

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1	Marktsituation analysieren	15
2	Fragebogen erstellen und auswerten	19
3	Absatzpolitische Ziele ableiten	21
3.1	Käufer und Verkäufermarkt	21
3.2	Absatzpolitische Ziele	22
3.3	Preisfestsetzung mithilfe von Modellen: Modell des vollkommen polypolistischen Marktes	23
3.3.1	Markt	23
3.3.2	Anzahl der Marktteilnehmer	24
3.3.3	Voraussetzungen (Prämissen) des vollkommenen Marktes	24
3.3.4	Preisbildungsmodell beim vollkommenen Polypol	25
3.4	Preisstrategien	26
3.4.1	Konkurrenzorientierte Preispolitik	27
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten	28
5	Werbung planen	29
5.1	Werbeplan.	29
5.2	Werbung in sozialen Netzwerken.	31
6	Marketingkonzept erstellen	33
6.1	Preispolitik.	33
6.1.1	Kostenorientierte Preispolitik	33
6.1.2	Nachfrageorientierte (kundenorientierte) Preispolitik	34
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	34
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	36
6.1.3	Konkurrenzorientierte Preispolitik	38
6.2	Kommunikationspolitik	38
6.2.1	Kommunikationspolitische Maßnahmen	38
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten.	39
7.1	Werbebrief	40
7.2	Aktuelle Kommunikationswege im Rahmen der Kommunikationspolitik	41
8	Grenzen der Werbung festlegen	43
8.1	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG)	43
8.2	Organisationen zur Überwachung des Wettbewerbs	44

9	Marketingmaßnahmen bewerten	46
9.1	Werbeerfolgskontrolle	46
9.2	Auswirkungen der Marketingmaßnahmen auf die Gesellschaft	48

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

1	Kurzüberblick des Geschäftsprozesses	50
2	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	51
2.1	Stellung eines Unternehmens im Wirtschaftsprozess	51
2.2	Funktionen und Aufteilung des Rechnungswesens	52
2.3	Belege als Grundlage für Geschäftsvorfälle.	52
2.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	53
3	Buchen auf Bestandskonten.	55
3.2	Werteveränderungen in der Bilanz.	57
3.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten.	58
3.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	61
3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto).	63
4	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten).	65
4.1	Kurzüberblick zur Gewinn-und-Verlust-Rechnung (GuV)	65
4.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	66
4.3	Buchen mit Buchungssätzen	68
4.4	Doppelte Erfolgsermittlung	68
4.5	Vollständiger Geschäftsgang	69
5	Kontenrahmen und Kontenplan	70
6	Buchen mit Umsatzsteuer	71
7	Buchungen im Einkauf und Verkauf.	76
7.1	Überblick Materialarten	76
7.2	Aufwandsrechnerisches Verfahren	76
7.3	Preisnachlässe beim Einkauf.	77
7.4	Preisnachlässe beim Verkauf.	81
8	Periodenabschluss durchführen	85
8.1	Inventur und Inventar	85
8.2	Notwendigkeit von Korrekturen.	86
8.3	Veränderungen der Materialbestände	86
8.4	Bestandsveränderungen an unfertigen und fertigen Erzeugnissen	87
8.5	Abschreibungen beim Anlagevermögen	88
9	Jahresabschluss erstellen	89
9.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz.	89
9.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	90
9.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick).	92
9.3.1	Ziele der Bewertung	92

9.3.2	Bewertungsgrundsätze nach § 252 HGB	93
10	Anlagevermögen bewerten	94
10.1	Anschaffungskosten	94
10.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	95
10.3	Geringwertige Wirtschaftsgüter	97
10.4	Bewertungsmaßstäbe	97
11	Rückstellungen	98
12	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	100
12.1	Problemstellung	100
12.2	Vorbereitende Maßnahmen	100
12.3	Kennzahlenanalyse	101

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	106
1.1	Interne und externe Kommunikation	106
1.2	Kommunikationsmodelle	106
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell	106
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat	107
1.2.3	Eisberg-Modell	108
1.3	Gesprächsarten	108
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	109
2.1	Aktives Zuhören	109
2.2	Ich-Botschaften	110
2.3	Fragetechniken	110
2.4	Argumentation	112
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation	112
2.4.2	Aufbau einer Argumentation	113
2.5	Gesprächsregeln	113
3	Vorbereitung von Gesprächen	114
3.1	Gesprächsziele	114
3.2	Gesprächsstrukturierung	115
3.3	Gesprächsumgebung	115
4	Durchführung von Gesprächen	116
4.1	Körpersprache	117
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung	117
4.1.2	Gestik	117
4.1.3	Mimik	118
4.1.4	Distanz	118
4.2	Informations- und Beratungsgespräche	119
5	Nachbereitung von Gesprächen	119
6	Konfliktgespräche	120

