

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 2. Auflage	5
Vorwort zur 1. Auflage	6
Anschriften	18
Herausgeberinnen	19

Teil 1

Damit Ihr Unternehmen erfolgreich anläuft

1	Vor der Entscheidung	22
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
1.1	Selbstständig als Ernährungsfachkraft – warum eigentlich nicht?	22
1.1.1	Die gute Nachricht: Sie sind nicht allein!	23
1.1.2	Die schlechte Nachricht: Sie sind nicht allein!	23
1.1.3	Ernährungsberater versus Ernährungsfachkraft.	23
1.1.4	Neue Berufe und Qualifikationen entstehen.	24
1.1.5	Neue, häufig interdisziplinäre Strukturen entstehen	25
1.2	Welche Motive bewegen Sie?	25
1.2.1	Sie haben eine pfiffige Geschäftsidee?	25
1.2.2	Sie sind unzufrieden im Beruf oder von Arbeitslosigkeit bedroht.	26
1.2.3	Sie möchten Ihr berufliches Leben aus persönlichen Gründen ändern?	26
1.2.4	Sie wünschen sich ökonomische Selbstbestimmung?	27
1.2.5	Sie sind ein sogenannter Quereinsteiger?	27
1.2.6	„Titel gesammelt“ – ein Gründungsmotiv?	28
1.3	Sind Sie ein Unternehmertyp?	28
1.3.1	Ernährungsinformation aus „bester“ Hand	29
1.3.2	Ideen mit Diplom oder Examen	29
1.4	Wie ist die Entwicklung des Beratungsmarkts einzuschätzen?	30
1.4.1	Demografischer und epidemiologischer Wandel und Ernährungsberatung.	30
1.4.2	Qualifizierte Beratung ist gefragt	31
1.4.3	Prävention ohne Ernährungsberatung geht nicht – Therapie auch nicht	31
1.4.4	Ambulante Diättherapie – moderner denn je	32
1.4.5	Der Gesundheitsmarkt als Jobmotor	32
1.4.6	Aktuelle Entwicklung der Ernährungsberatung in Ihrem Umfeld	33
1.4.7	Von der Einschätzung zur Entscheidung	33
1.4.8	Vom Tellerwäscher zum Millionär? Vorsicht!	34
1.4.9	Betriebliche Gesundheitsförderung	34
1.4.10	Betriebliches Gesundheitsmanagement	35
2	Praxiskonzepte	37
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
2.1	Was kann ich – was bin ich?	37
2.2	Welche Leistungen möchten Sie anbieten?	38
2.2.1	Qualifizierte Ernährungsberatung	39
2.2.2	Qualifizierte Diät- bzw. Ernährungstherapie	39

