

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 2: Konten für Privatkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln ...	13
Lernsituationen	13
1. Kontoeröffnung für die Eheleute Riehm	13
2. Tod der Kundin Elfriede Recker	14
3. Beratung der Eheleute Berenike und Gregor Straßberger zu Zahlungsinstrumenten	17
4. Lars Grote möchte Lastschriften zurückgeben	18
5. Die Eheleute Becker mieten eine neue Wohnung	20
Fallstudien	23
1. Kontoeröffnung für Tanja Schmieder	23
2. Tod des Kunden Erwin Krüger	26
3. Sarah Lovas möchte am Onlinebanking teilnehmen	28
4. Anke Tillmann nimmt Zahlungsdienste in Anspruch	29
5. Einsatz moderner Zahlungsmittel	30
Fälle/Aufgaben	31
1. Kontovollmacht für Jasmin Richter	31
2. Gemeinschaftskonto für Sabrina und Helge Rühls	32
3. Die Eheleute Porsch eröffnen ein Privatgirokonto	32
4. Beratung zum Onlinebanking	34
5. Kontoeröffnung für eine Minderjährige	35
6. Thorsten Kleinkamp steht unter Vormundschaft	36
7. Für Franz Neukirchner ist eine Betreuerin bestellt	36
8. Alina Neurath leistet eine Mietkaution	38
9. Verfügungen über Nachlasskonten	38
10. Meldung nach § 33 ErbStG	39
11. Pfändungsschutzkonto für Philipp Göbel	40
12. Bankauskunft über Martin Schlösser	40
13. Die Regio-Bank AG bearbeitet Bankauskünfte	41
14. Sorgfaltspflichten nach dem Geldwäschegesetz	42
15. Legitimationsprüfung und Feststellung des wirtschaftlich Berechtigten	42
16. Maßnahmen und Kontrollen gegen Geldwäsche	43
17. Anna Fischer versteht die Abschlussrechnung nicht	44
18. Franka Meurer reklamiert die Abschlussrechnung	45
19. Einwendungen gegen den Kontoabschluss	46
20. Meldung an die SCHUFA	46
21. Korrektur einer fehlerhaften Buchung	46
22. Falschgeld	47
23. Philipp Ammareller erteilt einen Überweisungsauftrag	48
24. SEPA-Basis-Lastschriftverfahren	48
25. Ablauf des SEPA-Basis-Lastschriftverfahrens	49
26. Fristen beim Lastschrifteinzug	49
27. Mark Teichert zahlt mit der Bankcard	50

28.	Simone Seidl zahlt mit der Bankcard	51
29.	Haftung bei Kartenmissbrauch	52
30.	Zahlungsformen im Vergleich	53
31.	Mobile Payment	53
 Lernfeld 3: Konten für Geschäfts- und Firmenkunden führen und den Zahlungsverkehr abwickeln		54
Lernsituationen		54
1.	Beratung der Biker Store GmbH über Zahlungskarten	54
2.	Rationalisierung des Forderungsinkassos für die Hageda GmbH	55
3.	Akkreditiveröffnung für die Lacas GmbH	56
 Fallstudien		60
1.	Alina Neuhaus gründet eine Agentur für Dialogmarketing	60
2.	Alina Neuhaus und Selin Özcan gründen eine OHG	61
3.	Gründung einer Kommanditgesellschaft	62
4.	Gründung der Media Advertising GmbH	63
5.	Gründung der Digital Advertising AG	64
6.	Handlungsvollmacht und Prokura	66
7.	Kontoführung für die Schröder GmbH & Co. KG	68
8.	Die Agrippa Verwaltungsgesellschaft mbH zieht Mieten ein	70
9.	Dokumenteninkasso für die Franz Borsig GmbH	71
10.	Dokumentenakkreditiv für die Franz Borsig GmbH	75
 Fälle/Aufgaben		78
1.	Kontoführung für die Klaus Büscher Metallbau KG	78
2.	Geschäftsgirokonto für die Bender DMS GmbH	79
3.	Zuständigkeiten bei einer Aktiengesellschaft	81
4.	Beschlüsse bei der Hauptversammlung einer Aktiengesellschaft	82
5.	Bankgeschäfte von Prokuristen und Handlungsbevollmächtigten	82
6.	Vertretung und Haftung von Gesellschaften	83
7.	Kontokorrentabrechnung für die Heinrich Forst KG	84
8.	Kontokorrentabrechnung für die Merkur GmbH	85
9.	Kontokorrentabrechnung für die Wenger KG	86
10.	Die Metallbau AG erteilt einen Überweisungsauftrag	86
11.	Einzug von Vereinsbeiträgen mittels SEPA-Basis-Lastschriften	87
12.	Forderungseinzug durch SEPA-Firmen-Lastschriften	87
13.	SEPA-Basis- und SEPA-Firmen-Lastschriftverfahren im Vergleich	88
14.	Einsatz von Zahlungskarten	89
15.	Risiken bei Außenhandelsgeschäften	89
16.	Export von Getränkeautomaten	90
17.	Dokumente im Außenhandel	90
18.	Konnossementeigenschaften	91
19.	Devisentermingeschäft	91
20.	Die Metaxa GmbH erhält einen Bankenorderscheck	92
21.	Dokumenteninkasso für die Argus Solution AG	93

