

Ulrike Brämer

Barbara Aubertin

Bärbel Bach

Karin Blesius

Andrea Quint

Fit für die kaufmännische Praxis

Arbeitsbuch mit Lernarrangements für die fachtheoretische und fachpraktische Kompetenz

Berufsbezogene Grundbildung/Methodentraining
in der Berufsfachschule I Wirtschaft und Verwaltung

1. Auflage

Bestellnummer 280



1. Auflage 2013
Copyright © 2013

by SOL-Verlag GmbH, Düsseldorf
www.sol-verlag.de

ISBN 978-3-942264-28-0 - Bestellnummer 280

Pädagogisches Konzept:
Ulrike Brämer

Text:
Ulrike Brämer, Barbara Aubertin, Bärbel Bach, Karin Blesius, Andrea Quint

Druck:
Caritas Werkstätten, St. Anna, 56766 Ulmen

www.sol-verlag.de
info@sol-verlag.de

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne Einwilligung des Verlages eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für die Intranets von Schulen, Lernplattformen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Handhabung des Arbeitsbuches

Lern-situation	Das Arbeitsbuch enthält zwölf Lernsituationen, in denen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz erwerben. Die berufsorientierten Lernsituationen beinhalten jeweils mehrere Lernaufgaben; in der ersten Lernsituation eignen Sie sich grundlegende Lernstrategien an, die Sie in den folgenden Lernsituationen trainieren und festigen werden.
Warm-up	Die Lernsituation startet mit einem Warm-up. Dabei werden die in der Lernsituation angestrebten Kompetenzen grafisch dargestellt, sodass Sie einen strukturierten Überblick bekommen, was Sie in den nächsten Unterrichtsstunden erwartet. Sie sollen den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in Ihr bestehendes Wissen integrieren. Sie erhalten schnell einen Überblick, welches Vorwissen Sie aktivieren müssen, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Sie integrieren somit leichter neue Informationen in bestehendes Wissen.
Lernarrangement	<p>Zu Beginn jeder Lernaufgabe steht eine authentische Situation, die Sie zunächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.</p> <p>Aus der Situation heraus, bilden Sie eine Leitfrage, an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.</p> <p>Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.</p> <p>Sie werden an die systematische Informationsbeschaffung und -verarbeitung herangeführt. Zu allen rot markierten Begriffen informieren Sie sich. Sie suchen über den Index (Schlagwortverzeichnis) nach Informationen in den integrierten Manualen (Theorieteil, Methoden, TV-Funktionen).</p> <p>Nachdem Sie neue Informationen erhalten und sich gedanklich damit auseinandergesetzt haben (Ich-Phase), tauschen Sie sich kooperativ aus, planen verschiedene Umsetzungskonzepte und entscheiden sich für einen Lösungsweg (Du-Phase). In der Regel führen Sie Aktionen alleine aus (Ich-Phase) und kontrollieren mit einem Partner die Umsetzung Ihres Lösungsansatzes (Du-Phase).</p> <p>Im Plenum kontrollieren Sie Ihr Handlungsprodukt und werten Ihren Lernprozess aus. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt oder der Vortrag beurteilt werden (Wir-Phase). Nach der Präsentation eines oder mehrerer Handlungsprodukte sollten Sie dann ggf. Ihr eigenes Handlungsprodukt optimieren bzw. die eigenen Schlüsse daraus ziehen (Ich-Phase).</p>
Kompetenz-Portfolio	In den letzten Lernaufgaben der Lernsituationen reflektieren Sie schriftlich Ihren Lernzuwachs. Einerseits setzen Sie sich noch einmal intensiv mit fachlichen Inhalten auseinander und andererseits reflektieren Sie Ihren Lernprozess.
Manual	Zur Unterstützung des selbstorganisierten Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.



Recherchieren

Vorwort

Liebe Lernende, liebe Leser,

dieses Arbeitsbuch bietet Ihnen **Lernsituationen** mit vertiefenden Lernaufgaben aus dem kaufmännischen Berufsalltag. Professionelle Kommunikation, normgerechtes Formatieren von Texten, Gestalten von Lern- und Arbeitsplätzen und angemessene Umgangsformen sind u. a. Inhalte der Lernsituationen.

