

Lernfeld 5: Leistungsangebot erstellen und Werbekonzeption entwickeln

1	Das Leistungsangebot erstellen	10
1.1	Das Leistungsprogramm analysieren	11
1.1.1	Die Ist-Analyse	11
1.1.2	Die Stärken-Schwächen-Analyse	18
1.2	Preise und Mitgliedsbeiträge zielgruppengerecht gestalten	22
2	Ein Werbekonzept entwerfen	26
2.1	Die Werbung planen	26
2.1.1	Werbung als kommunikativer Prozess	26
2.1.2	Die Phasen des Werbeprozesses	30
2.1.3	Die Werbeziele	31
2.1.4	Das Werbebudget	34
2.1.5	Die Zielgruppen	36
2.1.6	Die Werbebotschaft	36
2.1.7	Die Werbemittel und Werbeträger	39
2.1.8	Die Werbeintensität und das Streugebiet	40
2.1.9	Die Werbeerfolgskontrolle	42
2.2	Werberechtliche Bestimmungen beachten – das Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb	43
2.3	Dimensionen der Planung von Marketingstrategien unterscheiden	45
2.4	Die Möglichkeiten und Grenzen der Umsetzung einer Werbekonzeption am Beispiel erörtern	48
2.4.1	Ziele des Unternehmens	48
2.4.2	Die Saisons eines Fitnessstudios	48
2.4.3	Auswahl einer Saison	49
2.4.4	Bestimmung des Marketingbudgets	49
2.4.5	Zeitplanung der Aktionen	50
2.4.6	Auswahl der Werbeträger	50
2.4.7	Beschreibung der Marketingaktivitäten	51
2.4.8	Organisationsplanung für die einzelnen Marketingaktionen	53
2.4.9	Kostenplanung der Marketingaktivitäten	54

Lernfeld 6: Sachleistungen beschaffen

1	Kaufverträge abschließen und die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien beachten	57
1.1	Rechtliche Grundlagen des Vertragsrechts beachten	58

1.1.1	Willenserklärungen und Rechtsgeschäfte überblicken	58
1.1.2	Die Rechts- und Geschäftsfähigkeit anwenden	60
1.1.3	Sachen und Rechte unterscheiden	64
1.1.4	Eigentum und Besitz analysieren	65
1.2	Verträge vorbereiten und abschließen	69
1.2.1	Die Vertragsfreiheit	70
1.2.2	Wichtige Verträge im Wirtschaftsleben	71
1.2.3	Nichtigkeit und Anfechtung von Verträgen	74
1.3	Kaufverträge abschließen und die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien beachten	77
1.3.1	Entstehung eines Kaufvertrages	77
1.3.2	Pflichten aus dem Kaufvertrag	84
1.3.3	Kaufvertragsarten	88
1.3.4	Rahmenverträge	90
2	Angebote für Sachleistungen vergleichen und geeignete Lieferanten bestimmen	93
2.1	Den Bedarf an Sachleistungen ermitteln	94
2.1.1	Der Bedarf	95
2.1.2	Die ABC-Analyse	98
2.1.3	Bestandsarten und Lagerkennzahlen	103
2.1.4	Die Lagerhaltung	108
2.1.5	Lagerarten	110
2.2	Eine Lieferantenauswahl durchführen	113
2.2.1	Die Einkaufskalkulation	113
2.2.2	Die Lieferantenbeurteilung mittels einer Nutzwertanalyse	115
2.3	Sachleistungen bestellen und die Bestellung überwachen	118
2.3.1	Die optimale Bestellmenge	118
2.3.2	Lieferterminüberwachung und Wareneingangskontrolle	120
3	Geschäftsbriefe gemäß DIN erstellen	123
4	Geeignete Zahlungsarten bei der Beschaffung auswählen	130
4.1	Eine Rechnungsprüfung durchführen	131
4.2	Grundlagen des Zahlungsverkehrs erläutern	131
4.2.1	Die Barzahlung	132
4.2.2	Die halbbare Zahlung	133
4.2.3	Die bargeldlose Zahlung	134
4.3	Den Zahlungsverzug bearbeiten	139
4.3.1	Das außergerichtliche Mahnverfahren	139
4.3.2	Das gerichtliche Mahnverfahren	140