22.	Dokumentenakkreditiv zugunsten der Optik AG	93
23.	Akkreditiveröffnung für die Asia Impex GmbH	95
24.	Abwicklung eines Dokumentenakkreditivs	95
25.	Dokumentäre Zahlungsformen im Außenhandel	96
 Lernfeld 4: Kunden über Anlagen auf Konten und staatlich gefördertes Sparen beraten		97
Lernsituationen		97
1.	Anlage der vermögenswirksamen Leistungen von Sabine Kühn und Mark Borgmann	97
2.	Anlage einer Erbschaft von Marlene und Frank Gerber	98
3.	Vertrag zugunsten Dritter	99
 Fallstudien		102
1.	Michael Henke eröffnet ein Sparkonto	102
2.	Elfriede Müh eröffnet ein Sparkonto zugunsten von Volker Lentzer	104
3.	Beratung der Eheleute Hoffmann über das Bausparen	106
4.	Frank Leuschel möchte Geld für seinen Enkel anlegen	107
5.	Lukas Köhler möchte seine vermögenswirksamen Leistungen anlegen	108
 Fälle/Aufgaben		108
1.	Anlage auf Tagesgeldkonten	108
2.	Spareinlagen	109
3.	Anlage auf Spar-, Tagesgeld- und Festgeldkonten	109
4.	Sparkontoabrechnung für Ute Kaminski	109
5.	Sparkontoabrechnung für Norbert Greiner mit Kontoauflösung	110
6.	Auflösung des Sparkontos von Maria Stavic	111
7.	Felix Schuster löst sein Sparkonto auf	111
8.	Festgeldabrechnung für Helmut Brieg	111
9.	Festgeldabrechnung für Ulrike Neumann	112
10.	Festgeldabrechnung für Ludwig Pohl	112
11.	Susanne Becker schließt einen Bausparvertrag ab	112
12.	Beratung über die staatliche Sparförderung	113
13.	Vermögenswirksame Leistungen	114
14.	Ermittlung der staatlichen Prämien	115
15.	Kontovertrag zugunsten eines Dritten	115
 Lernfeld 5: Allgemein-Verbraucherdarlehensverträge abschließen		116
Lernsituationen		116
1.	Finanzierung einer Wohnungseinrichtung für Nicole Schmitz und Stefan Berger	116
2.	Finanzierung eines Pkw für die Eheleute Hildegard und Klaus Flögel	118
3.	Abwicklung von notleidenden Krediten im Privatkundengeschäft	120

