

**Kunden akquirieren und binden**

1	Wir setzen Marketingmaßnahmen systematisch auf dem Absatzmarkt ein .....	7
2	Wir erforschen den Absatzmarkt .....	14
3	Wir treffen sortimentspolitische Entscheidungen und wenden Maßnahmen der Produktpolitik an .....	19
4	Wir treffen Entscheidungen im Rahmen der Preispolitik .....	26
5	Wir wenden Maßnahmen der Distributionspolitik an .....	30
6	Wir setzen Instrumente der Kommunikationspolitik ein .....	33
7	Wir erstellen einen Werbeplan unter Beachtung der Werbegrundsätze, der Werbemittel und der Werbeträger .....	36
8	Wir bewerten den Erfolg der Werbemaßnahmen .....	46
9	Wir wenden Maßnahmen des Kundenbeziehungsmanagements an .....	51
10	Wir informieren uns über ethische und gesetzliche Grenzen der Werbung .....	55
11	Wir nutzen im Rahmen von Electronic Commerce elektronische Dienste als Handelsplattform .....	60

**Werteströme erfassen und beurteilen**

1	Wir informieren uns über die Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung .....	64
2	Wir erkennen die umsatzsteuerlichen Besonderheiten von Umsätzen .....	70
3	Wir buchen Bestandskonten im Grund- und Hauptbuch .....	82
4	Wir erfassen Geschäftsfälle unter Berücksichtigung des Eröffnungsbilanzkontos .....	91
5	Wir buchen auf Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch und ermitteln den Erfolg .....	96
6	Wir führen eine Inventur durch und erstellen ein Inventar .....	104
7	Wir schließen Erfolgs- und Bestandskonten ab .....	111
8	Wir berechnen die Umsatzsteuerzahllast und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen .....	120
9	Wir buchen Besonderheiten beim Ein- und Verkauf von Waren .....	131
10	Wir korrigieren Abweichungen zwischen Istbeständen aus der Inventur und Sollbeständen aus der Buchführung .....	139
11	Wir erfassen Wertminderungen des Anlagevermögens als Abschreibungen .....	147
12	Wir analysieren den Erfolg des Unternehmens mithilfe von Kennzahlen .....	160

**Gesprächssituationen gestalten**

1	Wir beachten Kommunikationsregeln .....	164
2	Wir verwenden Sprache und Körpersprache als Instrument für erfolgreiche Gespräche .....	169
3	Wir verhandeln .....	176
4	Wir führen Beratungsgespräche professionell durch .....	179

**Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

1	Wir führen eine quantitative Personalplanung durch . . . . .	188
2	Wir gestalten eine Stellenanzeige für eine neu zu besetzende Stelle . . . . .	192
3	Wir wählen Stellenbewerberinnen und -bewerber für ein Vorstellungsgespräch aus . . . . .	197
4	Wir treffen eine Auswahlentscheidung für die ausgeschriebene Stelle . . . . .	207
5	Wir bereiten die Einstellung eines neuen Mitarbeiters vor . . . . .	211
6	Wir erstellen die Gehaltsabrechnung für den neuen Mitarbeiter . . . . .	218
7	Wir schützen Daten vor Missbrauch, Verlust oder Beschädigung . . . . .	221
8	Wir wenden im Unternehmen verschiedene Maßnahmen des Personaleinsatzes an . . . . .	228
9	Wir kündigen Mitarbeitern aus betrieblichen Gründen . . . . .	232