2.2.3	Gruppenberatung	40
2.2.4	Informationsveranstaltung – Workshop – Aktionstag	40
2.2.5	Ernährungsseminar	41
2.2.6	Einkaufstraining	41
2.2.7	Kochseminar	42
2.2.8	Vortrag	43
2.2.9	Unterricht/Vorlesung	43
2.2.10	Projekte/Managementfunktion	43
2.2.11	Moderations- und Leitungsarbeit in Gesundheitszirkeln des Betrieblichen Gesundheitsmanagements	44
2.2.12	Presse- und Autorentätigkeit	46
2.2.13	Auftritte in Funk und Fernsehen	46
2.2.14	Mobiler Service	47
2.3	Ambulante Ernährungsberatung als Heilmittel	47
2.3.1	Hintergrund zur Heilmittel-Richtlinie (HeilM-RL)	47
2.3.2	Nutzenbewertung der ambulanten Ernährungsberatung	47
2.3.3	Ernährungstherapie in der Heilmittel-Richtlinie	48
2.3.4	Zulassungs- und Rahmenempfehlungen des GKV-Spitzenverbandes	49
2.4	Worauf möchten Sie sich spezialisieren?	50
2.4.1	Viel hilft viel	50
2.4.2	Spezialisierungen schaffen Synergien	51
2.5	Welche Aus-, Fort- oder Weiterbildungen gibt es?	51
2.5.1	„Ausbildung“ für Ernährungsfachkräfte	51
2.5.2	Fortbildung für Ernährungsprofis	52
2.5.3	Weiterbildung = Bildung + Bildung	53
2.5.4	Qualifizierung als Qualitätssicherung	54
2.5.5	Qualifikationsanforderungen der Krankenkassen – die „Anbieterqualifikation“	54
2.5.6	Zertifikat – der Schlüssel zum Erfolg?	55
2.6	Einstieg mit Teilselbstständigkeit	57
2.6.1	Nebenbei tätig und doch mit aller Energie gefordert	57
2.6.2	Nebenberufliche Ernährungsberatung hat Tradition	58
2.6.3	„Drum prüfe, wer sich ewig bindet“	58
2.6.4	Was genau heißt entgeltliche Teilselbstständigkeit bzw. Nebentätigkeit?	58
2.6.5	Der Arbeitgeber hat auch Recht(e)	59
2.6.6	Voraussetzungen für Nebentätigkeiten sind rechtlich geregelt	60
2.6.7	Nebentätigkeit in der Ernährungsberatung: Wägen Sie Vor- und Nachteile ab	60
2.7	Welches Konzept könnten Sie verwirklichen?	61
2.7.1	Eigene Praxis – ja oder nein?	61
2.7.2	Praxis- bzw. Unternehmensübernahme	62
2.7.3	Franchising	63
2.7.4	Gründung eines eigenen Instituts	65
2.7.5	Verkauf von Gütern und/oder Präparaten	66
2.8	Alleine starten oder mit Partnern?	68
2.8.1	Praxismgemeinschaft – Gemeinschaftspraxis	69
2.8.2	Schwerpunktpraxen	71
2.8.3	Mitarbeiter	72
2.8.4	Berufsverbände und Interessenvertretungen	74
2.8.5	Netzwerke	76

3	Der Weg zum „Unternehmen Ernährungsberatung“	79
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
3.1	Wie soll das Unternehmen heißen?	79
3.1.1	Nomen est omen	80
3.1.2	Seriös, flippig, wissenschaftlich – in jedem Fall individuell.	80
3.1.3	Eintrag ins Handelsregister – wie wichtig?	81
3.1.4	Ich bin eine „Marke“	81
3.1.5	Domain (Teilnetz) im internationalen Netz	82
3.2	Welche Räumlichkeiten benötigen Sie?	83
3.2.1	Eigene Praxisräume	83
3.2.2	Keine eigenen Praxisräume	83
3.2.3	Praxispartner und Netzwerke nutzen	83
3.2.4	Raumkosten – Raumnutzen	83
3.2.5	My home is my castle.	84
3.2.6	Das Feng-Shui des Ortes	84
3.2.7	Gewerbe versus Dienstleistung	85
3.2.8	Krankenkassen reden (vielleicht) mit	85
3.3	Welche Grundausstattung ist sinnvoll?	85
3.3.1	Mein Arbeitsplatz und ich	86
3.3.2	„Sanfte Mittel“ – Software für Ernährungsfachkräfte	86
3.3.3	Vernetzt ausgestattet – auch technisch	87
3.3.4	Ich lade andere Menschen ein.	88
3.3.5	Ich zeig dir was	89
3.3.6	Damit es nicht nur professionell aussieht	89
3.3.7	Bequemlichkeit pur	90
3.3.8	(Lehr-)Küchenschlacht – nicht mit uns	90
3.3.9	Mobilität ist Trumpf.	91
3.4	Welche Anfängerfehler sollten Ihnen nicht passieren?	91
3.4.1	Gründerschwierigkeiten	91
3.4.2	Zeit ist Geld – aber noch viel mehr	92
3.4.3	Problembewältigung	93
4	Formalitäten	94
	<i>Suzan Ulusal</i>	
4.1	Welche Rechtsform ist für Sie geeignet?	94
4.1.1	Einzelunternehmen	95
4.1.2	Gesellschaft bürgerlichen Rechts	95
4.1.3	Partnerschaftsgesellschaft	96
4.1.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung	96
4.1.5	Unternehmergesellschaft	97
4.1.6	Personen- oder Kapitalgesellschaft	97
4.2	Was sollten Sie über Verträge und Verhandlungen wissen?	98
4.2.1	Verschiedene Arten eines Vertragsschlusses	98
4.2.2	Vertragsfreiheit	99
4.2.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen	99
4.2.4	Verschiedene Arten von Verträgen	99
4.2.5	Mietvertrag für Ihre Praxis	100
4.2.6	Mietvertrag für eine Lehrküche	101
4.2.7	Vertragsverhandlungen	101

