

Inhaltsverzeichnis

Modellunternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	XV
Firmenporträt	XV
Organigramm	XVI
Kundenverzeichnis (Auszug)	XVII
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	XVIII
Produktliste (Auszug)	XIX
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) „Büromöbel Hauser & Schulte GmbH“	XX
 Lernsituation 1: Ware nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten beschaffen	 1
1.1 Lernaufgabe	2
Warum bietet die digitale Unterstützung von der Geschäftsprozessorientierung die Möglichkeit, eine höhere Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu erreichen?	2
1.2 Lernaufgabe	3
Welche Darstellungsform verwende ich jeweils für die verschiedenen Geschäfts- und Arbeitsprozesse?	3
1.3 Lernaufgabe	5
Welche Prinzipien berücksichtige ich beim Einkauf der verschiedenen Beschaffungsobjekte?	5
1.4 Lernaufgabe	6
Wie ermittle ich den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern?	6
1.5 Lernaufgabe	8
Wie finde ich einen geeigneten Lieferanten?	8
1.6 Lernaufgabe	10
Bei welchem Lieferanten bestelle ich?	10
1.7 Lernaufgabe	17
Welche Arbeitsschritte sind notwendig, um eine rechtsgültig formulierte Bestellung zu versenden?	17
1.8 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	18
Wie finde ich nach quantitativen und qualitativen Aspekten den geeignetsten Lieferanten?	18
 Lernsituation 2: Vertragsstörungen mit Lieferanten rechtsgültig behandeln	 21
2.1 Lernaufgabe	22
Wie erkenne ich, ob ein Vertrag nichtig oder anfechtbar ist?	22
2.2 Lernaufgabe	23
Wie reagiere ich auf eine mangelhafte Lieferung?	23
2.3 Lernaufgabe	24
Wie reagiere ich auf nicht eintreffende Warenlieferungen?	24
2.4 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	25
Wie verhalte ich mich bei identifizierten Vertragsstörungen?	25
 Lernsituation 3: Lagerhaltungsprozesse planen, steuern und kontrollieren	 27
3.1 Lernaufgabe	28
Welche Tätigkeiten habe ich bei der Warenannahme zu erledigen?	28
3.2 Lernaufgabe	29
Wo und wie wird Ware artgerecht gelagert?	29
3.3 Lernaufgabe	30
Welche Tätigkeiten fallen beim Warenausgang an?	30
3.4 Lernaufgabe	31
Wie wird die Lagerhaltung optimiert und dauerhaft richtig kontrolliert sowie die Kosten gesenkt?	31

3.5 Lernaufgabe	33
Was macht ein Unternehmen mit den vielen Verpackungen?	33
3.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	35
Wie verhalten Sie sich bei Lagerprozessen angemessen und realisieren zudem Verbesserungsmöglichkeiten?	35
Lernsituation 4: Marktforschung betreiben, um Werbemaßnahmen zu empfehlen	37
4.1 Lernaufgabe	38
Wie schaffe ich eine langfristige Kundenbindung?	38
4.2 Lernaufgabe	39
Wie ermittle ich die geeignete Zielgruppe für das Produkt?	39
4.3 Lernaufgabe	40
Wie komme ich mithilfe eines quantitativ erstellten Fragebogens zu einem aussagekräftigen Ergebnis?	40
4.4 Lernaufgabe	42
Wie erweitere ich mithilfe einer qualitativen Befragung die quantitativ vorliegenden Ergebnisse? ..	42
4.5 Lernaufgabe – Reflexion	43
Wodurch zeichnen sich Marktforschungsmethoden aus, die geeignet sind, eine Produktneueinführung zu empfehlen oder zu verwerfen?	43
Lernsituation 5: Verkaufsfördernde Marketingmaßnahmen planen und vorbereiten	45
5.1 Lernaufgabe	46
Welche Anpassungen sind im Laufe der Zeit beim Bürostuhl erforderlich, damit dieser weiterhin erfolgreich verkauft wird?	46
5.2 Lernaufgabe	47
Welche Strategien beachte ich bei der Festlegung des Preises für den Bürostuhl?	47
5.3 Lernaufgabe	48
Welche Absatzwege eignen sich für den Bürostuhl?	48
5.4 Lernaufgabe	49
Welche Kommunikationsinstrumente wende ich für unser Werbevorhaben Einführung des „Swopper Bürostuhls“ an?	49
5.5 Lernaufgabe	50
Welche ökonomisch sinnvollen Marketingmaßnahmen eignen sich für die Einführung des „Swopper Bürostuhls“?	50
5.6 Lernaufgabe	53
Wie organisieren Sie eine verkaufsfördernde Werbemaßnahme, um Imagepflege für die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH zu betreiben?	53
5.7 Lernaufgabe – Reflexion	54
Wie ist es einem Unternehmen möglich, auf einem Käufermarkt Nachfrage für seine Produkte zu schaffen?	54
Lernsituation 6: Online-Kommunikationsmaßnahmen auswählen	57
6.1 Lernaufgabe	58
Welche Website-Optimierung bietet sich für unser Unternehmen an, um Neukunden zu gewinnen bzw. Bestandskunden zu binden?	58
6.2 Lernaufgabe	60
Welche Möglichkeiten bieten mir Analyse-Tools für die eigenen Online-Marketingmaßnahmen?	60
6.3 Lernaufgabe	61
Welcher Marketing-Mix bringt mir den gewünschten Erfolg für die Unternehmenszielerreichung?	61
6.4 Lernaufgabe – Reflexion	63
Welche Möglichkeiten bieten sich an, ein wirtschaftlich wirksames Online-Marketing durchzuführen?	63

