

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	3
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	5
<b>Einleitung</b>	
<b>Die Primus GmbH</b> .....	9
<b>Gesetzesabkürzungen</b> .....	16
<b>Lernfeld 5</b>	
<b>Kunden akquirieren und binden</b>	
<b>1 Notwendigkeit von Informationen über Kunden und Mitbewerber (Konkurrenten) erkennen</b> .....	17
1.1 Informationen über Kunden und deren Bedürfnisse gewinnen .....	17
1.2 Konkurrenzanalyse erstellen .....	25
<b>2 Marktforschungsdaten erheben und analysieren</b> .....	30
<b>3 Marketing als Unternehmenskonzept anwenden</b> .....	39
<b>4 Marketinginstrumente untersuchen</b> .....	45
4.1 Im Rahmen der Produkt- und Sortimentspolitik marktgerechte Leistungen anbieten .....	45
4.2 Preispolitik berücksichtigen .....	56
4.2.1 Märkte und Preisbildung erklären können .....	56
4.2.2 Möglichkeiten der Preisfestsetzung ermitteln .....	62
4.3 Konditionen- und Servicepolitik als preispolitische Maßnahme gestalten .....	67
4.4 Distributionspolitik zur Optimierung der Absatzwege einsetzen .....	71
4.5 Kommunikationspolitik zur Kundenerreichung anwenden .....	80
4.5.1 Kommunikationspolitische Maßnahmen planen und kontrollieren .....	80
4.5.2 Werbebriefe mit einem Textverarbeitungsprogramm gestalten .....	99
4.5.3 Einen Werbebrief (sales letter) zur Gewinnung ausländischer Kunden in der Fremdsprache Englisch gestalten .....	109
<b>5 Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen</b> .....	115

<b>6</b>	<b>Marketingmix auf seinen Erfolg untersuchen</b>	126
<b>7</b>	<b>Marketingmaßnahmen zur Kundenbindung und -gewinnung einsetzen und gängige Kennzahlen berechnen</b>	133
<b>Wiederholungsaufgaben zum 5. Lernfeld</b>		138
<b>Gebundene Prüfungsaufgaben</b>		139

## **Lernfeld 6**

### **Werteströme erfassen und beurteilen**

<b>1</b>	<b>Werteströme identifizieren, typische Belege und ihre Bedeutung erläutern</b>	141
1.1	Verschiedene Belege identifizieren und enthaltene Werteströme ableiten	141
1.2	Ein Inventar auf der Grundlage einer Inventur erstellen	146
1.3	Eine Bilanz aus dem Inventar ableiten	158
1.4	Die Bedeutung der ordnungsmäßigen Bearbeitung von Belegen begründen	162
<b>2</b>	<b>Belege bearbeiten und ihre Auswirkungen darstellen</b>	165
2.1	Geschäftsfälle auf der Grundlage von Belegen auf Bestandskonten buchen	165
2.1.1	Wertveränderungen des Vermögens und der Schulden anhand von Belegen begründen	165
2.1.2	Die Bilanz zur Erfassung der Wertveränderungen in Bestandskonten auflösen	170
2.1.3	Belege mithilfe des Buchungssatzes dokumentieren	175
2.1.4	Belege systematisch erfassen und Organisationshilfen nutzen	178
2.1.5	Bestandskonten abschließen	190
2.2	Belege im Rahmen des Kaufs und Verkaufs von Handelswaren auf Erfolgskonten erfassen	193
2.3	Werteströme unter Berücksichtigung der Umsatzsteuer erfassen	204
<b>3</b>	<b>Besondere Vorgänge im Beschaffungs- und Absatzbereich problematisieren</b>	214
3.1	Besondere Vorgänge im Beschaffungsbereich erfassen	214
3.1.1	Sofortrabatte und Gutschriften unterscheiden und buchhalterisch erfassen	214
3.1.2	Zahlungsvorgänge im Beschaffungsbereich unter Berücksichtigung von Skonto erfassen	221
3.2	Besondere Vorgänge im Absatzbereich erfassen	229
3.2.1	Sofortrabatte und Gutschriften unterscheiden und buchhalterisch erfassen	229
3.2.2	Zahlungsvorgänge im Absatzbereich unter Berücksichtigung von Skonto erfassen	234
3.3	Buchungsvorgänge im Bereich des Anlagevermögens durchführen	239
3.3.1	Anschaffungskosten von Anlagegütern ermitteln und aktivieren	239
3.3.2	Wertminderungen von Anlagegütern ermitteln und diese kontieren	243

