

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Inhaltsverzeichnis	5
Einleitung	
Die Primus GmbH	9
Gesetzesabkürzungen	16
Lernfeld 5	
Kunden akquirieren und binden	
1 Notwendigkeit von Informationen über Kunden und Mitbewerber (Konkurrenten) erkennen	17
1.1 Informationen über Kunden und deren Bedürfnisse gewinnen	17
1.2 Konkurrenzanalyse erstellen	25
2 Marktforschungsdaten erheben und analysieren	30
3 Marketing als Unternehmenskonzept anwenden	39
4 Marketinginstrumente untersuchen	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
5 Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen	115

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

Lernfeld 6

Werteströme erfassen und beurteilen

1	Werteströme identifizieren, typische Belege und ihre Bedeutung erläutern	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
2	Belege bearbeiten und ihre Auswirkungen darstellen	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
3	Besondere Vorgänge im Beschaffungs- und Absatzbereich problematisieren	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

4	Notwendige Tätigkeiten des Jahresabschlusses erläutern	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
5	Die erfolgten Tätigkeiten der Buchhaltung rückblickend zusammenfassen	269
5.1	Auswirkungen fehlerhafter Buchungen im Hinblick auf den Betriebserfolg analysieren	269
5.2	Die Tätigkeiten der Finanzbuchhaltung rückblickend zusammenfassen	274
	Wiederholungs- und Prüfungsaufgaben zum 6. Lernfeld	279

Lernfeld 7

Gesprächssituationen gestalten

1	Gesprächssituationen erfolgreich gestalten	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
2	Geschäftspartner beraten	312
2.1	Beratungsgespräche im Berufsalltag führen	312
2.2	Phasen eines Beratungsgesprächs gestalten	316
3	Kundenbeschwerden und Reklamationen bearbeiten	329
4	Konflikte bewältigen	337
4.1	Konfliktarten und -ursachen verstehen	337
4.2	Konfliktgespräche führen	343
	Wiederholungsaufgaben zum 7. Lernfeld	348
	Ungebundene Prüfungsaufgaben	349

Lernfeld 8

Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

1	Personalwirtschaftliche Aufgaben im Betrieb erkunden	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
2	Einstellungsverfahren planen und durchführen	389
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
3	Rechtliche Grundlagen des Arbeitsverhältnisses kennenlernen.	407
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
4	Eine Entgeltabrechnung durchführen	427
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
5	Das Personal entwickeln.	453
5.1	Maßnahmen der Personalführung und Personalentwicklung planen und durchführen	453
5.2	Verfahren zur Humanisierung der Arbeit kennenlernen.	459
	Wiederholungsaufgaben zum 8. Lernfeld	464
	Gebundene Prüfungsaufgaben	468
	Ungebundene Prüfungsaufgabe	473
	Bildquellenverzeichnis	474
	Sachwortverzeichnis	475