Fallstudien	121
1. Corinna Gehlen bürgt für ihren Freund	121
2. Maren Weber tritt ihre Gehaltsansprüche an die Regio-Bank AG ab	125
3. Besicherung von Krediten durch Pfandrechte	127
4. Pkw-Finanzierung für die Eheleute Herber	128
5. Finanzierung eines Wohnmobils	130
6. Jessica Peters möchte einen Pkw leasen oder kreditfinanzieren	135
Fälle/Aufgaben	138
1. Franziska Schmidhofer beantragt einen Ratenkredit	138
2. Die Regio-Bank AG gewährt Verbraucherdarlehen zu unterschiedlichen Zinssätzen	139
3. Markus Hellberg finanziert einen neuen Pkw	140
4. Sicherungsübereignung eines Pkw	141
5. Monika Grube vergleicht Kreditangebote	141
6. Finanzierung einer Wohnungseinrichtung	142
7. Tim Schmelter kann sein Darlehen nicht zurückzahlen	143
8. Abtretung der Gehaltsansprüche	143
9. Sicherung eines KK-Kredites durch Wertpapiere	144
10. Verpfändung eines Wertpapierdepots	145
11. Pfandrechtsbestellung	146
12. Axel Nagel hat sich verspekuliert	146
13. Autofinanzierung oder Pkw-Leasing?	147
 Lernfeld 8: Kunden über die Anlage in Finanzinstrumenten beraten	 148
Lernsituationen	148
1. Anke Bosbach möchte Anleihen erwerben	148
2. Linda Seitz besitzt Aktien von der Teletec AG	149
3. Jonas Leifeld interessiert sich für Investmentfonds	151
4. Leon Berger möchte mit Optionsscheinen seine Gewinnchancen maximieren	152
5. Vermögensverwaltung für die Eheleute Röber	155
6. Die Eheleute Sabrina und Matthias Hambach erzielen Zinserträge	158
7. Carsten Schuster erzielt positive und negative Kapitalerträge	160
8. Andreas Becker tätigt auch Aktiengeschäfte	162
Fallstudien zu Gläubigereffekten	164
1. Jens Wiesner interessiert sich für den Erwerb von Bundesobligationen	164
2. Tina Reschke erwirbt festverzinsliche Wertpapiere	166
3. Geldanlage in Öffentlichen Pfandbriefen	167
Fälle/Aufgaben zu Gläubigereffekten	168
1. Abrechnung einer Anleihe	168
2. Ermittlung der Stückzinstage	169
3. Verzinsung von Anleihen	170
4. Arten von Anleihen	170
5. Abrechnung einer Bundesanleihe	170

6.	Ute Grabowski erwirbt Bundesobligationen	171
7.	Abrechnung einer Wertpapierverkaufsoorder	172
8.	Rendite einer Bundesanleihe	172
9.	Inhaberschuldverschreibung der Regio-Bank AG	173
10.	Abrechnung von Floating Rate Notes	174
11.	Vermögensanlage in Währungsanleihen	175
Fallstudien zu Teilhabereffekten		176
1.	Kapitalerhöhung aus Gesellschaftsmitteln der DataSoft AG	176
2.	Die Regio-Bank AG analysiert Aktien der Westabo AG	179
3.	Beate Drehsen interessiert sich für Investmentfonds	181
Fälle/Aufgaben zu Teilhabereffekten		183
1.	Aktienarten	183
2.	Bezugsangebot der Stahlbau AG	183
3.	Kapitalerhöhungen der Powertec AG	184
4.	Bezugsrechtspartitäten	185
5.	Opération blanche für Werner Habig	185
6.	Kapitalerhöhung der Argus AG	186
7.	Bewertung von Aktien – Fundamentalanalyse	186
8.	Kennzahlen zur Aktienanalyse	187
9.	Rendite einer Aktienanlage von Anke Uhland	188
10.	Rendite einer Aktienanlage von Peter Ahlert	189
11.	Erwerb von Investmentfondsanteilen	189
12.	Friedrich Krause informiert sich über Aktienfonds	190
13.	Fondsarten	191
14.	Martin Mohr hat Wertpapiere geerbt	191
Fallstudie zum Effektenhandel		193
1.	Beate Wenzel kauft Effekten	193
Fälle/Aufgaben zu Derivaten und zum Effektenhandel		194
1.	Frau Dr. Damm erwirbt Call-Optionsscheine	194
2.	Kennzahlen von Optionsscheinen	195
3.	Tobias Wagner spekuliert auf steigende Kurse	196
4.	Stefanie von Groote besitzt Put-Optionsscheine	197
5.	Tanja Hönig interessiert sich für den Erwerb der 12%-DETA-Aktienanleihe ..	198
6.	Geldanlage in Zertifikaten	199
7.	Mark Albers erwirbt ein DAX-Discount-Zertifikat	200
8.	Geldanlage in Bonuszertifikaten	201
9.	Jan Welter kauft Aktien im Xetra-Handel	202
10.	Limitierte und nicht limitierte Effektenorder	203
11.	Ermittlung eines Xetra-Auktionspreises	204
12.	Abwicklung einer Wertpapierorder	205
13.	Marktsegmente im Börsenhandel	205
Fallstudien zur Besteuerung von Kapitalerträgen		206
1.	Die Eheleute Katrin und Frank Meurer erzielen Kapitalerträge	206
2.	Die Regio-Bank AG führt für Klaus Harnisch ein Wertpapierdepot	208

