

**Kundenbeziehungsprozesse**

**Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden**

1	Marktsituation analysieren .....	9
2	Fragebogen erstellen und auswerten .....	10
3	Absatzpolitische Ziele ableiten .....	12
4	Wettbewerbsstrategien ausarbeiten .....	13
5	Werbung planen .....	13
6	Marketingkonzept erstellen .....	14
6.1.2.1	Festlegung der preispolitischen Obergrenze .....	14
6.1.2.2	Preisdifferenzierung .....	15
7	Werbemittel kundenorientiert gestalten .....	16
8	Grenzen der Werbung festlegen .....	17
9	Marketingmaßnahmen bewerten .....	17

**Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen**

1	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens .....	18
2	Buchen auf Bestandskonten .....	19
2.1	Kurzüberblick zur Bilanz .....	19
2.2	Werteränderungen in der Bilanz .....	19
2.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten .....	19
2.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen .....	20
2.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (Eröffnungsbilanz- und Schlussbilanzkonto) .....	21
3	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten) .....	22
3.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) .....	22
3.2	Auflösung der GuV in Unterkonten .....	23
3.3	Buchen mit Buchungssätzen .....	23
3.4	Doppelte Erfolgsermittlung .....	24
3.5	Vollständiger Geschäftsgang .....	24
4	Kontenrahmen und Kontenplan .....	26
5	Buchen mit Umsatzsteuer .....	27
6	Buchungen im Einkauf und Verkauf .....	27
6.3	Preisnachlässe beim Einkauf .....	27
6.4	Preisnachlässe beim Verkauf .....	28
7	Periodenabschluss durchführen .....	29
7.1	Inventur und Inventar .....	29
8	Jahresabschluss erstellen .....	31
8.1	Zusammenhang Inventur, Inventar und Bilanz .....	31

8.2	Grundlagen des Jahresabschlusses .....	32
8.3	Wertansätze im Handelsrecht (Überblick) .....	32
<b>9</b>	<b>Anlagevermögen bewerten .....</b>	<b>32</b>
9.1	Anschaffungskosten .....	32
9.2	Abschreibung zur Erfassung der Wertminderung .....	33
<b>10</b>	<b>Auswertung von Bilanz und GuV (Jahresabschlussanalyse) .....</b>	<b>34</b>
10.2	Vorbereitende Maßnahmen .....	34
10.3	Kennzahlenanalyse .....	34
10.3.3	Aufgaben zu Kapitel 10.3 .....	34
<b>11</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 6 .....</b>	<b>36</b>

## Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten

<b>1</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation .....</b>	<b>39</b>
<b>2</b>	<b>Techniken und Regeln der Gesprächsführung .....</b>	<b>40</b>
<b>3</b>	<b>Vorbereitung von Gesprächen .....</b>	<b>42</b>
<b>4</b>	<b>Durchführung von Gesprächen .....</b>	<b>43</b>
<b>5</b>	<b>Nachbereitung von Gesprächen .....</b>	<b>44</b>
<b>6</b>	<b>Konfliktgespräche .....</b>	<b>45</b>
<b>7</b>	<b>Technische Medien der Kommunikation .....</b>	<b>46</b>

## Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

<b>2</b>	<b>Personalbedarfsplanung .....</b>	<b>49</b>
<b>3</b>	<b>Personalbeschaffung .....</b>	<b>50</b>
<b>4</b>	<b>Arbeitsverträge schließen .....</b>	<b>51</b>
4.1	Grundlagen der Arbeitsverhältnisse + 4.2 Arbeitnehmerschutzrechte .....	51
4.3	Tarifverträge und Betriebsvereinbarungen .....	52
4.4	Arbeitsverträge .....	53
<b>5</b>	<b>Personalfreisetzung .....</b>	<b>54</b>
<b>6</b>	<b>Personalbetreuung .....</b>	<b>56</b>
6.1	Arbeitszeitmodelle + 6.2 Personalunterlagen + 6.3 Personaleinsatzplanung .....	56
6.4	Personalstatistik .....	58
6.5	Personalentwicklung + 6.6 Personalbeurteilung .....	60
<b>7</b>	<b>Entlohnung .....</b>	<b>61</b>
<b>8</b>	<b>Kapitelübergreifende Aufgabe .....</b>	<b>64</b>

## Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

<b>1</b>	<b>Liquidität sichern .....</b>	<b>66</b>
<b>2</b>	<b>Liquidität planen .....</b>	<b>66</b>
<b>3</b>	<b>Liquidität bewerten .....</b>	<b>66</b>
<b>4</b>	<b>Zahlungseingänge sichern .....</b>	<b>67</b>
<b>5</b>	<b>Zahlungseingänge überwachen .....</b>	<b>67</b>

<b>6</b>	<b>Beteiligungs- und Selbstfinanzierung rechtsformabhängig planen</b> .....	<b>68</b>
6.2.2	Einzelunternehmen .....	68
6.2.3	Kommanditgesellschaft (KG) .....	69
6.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) .....	70
6.3	Finanzierungsarten .....	70
6.3.1	Selbstfinanzierung an den Beispielen Einzelunternehmung (e. K.), Kommanditgesellschaft (KG), Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) ...	70
6.3.2	Beteiligungsfinanzierung (Einlagenfinanzierung) .....	73
<b>7</b>	<b>Kurzfristige Finanzierungsmöglichkeit einschätzen</b> .....	<b>74</b>
7.1	Lieferantenkredit und Kontokorrentkredit .....	74
7.2	Factoring .....	74
<b>8</b>	<b>Investition langfristig finanzieren</b> .....	<b>74</b>
<b>9</b>	<b>Kreditaufnahme vorbereiten</b> .....	<b>77</b>
9.1	Kreditprüfung .....	77
9.2	Kreditsicherheiten .....	78

