

Inhaltsverzeichnis

Kundenbeziehungsprozesse	5
I. Kundenorientierte Auftragsabwicklung.....	6
A Kundenbeziehungen/Kommunikation	6
B Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	21
II. Personalbezogene Aufgaben	63
III. Kaufmännische Steuerung.....	112
Wirtschafts- und Sozialkunde	167
I. Berufs- und Arbeitswelt	168
A Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur	168
B Produkt- und Dienstleistungsangebot	198
C Berufsbildung.....	206
D Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	217
E Umweltschutz.....	225
Lösungen	233
Kundenbeziehungsprozesse.....	234
Wirtschafts- und Sozialkunde.....	280
Industriekontenrahmen (Auszug aus dem IKR)	286