

Kundenbeziehungsprozesse

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

1	Marktsituation analysieren	9
2	Fragebogen erstellen und auswerten	10
3	Absatzpolitische Ziele ableiten	10
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten	12
5	Werbung planen	12
6	Marketingkonzept erstellen	13
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze	13
6.1.2.2	Preisdifferenzierung	14
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten	15
8	Grenzen der Werbung festlegen	16
9	Marketingmaßnahmen bewerten	16

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

2	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens	17
3	Buchen auf Bestandskonten	18
3.1	Kurzüberblick zur Bilanz	18
3.2	Werteveränderungen in der Bilanz	18
3.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	18
3.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen	19
3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto)	20
4	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	21
4.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	21
4.2	Auflösung der GuV in Unterkonten	22
4.3	Buchen mit Buchungssätzen	22
4.4	Doppelte Erfolgsermittlung	23
4.5	Vollständiger Geschäftsgang	23
5	Kontenrahmen und Kontenplan	25
6	Buchen mit Umsatzsteuer	26
7	Buchungen im Einkauf und Verkauf	27
7.3	Preisnachlässe beim Einkauf	27
7.4	Preisnachlässe beim Verkauf	28
8	Periodenabschluss durchführen	29
8.1	Inventur und Inventar	29
9	Jahresabschluss erstellen	30
9.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz	30

9.2	Grundlagen des Jahresabschlusses	31
9.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick)	31
9.3.1	Ziele der Bewertung	31
9.3.2	Bewertungsgrundsätze nach § 252 HGB	31
10	Anlagevermögen bewerten	32
10.1	Anschaffungskosten	32
10.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	33
11	Rückstellungen	33
12	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	34
12.2	Vorbereitende Maßnahmen	34
12.3	Kennzahlenanalyse	34

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	37
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	38
3	Vorbereitung von Gesprächen	40
4	Durchführung von Gesprächen	41
5	Nachbereitung von Gesprächen	42
6	Konfliktgespräche	43
7	Technische Medien der Kommunikation	44

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

2	Personalbedarfsplanung	47
3	Personalbeschaffung	48
4	Arbeitsverträge schließen	49
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse + 4.2 Arbeitnehmerschutzrechte	49
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	50
4.4	Arbeitsverträge	51
5	Personalfreisetzung	52
6	Personalbetreuung	54
6.1	Arbeitszeitmodelle + 6.2 Personalunterlagen + 6.3 Personaleinsatzplanung	54
6.4	Personalstatistik	56
6.5	Personalentwicklung + 6.6 Personalbeurteilung	58
7	Entlohnung	59
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	62

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	64
2	Liquidität planen	64
3	Liquidität bewerten	64
4	Zahlungseingänge sichern	65

5	Zahlungseingänge überwachen	65
6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	66
6.2.2	Einzelunternehmen	66
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	67
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	68
6.3	Finanzierungsarten	68
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	68
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	71
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	71
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	71
7.2	Factoring	71
8	Investition langfristig finanzieren	71
9	Kreditaufnahme vorbereiten	74
9.1	Kreditprüfung	74
9.2	Kreditsicherheiten	75

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

2	Abgrenzungsrechnung	77
2.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	77
2.2	Kalkulatorische Kosten	77
2.3	Ergebnistabelle	78
3	Vollkostenrechnung	80
3.6	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.5	80
4	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	82
4.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	82
4.5	Gewinnschwelle	83
4.8	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.7	87

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	89
2	Schnittstellen erkennen	89
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5	89

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen	95
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	97
3	Durchführung von Veranstaltungen	98
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	99
5	Planung von Geschäftsreisen	99
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	101
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	103

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	104
---	----------------------------------------	-----

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	106
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	106
1.2	Das Ausbildungsverhältnis mit Exkurs Zeugnis	106
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	111
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	112
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	112
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	113
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	114
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	114
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	120
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	120
5	Das System der sozialen Absicherung	125
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	125
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	130

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	150
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	150
2	Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft	154
3	Kooperation und Konzentration	156
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	156
4	Markt und Preis	158
4.1	Markt und Marktformen	158
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	160
4.3	Die Marktpreisbildung	166
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	166
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	169
4.3.3	Markteintriffe des Staates	175
4.3.4	Angebotsmonopol	178
4.3.5	Angebotsoligopol	183
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	186

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

1	Wirtschaftspolitische Ziele	197
1.4	Aufgaben	197
1.5	Prüfungsaufgaben	201
2	Konjunktur und Konjunkturpolitik	203
2.3	Aufgaben	203
2.4	Konjunkturpolitik (allgemein)	205
2.6	Prüfungsaufgaben	207
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	210
3.4	Aufgaben (Grundwissen)	210
3.5	Prüfungsaufgaben	211
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	212
4.5	Aufgaben (Grundwissen)	212
5	Geldtheorie und Geldpolitik	215
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	215
5.2	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	217
5.3	Geldpolitik der EZB	218
5.3.4	Aufgaben	218
5.4	Prüfungsaufgaben	222
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO	223
6.5	Aufgaben	223
6.6	Prüfungsaufgaben	224

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Winter 2015/2016

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2015/2016	225
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2016	235
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2016/2017	241

Komplette Prüfungsaufgaben Sommer 2017

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2017	247
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2017	253