4.3	Welche rechtlichen Rahmenbedingungen gilt es zu berücksichtigen?	102
4.3.1	Beratungsvertrag	102
4.3.2	Pflichten aus dem Beratungsvertrag	103
4.3.3	Berufsordnung	104
4.3.4	Medizinprodukte und Geräte	105
4.3.5	Hygiene	105
4.3.6	Wann ist ein Pausenraum und wann „Barrierefreiheit“ erforderlich?	106
4.4	Anmeldungen und Genehmigungen	107
4.4.1	Finanzamt	107
4.4.2	Gewerbeamt	107
4.4.3	Berufsgenossenschaft	107
4.4.4	Sozialversicherungsträger	108
4.4.5	Gesundheitsamt	108
4.5	Welche weiteren Rechtskriterien sind für Sie wichtig?	109
4.5.1	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	109
4.5.2	Gesetz über die Werbung auf dem Gebiet des Heilwesens	110
4.5.3	Verhältnis von Heilmittelwerbegesetz und Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb	110
4.5.4	Gesetz über das Urheberrecht und verwandte Schutzrechte	111
4.5.5	Gesetz betreffend das Urheberrecht an Werken der bildenden Künste und der Fotografie	112
4.5.6	Gesetz über den Schutz von Marken und sonstigen Kennzeichen	113
4.5.7	Homepage, Impressum und Telemediengesetz	113
4.5.8	Datenschutz	115
4.5.9	Streitbeilegung, Hinweispflichten	116
5	Finanzierung und Steuern	118
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
5.1	Wie kalkulieren Sie Ihr Honorar?	118
5.1.1	Wunsch und Wirklichkeit	118
5.1.2	Wie sieht die Wirklichkeit aus – oder was nehmen die anderen?	119
5.1.3	Wie kalkulieren Sie (richtig)?	120
5.1.4	Was gibt der Markt her, was ist üblich?	120
5.1.5	Preisfestlegung	123
5.1.6	Betriebswirtschaftlich kalkuliert – besser?	124
5.1.7	Apropos Seminare und Schulungen	125
5.1.8	Unbezahlte Arbeitszeit	126
5.1.9	Von allem etwas	126
5.1.10	Selbstständig mit Helfersyndrom	126
5.2	Wer ist wann wie steuerpflichtig?	127
5.2.1	Einkommensteuer	127
5.2.2	Gewerbsteuer	129
5.2.3	Kirchensteuer	129
5.2.4	Körperschaftsteuer	129
5.2.5	Lohnsteuer	129
5.2.6	Mehrwert-/Umsatzsteuer	129
5.3	Wie ermitteln Sie Ihren Kapitalbedarf?	132
5.3.1	Investitions- oder Anschaffungskosten	132
5.3.2	Geschäfts- und Betriebskosten	132
5.3.3	Kosten der privaten Existenzsicherung	133
5.3.4	Break-even-Point	133

5.3.5	Umsatzplanung	134
5.3.6	Rentabilitätsvorschau.	134
5.3.7	Liquiditätsplanung	134
5.3.8	Eigen- und Fremdkapital	135
5.4	Welche Fördergelder bekommen Sie woher?	136
5.4.1	Allgemeine Fremdmittel	136
5.4.2	Bankkredite	137
5.4.3	Leasing	138
5.4.4	Öffentliche Förderdarlehen	139
5.4.5	Sicherheiten – für die Bank oder für Sie	140
5.4.6	Wie steht es um Ihre Kreditwürdigkeit?	141
5.4.7	Öffentliche Zuschüsse	141

