

Inhaltsverzeichnis

INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

1 Unternehmensbeschreibung	9
2 Auszug aus dem Handelsregister Anlage 1	10
3 Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag	10
4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug)	11
5 Auszug: Kunden- und Lieferantenkonten	12
6 Organigramm der Heinrich KG	13
7 Personalbestand (Auszug)	14
8 Produktionsprogramm – Produktliste, -beschreibung; LVP (Auszug)	15
9 Handelswaren – Warenliste, -beschreibung; LVP (Auszug)	16

LERNFELD 7: GESPRÄCHSSITUATIONEN GESTALTEN

1 Grundlagen der Gesprächsführung beachten	17
2 Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen	20
3 Konflikte in Gesprächssituationen erkennen und lösen	24
4 Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten	27
5 Technische Medien zur Gesprächsführung nutzen	35
6 Geschäftsbesuch empfangen	40
7 Einen Gesprächsleitfaden erstellen und das Gesprächsverhalten optimieren	44

LERNFELD 8: PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN

1 Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln	48
2 Personal beschaffen: intern oder extern?	52
3 Eine Stellenbeschreibung verfassen	54
4 Eine Stellenanzeige gestalten	57
5 Personalauswahlverfahren durchführen	60
6 Assessment-Center zur Personalauswahl nutzen	72
7 Einen Arbeitsvertrag erstellen	75
8 Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und -sicherheit führen	84
9 Ein Human Resource Information System einführen	93
10 Die Arbeitszeit flexibel gestalten	96
11 Die Grundlagen der Entgeltabrechnung erschließen	99
12 Entgelte leistungsorientiert abrechnen	106
13 Entgelte unter Berücksichtigung der Beitragsbemessungsgrenzen abrechnen	110
14 Entgeltabrechnungen mit Excel durchführen	112
15 Entgelte unter Berücksichtigung geldwerter Vorteile abrechnen	114
16 Entgelte unter Berücksichtigung von Mehrarbeit, Urlaubsentgelt und Urlaubsgeld abrechnen	117
17 Mitarbeiter weiterqualifizieren	121
18 Eine Abmahnung rechtssicher verfassen	123

19	Eine ordentliche Kündigung rechtssicher verfassen	125
20	Eine außerordentliche Kündigung rechtssicher verfassen und zustellen	130

LERNFELD 9: LIQUIDITÄT SICHERN UND FINANZIERUNG VORBEREITEN

1	Einen Liquiditätsplan erstellen	136
2	Eine Bonitätsprüfung durchführen	139
3	Das Vorgehen gegen säumige Zahler optimieren	144
4	Rechtsformen von Unternehmen vergleichen	152
5	Für eine Investition eine geeignete Finanzierung vorschlagen	157
6	Eine Produktionsmaschine anschaffen	160
7	Den Lieferantenkredit beurteilen	168
8	Forderungsmanagement – Die Vergabe von Lieferantenkrediten überwachen	171
9	Das Factoring als Finanzierungsalternative einsetzen	173
10	Kreditsicherungsmöglichkeiten auf ihre Eignung prüfen	178
11	Die Zession als Sicherung eines Kredits einsetzen	187
12	Prüfcheck: Finanzierungsalternativen prüfen und absichern	191

LERNFELD 10: WERTSCHÖPFUNGSPROZESSE ERFOLGSORIENTIERT STEUERN

1	Informationen über die Kosten- und Leistungsrechnung beschaffen	194
2	Abgrenzungsrechnung I – Aufwendungen und Erträge unternehmensbezogen abgrenzen	199
3	Abgrenzungsrechnung II – kostenrechnerische Korrekturen vornehmen	201
4	Das Verhalten der Kosten bei Änderungen der Produktionsmenge feststellen	207
5	Eine Kostenstellenrechnung durchführen	210
6	Angebotspreise kalkulieren	215
7	Normalkosten und Istkosten vergleichen	223
8	Schwächen der Vollkostenrechnung analysieren	228
9	Deckungsbeitragsrechnung durchführen	233
10	Die Gewinnschwelle und Preisuntergrenzen bestimmen	236
11	Über die Annahme von Zusatzaufträgen entscheiden	240

LERNFELD 11: GESCHÄFTSPROZESSE DARSTELLEN UND OPTIMIEREN

1	Die Qualität sicherstellen	242
2	Leitungssysteme identifizieren und beurteilen	248
3	Geschäftsprozesse modellieren	256

LERNFELD 12: VERANSTALTUNGEN UND GESCHÄFTSREISEN ORGANISIEREN

1	Eine Messe vor- und nachbereiten	272
2	Grundlagen des Travel-Managements berücksichtigen	289
3	Einen Reiseplan erstellen	296

4	Reisekosten abrechnen	300
5	Reiserichtlinien erstellen	306

LERNFELD 13: EIN PROJEKT PLANEN UND DURCHFÜHREN

1	Ein Firmenjubiläum projektorientiert organisieren	307
---	---	-----