<b>4</b>	<b>Notwendige Tätigkeiten des Jahresabschlusses erläutern .....</b>	251
4.1	Ist-Werte und Buchwerte vergleichen und Korrekturbuchungen durchführen .....	251
4.2	Die Auswirkungen des Erfolges für Bilanz- und GuV-Kennzahlen kennenlernen und beurteilen .....	257
<b>5</b>	<b>Die erfolgten Tätigkeiten der Buchhaltung rückblickend zusammenfassen .....</b>	269
5.1	Auswirkungen fehlerhafter Buchungen im Hinblick auf den Betriebserfolg analysieren .....	269
5.2	Die Tätigkeiten der Finanzbuchhaltung rückblickend zusammenfassen .....	274
	<b>Wiederholungs- und Prüfungsaufgaben zum 6. Lernfeld .....</b>	279

## **Lernfeld 7**

### **Gesprächssituationen gestalten**

<b>1</b>	<b>Gesprächssituationen erfolgreich gestalten .....</b>	284
1.1	Grundlagen der Kommunikation in Gesprächssituationen mit Geschäftspartnern nutzen .....	284
1.2	Verständigungsprobleme durch richtiges Sprachverhalten vermeiden .....	290
1.3	Gespräche mit Geschäftspartnern am Telefon oder in einer Videokonferenz führen .....	298
1.4	In der Fremdsprache Englisch telefonieren .....	302
1.5	Interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen .....	307
<b>2</b>	<b>Geschäftspartner beraten .....</b>	312
2.1	Beratungsgespräche im Berufsalltag führen .....	312
2.2	Phasen eines Beratungsgesprächs gestalten .....	316
<b>3</b>	<b>Kundenbeschwerden und Reklamationen bearbeiten .....</b>	329
<b>4</b>	<b>Konflikte bewältigen .....</b>	337
4.1	Konfliktarten und -ursachen verstehen .....	337
4.2	Konfliktgespräche führen .....	343
	<b>Wiederholungsaufgaben zum 7. Lernfeld .....</b>	348
	<b>Ungebundene Prüfungsaufgaben .....</b>	349

## **Lernfeld 8**

### **Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaftliche Aufgaben im Betrieb erkunden .....</b>	350
1.1	Den Personalbestand analysieren .....	350
1.2	Die gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen bei der Ermittlung des Personalbedarfs berücksichtigen .....	360

1.3	Den quantitativen und qualitativen Personalbedarf bestimmen .....	367
1.4	Den Personaleinsatz planen .....	372
1.4.1	Kommunikationszeiten anschaulich darstellen .....	372
1.4.2	Einen Urlaubsplan erstellen .....	380
1.5	Personal beschaffen.....	384
<b>2</b>	<b>Einstellungsverfahren planen und durchführen .....</b>	<b>389</b>
2.1	Das Stellenangebot adressatengerecht formulieren .....	389
2.2	Bewerbungen verfassen und auswerten.....	391
2.3	Das Einstellungsverfahren und das Einstellungsgespräch planen und durchführen .....	395
2.4	Arbeitszeugnisse erstellen und auswerten .....	403
<b>3</b>	<b>Rechtliche Grundlagen des Arbeitsverhältnisses kennenlernen.....</b>	<b>407</b>
3.1	Den Einzelarbeitsvertrag auswerten .....	407
3.2	Sich mit Mitwirkung und Mitbestimmung auseinandersetzen .....	411
3.2.1	Mitwirkung und Mitbestimmung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern nachvollziehen.....	411
3.2.2	Mitwirkung und Mitbestimmung des Betriebsrats und der JAV nachvollziehen .....	413
3.2.3	Sich mit den Gesetzen und Verordnungen zum Schutz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer auseinandersetzen .....	418
3.3	Möglichkeiten der Beendigung des Arbeitsverhältnisses kennenlernen.....	422
<b>4</b>	<b>Eine Entgeltabrechnung durchführen .....</b>	<b>427</b>
4.1	Die Sozialversicherung kennenlernen.....	427
4.2	Die Formen des betrieblichen Entgelts unterscheiden .....	432
4.3	Das Bruttoentgelt ermitteln und das Nettoentgelt berechnen .....	442
<b>5</b>	<b>Das Personal entwickeln.....</b>	<b>453</b>
5.1	Maßnahmen der Personalführung und Personalentwicklung planen und durchführen .....	453
5.2	Verfahren zur Humanisierung der Arbeit kennenlernen.....	459
<b>Wiederholungsaufgaben zum 8. Lernfeld .....</b>		<b>464</b>
<b>Gebundene Prüfungsaufgaben .....</b>		<b>468</b>
<b>Ungebundene Prüfungsaufgabe .....</b>		<b>473</b>
<b>Bildquellenverzeichnis .....</b>		<b>474</b>
<b>Sachwortverzeichnis .....</b>		<b>475</b>