5	Beschaffungs-, Verkaufs- und Zahlungsvorgänge buchen	142
5.1	Die Beschaffung und den Verkauf von Waren buchen	143
5.1.1	Das gemischte Warenkonto	143
5.1.2	Warenbestand, Wareneinkauf und Warenverkauf	145
5.1.3	Bezugskosten und Rücksendungen	148
5.1.4	Nachlässe und Boni	152
5.1.5	Skontobuchungen	154
5.2	Die Beschaffung von Betriebsmitteln buchen	157
5.2.1	Die Beschaffung von Betriebsmitteln	157
5.2.2	Die planmäßigen Abschreibungen auf Sachanlagen	160
5.2.3	Die außerplanmäßigen Abschreibungen auf Sachanlagen	166
5.2.4	Geringwertige Wirtschaftsgüter	168

Lernfeld 7: Dienst- und Sachleistungen anbieten

1	Die Grundlagen der Kommunikation kundenorientiert anwenden	173
1.1	Die Kommunikationsbereiche unterscheiden	175
1.1.1	Die nonverbale Kommunikation	177
1.1.2	Die paraverbale Kommunikation	186
1.1.3	Die verbale Kommunikation	191
1.2	Die Rollen in der Kommunikation reflektieren	195
1.3	Kommunikationsmodelle	199
1.3.1	Die Kommunikationssituation	200
1.3.2	Bedeutungen einer Nachricht	202
1.4	Ich-Botschaften formulieren und aktiv zuhören	207
2	Das Verkaufsgespräch kundenorientiert führen	213
2.1	Kundenansprüche und Kaufmotive identifizieren	213
2.2	Die Phasen des Verkaufsgesprächs gestalten	220
2.2.1	Die Vorbereitungsphase – Einstimmung und vorhandene Kundendaten nutzen	220
2.2.2	Die Gesprächseröffnung – Vertrauen bilden	221
2.2.3	Die Bedarfsanalyse – Kundenwünsche erfragen	222
2.2.4	Produkt- oder Dienstleistungspräsentation – Präsentation des Angebots	223
2.2.5	Die Einwandbehandlung – Befürchtungen des Kunden ernst nehmen	229
2.2.6	Abschlussphase – Kaufbestätigung und Verabschiedung	232
2.2.7	Nachbereitung – Reflexion des Verkaufsgesprächs	233
2.3	Die Inhalte des Verkaufsgesprächs vorbereiten	235
2.3.1	Die Beitragsgestaltung	235
2.3.2	Dienstleistungen und Waren anbieten	236

2.3.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen und Vereinssatzung.....	236
2.3.4	Qualitätssicherungssysteme und Zertifikate als Verkaufsargument.....	238
3	Das Konflikt- und Beschwerdemanagement kundengerecht durchführen	247
3.1	Das Beschwerde- bzw. Reklamationsgespräch führen	247
3.1.1	Die richtige Fragetechnik im Beschwerde- und Reklamationsgespräch	252
3.2	Kunden langfristig binden	254
3.3	Mitglieder zurückgewinnen	257

Lernfeld 8: Sportliche und außersportliche Veranstaltungen organisieren

1	Sportliche und außersportliche Veranstaltungen planen.....	261
1.1	Das Projektmanagement als Planungshilfe anwenden	262
1.1.1	Die Projektdefinition	263
1.1.2	Die Projektplanung	266
1.1.3	Die Projektdurchführung und der Projektabschluss	270
1.2	Organisatorische, technische und rechtliche Rahmenbedingungen beachten	271
1.2.1	Organisationsplanung sportlicher und außersportlicher Veranstaltungen ...	271
1.2.2	Rechtliche Planung sportlicher und außersportlicher Veranstaltungen	271
1.2.3	Technische Planung sportlicher und außersportlicher Veranstaltungen. ...	279
1.3	Sportliche und außersportliche Veranstaltungen kalkulieren.....	280
2	Sportliche und außersportliche Veranstaltungen durchführen	285
2.1	Mit Kooperationspartnern kommunizieren	285
2.2	Informationsmaterial für die Öffentlichkeit erstellen	286
2.3	Einen geeigneten Versicherungsschutz auswählen	287
2.4	Einen Personaleinsatzplan konzipieren.	290
2.5	Aufbau, Ablauf und Abbau am Veranstaltungstag durchführen.....	290
3	Sportliche und außersportliche Veranstaltungen nachbereiten.....	293
3.1	Die kurzfristige Nachbereitung durchführen	294
3.2	Die Veranstaltung zukunftsorientiert analysieren.....	296
	Aufstellung interessanter Internetseiten	300
	Bildquellenverzeichnis	303
	Sachwortverzeichnis.....	304