Lernsituation 7: Betriebliche Zahlungsströme identifizieren und den Liquiditätsstatus feststellen	65
7.1 Lernaufgabe	66
Welche betrieblichen Zahlungsströme ergeben sich aus den vorliegenden Belegen der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	66
7.2 Lernaufgabe	70
Wie stelle ich den Liquiditätsstatus einer Unternehmung fest?	70
7.3 Lernaufgabe – Reflexion	73
Inwiefern gewährleisten Zahlungsströme die Liquidität der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH? ..	73
 Lernsituation 8: Liquidität durch Kreditprüfung sowie ein geeignetes Forderungsmanagement sichern	 75
8.1 Lernaufgabe	76
Wozu dient eine fundierte Kreditprüfung bei Vertragspartnern?	76
8.2 Lernaufgabe	77
Wie reagiere ich mithilfe des Forderungsmanagements angemessen auf Zahlungsstörungen?	77
8.3 Lernaufgabe – Reflexion	79
Welche Maßnahmen sichern die Liquidität eines Unternehmens?	79
 Lernsituation 9: Liquidität durch Finanzierung sichern	 81
9.1 Lernaufgabe	82
Wie sichere ich die Liquidität im Leistungserstellungsprozess am kostengünstigsten?	82
9.2 Lernaufgabe	83
Welche Finanzierungsarten sichern die Liquidität der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	83
9.3 Lernaufgabe	84
Welche Alternativen der Fremd- bzw. Kreditfinanzierung empfehle ich für die geplanten Investitionen der Büromöbel GmbH?	84
9.4 Lernaufgabe	86
Wofür entscheide ich mich: Kreditaufnahme oder Leasing?	86
9.5 Lernaufgabe	89
Wie ermittle ich den kostengünstigsten Kredit?	89
9.6 Lernaufgabe – Reflexion	92
Welche Gesichtspunkte sind vor einer gewünschten Investition zu bedenken?	92
 Lernsituation 10: Geeignete Rechtsform für Unternehmen bestimmen	 94
10.1 Lernaufgabe	95
Welche Merkmale unterstütze ich bei der Wahl einer geeigneten Rechtsform?	95
10.2 Lernaufgabe	97
Welche Maßnahmen sind notwendig, um Investitionen zu ermöglichen?	97
 Lernsituation 11: Personal bedarfsorientiert beschaffen	 99
11.1 Lernaufgabe	100
Welche Aufgaben übernimmt die Personalabteilung?	100
11.2 Lernaufgabe	101
Welches Personal benötigt Büromöbel Hauser & Schulte GmbH im kommenden Halbjahr?	101
11.3 Lernaufgabe	104
Welche Wege der Personalbeschaffung eignen sich für die Einstellung eines/einer fachlich und sozial kompetenten Kaufmanns/-frau für Büromanagement?	105
11.4 Lernaufgabe	106
Welche Maßnahmen eignen sich, um den passenden Mitarbeiter zu finden?	106

