

**LERNFELD 11****Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern**

1	Warenbewegungen erfassen und die Umsatzsteuer-Zahllast ermitteln .....	5
2	Die Warenkonten mit Bestandsveränderungen abschließen.....	10
3	Aufwendungen für Abschreibungen ermitteln .....	17
4	Kosten auf zwei Abteilungen verteilen und die Handlungskostenzuschläge berechnen.....	23
	<b>Abschlussaufgabe 1 im Lernfeld 11 .....</b>	28
5	Das Betriebsergebnis durch Kosteneinsparungen verbessern .....	31
6	Das Abteilungsergebnis über eine Deckungsbeitragsrechnung ermitteln.....	34
7	Den Erfolg kurzfristig ermitteln .....	39
8	Eine Mischkalkulation durchführen .....	41
9	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen gewinnen und für die Betriebsführung nutzen.....	43
10	Aufgaben zum kaufmännischen Rechnen.....	45
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 11 .....</b>	50

**LERNFELD 12****Mit Marketingkonzepten Kunden gewinnen und binden**

1	Einen Fragebogen entwerfen.....	53
2	Marktforschungsdaten auswerten .....	57
3	Einen Marketingplan erstellen.....	63
4	Marketinginstrumente einsetzen .....	69
5	Newsletter versenden.....	76
6	Mit Public Relations das Image des Unternehmens fördern .....	81
7	Sich in der Öffentlichkeit durch Sponsoring darstellen.....	83
8	Ein Beschwerdekonzept entwickeln und anwenden .....	85
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 12 .....</b>	90
9	Einen Onlineshop planen.....	93
10	Die Verteilung der Versandkosten festlegen .....	96
11	Einen Produkttext entwerfen.....	100
12	Über die Zahlungsmöglichkeiten für Kunden entscheiden .....	104
13	Den Onlineshop rechtssicher machen.....	106
14	Kunden an den Onlineshop binden .....	111
15	Den Erfolg des Onlineshops überprüfen.....	115
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 12 .....</b>	119

**LERNFELD 13****Personaleinsatz planen und Mitarbeiter führen**

1	Die Ziele für die Personalwirtschaft festlegen .....	123
2	Den zukünftigen Personalbedarf planen.....	125
3	Die Stelle eines Verkaufsmitarbeiters ausschreiben.....	128
4	Eingegangene Bewerbungen prüfen .....	131
5	Einen Arbeitsvertrag entwerfen.....	141
6	Ein Gehalt berechnen .....	145
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 13 .....</b>	150
7	Einen Personaleinsatzplan erstellen .....	155
8	Den Fortbildungsbedarf planen .....	157
9	Ein Konfliktgespräch führen.....	163

## INHALTSVERZEICHNIS

10	Mitarbeiter beurteilen .....	165
11	Einen Arbeitsvertrag kündigen .....	170
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 13 .....</b>	<b>175</b>

## LERNFELD 14

### Ein Einzelhandelsunternehmen leiten und entwickeln

1	Eine Einzelunternehmung in eine KG umwandeln .....	179
2	Haftungsrisiken durch eine GmbH vermindern .....	185
3	Einen Finanzplan erstellen .....	188
4	Einen Lieferantenkredit prüfen .....	190
5	Einen Bankkredit in Anspruch nehmen .....	191
6	Einen Kredit absichern .....	196
	<b>Abschlussaufgabe 1 in Lernfeld 14 .....</b>	<b>203</b>
7	Leasen statt kaufen .....	207
8	Die Organisation des Mahnwesens verbessern .....	210
9	Beim Zahlungsverzug eines Kunden angemessen reagieren .....	214
10	Das gerichtliche Mahnverfahren einleiten .....	217
11	Den Forderungsverlust bei einem insolventen Kunden abschätzen .....	220
	<b>Abschlussaufgabe 2 in Lernfeld 14 .....</b>	<b>224</b>

## Warenwirtschaftssystem 3: E-Commerce

	Einen Onlineshop im Warenwirtschaftssystem INTWASYS einrichten .....	227
	Bildquellenverzeichnis .....	234