

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
 Kunden akquirieren und binden	
 Lernsituation 1: Sie erkennen die Notwendigkeit von Informationen über Kunden und Mitbewerber (Konkurrenten) und erheben entsprechende Daten.....	
	7
Übung 1.1: Ökologische Aspekte in der Marketingarbeit.....	14
Übung 1.2: Eine Konkurrenzanalyse für den eigenen Ausbildungsbetrieb durchführen	14
Übung 1.3: Die jeweilige konjunkturelle Lage erfassen	16
 Lernsituation 2: Sie erheben Marktforschungsdaten und werten sie aus.....	
	17
Übung 2.1: Das Internet und soziale Medien zur Marktforschung nutzen.....	24
Übung 2.2: Marketingziele.....	25
 Lernsituation 3: Sie bieten im Rahmen der Produkt- und Sortimentspolitik marktgerechte Leistungen an	
	27
Übung 3.1: Preisbildung auf dem Markt.....	34
Übung 3.2: Konditionen- und Servicepolitik gestalten.....	36
Übung 3.3: Skonto als Kaufanreiz anbieten.....	36
Übung 3.4: Kombination von Absatz- und Vertriebswegen	37
Übung 3.5: Kostenvergleich Reisende versus Handelsvertreterinnen und Handelsvertreter.....	39
Übung 3.6: Einen Werbeplan erstellen	41
Übung 3.7: Die Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen	42
Übung 3.8: Den Marketingmix auf seinen Erfolg untersuchen und gängige Kennziffern berechnen	43
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung.....	44
 Wertströme erfassen und beurteilen	
 Lernsituation 1: Sie planen eine Inventur, führen diese durch und werten sie aus	
	48
Übung 1.1: Ein Inventar erstellen	54
Übung 1.2: Inventare vergleichen und auswerten.....	56
Übung 1.3: Typische Belege prüfen und ihre Bedeutung analysieren.....	57
Übung 1.4: Eine Bilanz aus dem Inventar ableiten	60
Übung 1.5: Aussagen zur Bilanz überprüfen.....	61
Übung 1.6: Wirkung der Geschäftsfälle auf die Bilanz	62
Übung 1.7: Buchung der Wertveränderungen auf Bestandskonten	64
 Lernsituation 2: Sie erfassen Belege systematisch im Grund- und im Hauptbuch.....	
	65
Übung 2.1: Vom Kontenrahmen zum Kontenplan	72
Übung 2.2: Zusammengesetzte Buchungssätze.....	73
Übung 2.3: Lern- und Unterrichtscheck 1 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung.....	75
Übung 2.4: Erfolgswirksame Geschäftsfälle	75
Übung 2.5: Eine Lernübersicht erstellen – das System der Bestands- und Erfolgskonten	77

Übung 2.6: Erfolgswirksame Vorgänge erfassen und den Erfolg ermitteln	77
Übung 2.7: Die Umsatzsteuer	85
Übung 2.8: Stufen des Wertschöpfungsprozesses mit Vorsteuerabzug	86
Übung 2.9: Umsatzsteuer ermitteln, abführen und buchen.....	87
Lernsituation 3: Sie berechnen und buchen Liefererskonti und Bezugskosten	90
Übung 3.1: Besondere Buchungen im Absatzbereich.....	94
Übung 3.2: Besondere Buchungen im Beschaffungs- und Absatzbereich.....	96
Lernsituation 4: Sie bewerten abnutzbares Anlagevermögen, berechnen Abschreibungs- beträge und buchen diese.....	98
Übung 4.1: Die Bedeutung der Abschreibung für Neu- und Ersatzinvestitionen	102
Übung 4.2: Den Wert eines Anlagegutes zum Jahresende bei Anwendung der linearen Abschreibung bestimmen	102
Übung 4.3: Den Abschreibungsbetrag bei außergewöhnlichen Abschreibungen erfassen	103
Übung 4.4: Lern- und Unterrichtscheck 2 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanz- buchhaltung	105
Lernsituation 5: Sie bereiten die Bilanz statistisch auf und werten sie mithilfe von Kennzahlen aus	106
Übung 5.1: Die Ergebnisse einer aufbereiteten Gewinn- und Verlustrechnung ermitteln und analysieren.....	110
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	113
 Gesprächssituationen gestalten	
Lernsituation 1: Sie nutzen die Grundlagen der Kommunikation mit Geschäftspartnern.....	121
Übung 1.1: Fragetechnik	126
Übung 1.2: Gesprächsförderer und Gesprächsblocker.....	127
Lernsituation 2: Sie führen Gespräche mit Geschäftspartnern am Telefon.....	129
Übung 2.1: Gespräche in Videokonferenzen	132
Übung 2.2: Interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen	133
Lernsituation 3: Sie führen ein kundenorientiertes Beratungsgespräch.....	135
Übung 3.1: Produkte in der Angebotsphase vorlegen	142
Übung 3.2: Einwände im Beratungsgespräch entkräften.....	142
Lernsituation 4: Sie bearbeiten Kundenbeschwerden und Reklamationen.....	143
Übung 4.1: Konflikte unterscheiden	148
Übung 4.2: Mit schwierigen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern umgehen.....	149
Lernsituation 5: Sie führen Konfliktgespräche	149
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	154

Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

Lernsituation 1: Sie führen die Personalbestandsanalyse und die Personalbedarfsplanung für die Primus GmbH durch	157
Übung 1.1: Einflussfaktoren beim Personalbedarf	167
Übung 1.2: Interne und externe Personalbeschaffung	168
Übung 1.3: Personalleasing als Möglichkeit der externen Personalbeschaffung	170
Übung 1.4: Stellenanzeige	171
Lernsituation 2: Sie führen das Personalauswahlverfahren durch	174
Übung 2.1: Vorstellungsgespräch im Rahmen der Eignungsfeststellung	183
Übung 2.2: Personalakte	187
Übung 2.3: Personalbeurteilung	190
Übung 2.4: Arbeitsvertrag	192
Übung 2.5: Betriebliche Mitbestimmung	194
Übung 2.6: Gesetzliche Bestimmungen zum Arbeitsschutz	196
Übung 2.7: Beendigung des Arbeitsverhältnisses	198
Lernsituation 3: Sie erstellen eine Gehaltsabrechnung	200
Übung 3.1: Sozialversicherung	204
Übung 3.2: Formen des betrieblichen Entgelts	206
Übung 3.3: Lohnsteuerklassen	207
Übung 3.4: Absetzungsmöglichkeiten: Werbungskosten – Sonderausgaben – außergewöhnliche Belastungen	208
Übung 3.5: Personalführung	209
Übung 3.6: Personalentwicklung	211
Übung 3.7: Mitarbeitermotivation	213
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	214
Bildquellenverzeichnis	226