

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
 Kunden akquirieren und binden	
Lernsituation 1: Sie erkennen die Notwendigkeit von Informationen über Kunden und Mitbewerber (Konkurrenten) und erheben entsprechende Daten	7
Übung 1.1: Ökologische Aspekte in der Marketingarbeit	13
Übung 1.2: Eine Konkurrenzanalyse für den eigenen Ausbildungsbetrieb durchführen	14
Übung 1.3: Die jeweilige konjunkturelle Lage erfassen	15
Lernsituation 2: Sie erheben Marktforschungsdaten und werten sie aus	16
Übung 2.1: Marktforschung im Internet	23
Übung 2.2: Marketingziele	24
Lernsituation 3: Sie bieten im Rahmen der Produkt- und Sortimentspolitik marktgerechte Leistungen an	26
Übung 3.1: Preisbildung auf dem Markt	33
Übung 3.2: Konditionen- und Servicepolitik gestalten	35
Übung 3.3: Dem Kunden Skonto als Kaufanreiz anbieten	35
Übung 3.4: Kombination von Absatz- und Vertriebswegen	36
Übung 3.5: Kostenvergleich Reisender versus Handelsvertreter	38
Übung 3.6: Einen Werbeplan erstellen	40
Übung 3.7: Die Einhaltung des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen	41
Übung 3.8: Den Marketingmix auf seinen Erfolg untersuchen und gängige Kennziffern berechnen	42
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	43
 Wertströme erfassen und beurteilen	
Lernsituation 1: Sie planen eine Inventur, führen diese durch und werten sie aus	47
Übung 1.1: Ein Inventar erstellen	53
Übung 1.2: Inventare vergleichen und auswerten	55
Übung 1.3: Typische Belege prüfen und ihre Bedeutung analysieren	56
Übung 1.4: Eine Bilanz aus dem Inventar ableiten	59
Übung 1.5: Aussagen zur Bilanz überprüfen	60
Übung 1.6: Wirkung der Geschäftsfälle auf die Bilanz	61
Übung 1.7: Buchung der Wertveränderungen auf Bestandskonten	63
Lernsituation 2: Sie erfassen Belege systematisch im Grund- und Hauptbuch	64
Übung 2.1: Vom Kontenrahmen zum Kontenplan	71
Übung 2.2: Zusammengesetzte Buchungssätze	72
Übung 2.3: Lern- und Unterrichtsheft 1 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung	73
Übung 2.4: Erfolgswirksame Geschäftsfälle	74
Übung 2.5: Eine Lernübersicht erstellen – das System der Bestands- und Erfolgskonten	75

Übung 2.6:	Erfolgswirksame Vorgänge erfassen und den Erfolg ermitteln	75
Übung 2.7:	Die Umsatzsteuer	82
Übung 2.8:	Stufen des Wertschöpfungsprozesses mit Vorsteuerabzug	83
Übung 2.9:	Umsatzsteuer ermitteln, abführen und buchen	84
Lernsituation 3: Sie berechnen und buchen Liefererskonti und Bezugskosten		87
Übung 3.1:	Besondere Buchungen im Absatzbereich	91
Übung 3.2:	Besondere Buchungen im Beschaffungs- und Absatzbereich	92
Lernsituation 4: Sie bewerten abnutzbares Anlagevermögen, berechnen Abschreibungs- beträge und buchen diese		94
Übung 4.1:	Die Bedeutung der Abschreibung für Neu- und Ersatzinvestitionen	98
Übung 4.2:	Den Wert eines Anlagegutes zum Jahresende bei Anwendung der linearen Abschreibung bestimmen	98
Übung 4.3:	Den Abschreibungsbetrag bei außergewöhnlichen Abschreibungen erfassen	99
Übung 4.4:	Lern- und Unterrichtsscheck 2 – Sie reflektieren Ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung	100
Lernsituation 5: Sie bereiten die Bilanz statistisch auf und werten sie mithilfe von Kennzahlen aus		101
Übung 5.1:	Die Ergebnisse einer aufbereiteten Gewinn- und Verlustrechnung ermitteln und analysieren	106
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung		108

Gesprächssituationen gestalten

Lernsituation 1: Sie nutzen die Grundlagen der Kommunikation mit Geschäftspartnern		116
Übung 1.1:	Frage-technik	121
Übung 1.2:	Gesprächsförderer und Gesprächsblocker	122
Lernsituation 2: Sie führen Gespräche mit Geschäftspartnern am Telefon		124
Übung 2.1:	Gespräche in Videokonferenzen	127
Übung 2.2:	Interkulturelle Besonderheiten berücksichtigen	128
Lernsituation 3: Sie führen ein kundenorientiertes Beratungsgespräch		129
Übung 3.1:	Produkte in der Angebotsphase vorlegen	136
Übung 3.2:	Einwände im Beratungsgespräch entkräften	136
Lernsituation 4: Sie bearbeiten Kundenbeschwerden und Reklamationen		137
Übung 4.1:	Konflikte unterscheiden	142
Übung 4.2:	Mit schwierigen Gesprächspartnern umgehen	142
Lernsituation 5: Sie führen Konfliktgespräche		143
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung		147

Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

Lernsituation 1: Sie führen die Personalbestandsanalyse und die Personalbedarfsplanung für die Primus GmbH durch	150
Übung 1.1: Einflussfaktoren beim Personalbedarf	159
Übung 1.2: Interne und externe Personalbeschaffung	160
Übung 1.3: Personalleasing als Möglichkeit der externen Personalbeschaffung	162
Übung 1.4: Stellenanzeige	163
Lernsituation 2: Sie führen das Personalauswahlverfahren durch	166
Übung 2.1: Vorstellungsgespräch im Rahmen der Eignungsfeststellung	175
Übung 2.2: Personalakte	178
Übung 2.3: Personalbeurteilung	181
Übung 2.4: Arbeitsvertrag	183
Übung 2.5: Betriebliche Mitbestimmung	185
Übung 2.6: Gesetzliche Bestimmungen zum Arbeitsschutz	187
Übung 2.7: Beendigung des Arbeitsverhältnisses	189
Lernsituation 3: Sie erstellen eine Gehaltsabrechnung	191
Übung 3.1: Sozialversicherung	195
Übung 3.2: Formen des betrieblichen Entgelts	197
Übung 3.3: Lohnsteuerklassen	198
Übung 3.4: Absetzungsmöglichkeiten: Werbungskosten – Sonderausgaben – außergewöhnliche Belastungen	198
Übung 3.5: Personalführung	199
Übung 3.6: Personalentwicklung	202
Übung 3.7: Mitarbeitermotivation	203
Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	205
Bildquellenverzeichnis	217