

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
3.1	Kurzüberblick zur Bilanz	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)	91
9.3.1	Ziele der Bewertung	91
10	Anlagevermögen bewerten	92
10.1	Anschaffungskosten	92
10.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung	93

11	Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse)	97
11.1	Problemstellung	97
11.2	Vorbereitende Maßnahmen	97
11.3	Kennzahlenanalyse	98
11.3.1	Bilanzkennzahlen	98
11.3.2	Erfolgskennzahlen	99
11.3.3	Aufgaben zu Kapitel 11.3	100

Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

1	Grundlagen der Kommunikation	102
1.1	Interne und externe Kommunikation	102
1.2	Kommunikationsmodelle	102
1.2.1	Sender-Empfänger-Modell	102
1.2.2	Vier-Ohren-Modell bzw. Kommunikationsquadrat	103
1.2.3	Eisberg-Modell	104
1.3	Gesprächsarten	104
2	Techniken und Regeln der Gesprächsführung	105
2.1	Aktives Zuhören	105
2.2	Ich-Botschaften	106
2.3	Fragetechniken	106
2.4	Argumentation	108
2.4.1	Vorbereiten einer Argumentation	108
2.4.2	Aufbau einer Argumentation	109
2.5	Gesprächsregeln	109
3	Vorbereitung von Gesprächen	110
3.1	Gesprächsziele	110
3.2	Gesprächsstrukturierung	111
3.3	Gesprächsumgebung	111
4	Durchführung von Gesprächen	112
4.1	Körpersprache	113
4.1.1	Körperhaltung und -bewegung	113
4.1.2	Gestik	113
4.1.3	Mimik	114
4.1.4	Distanz	114
4.2	Informations- und Beratungsgespräche	115
5	Nachbereitung von Gesprächen	115
6	Konfliktgespräche	116
6.1	Ablauf eines Konfliktgespräches	117
6.2	Kritikfähigkeit	117
6.3	Gewaltfreie Kommunikation	118
6.4	Beschwerde- und Reklamationsgespräch	119

7	Technische Medien der Kommunikation	120
7.1	Telefongespräche	120
7.2	Videokonferenzen	123
7.3	Webkonferenzen	123
7.4	E-Mail	124
7.5	Messenger	124

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaft	125
1.1	Der Geschäftsprozess der Personalwirtschaft	125
1.2	Aufgaben und Ziele	125
2	Personalbedarfsplanung	126
2.1	Personalbestandsplanung	126
2.2	Quantitative Personalbedarfsplanung	127
2.2.1	Kennzahlenmethode	127
2.2.2	Stellenplanmethode	128
2.3	Qualitative Personalbedarfsplanung	128
3	Personalbeschaffung	130
3.1	Interne und externe Beschaffung	130
3.2	Stellenanzeige	131
3.3	Personalauswahl	131
3.3.1	Die Bewerbung	131
3.3.2	Bewerberauswahl	132
3.4	Bewerbungsgespräch	133
4	Arbeitsverträge schließen	134
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse	134
4.2	Arbeitnehmerschutzrechte	135
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen	137
4.3.1	Betriebsvereinbarungen	137
4.3.2	Arten von Tarifverträgen	137
4.3.3	Eigenschaften von Tarifverträgen und Tarifverhandlungen	138
4.3.4	Ablauf von Tarifverhandlungen	139
4.4	Arbeitsverträge	140
4.4.1	Grundlagen	140
4.4.2	Arten	141
5	Personalfreisetzung	142
5.1	Möglichkeiten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen	142
5.2	Ordentliche Kündigung	143
5.2.1	Fristen	143
5.2.2	Termin	143
5.2.3	Gründe	144

5.3	Außerordentliche Kündigung	144
5.4	Ablauf einer Kündigung	144
5.4.1	Form	144
5.4.2	Kündigungsschutz	145
5.4.3	Sozialauswahl	145
5.4.4	Mitwirken des Betriebsrates	146
5.4.5	Unterlagen für den Mitarbeiter bei Kündigung	146
6	Personalbetreuung	148
6.1	Arbeitszeitmodelle	148
6.2	Personalunterlagen	149
6.3	Personaleinsatzplanung	149
6.3.1	Formen	149
6.3.2	Einflussfaktoren	150
6.4	Personalstatistik	151
6.5	Personalentwicklung	153
6.6	Personalbeurteilung	154
6.7	Das Arbeitszeugnis	156
7	Entlohnung	156
7.1	Entgeltformen	156
7.2	Lohn- und Gehaltsabrechnung	157
7.2.1	Überblick Sozialversicherungen (Stand: 2021)	157
7.2.2	Beitragsbemessungsgrenze	158
7.2.3	Versicherungspflichtgrenze	158
7.2.4	Lohnsteuerklassen	159
7.2.5.1	Einkommensteuertarif	159
7.2.5.2	Änderung beim Solidaritätszuschlag	160
7.2.5.3	Ermittlung der Lohnsteuer	160
7.2.6	Berechnung	161
7.2.7	Ablauf Überweisung der Sozialversicherung und Lohnsteuer	163
8	Kapitelübergreifende Aufgabe	166

Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

1	Liquidität sichern	167
2	Liquidität planen	168
3	Liquidität bewerten	170
4	Zahlungseingänge sichern	171
5	Zahlungseingänge überwachen	172
6	Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen	183
6.1	Bilanzieller Zusammenhang zwischen Investition und Finanzierung	183
6.2	Überblick Rechtsformen der Unternehmen	184
6.2.1	Entscheidungskriterien für die Wahl der Rechtsform	184
6.2.2	Einzelunternehmen	185

6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG)	187
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	189
6.3	Finanzierungsarten	190
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) . . .	191
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung)	198
7	Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen	198
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit	199
7.2	Factoring	201
8	Investition langfristig finanzieren	203
8.1	Darlehensformen nach Art der Tilgung	203
8.2	Leasing	206
9	Kreditaufnahme vorbereiten	216
9.1	Kreditprüfung	217
9.2	Kreditsicherheiten	218
9.2.1	Bürgschaft.	218
9.2.2	Sicherungsübereignung	219
9.2.3	Eigentumsvorbehalt	220
9.2.4	Lombardkredit	220
9.2.5	Grundpfandrechte	223

Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern

1	Kurzüberblick des Geschäftsprozesses.	229
2	Abgrenzungsrechnung	230
2.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben	230
2.2	Kalkulatorische Kosten	232
2.3	Ergebnistabelle	234
3	Vollkostenrechnung.	237
3.1	Überblick	237
3.2	Kostenartenrechnung	237
3.3	Kostenstellenrechnung (BAB)	237
3.4	Kostenträgerstückrechnung	239
3.4.1	Ist-Kosten und Normalkosten.	239
3.4.2	Überblick: Kalkulation in einem Handelsbetrieb	239
3.4.3	BAB und Zuschlagskalkulation in einem Handelsbetrieb	240
3.4.4	Kalkulation in einem Handelsbetrieb.	240
3.4.4.1	Vorkalkulation (Angebotskalkulation)	240
3.4.4.2	Nachkalkulation.	242
3.5	Kostenträgerzeitrechnung	242
3.5.1	Kostenvergleich auf Kostenstellenebene	243
3.5.2	Kostenvergleich auf Kostenträgerebene	243
3.6	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.5	243

4	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	247
4.1	Vergleich Vollkostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung	247
4.2	Problembereiche der Vollkostenrechnung	248
4.3	Fixe Kosten vs. variable Kosten	249
4.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung	250
4.5	Gewinnschwelle	252
4.5.1	Kapazität und Beschäftigung	253
4.5.2	Die Auswirkung von Kostenbestimmungsfaktoren	253
4.6	Bestimmung von Preisuntergrenzen	256
4.7	Annahme eines Zusatzauftrages	257
4.8	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.7	258

Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren

1	Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen	260
2	Schnittstellen erkennen	261
3	Prozesse darstellen	262
3.1	Prozesse als EPK darstellen	262
3.2	Prozesse als Ablaufdiagramm darstellen	266
4	Aufbau und Leitungssystem des Betriebs darstellen	267
4.1	Begriffe und Grundsätze der Organisation	267
4.2	Aufbauorganisation	267
4.3	Führungsstil	270
5	Schwachstellenanalyse durchführen	271
6	Aufgaben zu den Kapiteln 3–5	272

Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren

1	Organisation von Veranstaltungen	282
1.1	Veranstaltungsarten	282
1.2	Rahmenbedingungen	284
1.2.1	Rechtliche Vorschriften	284
1.2.2	Versicherungen	285
2	Vorbereitung von Veranstaltungen	285
2.1	Planungsmodule	286
2.2	Tagesordnung/Tagungsprogramm	286
2.3	Veranstaltungsort	286
2.4	Veranstaltungsraum	286
2.5	Einladungsschreiben	288
3	Durchführung von Veranstaltungen	289
3.1	Ablauf- und Arbeitsplan	289
3.2	Gästekbetreuung	289

3.3	Äußeres Erscheinungsbild	290
3.4	Rahmenprogramm	290
4	Nachbereitung von Veranstaltungen	291
4.1	Abschlussarbeiten	291
4.2	Erfolgsmessung	291
4.3	Abrechnung	292
5	Planung von Geschäftsreisen	292
5.1	Rahmenbedingungen	292
5.2	Reiserichtlinien	293
5.3	Reiseinformationen	293
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen	295
6.1	Wahl des Verkehrsmittels	295
6.1.1	Reisen mit dem Auto	296
6.1.2	Reisen mit der Bahn	296
6.1.3	Reisen mit dem Flugzeug	297
6.2	Hotelbuchung	297
6.3	Reiseplan	298
6.4	Reisemappe	298
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen	299
7.1	Abschlussarbeiten	299
7.2	Reisekostenabrechnung	300

