

# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil A – Betriebliches Management</b>	<b>11</b>
<b>1 Betriebliche Planungsprozesse</b>	<b>13</b>
1.1 Zielsystem	14
1.2 Bedeutung des Zielsystems für den Planungsprozess	22
1.3 Strategische + operative Planung	24
1.4 Betriebsstatistik	30
1.5 Entscheidungsprozesse	33
<b>2 Organisations- und Personalentwicklung</b>	<b>34</b>
2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse	34
2.2 Organisationsentwicklung	36
2.3 Personalentwicklung	45
<b>3 Informationstechnologie und Wissensmanagement</b>	<b>54</b>
3.1 Wissensmanagement	54
3.2 Informationstechnologie	58
<b>4. Managementtechniken</b>	<b>59</b>
4.1 Zeit- und Selbstmanagement	59
4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken:	63
4.3 Projektmanagement	69
4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken	79
<b>Teil B – Investition, Finanzierung</b>	<b>83</b>
<b>1 Investitionsplanung und Rechnung</b>	<b>84</b>
1.1 Investition	84

<b>1.2 Investitionsrechenverfahren</b>	<b>86</b>
<b>2. Finanzplanung und Ermittlung des Finanzbedarfs</b>	<b>90</b>
<b>2.1 Kapitalbedarfsplanung</b>	<b>90</b>
<b>2.2 Finanzierungsplanung</b>	<b>92</b>
<b>2.3 Liquiditätsplanung</b>	<b>95</b>
<b>3. Finanzierungsarten</b>	<b>97</b>
<b>3.1 Innen- und Außenfinanzierung</b>	<b>97</b>
<b>3.2 Eigen- und Fremdfinanzierung</b>	<b>98</b>
<b>3.3 Innenfinanzierung</b>	<b>99</b>
<b>3.4 Außenfinanzierung</b>	<b>101</b>
<b>4. Kosten- + Leistungsrechnung</b>	<b>105</b>
<b>4.0 Grundbegriffe</b>	<b>105</b>
<b>4.1 Deckungsbeitragsrechnung</b>	<b>111</b>
<b>4.2 Normalkostenrechnung</b>	<b>115</b>
<b>4.3 Plankostenrechnung</b>	<b>116</b>
<b>4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren</b>	<b>117</b>
<b>5. Controlling</b>	<b>119</b>
<b>5.1 Begriff und Notwendigkeit</b>	<b>119</b>
<b>5.2 Organisatorische Eingliederung</b>	<b>120</b>
<b>5.3 Aufgaben</b>	<b>121</b>
<b>5.4 Instrumente</b>	<b>123</b>
<b>Teil C – Logistik</b>	<b>130</b>
<b>1 Einkauf und Beschaffung</b>	<b>130</b>
<b>1.1 Grundlagen der Logistik</b>	<b>130</b>

<b>1.2 Einkaufsprozess</b>	<b>134</b>
Lieferantenbewertung und -auswahl	138
<b>1.3 Beschaffungsprozess</b>	<b>140</b>
1.3.1 Beschaffungs-Strategien	140
1.3.2 Bedarfsrechnung	141
1.3.3 Liefermengen	144
1.3.4 Lieferzeitpunkt	146
<b>2. Materialwirtschaft und Lagerhaltung</b>	<b>147</b>
2.1 Materialwirtschaft	147
2.2 Lagerhaltung	150
<b>3. Wertschöpfungskette</b>	<b>154</b>
3.1 Fertigungsprinzipien	154
Exkurs: Fertigungssteuerung	155
3.2 Transportsysteme	157
Baltic Dry Index (BDI)	158
3.3 Verpackung	159
3.4 Warenausgang / Distribution	161
3.5 Verladung	162
3.6 Entsorgung	165
<b>4. Aspekte der Rationalisierung</b>	<b>167</b>
4.1 Optimierung des Produktportfolios	167
4.2 Weltweiter Einkauf	168
4.3 Prozesse auf Verschwendungen	168
<b>5. Spezielle Rechtsaspekte</b>	<b>171</b>
5.1 Einkaufsverträge	171
5.2 Verkaufsverträge	174

