

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
Arbeiten mit diesem Buch	12
Modell der vollständigen Handlung	14

Lernfeld 5	Kunden akquirieren und binden	17
Lernsituation 1: Grundlagen des Marketing		17
Lernjob 1	Ziele und Aufgaben des Marketing kennenlernen	18
Lernjob 2	Marktsituationen untersuchen	18
Lernjob 3	Kundenverhalten erklären	18
Lernjob 4	Konkurrenten berücksichtigen	18
Lernsituation 2: Marktforschung		20
Lernjob 1	Primär- und Sekundärmarktforschung unterscheiden	21
Lernjob 2	Informationen durch Sekundärmarktforschung gewinnen	21
Lernjob 3	Erhebungsmethoden der Primärmarktforschung zielgerichtet auswählen	21
Lernjob 4	Fragebögen erstellen	21
Lernsituation 3: Produktpolitik		23
Lernjob 1	Produktnutzen bestimmen und Produkte gestalten	24
Lernjob 2	Sortiment verwalten	24
Lernjob 3	Produktlebenszyklus beschreiben	24
Lernjob 4	Produktstrategien auswählen	25
Lernsituation 4: Preispolitik		27
Lernjob 1	Nachfrageorientierte Preisbildung erklären	28
Lernjob 2	Varianten der kostenorientierten Preisbildung unterscheiden und nutzen	28
Lernjob 3	Preise von Konkurrenten berücksichtigen	28
Lernjob 4	Preisstrategien anwenden	28
Lernjob 5	Konditionen- und Servicepolitik festlegen	29
Lernsituation 5: Distributionspolitik		30
Lernjob 1	Direkte und indirekte Absatzwege unterscheiden	31
Lernjob 2	Formen des direkten Absatzes beurteilen	31
Lernjob 3	Indirekte Absatzwege nutzen	31
Lernjob 4	Vertriebsstrategien entwickeln	32
Lernsituation 6: Kommunikationspolitik		33
Lernjob 1	Ziele und Instrumente der Kommunikationspolitik beschreiben	34
Lernjob 2	Werbung planen	34
Lernjob 3	Werbung nach dem AIDA-Prinzip gestalten	35
Lernjob 4	Grenzen der Werbung berücksichtigen	36
Lernjob 5	Werbefree als Seriendruck erstellen	36
Lernsituation 7: Marketingstrategien und Marketingcontrolling		38
Lernjob 1	Wettbewerbsstrategie festlegen	39
Lernjob 2	Marketing-Mix planen	39
Lernjob 3	Erfolg von Marketing sicherstellen	40
Arbeitsblätter		41

Lernfeld 6	Werteströme erfassen und beurteilen	61
Lernsituation 1: Werteströme erfassen		61
Lernjob 1	Belege als Dokumente für Werteströme	62
Lernjob 2	Werteveränderungen durch Geschäftsvorfälle	64
Lernsituation 2: Führen eines Kassenbuchs		66
Lernjob 1	Führen des Kassenbuchs und Abgleich mit dem tatsächlichen Geldbestand	67
Lernjob 2	Kassenführung unter Berücksichtigung der Grundsätze der ordnungsmäßigen Buchführung	71
Lernsituation 3: Inventur, Inventar und Bilanz		73
Lernjob 1	Durchführung der Inventur	74
Lernjob 2	Inventar und Bilanz	75
Lernjob 3	Aufbewahrungsfristen	77
Lernsituation 4: Buchen im Hauptbuch		79
Lernjob 1	Buchen in der Bilanzwaage	81
Lernjob 2	Buchen auf Konten	82
Lernjob 3	Buchen auf Konten mit Eröffnungs- und Schlussbilanzkonto	82
Lernsituation 5: Buchen im Grundbuch		84
Lernjob 1	Einfacher Buchungssatz	84
Lernjob 2	Zusammengesetzter Buchungssatz	87
Lernjob 3	Buchungssätze Geschäftsvorfällen zuordnen	88
Lernjob 4	Buchungssätze und Geschäftsvorfälle aufgrund von Eintragungen im Konto Bank ermitteln	88
Lernsituation 6: Buchhalterische Erfassung der Mehrwertsteuer		90
Lernjob 1	Grundlagen zur Umsatzsteuer	91
Lernjob 2	Mehrwertsteuer als durchlaufender Posten	93
Lernjob 3	Buchung der Mehrwertsteuer und Erstellung der Umsatzsteuervoranmeldung	94
Lernjob 4	Zahllast oder Vorsteuerüberhang am Jahresende	96
Lernsituation 7: Buchen auf Erfolgskonten		98
Lernjob 1	Aufwands- und Ertragskonten	98
Lernjob 2	Erfolgsorientierte Buchungen	103
Lernjob 3	Abschluss der Erfolgskonten	103
Lernsituation 8: Buchen in der betrieblichen Praxis		106
Lernjob 1	Kontenrahmen und Kontenplan	106
Lernjob 2	Kontierung und Buchung mit einer Buchhaltungssoftware	107
Lernjob 3	Buchung eines komplexen Geschäftsvorgangs	112
Lernsituation 9: Buchungen im Einkaufsbereich		114
Lernjob 1	Buchhalterische Erfassung der Bezugskosten	115
Lernjob 2	Rücksendungen und Preisnachlässe eingekaufter Handelswaren	116
Lernjob 3	Preisnachlässe als Skonto	118
Lernjob 4	Ermittlung der Anschaffungskosten	120
Lernsituation 10: Buchungen im Verkaufsbereich		121
Lernjob 1	Buchhalterische Erfassung von Vertriebskosten	122
Lernjob 2	Erfassung von Nachlässen an Kunden im Grundbuch	125
Lernjob 3	Erfassung von Vertriebskosten und Nachlässen an Kunden im Grundbuch sowie Ermittlung des Erlöses	125

