

Inhaltsverzeichnis

Prüfungsbereich Kundenbeziehungen	5
01 Kundenorientierte Auftragsabwicklung	6
A Kundenbeziehungen; Kommunikation	6
B Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	21
02 Personalbezogene Aufgaben	68
03 Kaufmännische Steuerung	119
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	175
01 Berufs- und Arbeitswelt	176
A Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur	176
B Produkt- und Dienstleistungsangebot	206
C Berufsbildung	214
D Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	225
E Umweltschutz	233
Prüfungssimulationen	241
Prüfungssimulation 1	244
Kundenbeziehungen	244
Wirtschafts- und Sozialkunde	260
Prüfungssimulation 2	269
Kundenbeziehungen	269
Wirtschafts- und Sozialkunde	284
Lösungen	293
Prüfungsbereich Kundenbeziehungen	294
Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	353
Prüfungssimulation 1	359
Prüfungssimulation 2	366
Industriekontenrahmen (Auszug aus dem IKR)	373