## **Lernfeld 10: Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern**

<b>1</b>	<b>Abgrenzungsrechnung</b> .....	<b>83</b>
1.1	Rechnungskreise und deren Aufgaben .....	83
1.2	Kalkulatorische Kosten .....	83
1.3	Ergebnistabelle .....	84
<b>2</b>	<b>Vollkostenrechnung</b> .....	<b>86</b>
2.6	Aufgaben zu den Kapiteln 2.1–2.5 .....	86
<b>3</b>	<b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)</b> .....	<b>88</b>
3.4	Aufbau der Deckungsbeitragsrechnung .....	88
3.5	Gewinnschwelle .....	89
3.8	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.7 .....	93
<b>4</b>	<b>Prüfungsaufgaben zum Lernfeld 10</b> .....	<b>94</b>

## **Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren**

<b>1</b>	<b>Geschäftsprozesse des Betriebs bestimmen</b> .....	<b>98</b>
<b>2</b>	<b>Schnittstellen erkennen</b> .....	<b>98</b>
<b>6</b>	<b>Aufgaben zu den Kapiteln 3–5</b> .....	<b>98</b>

## **Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren**

<b>1</b>	<b>Organisation von Veranstaltungen und Events</b> .....	<b>106</b>
<b>2</b>	<b>Vorbereitung von Veranstaltungen</b> .....	<b>108</b>
<b>3</b>	<b>Durchführung von Veranstaltungen</b> .....	<b>109</b>

4	Nachbereitung von Veranstaltungen .....	110
5	Planung von Geschäftsreisen .....	110
6	Vorbereitung von Geschäftsreisen .....	112
7	Nachbereitung von Geschäftsreisen .....	114

## Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3. ....	115
---	------------------------------------	-----

# Wirtschafts- und Sozialkunde

## Kompetenzbereich I: In Ausbildung und Beruf orientieren

1	<b>Duales Ausbildungssystem</b> .....	119
1.1	Grundlagen: Beteiligte, Lernorte, Ausbildungsordnung. ....	119
1.2	Das Ausbildungsverhältnis .....	119
1.3	Konfliktsituationen und Lösungsmöglichkeiten. ....	124
2	<b>Schutzbestimmungen für Mitarbeiter am Arbeitsplatz</b> .....	125
2.1	Das Jugendarbeitsschutzgesetz. ....	125
2.2	Arbeits-, Unfall-, Gesundheits- und Kündigungsschutz .....	126
3	<b>Mitwirkung und Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz</b> .....	127
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3. ....	127
4	<b>Tarifvertrag, Arbeitskampf und Betriebsvereinbarung</b> .....	133
4.3	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1 und 4.2. ....	133
5	<b>Das System der sozialen Absicherung</b> .....	138
5.9	Aufgaben zu den Kapiteln 5.1–5.8. ....	138
6	<b>Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich I</b> .....	143

## Kompetenzbereich II: Wirtschaftliches Handeln in der Sozialen Marktwirtschaft analysieren

1	<b>Wechselseitige Beziehungen der Wirtschaftssubjekte</b> .....	152
1.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1.1 und 1.2. ....	152
2	<b>Ordnungsmerkmale der sozialen Marktwirtschaft</b> .....	156
3	<b>Kooperation und Konzentration</b> .....	157
3.4	Aufgaben zu den Kapiteln 3.1–3.3. ....	157
4	<b>Markt und Preis</b> .....	159
4.1	Markt und Marktformen .....	159
4.2	Bestimmungsgründe: Nachfrage und Angebot .....	161
4.3	Die Marktpreisbildung .....	167
4.3.1	Vollkommener und unvollkommener Markt .....	167

4.3.2	Polypol – vollkommener Markt.....	170
4.3.3	Markteingriffe des Staates.....	176
4.3.4	Angebotsmonopol.....	179
4.3.5	Angebotsoligopol.....	184
5	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich II.....	187

## Kompetenzbereich III: Wirtschaftspolitische Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb, das Lebensumfeld und die Volkswirtschaft einschätzen

1	Konjunktur und Konjunkturpolitik.....	201
1.3	Aufgaben.....	201
1.4	Konjunkturpolitische Maßnahmen.....	203
1.4.1	Möglichkeiten der staatlichen Konjunkturpolitik (= Fiskalpolitik).....	203
2	Wirtschaftspolitische Ziele.....	205
2.4	Aufgaben.....	205
3	Beschäftigungs- und Arbeitsmarktpolitik.....	208
3.4	Aufgaben.....	208
4	Der Wert des Geldes und seine Messung.....	209
4.1	Preisniveau und Kaufkraft.....	209
4.6	Aufgaben.....	210
5	Geldtheorie und Geldpolitik.....	213
5.1	Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB).....	213
5.2	Geldpolitik der EZB.....	213
5.2.4	Aufgaben.....	213
6	Europäische Integration, Globalisierung, Freihandel, Protektionismus, WTO.....	215
6.5	Aufgaben.....	215
7	Prüfungsaufgaben Kompetenzbereich III.....	216

## Komplette Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse seit Sommer 2018

1	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2018.....	222
2	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2018/2019.....	228
3	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2019.....	235
4	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2019/2020.....	241
5	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2020.....	250
6	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2020/2021.....	258
7	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2021.....	264
8	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Winter 2021/2022.....	270
9	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse Sommer 2022.....	278

# **Komplette Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde ab Sommer 2021**

<b>1</b>	<b>Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2021 .....</b>	<b>286</b>
<b>2</b>	<b>Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Winter 2021/2022.....</b>	<b>289</b>
<b>3</b>	<b>Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde Sommer 2022 .....</b>	<b>292</b>