In den berufsorientierten **Lernaufgaben** der jeweiligen Lernsituation werden Sie in die Lage eines Praktikanten versetzt und müssen selbst entscheiden und planen, wie Sie die vorgegebenen fiktiven beruflichen Situationen bewältigen können (z. B. Wie reagieren Sie auf mangelhafte Lieferungen? Wie führen Sie ein professionelles, geschäftliches Telefonat? Nach welchen Ordnungsmerkmalen legen Sie Schriftstücke ab?). So sind Sie gerüstet, wenn Sie im Praktikumsbetrieb tatsächlich mit solchen oder ähnlichen Gegebenheiten konfrontiert werden.

Viele Situationen könnten für Sie aber auch in ähnlicher Form im alltäglichen Leben auftreten. So sollten Sie grundsätzlich wissen, was Sie beim Abschließen von Verträgen zu beachten haben, wie Sie im Leben überzeugend auftreten, wie Sie sowohl Ihren Arbeitsplatz im Büro als auch zu Hause so einrichten, dass Ihre Leistungsfähigkeit nicht absinkt etc.

In der ersten Lernsituation entwickeln Sie Leitfäden, Regelwerke usw., um individuelle Lernstrategien zu entwickeln. Diese nutzen Sie in den späteren Lernsituationen, um eigenständig Aufgaben zu lösen. Zu Beginn werden Sie noch konkret bei den Arbeitsaufträgen aufgefordert, die entsprechende **Lernstrategie** anzuwenden. Später planen Sie eigenständig Ihren Lernprozess, indem Sie zu Beginn der Erarbeitungsphase die jeweils benötigten Lernstrategie am Rand der Lernaufgabe notieren.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut. Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, Inhalte, **Handlungsprodukte** für das Portfolio und einen ungefähren Zeitansatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenumsgespräch bekanntes Fachwissen abgerufen. Die Lernaufgaben beginnen zunächst mit einem berufsorientierten Einstiegsszenario, aus welchem sich eine Leitfrage ergibt. In dem anschließenden Arbeitsauftrag werden kooperativ die Phasen Informieren – Planen – Entscheiden – Durchführen – Präsentieren und Reflektieren durchlaufen.

In der Informationsphase erarbeiten Sie sich mithilfe der entsprechenden Theorie neues Fachwissen, in der Planungs- und Entscheidungsphase überlegen Sie sich Wege, um die Aufgabenstellung zu lösen, in der Durchführungsphase fertigen Sie das Handlungsprodukt. In der Präsentationsphase stellen Sie das Handlungsprodukt mit Ihrem neu erworbenen Fachwissen vor. Ihre Mitschüler werden Ihre Präsentation mithilfe von Bewertungskriterien besprechen und beurteilen. Ihre Lehrkraft lenkt die Besprechung mit Impulsen, falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten, steht Sie Ihnen hilfreich zur Seite.

Durch die Vielfalt der unterschiedlichen Handlungsprodukte innerhalb Ihrer Klasse erhalten Sie neue Ideen und Anregungen. Dadurch werden Sie inspiriert Ihre eigenen Ergebnisse zu optimieren.

In diesem Buch werden Sie in den Arbeitsaufträgen aufgefordert, Ihre Produkte in die **Entwicklungs-Portfolio-Mappe** abzuheften. Außerdem werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert, Ihren Lernzuwachs zu reflektieren. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Mit dieser intensiven Auseinandersetzung des Lernstoffes erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Entwicklungs-Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Bewerbungsgesprächen Ihre Mappe mitnehmen, um auf Ihre erworbenen Kompetenzen aufmerksam zu machen.

Wir hoffen, dass Sie mit dem Arbeitsbuch Ihre berufsbezogenen Kompetenzen und Ihr eigenständiges Lernen entwickeln, viel Spaß bei der Arbeit haben und durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten Ihre Teamkompetenz gestärkt wird.

