

Lernfeld 7	Gesprächssituationen bewältigen	7
Lernsituation 1:	Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen	10
Lernsituation 2:	Geeignete Kommunikationsmöglichkeiten auswählen und ein Informations- und Beratungsgespräch organisieren	14
Lernsituation 3:	Einfache Informations- und Beratungsgespräche führen	21
Lernsituation 4:	Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung entwickeln	28
Lernsituation 5:	Komplexe Informations- und Beratungsgespräche führen	33
Lernsituation 6:	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen	53
Lernfeld 8:	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....	59
Lernsituation 1:	Bestimmungsgrößen der Personalplanung erörtern	62
Lernsituation 2:	Den Personalbestand analysieren	67
Lernsituation 3:	Den Personalbedarf ermitteln	74
Lernsituation 4:	Personalbeschaffung – oder: Ein neuer Mitarbeiter wird gesucht.	80
Lernsituation 5:	Ein Personalauswahlverfahren durchführen	89
Lernsituation 6:	Einen Arbeitsvertrag mit einem neuen Mitarbeiter schließen und Regelungen des Arbeitsrechtes beachten	101
Lernsituation 7:	Die Einführung eines neuen Mitarbeiters planen und Personaldaten in der Personalakte erfassen	114
Lernsituation 8:	Personal betreuen und den Personaleinsatz organisieren	126
Lernsituation 9:	Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchführen – oder: bekommen, was man verdient.....	135
Lernsituation 10:	Die Personalentwicklung planen und Mitarbeiter beurteilen	146
Lernsituation 11:	Arbeitsverhältnisse rechtssicher beenden	155
Lernfeld 9	Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten	165
Lernsituation 1:	Zahlungsströme identifizieren und die Liquiditätslage beurteilen	168
Lernsituation 2:	Liquidität sichern.....	176
Lernsituation 3:	Rechtsformen der Unternehmen unterscheiden.....	186
Lernsituation 4:	Den Zusammenhang von Investition und Finanzierung kennen und geeignete Finanzierungsarten auswählen	194
Lernsituation 5:	Über Leasing und Factoring entscheiden	202
Lernsituation 6:	Mit Sicherheit ins Risiko – oder: Kreditsicherheiten einschätzen	210
Lernfeld 10	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	221
Lernsituation 1:	Externes und internes Rechnungswesen unterscheiden	224
Lernsituation 2:	Das Betriebsergebnis ermitteln – die Ergebnistabelle erstellen und interpretieren	228
Lernsituation 3:	Die Selbstkosten für einen Seminarstuhl ermitteln	237

Lernsituation 4: Kostenüberdeckung bzw. Kostenunterdeckung bestimmen (Nachkalkulation) 242

Lernsituation 5: Handelswaren kalkulieren 248

Lernsituation 6: Die Grenzen der Vollkostenrechnung erfassen und die Teilkostenrechnung erklären 254

Lernsituation 7: Die Teilkostenrechnung als Deckungsbeitragsrechnung nutzen 262

Lernfeld 11 Geschäftsprozesse darstellen und optimieren 269

Ausgangssituation zu den Lernsituationen 1 - 4..... 272

Lernsituation 1: Die betriebliche Organisation der Venedig GmbH analysieren und über die Zertifizierung des Qualitätsmanagements (ISO 9001) entscheiden 273

Lernsituation 2: Geschäftsprozesse (Kern- und Unterstützungsprozesse) der Venedig GmbH identifizieren und als Prozesslandkarte dokumentieren..... 280

Lernsituation 3: Unterschiedliche Darstellungsformen für Geschäftsprozesse anwenden, vergleichen und für die Venedig GmbH auswählen 283

Lernsituation 4: Geschäftsprozesse der Venedig GmbH als Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) darstellen und Schwachstellen optimieren 291

Lernfeld 12 Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren 299

Lernsituation 1: Regelmäßige interne Besprechung vorbereiten 302

Lernsituation 2: Innerbetriebliche Schulung planen..... 305

Lernsituation 3: Neue Kunden gewinnen – Informationstagung vorbereiten..... 310

Lernsituation 4: Tagung außer Haus organisieren 318

Lernsituation 5: Geschäftsreise zur Kundengewinnung der Blue Design GmbH vorbereiten 329

Lernsituation 6: Besichtigung der Produktionsstätte des Hauptzulieferersim Ausland organisieren 334

Lernsituation 7: Einen Messebesuch planen und nachbereiten..... 339

Lernfeld 13 Ein Projekt planen und durchführen 345

Lernsituation 1: Ein Projekt definieren und initiieren 348

Lernsituation 2: Einen Projektablauf planen 356

Lernsituation 3: Ein Projekt durchführen und abschließen..... 364

Aufgaben zu den Lernfeldern 7 bis 13.....371