6.1	Ablauf eines Konfliktgespräches	121
6.2	Kritikfähigkeit	121
6.3	Gewaltfreie Kommunikation	122
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch	123
7	Technische Medien der Kommunikation	124
7.1	Telefongespräche	124
7.2	Videokonferenzen	127
7.3	Webkonferenzen	127

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaft	129
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	129
1.2	Aufgaben und Ziele	129
2	Personalbedarfsplanung	130
2.1	Personalbestandsplanung	130
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	131
2.2.1	Kennzahlenmethode	131
2.2.2	Stellenplanmethode	132
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung	132
3	Personalbeschaffung	134
3.1	Interne und externe Beschaffung	134
3.2	Stellenanzeige	135
3.3	Personalauswahl	135
3.3.1	Die Bewerbung	135
3.3.2	Bewerberauswahl	136
3.4	Bewerbungsgespräch	137
4	Arbeitsverträge schließen	138
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse	138
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte	139
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	141
4.3.1	Betriebsvereinbarungen	141
4.3.2	Arten von Tarifverträgen	141
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen	142
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	143
4.4	Arbeitsverträge	144
4.4.1	Grundlagen	144
4.4.2	Arten	145
5	Personalfreisetzung	146
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	146
5.2	Ordentliche Kündigung	147
5.2.1	Fristen	147

5.2.2	Termin	147
5.2.3	Gründe	148
5.3	Außerordentliche Kündigung	148
5.4	Ablauf einer Kündigung	148
5.4.1	Form	148
5.4.2	Kündigungsschutz	149
5.4.3	Sozialauswahl	149
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates	150
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter bei Kündigung	150
6	Personalbetreuung	152
6.1	Arbeitszeitmodelle	152
6.2	Personalunterlagen	153
6.3	Personaleinsatzplanung	153
6.3.1	Formen	153
6.3.2	Einflussfaktoren	154
6.4	Personalstatistik	155
6.5	Personalentwicklung	157
6.6	Personalbeurteilung	158
6.7	Das Arbeitszeugnis	160
7	Entlohnung	160
7.1	Entgeltformen	160
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung	161
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (2017)	161
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze	162
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze	163
7.2.4	Lohnsteuerklassen	163
7.2.5	Ermittlung der Lohnsteuer	163
7.2.6	Berechnung	164
7.2.7	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer	166
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	168

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	170
2	Liquidität planen	171
3	Liquidität bewerten	173
4	Zahlungseingänge sichern	174
5	Zahlungseingänge überwachen	175
6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	186
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung	186
6.2	Überblick Rechtsformen der Unternehmen	187
6.2.1	Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform	187

6.2.2	Einzelunternehmen	188
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	190
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	192
6.3	Finanzierungsarten	193
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) . . .	194
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	197
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	197
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	198
7.2	Factoring	200
8	Investition langfristig finanzieren	202
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung	202
8.2	Leasing	205
9	Kreditaufnahme vorbereiten	214
9.1	Kreditprüfung	215
9.2	Kreditsicherheiten	216
9.2.1	Bürgschaft	216
9.2.2	Sicherungsübereignung	217
9.2.3	Eigentumsvorbehalt	218
9.2.4	Lombardkredit	218
9.2.5	Grundpfandrechte	221

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Kurzüberblick des Geschäftsprozesses	223
2	Abgrenzungsrechnung	224
2.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	224
2.2	Kalkulatorische Kosten	226
2.3	Ergebnistabelle	228
3	Vollkostenrechnung	231
3.1	Überblick	231
3.2	Kostenartenrechnung	231
3.3	Kostenstellenrechnung (BAB)	231
3.4	Kostenträgerstückrechnung	233
3.4.1	Ist-Kosten und Normalkosten	233
3.4.2	Überblick: Kalkulation in einem Handelsbetrieb	233
3.4.3	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb	234
3.4.4	Kalkulation in einem Handelsbetrieb	234
3.4.4.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation)	234
3.4.4.2	Nachkalkulation	236
3.5	Kostenträgerzeitrechnung	236
3.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene	237

3.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene	237
3.6	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.5.	237
4	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	241
4.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung	241
4.2	Problemgebiete der Vollkostenrechnung	242
4.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten	243
4.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	244
4.5	Gewinnschwelle	246
4.5.1	Kapazität und Beschäftigung	247
4.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren	247
4.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen	250
4.7	Annahme eines Zusatzauftrages	251
4.8	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.7.	252

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	254
2	Schnittstellen erkennen	255
3	Prozesse darstellen.	256
3.1	Prozesse als EPK darstellen.	256
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen.	260
4	Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen	261
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation	261
4.2	Aufbauorganisation	261
4.3	Führungsstil.	264
5	Schwachstellenanalyse durchführen.	265
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5.	266