Januar 2014

U. Brämer mit B. Aubertin, B. Bach, K. Blesius, A. Quint

1	Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen	1
1.1	Lernaufgabe	2
	Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?	2
1.2	Lernaufgabe	4
	Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?	4
1.3	Lernaufgabe	5
	Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen?	5
1.4	Lernaufgabe	7
	Wie meistern Sie schwierige Situationen?	7
1.5	Lernaufgabe	8
	Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reflexionskompetenz?	8
1.6	Kompetenz-Portfolio	10
	Wie planen und überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen?	10
2	Lernsituation: Sich in der Berufswelt zurechtfinden	11
2.1	Lernaufgabe	12
	Wie bereiten Sie sich vor, damit Ihre künftigen Bewerbungsunterlagen ansprechend gestaltet und aussagekräftig sind?	12
2.2	Lernaufgabe	13
	Wie finden Sie den passenden Ausbildungsberuf?	13
2.3	Lernaufgabe	14
	Welches Unternehmen eignet sich für Sie für ein Praktikum bzw. eine Ausbildung?	14
2.4	Lernaufgabe	15
	Wie verhalten Sie sich korrekt in Ihrem Praktikum?	15
2.5	Reflexion des Lernzuwachses	17
	Wie finden Sie einen passenden Ausbildungsberuf?	17
3	Lernsituation: Systematisch und individuell bewerben	18
3.1	Lernaufgabe	19
	Wie sieht ein aussagekräftiger, ansprechender Lebenslauf aus?	19
3.2	Lernaufgabe	20
	Wie sehen passgenaue Bewerbungsunterlagen aus?	20
3.3	Lernaufgabe	21
	Welche Aspekte sind bei einer Online-Bewerbung zu beachten?	21
3.4	Lernaufgabe	22
	Wie wird Ihr Bewerbungsgespräch zum Erfolg?	22
3.5	Reflexion des Lernzuwachses	23
	Wie bewerben Sie sich erfolgreich?	23
4	Lernsituation: Arbeitsplatz gestalten	25
4.1	Lernaufgabe	27
	Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, um sich wohlfühlen?	27

Inhaltsverzeichnis

4.2	Lernaufgabe	28
	Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	28
4.3	Lernaufgabe	29
	Welche Anforderungen werden an einen ergonomischen und gesundheitsschützenden Bildschirmarbeitsplatz gestellt?	29
4.4	Reflexion des Lernzuwachses	31
	Wie richten Sie ergonomische Büroarbeitsplätze ein?	31
5	Lernsituation: Abläufe der Post optimieren	32
5.1	Lernaufgabe	33
	Wie gestalten Sie ein aussagekräftiges Firmenporträt?	33
5.2	Lernaufgabe	34
	Welche folgenschweren Fehler können bei der Postbearbeitung passieren?	34
5.3	Lernaufgabe	35
	Was müssen Sie beachten, um die optimalen Postgebühren für die Tagespost zu ermitteln?	35
5.4	Lernaufgabe	37
	Wie viel Prozent kann der Bürobedarf an Postgebühren mit einem privaten Anbieter einsparen?	37
5.5	Lernaufgabe	38
	Welche Anforderungen werden an ein Faxformular gestellt?	38
5.6	Reflexion des Lernzuwachses	39
	Welche Aufgaben kommen in einer Poststelle vor?	39
6	Lernsituation: Ablage effizient organisieren	40
6.1	Lernaufgabe	41
	Nach welchen Ordnungsmerkmalen legen Sie ein Schriftstück ab?	41
6.2	Lernaufgabe	42
	Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren?	42
6.3	Lernaufgabe	44
	Wie können Kosten bei der Unterbringung von Schriftgut eingespart werden?	44
6.4	Lernaufgabe	45
	Wo bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf?	45
6.5	Lernaufgabe	46
	Welche Vorteile bietet ein Dokumenten-Management-System dem Bürobedarf Hauser & Schulte GmbH?	46
6.6	Reflexion des Lernzuwachses	48
	Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in einem Unternehmen?	48
7	Lernsituation: Kaufverträge rechtsgültig abschließen	49
7.1	Lernaufgabe	50
	Wer darf Kaufverträge abschließen?	50
7.2	Lernaufgabe	51
	Welcher Lieferant erhält die Bestellung?	51