11.5 Lernaufgabe – Reflexion	107
Welche Aufgaben gehören zur Personalbeschaffung, um kompetente Mitarbeiter zur Verfügung zu haben?	107
Lernsituation 12: Personal rechtskonform verwalten	110
12.1 Lernaufgabe	111
Welche Formalitäten fallen bei einer Neueinstellung an?	111
12.2 Lernaufgabe	112
Wie ermittle ich das Brutto-/Nettoentgelt?	112
12.3 Lernaufgabe	114
Welche arbeitsrechtlichen Termine und Fristen sind zu überwachen, damit keine Unannehmlichkeiten entstehen?	114
12.4 Lernaufgabe	115
Wie erstelle ich eine aussagekräftige Personalstatistik, die die zukünftige Personalplanung unterstützt?	115
12.5 Lernaufgabe – Reflexion	116
Welche Aufgaben fallen der Personalverwaltung zu?	116
Lernsituation 13: Personal fördern und motivieren	118
13.1 Lernaufgabe	119
Welche Maßnahmen eignen sich für die Förderung/Motivation der Mitarbeiter?	119
13.2 Lernaufgabe	119
Wie führe ich Mitarbeitergespräche, in denen gemeinsam mit dem Mitarbeiter Zielvereinbarungen festgelegt werden?	119
13.3 Lernaufgabe – Reflexion	120
Welche Konzepte zur Mitarbeiterförderung werden eine stärkere Mitarbeiterbindung bewirken? ..	120
Lernsituation 14: Arbeitsverhältnis beenden	123
14.1 Lernaufgabe	124
Welchen Stellenwert nimmt ein Arbeitszeugnis ein – welche Rechte hat ein Arbeitnehmer?	124
14.2 Lernaufgabe	125
Wie verhält sich die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH rechtlich korrekt, wenn Mitarbeiter sich falsch verhalten?	125
14.3 Lernaufgabe – Reflexion	126
Wie werden Arbeitsverhältnisse im Sinne der Mitarbeiter rechtlich korrekt beendet?	126
Manual 15: Ware nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten beschaffen	128
Digitale Unterstützung der Geschäftsprozesse (LA 1.1)	128
Geschäftsprozessorganisation (GPO)	128
Arten von Geschäftsprozessen (GP)	129
Kunden eines Prozesses	130
Schnittstellen zwischen den Prozessen (LA 1.2)	131
Darstellung von Geschäftsprozessen (LA 1.2)	132
Beschaffungsplanung	139
Beschaffungsobjekte (LA 1.3)	139
Ökonomisches und ökologisches Prinzip (LA 1.3)	140
Zeitplanung – Bestellpunkt- und Bestellrhythmusverfahren (LA 1.4)	142
Bestellpunktverfahren (LA 1.4)	143
Bestellrhythmusverfahren (LA 1.4)	143
Bestell- und Lagerhaltungskosten (LA 1.4)	143
Mengenplanung – die optimale Bestellmenge (LA 1.4)	144

Anfrage (LA 1.5)	145
Bezugsquellenermittlung (LA 1.5)	146
Angebot (LA 1.6)	146
Angebot und seine Gültigkeit (Bindung)	146
Erlöschen und Widerruf eines Angebotes (LA 1.6)	147
Angebote vergleichen und bewerten (LA 1.6)	148
Bestellung (LA 1.7)	149
Inhalt und Aufbau einer Bestellung	149
Form und Bindung einer Bestellung (Auftrag) (LA 1.7)	150
Gültigkeit einer Bestellung (Auftrag) (LA 1.7)	150
Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung)	150
Lieferschein (Warenbegleitschein)	151
Anfechtbarkeit und Nichtigkeit von Verträgen (LA 2.1)	152
Anfechtbarkeit	152
Anfechtbar wegen Irrtum	152
Nicht anfechtbar wegen Motivirrtum	153
Anfechtung wegen arglistiger Täuschung oder widerrechtlicher Drohung	153
Nichtigkeit	154
Mängelarten der Schlechtleistung	156
Rechte und Pflichten aus einer Schlechtleistung	157
Verjährungsansprüche von Mängelrügen	158
Die Nicht-Rechtzeitig-Lieferung als Kaufvertragsstörung (LA 2.3)	159
Voraussetzungen einer Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	159
Tätigkeiten bei der Warenannahme (LA 3.1 Einlagerungsvorgänge)	161
Äußere Warenprüfung	161
Innere Warenprüfung	162
Lagerhaltung (LA 3.2)	163
Aufgaben der Lagerhaltung	163
Lagerzonen	163
Verbrauchsfolge der Ware	163
Grundsätze der Lagerhaltung	164
Lagerplatzzuordnung	164
Auslagerungsvorgänge (LA 3.3)	165
Lagerfunktionen	166
Lagerarten nach dem Standort	167
Kosten der Lagerhaltung	167
Lagerkennziffern	168
Manual 16: Innovative Marketingkonzepte entwickeln und umsetzen	169
Grundlagen des Marketings (LA 4.1)	169
Vom Verkäufermarkt zum Käufermarkt	169
Kundenbindung (Customer Relationship Management – CRM)	169
Marktforschung (LA 4.2)	171
Teilbereiche der Marktforschung	171
Methoden der Marktforschung	171
Methoden der empirischen Marktforschung (LA 4.3)	172
Erhebungstechniken (LA 4.3)	176
Datenaufbereitung und -auswertung	180
Inhaltsanalyse	181
Instrumente des Marketings	182
Produktpolitik (LA 5.1)	182
Kontrahierungspolitik (LA 5.2)	186
Distributionspolitik (LA 5.3)	188