Teil 2

Damit Ihr Unternehmen erfolgreich und gut weiterläuft

6	Absicherung	146
	<i>Suzanne Weiler</i>	
6.1	Was muss sich ändern – was kann bleiben?	146
6.1.1	Wie gehen Sie „versicherungsstrategisch“ vor?	148
6.2	Welche Krankenversicherung kommt infrage?	148
6.2.1	Privat oder gesetzlich krankenversichert – womit fahren Sie besser?	148
6.2.2	Verdienstausfall bei Krankheit – was nun?	150
6.3	Berufsunfähig? Bloß nicht!	151
6.4	Absicherung der Invalidität – die Unfallversicherung.	152
6.4.1	Ist die Unfallversicherung überflüssig?	153
6.5	Berufsgenossenschaft	155
6.6	Das Alter finanzieren – jetzt oder später?	155
6.6.1	Und welches „Produkt“ ist nun für die Altersvorsorge am besten geeignet?	157
6.6.2	Rentenversicherungspflicht für Ernährungsfachkräfte, wenn	158
6.7	Arbeitslos – und nun?	160
6.7.1	Was hätten Sie im Leistungsfall zu erwarten?	160
6.8	Auch der Betrieb haftet – nämlich Sie.	160
6.9	Das Inventar sichern	161
6.9.1	Speziell die Technik versichern?	162
6.10	Alles, was Ihr Recht ist	162
6.11	Zusätzliches für die Gesundheit	163
6.12	Zusätzliche Pflege – immer gut	163
6.13	Zusätzliche Vorsorge.	165
7	Businessplan	166
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
7.1	Weswegen lohnt sich ein Businessplan?	166
7.2	Welche Inhalte müssen in einen Businessplan?	167
7.2.1	Zusammenfassung	167
7.2.2	Geschäftsidee	167
7.2.3	Alleinstellungsmerkmale, Chancen und Risiken.	168
7.2.4	Markt-, Kunden- und Standortanalyse	168

7.2.5	Marketing	170
7.2.6	Unternehmerprofil/Gründerperson	171
7.2.7	Mitarbeiter	171
7.2.8	Rechtsform	171
7.2.9	Finanzierung	172
8	Marketing	174
	<i>Birgit Blumenschein und Susanne Hagedorn</i>	
8.1	Wer sind Ihre Kunden?	174
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.1.1	Nicht mit der Gießkanne	175
8.1.2	Kennzeichen Kunde	175
8.2	Mit welchen Mitbewerbern müssen Sie rechnen?	176
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.2.1	Wir sitzen alle im gleichen Boot – meines ist gleicher.	176
8.2.2	Wettlauf – wie weit?	177
8.3	Wie machen Sie sich und Ihr Unternehmen bekannt?	177
	<i>Birgit Blumenschein und Susanne Hagedorn</i>	
8.3.1	Marketing für Beratungs- und Heilberufe	177
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.2	Akquise	178
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.3	Die berühmte Corporate Identity	180
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.4	Die Homepage – weltweite und doch individuelle Präsenz.	183
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.5	Social Media.	185
	<i>Susanne Hagedorn</i>	
8.3.6	Presse	192
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.7	„Portfolio“ – Blätter, die Information weitertragen	194
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.8	Praxiseröffnung.	195
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.3.9	Weitere Werbemittel und -maßnahmen von A–Z	196
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.4	Was kostet die „Werbe“-Welt?	201
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
8.4.1	Wie man's macht	201
9	Praxisführung	204
	<i>Birgit Blumenschein</i>	
9.1	Wie kann Ihr Qualitätsmanagement aussehen?	204
9.1.1	Praxisorganisation	205
9.1.2	Terminmanagement.	205
9.1.3	Vertrauen ist gut – „Controlling“ ist besser.	206
9.1.4	Buchführung – das Buch mit 7 Siegeln	206
9.1.5	Kosten im Griff?	207
9.1.6	Kalkulatorisches Know-how am Rande	208

9.1.7	Platz ist in der kleinsten Hütte – von wegen.	208
9.1.8	„Patientendatenmanagementsystem“ – nicht nur in der Klinik.	208
9.2	Welche Dokumentationsunterlagen können Sie verwenden?	209
9.2.1	Praxishilfen – online oder direkt.	209
9.2.2	Praxishilfen – praktisch	210
9.3	Wie kommen Sie ans Geld?	212
9.3.1	Rechnungen	212
9.3.2	Mahnungen	212
9.4	Selbst ist der Unternehmer	212