7.3	Lernaufgabe	56
	Wie schließen Sie einen rechtsgültigen Kaufvertrag ab?	56
7.4	Lernaufgabe	57
	Wie reagiere ich auf mangelhafte Lieferungen?.....	57
7.5	Lernaufgabe	58
	Was macht ein Unternehmen mit den vielen Verpackungen?	58
7.6	Lernaufgabe	59
	Bewertungsraster zur Präsentation des Referates	60
	Welche Möglichkeiten gibt es eine Rechnung zu begleichen?.....	61
7.7	Lernaufgabe	62
	Zu welchem Preis wird das WLAN-Headset verkauft?	62
7.8	Reflexion des Lernzuwachses	64
	Wie wickeln Sie einen Kaufvertrag ordnungsgemäß ab?	64
8	Lernsituation: Waren kundenorientiert anbieten	65
8.1	Lernaufgabe	66
	Wo und wie bewahren Sie die Ware artgerecht auf?	66
8.2	Lernaufgabe	67
	Wie verkaufen Sie die Ware kundenorientiert und werbewirksam?	67
8.3	Lernaufgabe	68
	Wie werden Werbemaßnahmen zielgruppenorientiert entwickelt?.....	68
8.4	Lernaufgabe	70
	Wie erstellen Sie eine werbewirksame Monitor-Werbung für den Verkaufsraum?	70
8.5	Lernaufgabe	71
	Worauf achten Sie bei der Kundenberatung?.....	71
8.6	Lernaufgabe	72
	Wie gehen Sie mit Kundeneinwänden um?.....	72
8.5	Reflexion des Lernzuwachses	74
	Wie biete ich die Ware zielgruppenorientiert und fachgerecht an?	74
9	Lernsituation: Geschäftsbriefe repräsentativ erstellen	75
9.1	Lernaufgabe	76
	Wie erstellen Sie ein formal korrektes Angebot?.....	76
9.2	Lernaufgabe	79
	Wie erreichen Sie beim Kunden die notwendige Aufmerksamkeit?	80
9.3	Lernaufgabe	80
	Wie erstellen Sie ein umfangreiches Angebot übersichtlich und leserfreundlich?	81
9.4	Lernaufgabe	82
	Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für die Monitore?	82
9.5	Lernaufgabe	83
	Wie erstellen Sie rationell eine Rechnung?	83
9.6	Reflexion des Lernzuwachses	84
	Wie wickle ich einen Kaufvertrag ordnungsgemäß ab?	84

Inhaltsverzeichnis

10 Lernsituation: Geschäftsbriefe rationell erstellen	85
10.1 Lernaufgabe	86
Wie schreiben Sie effektiv eine gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter?	86
10.2 Lernaufgabe	87
Wie schreiben Sie individuelle Werbebrieft?	87
10.3 Lernaufgabe	88
Welche weiteren Vorteile bringt Ihnen der Seriendruck?	88
10.4 Kompetenz-Portfolio	90
Wie schreiben Sie rationell leserfreundliche Briefe?	90
11 Lernsituation: Kommunikationsmittel situationsbezogen einsetzen	91
11.1 Lernaufgabe	92
Welche Funktionen bietet eine Telefonanlage?	92
11.2 Lernaufgabe	93
Welche Dokumente dürfen per Telefax übermittelt werden?	93
11.3 Lernaufgabe	94
Wie verfassen Sie eine professionelle Geschäfts-E-Mail?	94
11.4 Lernaufgabe	95
Welches digitale Kommunikationswerkzeug wird wann sinnvoll eingesetzt?	95
11.5 Kompetenz-Portfolio	97
Welche Möglichkeiten bieten Ihnen Telefon, Fax, E-Mails bzw. die Sozialen Netzwerke?	97
12 Lernsituation: Kommunikationsmittel verkaufsfördernd nutzen	98
12.1 Lernaufgabe	99
Wie erzielen Sie von Anfang an den gewünschten Eindruck?	99
12.2 Lernaufgabe	100
Wie führen Sie ein professionelles, berufliches Telefonat?	100
12.3 Lernaufgabe	101
Wie funktioniert eine überzeugende Selbstdarstellung?	101
12.4 Kompetenz-Portfolio	102
Welche Rolle wird von Ihnen im Berufsleben erwartet?	102
13 Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten	103
Gliederung von Texten	103
Absätze	103
Einrücken und Zentrieren	103
Nummerierung	103
Aufzählung	103
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörter	104
Zwischenräume	104
Satzzeichen	104
Akzentzeichen	104
Wortzusammensetzungen (Aneinanderreihungen)	104
Ergänzungsstrich	104
Gedankenstrich	104

