

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 7	Gesprächssituationen bewältigen	7
Lernsituation 1:	Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen	10
Lernsituation 2:	Geeignete Kommunikationsmöglichkeiten auswählen und ein Informations- und Beratungsgespräch organisieren	14
Lernsituation 3:	Einfache Informations- und Beratungsgespräche führen	21
Lernsituation 4:	Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung entwickeln	28
Lernsituation 5:	Komplexe Informations- und Beratungsgespräche führen	33
Lernsituation 6:	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen	53
Lernfeld 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	59
Lernsituation 1:	Bestimmungsgrößen der Personalplanung erörtern	62
Lernsituation 2:	Den Personalbestand analysieren	67
Lernsituation 3:	Den Personalbedarf ermitteln	74
Lernsituation 4:	Personalbeschaffung – oder: Ein neuer Mitarbeiter wird gesucht	80
Lernsituation 5:	Ein Personalauswahlverfahren durchführen	89
Lernsituation 6:	Einen Arbeitsvertrag mit einem neuen Mitarbeiter schließen und Regelungen des Arbeitsrechtes beachten	100
Lernsituation 7:	Die Einführung eines neuen Mitarbeiters planen und Personaldaten in der Personalakte erfassen	111
Lernsituation 8:	Personal betreuen und den Personaleinsatz organisieren	117
Lernsituation 9:	Löhne und Gehälter abrechnen – oder: bekommen, was man verdient	126
Lernsituation 10:	Die Personalentwicklung planen und Mitarbeiter beurteilen	136
Lernsituation 11:	Arbeitsverhältnisse rechtssicher beenden	141
Lernfeld 9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	147
Lernsituation 1:	Zahlungsströme identifizieren und die Liquiditätslage beurteilen	150
Lernsituation 2:	Liquidität sichern	158
Lernsituation 3:	Rechtsformen der Unternehmen unterscheiden	168
Lernsituation 4:	Den Zusammenhang von Investition und Finanzierung kennen und geeignete Fianzierungsarten auswählen	176
Lernsituation 5:	Über Leasing und Factoring entscheiden	184
Lernsituation 6:	Mit Sicherheit ins Risiko – oder: Kreditsicherheiten einschätzen	192

Lernfeld 10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern	203
Lernsituation 1:	Externes und internes Rechnungswesen unterscheiden	206
Lernsituation 2:	Das Betriebsergebnis ermitteln – die Ergebnistabelle erstellen und interpretieren.....	210
Lernsituation 3:	Die Selbstkosten ermitteln	219
Lernsituation 4:	Kostenüberdeckung bzw. Kostenunterdeckung bestimmen (Nachkalkulation)	224
Lernsituation 5:	Handelswaren kalkulieren	230
Lernsituation 6:	Die Grenzen der Vollkostenrechnung erfassen und die Teilkostenrechnung erklären	236
Lernsituation 7:	Die Teilkostenrechnung als Deckungsbeitragsrechnung nutzen	244
Lernfeld 11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren	251
Ausgangssituation zu den Lernsituationen 1 - 4	254
Lernsituation 1:	Die betriebliche Organisation der Venedig GmbH analysieren und über die Zertifizierung des Qualitätsmanagements (ISO 9001) entscheiden.....	255
Lernsituation 2:	Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse) der Venedig GmbH identifizieren und als Prozesslandkarte dokumentieren	262
Lernsituation 3:	Unterschiedliche Darstellungsformen für Geschäftsprozesse anwenden, vergleichen und für die Venedig GmbH auswählen	265
Lernsituation 4:	Geschäftsprozesse der Venedig GmbH als Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) darstellen und Schwachstellen optimieren.....	273
Lernfeld 12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren	281
Lernsituation 1:	Regelmäßige interne Besprechung vorbereiten	284
Lernsituation 2:	Innerbetriebliche Schulung planen	287
Lernsituation 3:	Neue Kunden gewinnen – Informationstagung vorbereiten	292
Lernsituation 4:	Tagung außer Haus organisieren	300
Lernsituation 5:	Geschäftsreise zur Kundengewinnung der Blue Design GmbH vorbereiten	311
Lernsituation 6:	Besichtigung der Produktionsstätte des Hauptzulieferers im Ausland organisieren	316
Lernsituation 7:	Einen Messebesuch planen und nachbereiten.....	321
Lernfeld 13	Ein Projekt planen und durchführen	327
Lernsituation 1:	Ein Projekt definieren und initiieren	330
Lernsituation 2:	Einen Projektablauf planen.....	339
Lernsituation 3:	Ein Projekt durchführen und abschließen.....	347

Aufgaben	355
zu Lernfeld 7	356
zu Lernfeld 8	361
zu Lernfeld 9	372
zu Lernfeld 10	384
zu Lernfeld 11	398
zu Lernfeld 12	402
zu Lernfeld 13	408