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen.	272
1.1	Veranstaltungsarten.	272
1.2	Rahmenbedingungen	274
1.2.1	Rechtliche Vorschriften	274
1.2.2	Versicherungen	275
2	Vorbereitung von Veranstaltungen.	275
2.1	Planungsmodule	276
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm	276
2.3	Veranstaltungsort	276
2.4	Veranstaltungsraum.	276
2.5	Einladungsschreiben	278
3	Durchführung von Veranstaltungen	279

3.1	Ablauf- und Arbeitsplan	279
3.2	Gästebetreuung	279
3.3	Äußeres Erscheinungsbild	280
3.4	Rahmenprogramm	280
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	281
4.1	Abschlussarbeiten	281
4.2	Erfolgsmessung	281
4.3	Abrechnung	282
5	Planung von Geschäftsreisen	282
5.1	Rahmenbedingungen	282
5.2	Reiserichtlinien	283
5.3	Reiseinformationen	283
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	285
6.1	Wahl des Verkehrsmittels	285
6.1.1	Reisen mit dem Auto	286
6.1.2	Reisen mit der Bahn	286
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug	287
6.2	Hotelbuchung	287
6.3	Reiseplan	288
6.4	Reisemappe	288
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	289
7.1	Abschlussarbeiten	289
7.2	Reisekostenabrechnung	290

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

1	Merkmale eines Projekts	292
2	Projektbeteiligte	292
3	Projektphasen	293
3.1	Projektvorbereitung	293
3.1.1	Ideenfindung	293
3.1.2	Ziele definieren	294
3.1.3	Projektskizze	294
3.1.4	Entscheidung	294
3.2	Projektplanung (Planung)	294
3.2.1	Projektstrukturplan	294
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben	295
3.2.3	Projektablaufplan	296
3.2.4	Terminplanung	296
3.2.5	Ressourcenplan	296
3.2.6	Kostenplan	296
3.3	Projektdurchführung (Steuerung)	297

3.4	Projektabschluss (Kontrolle)	297
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3.	298

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem.	299
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	299
1.2	Das Ausbildungsverhältnis mit Exkurs Zeugnis	300
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	310
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	312
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	312
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz.	315
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem BetrVG Betriebsverfassungsgesetz. .	317
3.1	Allgemeine Grundlagen.	317
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung	319
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung	321
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3.	322
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung.	327
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	327
4.2	Betriebsvereinbarung.	331
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	331
5	Das System der sozialen Absicherung	336
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2017)	336
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	337
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	338
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	342
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	342
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	345
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung	346
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	347
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8.	347
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle + Lösungen (Stand: 01/2017)	350
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	353

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	400
1.1	Wirtschaftskreislauf	400

1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	402
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	405
2	Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft	409
3	Kooperation und Konzentration.	412
3.1	Grundlagen.	412
3.2	Kartell und Kartellverbot	413
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	417
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3.	418
4	Markt und Preis.	419
4.1	Markt und Marktformen	419
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	422
4.3	Die Marktpreisbildung.	428
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt.	428
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	431
4.3.3	Markteingriffe des Staates	437
4.3.4	Angebotsmonopol.	440
4.3.5	Angebotsoligopol	445
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	448

Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen

1	Wirtschaftspolitische Ziele	461
1.1	Grundlagen.	461
1.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	462
1.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	464
1.4	Aufgaben	465
1.5	Prüfungsaufgaben	467
2	Konjunktur und Konjunkturpolitik	470
2.1	Der Konjunkturzyklus.	470
2.2	Konjunkturindikatoren.	472
2.3	Aufgaben	473
2.4	Konjunkturpolitik (allgemein)	475
2.5	Wirtschaftspolitische Konzeptionen	477
2.6	Prüfungsaufgaben	479
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	486
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft.	486
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	487
3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit.	487
3.4	Aufgaben (Grundwissen).	488
3.5	Prüfungsaufgaben	490

4	Der Wert des Geldes und seine Messung	491
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	491
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	492
4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen)	493
4.4	Auswirkungen von Inflation	493
4.5	Aufgaben (Grundwissen)	495
5	Geldtheorie und Geldpolitik	497
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	497
5.2	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	502
5.3	Geldpolitik der EZB	504
5.3.1	Offenmarktgeschäfte der EZB	504
5.3.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften.	507
5.3.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht)	508
5.3.4	Aufgaben	510
5.4	Prüfungsaufgaben	513
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO	514
6.1	Europäische Integration.	514
6.2	Globalisierung	520
6.3	Freihandel – Protektionismus	521
6.4	WTO	521
6.5	Aufgaben	522
6.6	Prüfungsaufgaben	522

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2015/2016

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2015/2016	523
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2016.	543
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2016/2017	561

Komplette Prüfungsaufgaben Sommer 2017

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2017	579
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2017.	595

Schulkontenrahmen Industrie	603
---------------------------------------	-----