Zeichen für „gegen“	105
Klammern	105
Abkürzungen	105
Anführungszeichen	105
Auslassungspunkte	105
Gleichheitszeichen	105
Schrägstrich	105
Zeichen für „Et“	105
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	106
Texte gestalten	108
Typografie	108
Abbildungen und Diagramme einsetzen	108
Formatvorlagen verwenden	108
Normgerechte Tabellen einfügen	109
Tabstopp setzen	110
Formulare (Vordrucke) konzipieren	110
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	111
Verständlich formulieren	111
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011	112
Briefkopf	112
Informationsblock	112
Textfeld	112
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	113
Fußzeile	114
Anschriftfeld	114
Informationsblock	116
Betreff	117
Anrede	118
Brieftext – Form	118
Teilbetreff	118
Aufbau	118
Brieftext – Schreibstil	119
Briefabschluss	120
Anlagen- und Verteilvermerke	120
Briefe mit Folgeseiten	121
Weitere werbewirksame Anhänge (Werbliche Elemente)	121
Halbprivate Briefe schreiben	122
Seite einrichten	122
Absenderangaben	122
Empfängeranschrift	122
Brieftext, Briefschluss und Anlagen	122
Privater Brief in Anlehnung an den Geschäftsbrief B-A4	123
Privater Brief in Anlehnung an den Geschäftsbrief B-A4 (Kündigung)	124
E-Mail für Geschäftspartner verfassen	125
E-Mail-Kopf (Header)	125
Inhalt (Body)	126
Elektronische Signatur	126
Nettiquette einer E-Mail	127
14 Manual: Praktikum und Bewerbung	128
Berufsrelevante Kompetenzen	128
Unternehmensprofil	128
Zielgruppenanalyse	128

Unternehmens-Auswertungs-Raster	129
Praktikum	129
Rechte und Pflichten von Praktikanten	130
Rechte	131
Pflichten	132
Berufswahl	132
Voraussetzungen für mögliche Ausbildungsberufe	132
Rechte und Pflichten von Auszubildenden	133
Rechte	133
Pflichten	134
Wege der Stellensuche	135
Printmedien	135
Soziale Netzwerke	135
Homepage der Unternehmen	135
Jobbörsen	136
Personalberatungen	136
Anforderungen an die Bewerbungsunterlagen	136
Innere Form	137
Äußere Form	137
Lebenslauf	137
Aufbau eines Lebenslaufes	138
Lebenslauf – Musterbeispiel	140
Bewerbungsfoto	142
Qualität	142
Form	142
Deckblatt	142
Verbindliche Bestandteile	142
Unverbindliche Bestandteile	142
Bewerbungsanschreiben	143
Aufbau eines Bewerbungsanschreibens	144
Stellenausschreibung (Ausbildung)	145
Bewerbung zur Ausbildung als Kaufmann im Einzelhandel	146
Online-Bewerbung	147
Tipps zur professionellen E-Mail-Bewerbung	147
Digitale Bewerbungsunterlagen im E-Mail-Anhang	148
E-Mail-Bewerbung versenden	148
E-Mail-Signatur	149
Bewerbung mit Online-Formularen	149
Bewerbungsmappe per Post	150
Telefoninterview	150
Vorbereitung	150
Durchführung	150
Nachbereitung	151
Äußeres Erscheinungsbild	151
Für Männer	151
Für Frauen	152
Selbstpräsentation	152
Vorstellungsgespräch	153
Einstiegsfragen ins Gespräch	153
Erwartung an die angebotene Stelle	153

Flexibilität und Anpassungsfähigkeit.....	153
Lebenslauf und Ausbildung	153
Stressfragen	154
Abschluss des Interviews	154

