>
Protokoll .....	125
Innerbetriebliche Merkblätter.....	126
Aktennotiz .....	126
Telefonnotiz .....	126
Aktenvermerk .....	126
Interne Mitteilung .....	128
<b>Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011 .....</b>	<b>129</b>
Briefkopf .....	129
Informationsblock .....	129
Textfeld .....	129
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock).....	130
Fußzeile .....	131
Rücksendeangaben.....	131
Anschriftfeld .....	131
Empfängerangaben.....	131
Privatanschrift 1 .....	131
Privatpost an Geschäftsanschrift .....	132
Geschäftsanschrift an Sachbearbeiter im Ausland.....	132
Informationsblock.....	133
Erster Geschäftskontakt – Standardinformationsblock.....	133
Zweiter Geschäftskontakt – Standardinformationsblock.....	133
Betreff .....	134
Anrede.....	135
Brieftext – Form .....	135
Brieftext – Inhalt.....	136
Aufbau des Brieftextes .....	136
Schreibstil des Brieftextes.....	136
Briefabschluss.....	137
Anlagen- und Verteilvermerke .....	138
Briefe mit Folges Seiten .....	138
Manueller Seitenwechsel .....	138
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente) .....	138
<b>Briefe kundenorientiert formulieren.....</b>	<b>139</b>
Natürliche Lesekurve eines Briefes .....	139
Tipps zur Briefformulierung .....	140
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren .....	141
Briefe kurz und prägnant formulieren .....	142
<b>Der englische Geschäftsbrief .....</b>	<b>143</b>
Englische Vokabeln und Redewendungen.....	144
<b>E-Mail .....</b>	<b>147</b>
Elektronische Signatur .....	148
E-Mail-Netiquette .....	148
<b>Kaufmännische Rechenarten .....</b>	<b>150</b>
Dreisatz .....	150
Prozentrechnen .....	151
Lieferschein .....	152
Rechnung .....	154
Auftragsbestätigung .....	155
<b>7 Manual: Methoden und Techniken</b>	<b>156</b>
<b>Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren .....</b>	<b>156</b>
Motivation aufbauen .....	156
Mit Zeit umgehen .....	156
Konzentration steigern .....	157
Arbeitsumfeld gestalten .....	158
Mit Stress umgehen .....	159

<b>Erfolgreiches Teamverhalten.....</b>	<b>160</b>
Gesprächsregeln Teil 1 .....	160
Gesprächsregeln Teil 2 .....	160
Phasen zur Teamentwicklung nach Tuckmann .....	162
<b>Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten .....</b>	<b>163</b>
Lesestrategien einsetzen .....	163
Informationen beschaffen und filtern – (Internetrecherche) .....	164
Informationen festhalten und darstellen .....	165
Datenschutz (Internet) .....	165
Urheberrecht .....	166
Abbildungen, Tabellen und Grafiken erstellen .....	167
Literaturverzeichnis erstellen .....	168
Texte markieren .....	170
Inhalte strukturieren und visualisieren .....	171
MindMaps erstellen .....	172
Checklistentechnik anwenden .....	174
Informationsblätter erstellen .....	175
<b>Referate halten.....</b>	<b>176</b>
Referate vorbereiten, durchführen, nachbereiten .....	176
Referaten zuhören .....	176
<b>Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren .....</b>	<b>177</b>
Lernzuwachs reflektieren .....	177
<b>Kreativitätstechniken einsetzen.....</b>	<b>178</b>
Brainstorming organisieren .....	178
Kartenabfrage arrangieren .....	179
Clustering im Team durchführen .....	180
Placemat .....	181
<b>Professionell präsentieren .....</b>	<b>182</b>
Präsentation planen .....	182
Präsentation gestalten .....	184
Präsentationsmöglichkeiten nutzen .....	186
Präsentation vorbereiten .....	187
Nonverbale Kommunikation .....	188
Präsentation nachbereiten .....	191
<b>Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen .....</b>	<b>192</b>
Kugellager .....	194
Gruppenpuzzle .....	195
Leittextmethode .....	196

<b>8 Manual: Word-Funktionen .....</b>	<b>197</b>
<b>Dokument vorbereiten .....</b>	<b>197</b>
Seite einrichten .....	197
Rechtschreibprogramm .....	197
Kopf- und Fußzeilen gestalten .....	198
Dokumentvorlagen erstellen .....	200
Formatvorlagen einrichten .....	201
Seitenzahl einfügen .....	204
Datei drucken .....	204
PDF-Datei erstellen .....	204
<b>Dokument erstellen .....</b>	<b>205</b>
Zeichenformatierung .....	205
Absatzformatierung .....	205
Spalten einrichten .....	205
Schattierung einstellen .....	206
Rahmen setzen .....	206
Seitenrand gestalten .....	206
Format übertragen .....	207
Initial einfügen .....	207
Symbol einfügen .....	207
Datei einfügen .....	207

