

Inhaltsverzeichnis

Kundenorientierte Auftragsabwicklung

4-Ohren-Modell	1	Eingangskontrolle – Warenlieferung	12
ABC-Analyse	2	Erfüllungsort und Gerichtsstand	13
ABC-Analyse – Beispiel	3	ERP-Techniken	14
Anfrage und Angebot	4	Frage-/Kommunikationstechniken	15
Bedarfsdeckung	5	Lieferantenbewertung	16
Beschaffungsplanung	6	Lieferantensuche	17
Beschwerdemanagement	7	Mahnverfahren	18
Bezugskalkulation – Kalkulationsschema	8	Marktforschung	19
Bezugskalkulation – Angebotsvergleich	9	Rabatte - Skonti - Boni	20
Bezugskalkulation – Berechnung	10	Reklamationen	21
Bonitätsprüfung	11	Stichworte – Auftragsabwicklung	22

Personalbezogene Aufgaben

Arbeitsstelle besetzen	23	Online-Bewerbungsverfahren	36
Ausbildungsvertrag	24	Organigramm (Einlinen-System)	37
Betriebsrat – Aufgaben u. Rechte	25	Personalbedarfsplanung	38
Beurteilung von Mitarbeitern	26	Personal-Fluktuation	39
Ereignisgesteuerte Prozesskette	27	Personalunterlagen	40
Feste/flexible Arbeitszeit	28	Reisekostenabrechnung	41
Freiwillige Leistungen (Incentives)	29	Sozialversicherung	42
Homeoffice	30	Tarifauseinandersetzung	43
Interne o. externe Stellenausschreibung	31	Teamarbeit	44
Jugendarbeitsschutz	32	Zeitarbeit	45
Jugend- und Auszubildendenvertretung	33	Stichworte – Personal 1	46
Kündigungsregelungen	34	Stichworte – Personal 2	47
Lohn-/Gehaltsabrechnung	35		

Kaufmännische Steuerung

Abschreibungen (AfA)	49	Deckungsbeitrag + Zusatzaufträge	58
Betriebsabrechnungsbogen	50	Deckungsbeitrag bei Handelsware	59
Betriebsabrechnungsb.- Rechnungen	51	Einstufige DB-Rechnung	60
Bilanzauswertung	52	Dreisatzberechnung	61
Buchungssätze - Ausgangsrechnungen	53	Durchschnittsberechnungen	62
Buchungssätze - Eingangsrechnungen	54	Ergebnistabelle	63
Buchungssätze - Eingangsrg. Fortsetz.	55	Gewinn- und Verlustrechnung	64
Beispiel-Buchung (Eingangsrechnung)	56	Handelskalkulation (Angebotspreis)	65
Beispiel-Buchung (Kontoauszug)	57	Handelskalkulation (Gewinn)	66

Kaufmännische Steuerung

Inventur, Inventar	67	Verteilungsrechnung	71
Prozentberechnungen	68	Vollkostenrechnung	72
Quartalsabschluss	69	Zinsberechnungen	73
Skonto	70		

Wirtschafts- und Sozialkunde

Arbeitsplatzsicherheit	75	Marktformen	90
Besitz und Eigentum, Eigentumsvorbeh.	76	Marktgleichgewicht (Anbieter)	91
Erwerbswirtschaftliche Ziele	77	Marktgleichgewicht (Nachfrager)	92
Finanzierungsarten	78	Ökonomisches Prinzip	93
Franchising, Firmen-Leasing	79	Rechtsgeschäfte	94
Gewinnverteilung KG	80	Unternehmen im Vergleich	95
Gleichgewichtspreis	81	Verjährungsfristen	96
Kaufvertrag - wann?	82	Verträge - Übersicht	97
(Kauf-)Vertragsarten	83	Verschiebung d. Nachfrage	98
Käufer- und Verkäufermarkt	84	Vertragsvoraussetzungen	99
Konjunkturzyklen	85	Vollkommener/Unvollkommener Markt	100
Kreditfinanzierung	86	Vollmachten	101
Lieferungsverzug	87	Wirtschaftskreislauf (einfach)	102
Mängelarten	88	Wirtschaftskreislauf (+Bank/Staat)	103
Mangelhafte Lieferung	89	Zahlungsverzug	104

(F)Index – Stichworte nach Alphabet