15 Arbeitsplatz organisieren 155

Umweltfaktoren und Gestaltung am Arbeitsplatz	155
Lärm.....	155
Licht.....	155
Klima	156
Gestaltung.....	156
Raumformen	157
Einpersonen-Büro.....	157
Mehrpersonenbüro	157
Großraumbüro.....	157
Kombibüro	158
Bildschirmarbeitsplatz	158
Standort des Bildschirms	159
Tastatur	159
Vorlagenhalter	159
Fußstütze	159
Bürodrehstuhl	159
Büroarbeitstisch	160
Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz.....	161
Sitzhaltung	161
Sehtraining	162
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	162
Ernährung/Trinkverhalten	162
Sicherheit im Büro	163
Papierformate	164
Briefhüllenformate und Falzarten.....	165
Posteingang	166
Eingehende elektronische Post	167
Postausgang.....	168
Frankierservice.....	168
Poststraße	169
Ausgehende elektronische Post.....	169
Registratur.....	170
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007	170
Gründe zur Aufbewahrung des Schriftgutes	171
Gesetzliche Gründe	171
Betriebliche Gründe	171
Wertstufen des Schriftgutes	172
Tageswert.....	172
Prüfwert	172
Gesetzeswert	172

Dauerwert	172
Ablagetechniken für Schriftgut	172
Geheftete Ablage	172
Ungehefteten Ablage	173
Kosteneinsparung	173
Standorte der Registratur	173
Arbeitsplatz-Registratur	173
Abteilungs-Registratur	173
Zentral-Registratur	174
Altablage	174
Archiv	174
16 Manual: Materialien annehmen, verwalten und Präsentieren	175
Kaufverträge rechtsgültig abschließen	175
Rechtssubjekte und Ihre Fähigkeiten	175
Natürliche Personen	175
Juristische Personen	175
Rechtsfähigkeit	175
Stufen der Geschäftsfähigkeit	175
Anfrage	177
Angebot und seine Mindestinhalte	177
Art und Menge der Waren	177
Der Erfüllungsort	177
Zahlungsbedingungen	178
Gültigkeit eines Angebotes	178
Freizeichnungsklauseln	178
Rechtsgeschäfte	179
Kaufvertrag	180
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	180
Kaufvertragsstörung am Beispiel der Schlechtleistung	181
Reaktionsmöglichkeiten auf die Schlechtleistung	181
Weitere Kaufvertragsstörungen	181
Lieferungsverzug	181
Zahlungsalternativen	182
Barzahlung	182
Halbbare Zahlung	182
Bargeldlose Zahlung	182
Unbare Zahlungsalternativen	183
Die Kartenzahlung als Zahlungsalternative	183
Bankkarte	184
Kreditkarten	184
Die private Überschuldung – Ablauf	185
Die private Überschuldung - Auswirkungen und Lösungsansatz	186
Ermittlung des Nettoverkaufspreises (Warenhandelskalkulation)	187
Der Bezugspreis	187
Der Selbstkostenpreis	187
Der Barverkaufspreis	187
Der Zielverkaufspreis	188
Der Nettoverkaufspreis	189
Lagerhaltung	189
Aufgaben der Lagerhaltung	189
Lagerzonen	189
Grundsätze der Lagerhaltung	190
Lagerstandort	190

Warenpräsentation im Allgemeinen	191
Grundsätze der Warenpräsentation	192
Marktforschung	193
Werbeziele	193
Werbegrundsätze	194
Werbemittel und Werbeträger	194
Erwartungen und Wünsche der Kunden	195
Grundsätze der Warenvorlage	196
Arten von Kundeneinwänden	197
Reaktionsmöglichkeiten hinsichtlich Kundeneinwände	198
17 Manual: Professionell kommunizieren	199
Kommunikation – erfolgreich/nicht erfolgreich	199
Verbale Kommunikation	199
Mündliche Kommunikation	199
Schriftliche Kommunikation	200
Nonverbale Kommunikation	200
Mimik	200
Gestik	200
Stimme	201
Andere optische Zeichen	201
Telefon	203
Telefonanlage	203
Verhalten am Telefon	204
Telefax	205
Soziale Netzwerke	206
Chatrooms	207
Cybermobbing	207
Chatiquette	207
18 Methoden-Manual	209
Lernstrategien anwenden	209
Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren	210
Motivation aufbauen	210
Mit Zeit umgehen	210
Konzentration steigern	212
Arbeitsumfeld gestalten	213
Mit Stress umgehen	214
Erfolgreiches Teamverhalten	215
Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten	217
Lesestrategien einsetzen	217
Informationen beschaffen und filtern (Internetrecherche)	218
Informationen festhalten und darstellen	219
Literaturverzeichnis erstellen	222
Texte markieren	224
Inhalte strukturieren und visualisieren	225
MindMaps erstellen	226
Checklistentechnik anwenden	228
Informationsblätter erstellen	229

