

Vorwort

Das Modellunternehmen	5
Prüfungsgebiet Warenwirtschaftsprozesse	
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
Prüfungsgebiet Werkstattprozesse	
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
Probeprüfung	125
Bildquellenverzeichnis	136
Sachwortverzeichnis	137