Teil 3

Damit Sie als Unternehmer erfolgreich sind und bleiben

10	Selbstmanagement	216
	<i>Susanne Klein</i>	
10.1	Selbstständigkeit: selbst und ständig arbeiten	216
10.1.1	An alles selbst denken	217
10.1.2	Sich Pausen gönnen	217
10.1.3	Den „Preis“ gestalten	218
10.1.4	Sich selbst Sicherheit geben	218
10.2	Sich selbst managen	219
10.2.1	Wir unterschätzen den Aufwand	219
10.2.2	Nicht nur in To-do-Listen denken	220
10.3	Was heißt eigentlich „perfekt“?	220
10.3.1	Für ein gutes Lebensgefühl sorgen	221
10.3.2	Fehler nutzen	222
10.4	Leistungsfähigkeit langfristig erhalten	223
10.4.1	Finden Sie Ihren eigenen Rhythmus	224
10.5	Wie gehen Sie mit parallelen Anforderungen um?	226
10.5.1	Weniger ist oft mehr	226
10.5.2	Aufmerksamkeit auf verschiedenen Levels	227
10.5.3	Gute Leistungsfähigkeit durch innere Gelassenheit und Freude	228
10.5.4	Langsamer ist schneller.	228
10.5.5	Und die Freude nicht vergessen.	229
10.6	Wie stehe ich mir selbst im Weg?	229
10.6.1	Der innere Zustand wirkt nach außen	230
10.6.2	Lernen Sie aus kritischen Fragen	230
10.6.3	Die Suche nach dem Schuldigen	231
10.7	Worauf es wirklich ankommt.	232
11	Das ist mein Unternehmen	233
	<i>Susanne Klein</i>	
11.1	Welche Ziele unterstützen mich?	233
11.1.1	Ziele, die motivieren	234
11.2	Selbstbewusst und engagiert auftreten	235
11.2.1	Muss- und Soll-Vorstellungen	235
11.2.2	Persönliche Stärken nutzen	236

11.3	Krisen managen	237
11.3.1	Resilienz	237

Teil 4

Anhang

12	Vorlagen	242
12.1	Beispielanschreiben an Ärzte für Kaltakquise	242
12.2	Beispielanschreiben für Kaltakquise an Betriebe/Unternehmen	243
12.3	Vorschlag für Anamnesebogen	244
12.4	Vorschlag für ärztliche Notwendigkeitsbescheinigung	247
12.5	Vorschlag für Kostenvoranschlag Teil 1	248
12.6	Vorschlag für Kostenvoranschlag Teil 2	249
12.7	Vorschlag für Teilnahmebestätigung	250
12.8	Vorschlag für Rechnung	251
12.9	Checkliste für Kursleiter von Kochkursen	252
12.9.1	Organisatorisches für die Vorbereitung	252
12.9.2	Organisatorisches für die Durchführung	252
12.9.3	Hygiene in der Küche	253
12.10	Checkliste zum Einrichten einer Lehrküche	254
12.10.1	Arbeitsmittel	254
12.11	Liquiditätsvorschau	255
13	Hilfreiche Informationen und Adressen	257
13.1	Berufs- und Interessenverbände	257
13.2	Vor der Entscheidung	257
13.2.1	Informationen über hilfreiche Institutionen auf dem Weg zur Selbstständigkeit	257
13.2.2	Informationen und Geschäftsideen für Existenzgründer	258
13.2.3	Existenzgründung für Frauen	258
13.3	Praxiskonzepte	258
13.3.1	Informationen und Definitionen zur Ernährungsberatung und Ernährungstherapie	258
13.3.2	Hintergrundinformation zum Heilmittel der ambulanten Ernährungstherapie bei seltenen Stoffwechselerkrankungen und Mukoviszidose	259
13.3.3	Informationen zu Presse- und Autorentätigkeit im Gesundheitswesen	261
13.3.4	Informationen zum Thema Fort- und Weiterbildung für Ernährungsfachkräfte	261
13.3.5	Informationen zur Zertifizierung	264
13.3.6	Informationen zum Thema Nebenerwerbsgründung	266
13.3.7	Informationen zum Thema Praxisübernahme/Unternehmensnachfolge	266
13.3.8	Anbieter von Franchise-Konzepten, Koordinationsstellen und Partner für Kooperationen für qualifizierte Ernährungsfachkräfte	267
13.3.9	Informationen zum Thema Franchising, Konzepte und Anbieter	267
13.3.10	Informationen zum Thema Praxisgemeinschaften – Kooperationen	268
13.3.11	Informationen zum Thema Mitarbeiter	268
13.3.12	Informationen zu (berufsständischen) Interessenvertretungen für Ernährungsfachkräfte	268
13.3.13	Informationen und Plattformen zum Thema Netzwerken	268
13.4	Der Weg zum Unternehmen „Ernährungsberatung“	268
13.4.1	Informationen zum Markenrecht	268
13.4.2	Informationen zur Domain und ihre Recherche	268

