

## Vorwort

<b>Das Modellunternehmen</b> .....	<b>5</b>
<b>Prüfungsgebiet Warenwirtschaftsprozesse</b>	
Teile und Zubehör – Den Einkauf planen und Bestellungen durchführen .....	7
Teile und Zubehör – Prozentrechnung – Verteilungsrechnung – Arbeitswertberechnung .....	21
Teile und Zubehör – Verkaufspreise mit vorgegebenen Zuschlagssätzen kalkulieren.....	23
Teile und Zubehör – Warenlieferungen annehmen und Waren prüfen .....	27
Teile und Zubehör – Wareneingänge dokumentieren und Waren einlagern.....	29
Teile und Zubehör – Das Lager unter Berücksichtigung der Sortimentspolitik und der Lagerkennzahlen organisieren.....	35
Teile und Zubehör – Eingangsrechnungen auf Richtigkeit prüfen und Unstimmigkeiten klären .....	51
Teile und Zubehör – Liefertermine überwachen und Maßnahmen bei Lieferungsverzug einleiten .....	55
Teile und Zubehör – Kundenwünsche ermitteln .....	57
Teile und Zubehör – Kundinnen und Kunden unter Nutzung von Produktinformationen beraten .....	61
Teile und Zubehör – Präsentation von Zubehör planen und umsetzen .....	65
Teile und Zubehör - Allgemeine Geschäftsbedingungen und Eigentumsvorbehalt .....	67
<b>Prüfungsgebiet Werkstattprozesse</b>	
Mechanische, hydraulische, pneumatische sowie elektrische und elektronische Systeme in Fahrzeugen unterscheiden und ihre Funktion erläutern.....	69
Termine planen und mit den zuständigen Bereichen koordinieren .....	87
Werkstattaufträge unter Berücksichtigung von Daten aus technischen Unterlagen und Fahrzeugpapieren erstellen .....	89
Sichtprüfungen zur Verkehrs- und Betriebssicherheit von Fahrzeugen durchführen .....	95
Werkstattmitarbeiter/-innen unterstützen und dabei sowohl Arbeitsprozesse und Fahrzeugtechnologien berücksichtigen als auch technische Standards und gesetzliche Bestimmungen einhalten .....	103
Rechnungen erstellen und erläutern und Zahlungen entgegennehmen .....	105
Gewährleistungs- und Kulanzanträge bearbeiten .....	109
Qualitätsvorgaben im Kundenservice anwenden .....	111
Informationssysteme unter Einhaltung des Datenschutzes nutzen .....	113
Die umweltgerechte Entsorgung und das Recycling von Fahrzeugen, von deren Komponenten und Betriebsstoffen organisieren .....	115
Einen Unfallschaden abwickeln .....	117
<b>Probeprüfung</b> .....	<b>125</b>
<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	<b>136</b>
<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	<b>137</b>