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

1	Merkmale eines Projekts	302
2	Projektbeteiligte	302
3	Projektphasen	303
3.1	Projektvorbereitung	303
3.1.1	Ideenfindung	303
3.1.2	Ziele definieren	304
3.1.3	Projektskizze	305
3.1.4	Entscheidung	305
3.2	Projektplanung (Planung)	305
3.2.1	Projektstrukturplan	305
3.2.2	Arbeitspakete beschreiben	306
3.2.3	Projektablaufplan	306
3.2.4	Terminplanung	306
3.2.5	Ressourcenplan	307
3.2.6	Kostenplan	307
3.3	Projektdurchführung (Steuerung)	308
3.4	Projektabschluss (Kontrolle)	308
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	309

Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	Duales Ausbildungssystem	313
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung	313
1.2	Das Ausbildungsverhältnis	315
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten	323
2	Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz	325
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz	325
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz	328
3	Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz	330
3.1	Allgemeine Grundlagen	330
3.2	Betriebsrat und Betriebsversammlung	332
3.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung	334
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	335
4	Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung	339
4.1	Tarifvertrag und Arbeitskampf	339
4.2	Betriebsvereinbarung	343
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2	343
5	Das System der sozialen Absicherung	348
5.1	Übersicht über die gesetzliche Sozialversicherung (Stand: 01/2021)	348
5.2	Ergänzungen gesetzliche Krankenversicherung	349
5.3	Ergänzungen gesetzliche Pflegeversicherung	350
5.4	Ergänzungen gesetzliche Rentenversicherung	354
5.5	Ergänzungen gesetzliche Arbeitslosenversicherung	354
5.6	Ergänzungen gesetzliche Unfallversicherung	357
5.7	Probleme der gesetzlichen Sozialversicherung	358
5.8	Das Dreischichtenmodell der Altersvorsorge	359
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8	359
5.10	Exkurs: Die Gehaltsabrechnung: Fälle und Lösungen (Stand: 01/2021)	362
6	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I	365

Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte	404
1.1	Wirtschaftskreislauf	404
1.2	Bruttoinlandsprodukt als Maß für wirtschaftliche Leistung	406
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2	408
2	Ordnungsmerkmale der Sozialen Marktwirtschaft	411
3	Kooperation und Konzentration	413

3.1	Grundlagen	413
3.2	Kartell und Kartellverbot	414
3.3	Staatliche Wettbewerbspolitik	418
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3	419
4	Markt und Preis	420
4.1	Markt und Marktformen	420
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot	423
4.3	Die Marktpreisbildung	429
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt	429
4.3.2	Polypol – vollkommener Markt	432
4.3.3	Markteingriffe des Staates	438
4.3.4	Angebotsmonopol	441
4.3.5	Angebotsoligopol	446
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II	449

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

1	Konjunktur und Konjunkturpolitik	463
1.1	Konjunkturzyklus(-phasen)	463
1.2	Konjunkturindikatoren	465
1.3	Aufgaben	466
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen	469
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik)	469
1.4.2	Staatliche Wirtschaftspolitik (angebotsorientiert)	472
1.5	Prüfungsaufgaben	473
2	Wirtschaftspolitische Ziele	476
2.1	Grundlagen	476
2.2	Wirtschaftspolitische Zielkonflikte	477
2.3	Wirtschaftliche Grundprobleme der modernen Industriegesellschaft	479
2.4	Aufgaben	480
2.5	Prüfungsaufgaben	481
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik	483
3.1	Die Beschäftigung in einer Volkswirtschaft	483
3.2	Arten und Ursachen der Arbeitslosigkeit	484
3.2.1	Arten der Arbeitslosigkeit	484
3.2.2	Ursachen der Arbeitslosigkeit	484
3.3	Bekämpfung und Probleme der Arbeitslosigkeit	485
3.4	Aufgaben	485
4	Der Wert des Geldes und seine Messung	487
4.1	Preisniveau und Kaufkraft	487
4.2	Entstehung des Verbraucherpreisindex	488

4.3	Ursachen von Inflation (Preisniveausteigerungen)	489
4.4	Auswirkungen von Inflation.	489
4.5	Inflation und Deflation (Geldwertschwankungen)	491
4.6	Aufgaben	492
5	Geldtheorie und Geldpolitik	494
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB)	494
5.2	Geldpolitik der EZB	498
5.2.1	Offenmarktgeschäfte der EZB	499
5.2.2	Wirkungsweise von Offenmarktgeschäften	502
5.2.3	Leitzinspolitik der EZB (Übersicht)	503
5.2.4	Aufgaben	505
5.3	Prüfungsaufgaben	506
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO.	507
6.1	Europäische Integration.	507
6.2	Globalisierung	513
6.3	Freihandel – Protektionismus	514
6.4	WTO	514
6.5	Aufgaben	515
6.6	Prüfungsaufgaben	515

Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse
seit Sommer 2017

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2017	516
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2017/2018	532
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2018	549
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2018/2019	563
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2019	581
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020	594
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020	609
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021	624
9	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021	638

Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und
Sozialkunde ab Sommer 2020

1	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2020	650
2	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2020/2021	661
3	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2021	668
	Bildquellenverzeichnis	676
	Schulkontenrahmen Industrie	677