13.4.3	Informationen zur Mindestausstattung von Praxisräumen	269
13.4.4	Informationen zu Software für Verwaltungs- und Beratungsarbeit, Buchhaltung und Steuern	270
13.4.5	Informationen zu Ernährungssoftware	271
13.4.6	Informationen zur Medizintechnik für das Gewichts- und Ernährungsmanagement.	272
13.4.7	Informationen zu Vortrags- und Arbeitsmaterial für Seminare, Schulungen	273
13.4.8	Informationen über Rezeptsammlungen.	274
13.4.9	Kriterien für die Planung, Einrichtung und Ausstattung einer (Lehr-)Küche.	275
13.5	Formalitäten.	275
13.6	Finanzierung und Steuern.	275
13.6.1	Informationen zum Sozialgesetzbuch (SGB).	275
13.6.2	Informationen zu Steuern allgemein	275
13.6.3	Informationen zur Kapitalbedarfsplanung	276
13.6.4	Zusatzinformationen zu Investitions- und Anschaffungskosten.	277
13.6.5	Informationen zu Geschäfts- und Betriebskosten.	278
13.6.6	Informationen zu Beratung über Fördermittel und -programme.	282
13.6.7	Informationen über öffentliche Zuschüsse.	282
13.7	Absicherung.	283
13.7.1	Informationen zur allgemeinen Absicherung	283
13.7.2	Informationen zu Versicherungen	283
13.8	Businessplan.	283
13.8.1	Informationen über den Businessplan	283
13.8.2	Informationen über statistische Daten	284
13.9	Marketing	284
13.9.1	Beispiele für infrage kommende Zielgruppen und Kunden	284
13.9.2	Beispiele für potenzielle Mitbewerber	284
13.9.3	Markt- und Konkurrenzanalyse	285
13.9.4	Stärken-Schwächen-Profil	285
13.9.5	Zulässiges Marketing für Ernährungsfachkräfte.	286
13.9.6	Kompetenz im Bereich Marketing im Gesundheits- und Ernährungsbereich	286
13.9.7	Akquise und Rechtsgrundlagen	286
13.9.8	Unterstützung beim Erstellen einer Homepage.	286
13.9.9	Zusatzinformation zu Social Media	287
13.9.10	Presseverteiler erstellen	288
13.9.11	Pressearbeit mit Journalisten	288
13.9.12	Verbraucherinformation zum Dialogmarketing.	288
13.9.13	Branchenverzeichnisse	288
13.9.14	Adressen aller TV- und Radiosender	288
13.9.15	Praxiseröffnung	288
13.9.16	Werbemittel	290
13.10	Praxisorganisation	291
13.10.1	Informationen zum Qualitätsmanagement	291
13.10.2	Informationen zu Software für Buchführung, Material- und Patienten-/Kundenverwaltung sowie Dokumentation	291
13.10.3	Arbeitshilfen für die Büroorganisation	291
13.10.4	Praxishilfen für die Dokumentation in der Ernährungsberatung	292
13.10.5	Zusatzinformationen zu „Kurskonzept“	292
13.10.6	Praxishilfen für Rechnungs- und Mahnwesen	293

14	Glossar	295
15	Abkürzungsverzeichnis	299
16	Literaturverzeichnis.	301
	Sachverzeichnis	313