

Inhaltsverzeichnis

Bildquellenverzeichnis	6
------------------------------	---

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

5.1 Wir setzen Marketingmaßnahmen systematisch auf dem Absatzmarkt ein	8
5.2 Wir erforschen den Absatzmarkt	22
5.3 Wir erkennen Angebot und Nachfrage als Einflussgrößen auf den Preis	35
5.4 Wir treffen Entscheidungen im Rahmen der Preispolitik	44
5.5 Wir ermitteln den Nutzen unserer Produkte und Dienstleistungen für unsere Kunden	49
5.6 Wir setzen Instrumente der Kommunikationspolitik ein	57
5.7 Wir werben	63
5.8 Wir schreiben Serienbriefe	75
5.9 Wir gestalten Faltblätter	87
5.10 Wir beachten gesetzliche Regelungen des Wettbewerbs	92
5.11 Wir nutzen Electronic Commerce für Marketingzwecke	102
5.12 Wir wenden verschiedene Instrumente des Kundenbeziehungsmanagements und der After-Sales-Services an.	116

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

6.1 Wir identifizieren Werteströme anhand von Belegen	126
6.2 Wir informieren uns über die Anforderungen an eine ordnungsgemäße Buchführung	131
6.3 Wir erkennen die umsatzsteuerlichen Besonderheiten von Umsätzen	137
6.4 Wir erkennen die Bilanz als Grundlage der Buchführung	144
6.5 Wir planen den Ablauf der Belegbearbeitung	149
6.6 Wir informieren uns über den organisatorischen Aufbau der Buchführung	153
6.7 Wir führen Bestandskonten im Grundbuch	159
6.8 Wir führen Bestandskonten im Hauptbuch	167
6.9 Wir buchen auf Erfolgskonten im Grund- und Hauptbuch	177
6.10 Wir ermitteln den Erfolg des Unternehmens	187
6.11 Wir führen eine Inventur durch und erstellen ein Inventar	194
6.12 Wir schließen Bestandskonten ab	204
6.13 Wir berechnen die Umsatzsteuerzahllast und erstellen Umsatzsteuervoranmeldungen	211
6.14 Wir führen Warenbuchungen durch	222
6.15 Wir berücksichtigen die buchhalterischen Besonderheiten beim Einkauf von Waren	234
6.16 Wir berücksichtigen die buchhalterischen Besonderheiten beim Verkauf von Waren	241
6.17 Wir korrigieren Abweichungen zwischen Istbeständen aus der Inventur und Sollbeständen aus der Buchführung	249
6.18 Wir berücksichtigen Wertminderungen im Anlagevermögen buchhalterisch	255
6.19 Wir analysieren den Erfolg des Unternehmens mithilfe von Kennzahlen	263

Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen

7.1	Wir kommunizieren im Berufsleben	272
7.2	Wir unterstützen Gespräche mit der Körpersprache	284
7.3	Wir verwenden Sprache als Instrument in erfolgreichen Gesprächen	296
7.4	Wir lenken Gespräche mit Fragen	303
7.5	Wir verhandeln	310
7.6	Wir führen Beratungsgespräche durch	318
7.7	Wir kommunizieren mit dem Telefon	332
7.8	Wir führen Konfliktgespräche im Rahmen von Beschwerden durch	337
7.9	Wir führen im Unternehmen Mitarbeitergespräche	347

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

8.1	Wir erkennen den Einfluss gesamtwirtschaftlicher Daten auf die Personalentwicklung in unserem Unternehmen	354
8.2	Wir führen personalwirtschaftliche Aufgaben durch	364
8.3	Wir planen den Personalbedarf eines Unternehmens	373
8.4	Wir wirken bei der Einstellung von neuen Mitarbeitern mit	378
8.5	Wir wirken bei der Erstellung von Arbeitsverträgen mit	384
8.6	Wir führen die Personalverwaltung durch	388
8.7	Wir schützen Daten vor Missbrauch, Verlust oder Beschädigung	398
8.8	Wir wenden verschiedene Maßnahmen des Personaleinsatzes an	406
8.9	Wir erstellen Entgeltabrechnungen	416
8.10	Wir fördern das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern	423
8.11	Wir wirken bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen mit	428
	Sachwortverzeichnis	438