Kommunikationspolitik (LA 5.4)	190
Weitere Instrumente der Kommunikationspolitik (LA 5.6)	194
Online-Marketing (LA 6.1)	197
Online-Marketing-Analyse (LA 6.2)	202
Marketingmanagement (LA 6.3)	204
Manual 17: Betriebliche Zahlungsströme identifizieren – Liquiditätsstatus feststellen	207
Betriebliche Zahlungsströme identifizieren – Liquiditätsstatus feststellen (LS 1)	207
Betriebliche Zahlungsströme (LA 7.1)	207
Liquiditätsstatus feststellen (Lernaufgabe 7.2)	208
Liquiditätsstatus	208
Verfügbare liquide Mittel (LA 7.2)	209
Künftige liquide Mittel (LA 7.2)	210
Liquiditätsreserve	211
Manual 18: Liquidität durch Kreditprüfung sowie ein geeignetes Forderungsmanagement sichern	212
Liquidität durch Kreditprüfung sowie ein geeignetes Forderungsmanagement sichern (LS 2)	212
Kreditprüfung (LA 8.1)	212
Zahlungsstörungen – Forderungsmanagement (LA 8.2)	214
Außergerichtliches Mahnverfahren	214
Gerichtliches Mahnverfahren	216
Verjährung	217
Manual 19: Liquidität durch Finanzierung sichern (LS 3)	220
Liquidität durch Finanzierung sichern (LS 3)	220
Kurzfristige Liquiditätssicherung einer Unternehmung während der Leistungserstellung (LA 9.1)	220
Lieferantenkredit	221
Kontokorrentkredit	221
Finanzierungsarten (LA 9.2)	224
Selbstfinanzierung	225
Innenfinanzierung aus der Bildung von Rückstellungen	225
Freisetzungsfiananzierung (Rückfluss von Abschreibungsgegenwerten)	226
Finanzmittelrückfluss (Innenfinanzierung aus Vermögensumschichtungen)	227
Verkauf von Forderungen am Beispiel des Factorings	227
Vor- und Nachteile der Innenfinanzierung	228
Einlagen- bzw. Beteiligungsfinanzierung	229
Fremd- bzw. Kreditfinanzierung	230
Vor- und Nachteile der Außenfinanzierung	230
Fremdfinanzierung (LA 9.3)	231
Die Bürgschaft	232
Lombardkredit	233
Sicherungsübereignung	233
Grundschild	234
Hypothek	234
Zession	235
Kredit- bzw. Darlehensbedingungen	235
Leasing (LA 9.4)	238
Kosten der Fremdfinanzierung (LA 9.5)	240

Manual 20: Rechtsformen der Unternehmung	244
Rechtsformen der Unternehmung (LS 4)	244
Handelsrechtliche Grundbegriffe bei der Gründung einer Unternehmung	244
Kaufmannseigenschaften	244
Handelsregister (HR)	245
Firma	247
Typische Unternehmensformen (LA 10.1)	248
Die Einzelunternehmung	249
Die offene Handelsgesellschaft (OHG)	249
Die Kommanditgesellschaft (KG)	251
GmbH & Co. KG	252
Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	252
Die Aktiengesellschaft (AG)	254
Unternehmerische Unabhängigkeit	256
Manual 21: Personalwirtschaftliche Prozesse gestalten	257
Aufgaben der Personalwirtschaft (LA 11.1)	257
Arbeitgebersicht/Unternehmersicht	258
Arbeitnehmer-/Mitarbeitersicht	258
Planung des Personalbedarfs (LA 11.2)	258
Qualitative Personalbedarfsplanung	258
Quantitative Personalplanung	259
Rechtliche Aspekte bei der Personalplanung	259
Personalbeschaffung (LA 11.3)	260
Interne Personalbeschaffung	260
Externe Personalbeschaffung	261
Personalbeschaffung über Veranstaltungen und Events	263
Personalbeschaffung über Einschaltung Dritter	263
Personalauswahlverfahren (LA 11.4)	264
Analyse der Bewerbungsmappe	264
Eignungstestverfahren	265
Vorstellungsgespräch	268
Rechtliche Aspekte bei der Personalentscheidung	271
Neueinstellung (LA 12.1)	272
Arbeitsvertrag	272
Unbefristeter Arbeitsvertrag	272
Teilzeit-Arbeitsvertrag	272
Befristeter Arbeitsvertrag	272
Einstellungsunterlagen	280
Personaleinführung	281
Personalverwaltung	281
Personalakte	281
Arbeitszeit (LA 12.1)	283
Regelungen zur Arbeitszeit	283
Flexible Arbeitszeitmodelle	284
Schichtarbeit	284
Gleitzeit	285
Vertrauensarbeitszeit – Home-Office	285
Teilzeit	285
Jobsharing	285
Flexible Lebensarbeitszeit (Altersteilzeit und Sabbatjahr, engl. Sabbatical)	285
Vom Brutto- zum Nettoentgelt (LA 12.2)	286
Steuerliche Abzüge	286
Sonstiger Beitrag (Arbeitskammer)	287

