

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

5.1	Wir setzen Marketingmaßnahmen systematisch auf dem Absatzmarkt ein.	7
5.2	Wir erforschen den Absatzmarkt	21
5.3	Wir erkennen Angebot und Nachfrage als Einflussgrößen auf den Preis	34
5.4	Wir treffen Entscheidungen im Rahmen der Preispolitik	43
5.5	Wir ermitteln den Nutzen unserer Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden	48
5.6	Wir setzen Instrumente der Kommunikationspolitik ein	56
5.7	Wir werben	62
5.8	Wir schreiben Serienbriefe	74
5.9	Wir gestalten Faltblätter	86
5.10	Wir beachten gesetzliche Regelungen des Wettbewerbs	91
5.11	Wir nutzen Electronic Commerce für Marketingzwecke	101
5.12	Wir wenden verschiedene Instrumente des Kundenbeziehungsmanagements und der After-Sales-Services an	115

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

6.1	Wir identifizieren Werteströme anhand von Belegen.	125
6.2	Wir informieren uns über die Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung.	130
6.3	Wir erkennen die umsatzsteuerlichen Besonderheiten von Umsätzen.	136
6.4	Wir erkennen die Bilanzl als Grundlage der Buchführung.	143
6.5	Wir planen den Ablauf der Belegbearbeitung	148
6.6	Wir informieren uns über den organisatorischen Aufbau der Buchführung.	152
6.7	Wir führen Bestandskonten im Grundbuch	158
6.8	Wir führen Bestandskonten im Hauptbuch.	166
6.9	Wir buchen Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch	176
6.10	Wir ermitteln den Erfolg des Unternehmens	186
6.11	Wir führen eine Inventur durch und erstellen ein Inventar.	193
6.12	Wir schließen Bestandskonten ab	203
6.13	Wir berechnen die Umsatzsteuerzahllast und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen	210
6.14	Wir führen Warenbuchungen durch.	221
6.15	Wir berücksichtigen die buchhalterischen Besonderheiten beim Einkauf von Waren	233
6.16	Wir berücksichtigen die buchhalterischen Besonderheiten beim Verkauf von Waren	240
6.17	Wir korrigieren Abweichungen zwischen Ist-Beständen aus der Inventur und Soll-Beständen aus der Buchführung	248
6.18	Wir berücksichtigen Wertminderungen im Anlagevermögen buchhalterisch.	254
6.19	Wir analysieren den Erfolg des Unternehmens mithilfe von Kennzahlen	262

Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen

7.1	Wir kommunizieren im Berufsleben	271
7.2	Wir unterstützen Gespräche mit der Körpersprache	283
7.3	Wir verwenden Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen	295
7.4	Wir lenken Gespräche mit Fragen	302
7.5	Wir verhandeln	309
7.6	Wir führen Beratungsgespräche durch	317
7.7	Wir kommunizieren mit dem Telefon	331
7.8	Wir führen Konfliktgespräche im Rahmen von Beschwerden durch	336
7.9	Wir führen im Unternehmen Mitarbeitergespräche	346

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

8.1	Wir erkennen den Einfluss gesamtwirtschaftlicher Daten auf die Personalentwicklung in unserem Unternehmen	353
8.2	Wir führen personalwirtschaftliche Aufgaben durch	363
8.3	Wir planen den Personalbedarf eines Unternehmens	372
8.4	Wir wirken bei der Einstellung von neuen Mitarbeitern mit	377
8.5	Wir wirken bei der Erstellung von Arbeitsverträgen mit	383
8.6	Wir führen die Personalverwaltung durch	387
8.7	Wir schützen Daten vor Missbrauch, Verlust oder Beschädigung	397
8.8	Wir wenden verschiedene Maßnahmen des Personaleinsatzes an	405
8.9	Wir erstellen Entgeltabrechnungen	415
8.10	Wir fördern das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern	422
8.11	Wir wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mit	427
Sachwortverzeichnis		437
Bildquellenverzeichnis		440