<b>Text suchen</b> .....	208
Text ersetzen .....	209
Tabstopp setzen .....	210
Tabellen gestalten .....	211
Tabelle positionieren .....	213
Gleiche Kopfzeile einfügen .....	213
Formulare gestalten .....	214
Falt- und Lochmarken einfügen .....	215
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen .....	216
Liste mit Ebenen erstellen .....	217
Silbentrennung aktivieren .....	218
<b>Fußnote anlegen</b> .....	219
Dokument gestalten .....	220
Grafiken und Bilder einfügen .....	220
Bildgröße verändern .....	220
Schaubilder erstellen .....	221
Abbildungen einfügen .....	223
Abbildungen beschriften .....	224
Bilder freistellen .....	225
Logo erstellen .....	225
Mathematische Formeln einfügen .....	226
<b>Dokument rationell erstellen</b> .....	227
Seriendruck .....	227
Seriendruck – Bedingungsfeld .....	231
Seriendruck – Filtern von Daten .....	232
Textbausteine – AutoText .....	233
Quellennachweise erstellen .....	235
Inhaltsverzeichnis .....	237
Abbildungsverzeichnis .....	238
Screenshot erstellen .....	238
Index erstellen .....	239
Dokumente überprüfen .....	240
Kommentar einfügen .....	241
Änderungen bearbeiten .....	242

## 9

### Manual: PowerPoint-Funktionen

244

<b>PowerPoint-Bildschirm</b> .....	244
Folienansichten .....	245
Neue Präsentation .....	246
Neue Folien erstellen .....	247
Fuß- und Kopfzeile einfügen .....	247
Folienmaster erstellen .....	248
Masteransicht schließen .....	248
Folienmaster einrichten .....	249
<b>PowerPoint-Präsentationen gestalten</b> .....	250
Textfelder einfügen .....	250
Nummerierung und Aufzählung .....	251
Grafik, Bilder und ClipArt .....	252
Foliendesign .....	253
Zeichnen in PowerPoint .....	254
Tipps und Tricks zum Zeichnen .....	255
Tabelle .....	256
Diagramm .....	256
Organigramm .....	258
Visuelle Darstellungen .....	259
Hyperlink einfügen .....	260
Interaktive Schaltflächen .....	261

<b>Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation</b> .....	<b>.262</b>
Aufzählungen und Formen animieren .....	263
SmartArt-Objekte animieren .....	264
Bildschirmpräsentation einrichten.....	264
PowerPoint-Präsentationen drucken.....	265
Folien drucken.....	266
Handzettel erstellen .....	267
Vortragsnotizen .....	267

## 10

### Manual: Excel-Funktionen

**268**

Excel-Bildschirm .....	268
Anwendungsfenster .....	269
Daten eingeben .....	270
Zelleninhalte löschen .....	270
<b>Markieren von Zellen</b> .....	<b>.271</b>
AutoAusfüllen von Zellen .....	272
<b>Formatierungsmöglichkeiten</b> .....	<b>.273</b>
Zellen formatieren .....	273
Texte formatieren .....	273
Zahlen formatieren .....	273
Hintergrundfarben.....	274
Tabelle formatieren – AutoFormat.....	274
Zellausrichtung .....	274
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen.....	274
Zellen mit Prozent formatieren .....	275
Format übertragen .....	275
<b>Formeln</b> .....	<b>.275</b>
<b>Grundrechenarten, Prozent und Potenz</b> .....	<b>.275</b>
Operatoren mit Zellbezügen .....	275
<b>Rationelles Arbeiten mit Excel.</b> .....	<b>.276</b>
Kopieren von Formeln .....	276
Relative Adressierung und Absolute Adressierung (Zellbezüge) .....	276
<b>Syntax von Excel-Funktionen</b> .....	<b>.277</b>
<b>Funktionen</b> .....	<b>.278</b>
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT .....	278
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen .....	278
ANZAHL und ANZAHL2 .....	279
Sortieren der Daten .....	279
WENN-DANN-Funktion .....	280
Verschachtelte WENN-Funktion .....	280
Erweiterte WENN-Funktion .....	280
Funktionsassistent .....	281
WENN-UND-Funktion .....	281
WENN-ODER-Funktion .....	281
WENN-NICHT-Funktion .....	281
ZÄHLENWENN-Funktion .....	282
SUMMEWENN-Funktion .....	282
RANG-Funktion .....	282
SVERWEIS und WVERWEIS .....	283
Diagramm .....	284
Diagrammtypen .....	284
Diagramme erstellen .....	285
Diagrammbereich formatieren .....	285
Daten im Diagramm ändern .....	286
Bedingte Formatierung .....	287
Drucken .....	288
<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>.289</b>
<b>Index</b> .....	<b>.293</b>