

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 Entgeltabrechnung erklären 133

Kaufmännische Steuerung 159

Information, Kommunikation, Kooperation – Aufgaben im Team planen 181

Information, Kommunikation, Kooperation – Projekte planen, durchführen und kontrollieren 183

Information, Kommunikation, Kooperation – Zur Konfliktlösung im eigenen Arbeitsumfeld beitragen 191

Wirtschafts- und Sozialkunde

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Zielsetzung und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes 193

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Rechtsform des Ausbildungsbetriebes 203

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Investition und Finanzierung 211

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Organisation und Ablauf 223

Produkt- und Dienstleistungsangebot 230

Berufsbildung 237

Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit 247

Umweltschutz 251

Bildquellenverzeichnis 255

Sachwortverzeichnis 256