

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1. Praktische Hinweise zur Vorbereitung und Durchführung des Prüfungsgesprächs	11
1.1 Vor dem Prüfungsgespräch	11
1.2 Während des Prüfungsgesprächs	12
1.3 Nach dem Prüfungsgespräch	14
2. Situationsaufgaben zu den Wahlqualifikationen	15
2.1 Auftragssteuerung und -koordination	15
2.1.1 Auftragsinitiierung	17
2.1.2 Auftragsabwicklung	19
2.1.3 Auftragsabschluss	21
2.1.4 Auftragsnachbereitung	22
2.2 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	23
2.2.1 Finanzbuchhaltung	24
2.2.2 Kosten- und Leistungsrechnung	26
2.2.3 Controlling	29
2.3 Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	31
2.3.1 Laufende Buchführung	32
2.3.2 Entgeltabrechnung	33
2.3.3 Betriebliche Kalkulation	34
2.3.4 Betriebliche Auswertungen	35
2.4 Einkauf und Logistik	36
2.4.1 Bedarfsermittlung	37
2.4.2 Operativer Einkaufsprozess	38
2.4.3 Strategischer Einkaufsprozess	39
2.4.4 Lagerwirtschaft	41
2.5 Marketing und Vertrieb	42
2.5.1 Marketingaktivitäten	43
2.5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	45
2.5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung	46
2.6 Personalwirtschaft	47
2.6.1 Personalsachbearbeitung	48

2.6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung	50
2.7 Assistenz und Sekretariat	53
2.7.1 Sekretariatsführung	54
2.7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	55
2.7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen	56
2.8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	60
2.8.1 Öffentlichkeitsarbeit	61
2.8.2 Veranstaltungsmanagement	64
3. Lösungen zu den Situationsaufgaben	67
3.1 Auftragssteuerung und -koordination	67
3.1.1 Auftragsinitiierung	67
3.1.2 Auftragsabwicklung	69
3.1.3 Auftragsabschluss	71
3.1.4 Auftragsnachbereitung	72
3.2 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle	73
3.2.1 Finanzbuchhaltung	73
3.2.2 Kosten- und Leistungsrechnung	75
3.2.3 Controlling	78
3.3 Kaufmännische Abläufe in kleinen und mittleren Unternehmen	80
3.3.1 Laufende Buchführung	80
3.3.2 Entgeltabrechnung	81
3.3.3 Betriebliche Kalkulation	82
3.3.4 Betriebliche Auswertungen	83
3.4 Einkauf und Logistik	84
3.4.1 Bedarfsermittlung	84
3.4.2 Operativer Einkaufsprozess	85
3.4.3 Strategischer Einkaufsprozess	86
3.4.4 Lagerwirtschaft	88
3.5 Marketing und Vertrieb	89
3.5.1 Marketingaktivitäten	89
3.5.2 Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen	91
3.5.3 Kundenbindung und Kundenbetreuung	92

3.6 Personalwirtschaft	93
3.6.1 Personalsachbearbeitung	93
3.6.2 Personalbeschaffung und -entwicklung	95
3.7 Assistenz und Sekretariat	98
3.7.1 Sekretariatsführung	98
3.7.2 Terminkoordination und Korrespondenzbearbeitung	99
3.7.3 Organisation von Reisen und Veranstaltungen	100
3.8 Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement	104
3.8.1 Öffentlichkeitsarbeit	104
3.8.2 Veranstaltungsmanagement	109
Stichwortverzeichnis	113