Fälle/Aufgaben zur Besteuerung von Kapitalerträgen	209
1. Zinsgutschrift für eine Bundesanleihe	209
2. Dividendenzahlung der Linex AG	210
3. Anke Strobel erhält eine Dividendenzahlung	210
4. Besteuerung von Fondserträgen	211
5. Steffen Grohe erhält eine Zinsgutschrift	211
6. Beratung über die Besteuerung von Kapitalerträgen	212
7. Kapitalerträge der Eheleute Küpper	212
8. Veräußerungsgeschäfte von Jochen Schneider	213
9. Helmut Steinfeld kauft und verkauft Powertec-Aktien	213
10. Jana Kämper tätigt Aktiengeschäfte	214
 Lernfeld 9: Baufinanzierungen abschließen	 215
Lernsituation	215
1. Finanzierung eines Einfamilienhauses	215
Fallstudien	216
1. Grundbuch der Eheleute Grauer	216
2. Kreditbesicherung durch eine Grundschuld	218
3. Anja und Frank Lehnert erwerben ein Einfamilienhaus	222
4. Anja und Frank Lehnert finanzieren ihr Einfamilienhaus	226
5. Finanzierung einer Eigentumswohnung mit einem Bauspardarlehen	231
6. Finanzierung eines Renditeobjektes	232
 Fälle/Aufgaben	 235
1. Grundbuch, Liegenschaftsbuch und Flurkarte	235
2. Zubehör und wesentliche Bestandteile eines Grundstückes	236
3. Lasten und Beschränkungen	236
4. Rangordnung von Grundstücksbelastungen	237
5. Abwicklung einer Grundschuldbestellung	238
6. Zwangsversteigerung	239
7. Grundschuldhaftungsverband	240
8. Grundstückskaufvertrag, Auflassung, Auflassungsvormerkung und Belastungsvollmacht	241
9. Immobilier-Verbraucherdarlehen	241
10. Abwicklung des Kaufs einer Eigentumswohnung	242
11. Wertermittlung von Immobilien	243
12. Beleihungswert eines Mehrfamilienhauses	243
13. Finanzierung eines Einfamilienreihenhauses	245
14. Felix Neumann erhält ein Annuitätendarlehen	246
15. Tilgung von Bauspardarlehen	247
16. KfW-Wohneigentumsprogramm	247
17. Finanzierung einer Eigentumswohnung	247
18. Abtretung einer Kapitallebensversicherung	249
19. Gebäude- und Hausratversicherung	250
20. Brandschaden am Einfamilienhaus der Eheleute Gerster	251
21. Ermittlung des Sollzinssatzes	251

Lernfeld 12: Kunden über Produkte der Vorsorge und Absicherung informieren	252
Lernsituationen	252
1. Bastian Schumacher hat Versorgungslücken	252
2. Altersvorsorge für die Eheleute Nadine und Pascal Schaffner	255
3. Tanja Evers möchte sich gegen Berufsunfähigkeit absichern	256
Fallstudien	257
1. Private Altersvorsorge für Harry Koch	257
2. Steffen Nowack schließt eine Kapitallebensversicherung ab	259
3. Astrid Johannsen beantragt Leistungen aus der Unfallversicherung	261
Fälle/Aufgaben	263
1. Probleme der gesetzlichen Rentenversicherung	263
2. Witwen- und Waisenrente	263
3. Erwerbsminderungsrente	264
4. Drei-Schichten-Modell der Altersvorsorge	265
5. Beratung der Eheleute Kübler über die „Riester-Rente“	265
6. „Riester-Zulagen“ und „Günstigerprüfung“	267
7. „Günstigerprüfung“ für Johanna Reinartz	268
8. Wohn-Riester	268
9. Altersvorsorge durch „Rürup-Rente“	269
10. Beteiligte bei der Direktversicherung	269
11. Beratung zur Altersvorsorge	270
12. Vor- und Nachteile der Direktversicherung	270
13. Gesamtvorteil einer Direktversicherung für den Arbeitnehmer	271
14. Gesetzliche und private Unfallversicherung	271
15. Unfallbegriff, ausgeschlossene Risiken und Gesundheitsschäden	272
16. Unfall – ja oder nein?	272
17. Berufsunfähigkeit	273
18. Rechte und Pflichten aus einer Berufsunfähigkeitsversicherung	273
19. Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht	274
20. Einflussfaktoren auf den Risikobeitrag	274
 Lernfeld 13: Finanzierungen für Geschäfts- und Firmenkunden abschließen	 275
Lernsituation	275
1. Betriebsmittelkredit für die Franz Borsig GmbH	275
Fallstudien	278
1. Sicherungsübereignung eines Lkw	278
2. Die Regio-Bank AG sichert einen Betriebsmittelkredit durch eine Globalzession	280
3. Weintraut GmbH – Unternehmensfinanzierung	283
4. Die Regio-Bank AG gewährt der Beck & Bauer GmbH einen Avalkredit	285
5. Über das Vermögen der Lopper GmbH wird das Insolvenzverfahren eröffnet	289

