

Inhaltsverzeichnis

- Prüfungsbereich Kundenbeziehungen 5**
 - 01 Kundenorientierte Auftragsabwicklung6
 - 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 Dienstleistungsangebot206
 - C Berufsbildung..... 214
 - D Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit 225
 - E Umweltschutz..... 233
- Prüfungssimulationen 241**
 - Prüfungssimulation 1244
 - Kundenbeziehungen..... 244
 - Wirtschafts- und Sozialkunde260
 - Prüfungssimulation 2269
 - 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**