Sozialversicherungsbeiträge	287
Personalkosten des Unternehmens	288
Arbeitsrechtliche Termine und Fristen (LA 12.3)	289
Kündigung des Arbeitsverhältnisses	289
Kündigungsschutz	290
Kündigungsfristen	290
Personalentwicklung (LA 13.1)	291
Formen der Personalförderung	291
Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation	293
Motivationsarten	293
Motivationsmaßnahmen	293
Motivierende Arbeitsorganisation	294
Personalbeurteilung (LA 14.1)	296
Gründe zur Personalbeurteilung	296
Anlässe zur Personalbeurteilung	296
Kriterien einer Personalbeurteilung	296
Arbeitszeugnisse	298
Beendigung von Arbeitsverhältnissen (LA 14.2)	299
Kündigungsarten	299
Kündigungsschutz	300
 Manual 22: Word-Funktionen	 302
Liste mit mehreren Ebenen	302
Tabstopp setzen	303
Tabellen gestalten	304
Tabelle positionieren	305
Formulare gestalten	306
Loch- und Falzmarke einfügen	307
Grafiken und Bilder einfügen	308
Bildgröße verändern	309
Screenshot erstellen	309
Schaubilder erstellen	309
Abbildungen einfügen	310
Datei einfügen	311
Objekt einfügen	311
Abbildungen beschriften	312
Logo erstellen	312
Dokument rationell erstellen	313
Bausteine erstellen	313
Seriendruck	315
Seriendruckfelder einfügen	316
Seriendruck – Bedingungsfeld	317
Seriendruck – Filtern von Daten	317
Inhaltsverzeichnis	318
Abbildungsverzeichnis	319
Index erstellen	319
Dokumente überprüfen	320
Kommentar einfügen	321
Dokument drucken	322
Drucken	322
PDF-Datei erstellen	323

Manual 23: Excel-Funktionen	324
Excel-Funktionen	324
Excel-Bildschirm	324
Anwendungsfenster	325
Daten eingeben	326
Zelleninhalte löschen	326
Markieren von Zellen	327
AutoAusfüllen von Zellen	328
Formatierungsmöglichkeiten	329
Zellen formatieren	329
Texte formatieren	329
Zahlen formatieren	329
Hintergrundfarben	330
Zellausrichtung	330
Befehle Wiederholen/Rückgängig machen	330
Zellen mit Prozent formatieren	331
Format übertragen	331
Rechnen mit Excel	331
Grundrechenarten, Prozent und Potenz	331
Rationelles Arbeiten mit Excel (LA 3.2.4)	332
Kopieren von Formeln	332
Relative Adressierung (Zellbezüge)	332
Absolute Adressierung (Zellbezüge)	332
Syntax von Excel-Funktionen	333
Funktionen	334
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT	334
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen	334
ANZAHL und ANZAHL2	335
Daten sortieren	335
Bereichsnamen vergeben	335
Einfache WENN-Funktion	336
Verschachtelte WENN-Funktion	336
Erweiterte WENN-Funktion	337
Funktionsassistent	337
WENN-UND-Funktion	337
WENN-ODER-Funktion	337
WENN-NICHT-Funktion	338
ZÄHLENWENN-Funktion	338
SUMMEWENN-Funktion	338
RANG-Funktion	338
SVERWEIS	339
WVERWEIS	339
Diagramm	339
Drucken	341
Literaturverzeichnis	342
Index	345