

Vorwort	5
Benutzungshinweise	6
Beschreibung des Unternehmens	11
1. Hilfreiche Informationen zur Prüfungsvorbereitung	13
1.1 Inhalt der Prüfung Kundenbeziehungsprozesse	13
1.2 Professionelle Prüfungsvorbereitung	20
2. Kundenorientierte Auftragsabwicklung	29
Aufgabe 1: Anfragen und Zustandekommen von Kaufverträgen	29
Aufgabe 2: Liefermöglichkeiten prüfen	30
Aufgabe 3: Zahlungsfähigkeit prüfen	31
Aufgabe 4: Bestandteile des Angebotes	31
Aufgabe 5: Angebote erstellen und bearbeiten	32
Aufgabe 6: Allgemeine Geschäftsbedingungen berücksichtigen	32
Aufgabe 7: Abwicklung einer Bestellung	33
Aufgabe 8: Bestandteile einer Auftragsbestätigung	33
Aufgabe 9: Notwendigkeit einer Auftragsbestätigung	34
Aufgabe 10: Formvorschriften bei Verträgen	34
Aufgabe 11: Bereitstellung von Waren	34
Aufgabe 12: Überwachung von Terminen	34
Aufgabe 13: Warenversand und Lieferung	35
Aufgabe 14: Nachhaltigkeit beim Warenversand	35
Aufgabe 15: Verzugszinsen und Mahnung	35
Aufgabe 16: Verjährung	36
Aufgabe 17: Bestandteile eines Lieferscheins	36
Aufgabe 18: Rechnungsbestandteile	37
Aufgabe 19: Aufbewahrung von Schriftgut	37
Aufgabe 20: Kalkulation von Verkaufspreisen	37
Aufgabe 21: Kalkulation der Selbstkosten	38
Aufgabe 22: Bearbeiten einer Mängelrüge	38
Aufgabe 23: Nicht rechtzeitige Lieferung	39
Aufgabe 24: Kaufvertragsstörungen	39
Aufgabe 25: Rechte beim Annahmeverzug	39
Aufgabe 26: Kaufvertragsarten unterscheiden	39
Aufgabe 27: Bedarfsermittlung	40
Aufgabe 28: Erfüllungsort	40
Aufgabe 29: Lagerkennzahlen	40
Aufgabe 30: Wirtschaftsrechnen	41

Aufgabe 31: Onlineshopping	41
Aufgabe 32: Warenannahme	42
Aufgabe 33: Rechnungsprüfung	42
Aufgabe 34: Datenschutz	42
Aufgabe 35: Rechte bei der Datenverarbeitung	43

3. Personalbezogene Aufgaben 45

Aufgabe 1: Qualitativen und quantitativen Personalbedarf ermitteln	45
Aufgabe 2: Möglichkeiten der Personalbeschaffung	46
Aufgabe 3: Stellenausschreibung	47
Aufgabe 4: Bewerberauswahl	48
Aufgabe 5: Assessment-Center	49
Aufgabe 6: Das Vorstellungsgespräch	49
Aufgabe 7: Personaleinführung	50
Aufgabe 8: Zeitarbeitsverträge	50
Aufgabe 9: Befristete Arbeitsverträge	51
Aufgabe 10: Unbefristete Arbeitsverträge	53
Aufgabe 11: Prüfen und Erstellen eines Arbeitsvertrages	54
Aufgabe 12: Teilzeit-Arbeitsverträge	55
Aufgabe 13: Ermitteln des Urlaubsanspruchs	57
Aufgabe 14: Erstellen eines Urlaubsplans	60
Aufgabe 15: Personaleinsatzplanung	61
Aufgabe 16: Personalentwicklungsmaßnahmen	61
Aufgabe 17: Flexible Arbeitszeitmodelle	62
Aufgabe 18: Gleitzeit	63
Aufgabe 19: Antrag für eine Geschäftsreise prüfen	65
Aufgabe 20: Reisekostenabrechnung	68
Aufgabe 21: Anlegen von Personalakten	71
Aufgabe 22: Berücksichtigung des Datenschutzes	71
Aufgabe 23: Einsichtnahme in Personalakten	72
Aufgabe 24: Erstellung und Auswertung einer Fehlzeitenstatistik	72
Aufgabe 25: Erfassung einer Unfallstatistik	73
Aufgabe 26: Gesundheitsschutz im Unternehmen	73
Aufgabe 27: Arbeitsunfälle	74
Aufgabe 28: Ermittlung der Mutterschutzfrist	74
Aufgabe 29: Sozialversicherung	76
Aufgabe 30: Entgeltabrechnung erstellen	78
Aufgabe 31: Entgeltabrechnung überprüfen	79
Aufgabe 32: Prüfen von Kündigungsschutzgründen	81
Aufgabe 33: Abmahnungen erstellen	82

Aufgabe 34: Ermittlung von Kündigungsterminen	82
Aufgabe 35: Arbeitszeugnisse erstellen	83
4. Information, Kommunikation, Kooperation (integrativ geprüft)	85
Aufgabe 1: Gründe für Mitarbeiterförderung	85
Aufgabe 2: Maßnahmen der Mitarbeiterförderung	85
Aufgabe 3: Positive und negative Gesprächsatmosphäre	85
Aufgabe 4: Feedbackregeln	86
Aufgabe 5: Kritik richtig annehmen	86
Aufgabe 6: Projektvorbereitung	87
Aufgabe 7: Projektleitung	87
Aufgabe 8: Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Vertrieb und Produktion	88
Aufgabe 9: Maßnahmen der Kundenpflege	89
Aufgabe 10: Planung eines Jahresgesprächs mit dem Kunden	89
Aufgabe 11: Durchführung eines Jahresgesprächs mit dem Kunden	90
Aufgabe 12: Kundenbindung	90
Aufgabe 13: Kooperation mit Geschäftspartnern	90
Aufgabe 14: Teambildung	91
Aufgabe 15: Arbeiten in Teams	91
Aufgabe 16: Prozessphasen bei der Teamarbeit	91
Aufgabe 17: Moderation	92
Aufgabe 18: Aufgabenplanung, -verteilung und -kontrolle innerhalb eines Teams	92
Aufgabe 19: Teamfördernde Maßnahmen	93
Aufgabe 20: Projektorganisation – Ressourcen definieren	93
Aufgabe 21: Projektteilschritte festlegen	95
Aufgabe 22: Abweichungsanalyse und Überprüfung des Projektprozesses	95
Aufgabe 23: Regeln für die Projektarbeit	96
Aufgabe 24: Ursachen von Konflikten	96
Aufgabe 25: Betriebsklima	97
Aufgabe 26: Wertekonflikt, Zielkonflikt, Beziehungskonflikt	100
Aufgabe 27: Einen Konflikt ansprechen	100
Aufgabe 28: Aufklärung von Missverständnissen	101
Aufgabe 29: Sachebene und Beziehungsebene unterscheiden	101
Aufgabe 30: Konfliktgespräche	101
Aufgabe 31: Konflikte vermeiden	102
Aufgabe 32: Selbstreflexion, Eigen- und Fremdwahrnehmung	102
Aufgabe 33: Gesprächsleitfaden	102
Aufgabe 34: Verbale und nonverbale Kommunikation	103

Aufgabe 35: Gesprächsführung	104
Aufgabe 36: Persönliches Gespräch	105
Aufgabe 37: Kommunikationsstörungen	105

Lösungen	107
-----------------	-----

Stichwortverzeichnis	189
-----------------------------	-----