Lernsituation 11: Buchungen und Auswertungen am Jahresende	127
Lernjob 1 Buchhalterische Erfassung der Wertminderung am Ende des Geschäftsjahres durch Abschreibungen	128
Lernjob 2 Erfassung von Bestandsveränderungen am Jahresende	129
Lernjob 3 Bewertung der Bilanz am Jahresende durch Kennzahlen	129
Arbeitsblätter	132
<hr/>	
Lernfeld 7 Gesprächssituationen gestalten	139
Lernsituation 1: Kommunikation	140
Lernjob 1 Wichtigkeit von funktionierender Kommunikation im Unternehmen erkennen	141
Lernjob 2 Ich-Botschaften senden und Kritik üben	142
Lernjob 3 Verbale, nonverbale und paraverbale Kommunikation	142
Lernjob 4 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	142
Lernsituation 2: Kundengespräche führen	144
Lernjob 1 Die Phasen eines Verkaufsgesprächs analysieren	145
Lernjob 2 Eine bessere Vorbereitung auf das Verkaufsgespräch gewährleisten	145
Lernjob 3 Ein mustergültiges Verkaufsgespräch erarbeiten und mithilfe einer Checkliste reflektieren	145
Lernsituation 3: Umgang mit Beschwerden und Reklamationen	147
Lernjob 1 Beschwerden und Reklamationen voneinander unterscheiden	148
Lernjob 2 Dem Kunden eine Antwort geben	148
Lernjob 3 Einen Leitfaden für den korrekten Umgang mit Beschwerden und Reklamationen erstellen und diesen mit einer internen Mitteilung ankündigen	148
Lernsituation 4: Kundengespräche am Telefon professionell vorbereiten und durchführen	150
Lernjob 1 Eine korrekte Telefonnotiz schreiben	151
Lernjob 2 Eine Checkliste für professionelle Kundengespräche am Telefon erstellen	151
Lernjob 3 Ein mustergültiges Telefonat führen	152
Lernsituation 5: Eine Videokonferenz planen	153
Lernsituation 6: Interkulturelle Besonderheiten kennen	155
Lernsituation 7: Konfliktmanagement	157
Lernjob 1 Ursachen für Konflikte erkennen	158
Lernjob 2 Konfliktbewältigung und -vermeidung	159
Lernsituation 8: Kommunikationsregeln	160
Lernjob 1 Das eigene Verhalten in Konfliktsituationen	161
Lernjob 2 Kommunikationsregeln	161
Arbeitsblätter	164

Lernfeld 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	169
Lernsituation 1: Beschaffungswege ermitteln		169
Lernjob 1	Interne Beschaffungswege ermitteln	170
Lernjob 2	Externe Beschaffungswege unterscheiden und nutzen	170
Lernsituation 2: Einstellungsverfahren		172
Lernjob 1	Vorbereitende Tätigkeiten beim Einstellungsverfahren	181
Lernjob 2	Testverfahren	182
Lernjob 3	Vorstellungsgespräche durchführen	182
Lernjob 4	Einstellungsverfahren abschließen	182
Lernsituation 3: Der Arbeitsvertrag und seine rechtlichen Grundlagen		184
Lernjob 1	Rechtliche Grundlagen von Arbeitsverträgen kennenlernen	185
Lernjob 2	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen im Arbeitsverhältnis unterscheiden	185
Lernjob 3	Arbeitsvertragsarten vergleichen	185
Lernjob 4	Arbeitsverträge nach inhaltlichen und rechtlichen Aspekten gestalten	186
Lernsituation 4: Personal „an Bord nehmen“ und Personaldaten verwalten		187
Lernjob 1	Onboarding – neue Mitarbeiter integrieren	187
Lernjob 2	Personaldaten effizient verwalten	188
Lernjob 3	Eine Personalakte anlegen	188
Lernsituation 5: Personaleinsatz bedarfsgerecht und flexibel planen		190
Lernjob 1	Den Personaleinsatz optimieren	191
Lernjob 2	Arbeitszeitmodelle flexibel gestalten	191
Lernjob 3	Personalinformationssysteme effizient einsetzen	191
Lernjob 4	Personalwirtschaftliche Daten analysieren und darstellen	192
Lernsituation 6: Entlohnungsformen und Zusatzleistungen unterscheiden		196
Lernjob 1	Lohnformen zuordnen und unterscheiden	196
Lernjob 2	Zusätzliche Leistungen kennenlernen	197
Lernjob 3	Entgeltberechnungen durchführen	197
Lernsituation 7: Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchführen		199
Lernjob 1	Den Aufbau einer Gehaltsabrechnung darstellen	200
Lernjob 2	Steuerliche Abzüge ermitteln und zuordnen	200
Lernjob 3	Sozialversicherungsbeiträge erläutern	201
Lernjob 4	Eine Gehaltsabrechnung überprüfen	202
Lernjob 5	Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchführen	205
Lernsituation 8: Personal fördern und motivieren		208
Lernjob 1	Ziele der Personalentwicklung aufzeigen	209
Lernjob 2	Personalentwicklungsbedarf analysieren	209
Lernjob 3	Formen der Personalentwicklungsmaßnahmen unterscheiden	210
Lernjob 4	Moderne Systeme der Personalentwicklung vergleichen	211
Lernjob 5	Mitarbeiter am Arbeitsplatz motivieren	211

Lernsituation 9: Mitarbeiter kündigen	213
Lernjob 1 Kündigung möglich?	214
Lernjob 2 Eine Abmahnung und eine Kündigung schreiben	214
Lernjob 3 Ein Zeugnis schreiben	214
Arbeitsblätter	216
 Bildquellenverzeichnis	 229
Stichwortverzeichnis	230