Referate halten	230
Referaten zuhören	230
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	231
Lernzuwachs reflektieren	231
Kreativitätstechniken einsetzen	232
Brainstorming organisieren.....	232
Kartenabfrage arrangieren	233
Clustering im Team durchführen.....	234
Placemat.....	235
Medien gestalten	236
Plakate gestalten.....	236
Overheadfolien gestalten.....	237
Präsentationsmöglichkeiten nutzen.....	238
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	239
Großmethoden	241
Leittextmethode	241
Modell der vollständigen Handlung.....	241
Gruppenpuzzle	243
Kugellager	244
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	245
19 Word-Funktionen	247
Dokument vorbereiten.....	247
Seite einrichten.....	247
Rechtschreibprogramm.....	247
Kopf- und Fußzeilen gestalten.....	248
Dokumentvorlagen erstellen.....	250
Formatvorlagen einrichten.....	251
Seitenzahl einfügen.....	254
Dokument drucken	254
Datei drucken	254
PDF-Datei erstellen	254
Dokument erstellen.....	255
Tabstopp setzen	255
Tabellen gestalten	256
Tabellarischer Lebenslauf gestalten	258
Neue Seite einfügen	258
Formulare gestalten	259
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	260
Dokument gestalten	261
Silbentrennung aktivieren	261
Grafiken und Bilder einfügen.....	262
Bildgröße verändern.....	262
Screenshot erstellen	263
Schaubilder erstellen	264
Abbildungen einfügen.....	266
Abbildungen beschriften	267
Dokument rationell erstellen	268
Seriendruck	268
Seriendruck – Bedingungsfeld	271

Seriendruck – Filtern von Daten	273
Inhaltsverzeichnis	274
Abbildungsverzeichnis.....	275
Index erstellen.....	276
20 PowerPoint-Funktionen (2003/2007/2010)	277
PowerPoint-Bildschirm 2003.....	277
Folienansichten.....	278
Neue Präsentation	279
Neue Folien erstellen	280
Fußzeile einfügen.....	280
Masterfolie erstellen	281
Masteransicht schließen	281
Folienmaster einrichten.....	282
PowerPoint-Präsentationen gestalten.....	283
Textfelder einfügen	283
Nummerierung und Aufzählung	284
Grafik und ClipArt	285
Foliendesign.....	286
Zeichnen in PowerPoint.....	287
Tipps und Tricks zum Zeichnen.....	288
Tabelle	289
Diagramm.....	289
Organigramm	291
Visuelle Darstellungen	292
Hyperlink einfügen	293
Interaktive Schaltflächen.....	294
Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation.....	295
Aufzählungen und Formen animieren	296
Bildschirmpräsentation einrichten.....	297
PowerPoint-Präsentationen drucken	298
Folien drucken.....	299
Handzettel erstellen	300
Vortragsnotizen	300
21 Excel-Funktionen	301
Excel-Bildschirm	301
Anwendungsfenster	302
Dateneingabe	303
Markieren von Zellen	304
Autoausfüllen von Zellen	305
Zellen formatieren.....	306
Formeln – Grundrechenarten usw.....	307
Operatoren mit Zellbezügen	307
Rationelles Arbeiten mit Excel	307
Kopieren von Formeln	307
Relative Zellbezüge.....	308
Absolute Zellbezüge.....	308
Einfache Funktionen	309
Drucken.....	311
Literaturverzeichnis	312