<b>5.3 Zollrecht</b>	<b>175</b>
<b>Teil D – Marketing und Vertrieb</b>	<b>176</b>
<b>1 Marketingplanung</b>	<b>176</b>
<b>1.1 Marketingprozess</b>	<b>176</b>
<b>1.2 Marketing-Ziele</b>	<b>178</b>
<b>1.3 Marketingstrategien</b>	<b>179</b>
<b>1.3.1 Arten von Strategien</b>	<b>179</b>
<b>1.3.2 Techniken</b>	<b>184</b>
<b>1.3.3 Marktforschung</b>	<b>188</b>
<b>1.4 Marketingplanung</b>	<b>194</b>
<b>2. Marketinginstrumentarium / Marketing-Mix</b>	<b>195</b>
<b>2.1 Marketinginstrumente</b>	<b>195</b>
<b>2.2 Produktpolitik</b>	<b>196</b>
<b>2.2.1 Produktgestaltung</b>	<b>198</b>
<b>2.2.2 Programm- und Sortimentspolitik</b>	<b>201</b>
<b>2.2.3 Servicepolitik</b>	<b>202</b>
<b>2.3 Preispolitik</b>	<b>204</b>
<b>2.3.1 Preisentscheidungen</b>	<b>205</b>
<b>2.3.2 Preisgestaltung</b>	<b>205</b>
<b>2.3.3 Strategien der Preispolitik</b>	<b>206</b>
<b>2.3.4 Preisdifferenzierung</b>	<b>207</b>
<b>2.4 Distributionspolitik</b>	<b>208</b>
<b>2.5 Kommunikationspolitik</b>	<b>213</b>
<b>Customer Journey</b>	<b>214</b>
<b>2.5.1 Werbung</b>	<b>215</b>
<b>2.5.2 Verkaufsförderung</b>	<b>217</b>
<b>2.5.3 Public Relation</b>	<b>218</b>
<b>2.6 Marketing-Mix</b>	<b>219</b>
<b>3. Vertriebsmanagement</b>	<b>223</b>

<i>3.1 Vertriebsorganisation</i>	225
<i>3.2 Vertriebscontrolling</i>	228
<b>4. Internationale Geschäftsbeziehungen</b>	<b>230</b>
<i>4.1 Einführung in den Außenhandel</i>	230
<i>4.2 Kooperationen im Außenhandel</i>	233
<i>4.3 Interkulturelle Kommunikation</i>	234
<b>5. Spezielle Rechtsaspekte</b>	<b>235</b>
<i>5.1 Wettbewerbsrecht</i>	236
<i>5.2 Markenrecht</i>	238
<i>5.3 Verbraucherschutz</i>	240
<b>1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation</b>	<b>243</b>
<i>1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung</i>	243
<i>1.2 Sozialverhalten</i>	243
<i>1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen</i>	244
<i>1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden</i>	246
<i>1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit</i>	253
<b>2. Mitarbeitergespräche</b>	<b>255</b>
<i>2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch</i>	257
<i>2.2 Beurteilungsgespräch</i>	259
<b>3. Konfliktmanagement</b>	<b>263</b>
<i>3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe</i>	263
<i>3.2 Vermeidung von Konflikten</i>	264
<i>3.3 Umgang mit Konflikten</i>	266
<i>3.4 Widerstände gegen Veränderungen</i>	267

<b>4. Mitarbeiterförderung</b>	<b>268</b>
<i>4.1 Personalentwicklung</i>	269
<i>4.2 Potentialanalyse</i>	271
<i>4.3 Personaleinschätzung</i>	273
<b>5. Ausbildung</b>	<b>274</b>
<i>5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen</i>	277
<i>5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung</i>	280
<i>5.3 Anforderungen an Ausbilder</i>	280
<i>5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung</i>	282
<i>5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen</i>	282
<i>5.6 Prüfungsdurchführung</i>	283
<i>5.7 Arbeitsumgebung</i>	284
<i>5.8 Unterweisung</i>	285
<i>5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung</i>	287
<b>6. Moderation von Projektgruppen</b>	<b>288</b>
<i>6.1 + 6.3 Projektarbeit: Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen</i>	289
<i>6.2 Moderieren</i>	291
<i>6.4 Projektabschluss</i>	292
<b>7 Präsentationstechniken</b>	<b>293</b>
<b>Teil F – Anlagen</b>	<b>298</b>
<i>Checkliste</i>	298
<i>10 Hinweise</i>	301
<i>Register</i>	303