

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