

Vorwort	3
Kundenbeziehungsprozesse	
Kundenbeziehungen und Kommunikation – Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten	7
Kundenbeziehungen und Kommunikation –	
Die eigene Rolle als Dienstleister bei Kommunikationsanlässen berücksichtigen	13
Kundenbeziehungen und Kommunikation – Informationen kundengerecht aufbereiten	21
Kundenbeziehungen und Kommunikation – Die Bedeutung des Kundenservices für die Kundenzufriedenheit	23
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung –	
Kundenaufträge annehmen, bearbeiten und dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten	39
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen	47
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	65
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Vor- und Nachkalkulation durchführen und auswerten	71
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Beschwerden und Reklamationen bearbeiten	83
Personalbezogene Aufgaben – Personaleinsatzplanung unterstützen und Arbeitszeitregelungen berücksichtigen	93
Personalbezogene Aufgaben – Dienstreiseanträge und Reisekostenabrechnungen vorbereiten	105
Bei der Bearbeitung von Mitarbeiterdaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten – Datenpflege durchführen	109
Bereichsbezogene Personalstatistiken führen und auswerten	115
Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Ausbildungsbetrieb geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten	119
Arbeitsverträge unter Berücksichtigung arbeits-, steuer- und sozialversicherungsrechtlicher Auswirkungen unterscheiden	129
Positionen der eigenen Entgeltaufrechnung erklären	133
Kaufmännische Steuerung	159
Information, Kommunikation, Kooperation – Aufgaben im Team planen	179
Information, Kommunikation, Kooperation – Projekte planen, durchführen und kontrollieren	181
Information, Kommunikation, Kooperation – Zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen	189
Wirtschafts- und Sozialkunde	
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Zielsetzung und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes	191
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Rechtsform des Ausbildungsbetriebes	201
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Investition und Finanzierung	209
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Organisation und Ablauf	221
Produkt- und Dienstleistungsangebot	227
Berufsbildung	235
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	245
Umweltschutz	249
Bildquellenverzeichnis	253
Sachwortverzeichnis	254