Fälle/Aufgaben	291
1. Finanzierungsarten	291
2. Unternehmensanalyse Bautech GmbH	291
3. Sicherung eines Betriebsmittelkredites durch eine Globalzession	292
4. Die Gerd Steiner Maschinenbau GmbH beantragt einen Betriebsmittelkredit	293
5. Sicherungsübereignung einer Produktionsmaschine	294
6. Kostenvergleich KK-Kredit – Lieferantenkredit	295
7. Die Argus GmbH vergleicht Kreditkonditionen	295
8. Avalkredit für die Beton & Mörtel GmbH	296
9. Insolvenz der Spedition Transum GmbH	297
Methodenbox	298
Lernstrategien, Textbearbeitung, Problemlösung	298
1 Lernstrategien	298
1.1 Motivation, Konzentration und Selbstdisziplin	298
1.2 Lernen und Behalten	299
1.3 Assoziatives Lernen	302
1.4 Mindmapping	305
1.5 Lernkartei	307
1.6 Zeitmanagement	308
2 Textbearbeitung	310
2.1 Textverständnis	310
2.2 Umgang mit Rechtsnormen	312
3 Probleme lösen	315
3.1 Phasen eines Problemlösungsprozesses	315
3.2 Scoring-Modell	316
Kooperationstechniken	318
1 Teamarbeit	318
1.1 Projektarbeit	320
2 Kreativitätstechniken	322
2.1 Brainstorming	322
2.2 Brainwriting	322
2.3 Kartenabfrage	323
3 Feedback	325
3.1 Feedback-Regeln	325
3.2 Blitzlicht und Punktabfrage	326
4 Konflikte bewältigen	327
Kommunikations- und Präsentationstechniken	329
1 Grundlagen der Kommunikation	329
1.1 Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun	329
1.2 Nonverbale Kommunikation	330
1.3 Kommunikationsregeln	332
1.4 Diskussion	332

2	Präsentation	333
2.1	Aufbau einer Präsentation	333
2.2	Medieneinsatz und Visualisierung	335
2.3	Verbales und nonverbales Verhalten	337
2.4	Beobachtungsbogen „Präsentation“	339
3	Anfertigung einer schriftlichen Arbeit	341
4	Beratungs- und Verkaufsgespräch	343
4.1	Fachliche Aspekte der Kundenberatung	344
4.2	Argumentationstechniken	345
4.3	Verhaltensaspekte der Kundenberatung	346
4.3.1	Gesprächsverhalten des Beraters	346
4.3.2	Phasen des Beratungs-/Verkaufsgesprächs	348
4.4	Die Kundenberatung in der IHK-Abschlussprüfung	351
4.5	Beobachtungsbogen „Beratungs- und Verkaufsgespräch“	353
4.5.1	Verhaltenskompetenz	353
4.5.2	Fachkompetenz	354
	 Grundlagen des kaufmännischen Rechnens	 355
	Dreisatz und Kettensatz	355
1.	Einfacher Dreisatz	355
2.	Zusammengesetzter Dreisatz	356
3.	Kettensatz	357
4.	Aufgaben	358
	 Durchschnittsrechnung	 359
1.	Gewogener Durchschnitt	359
2.	Aufgaben	359
	 Prozent- und Promillerechnung	 360
1.	Ermittlung von Prozent-(Promille-)wert, Prozent-(Promille-)satz und Grundwert	360
2.	Prozent-(Promille-)rechnen vom vermehrten und verminderten Grundwert ..	362
3.	Aufgaben	363
	 Zinsrechnen	 364
1.	Ermittlung von Zinsen, Kapital, Zinssatz und Laufzeit	364
2.	Zinsrechnen vom vermehrten und verminderten Kapital	367
3.	Summarische Zinsrechnung mit Zinszahlen	368
4.	Zinseszinsrechnung	370
5.	Aufgaben	371
	 Bildquellenverzeichnis	 373