

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lernsituationen

plus Übungsaufgaben als Anhang

Lösungen

2. Ausbildungsjahr

Camin Debus Hochmuth Keiser Musch Scholz

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten
Europa-Nr.: 79909



Verfasser

Britta Camin, 68775 Ketsch
Martin Debus, 45659 Recklinghausen
Ilona Hochmuth, 09399 Niederwürschnitz
Dr. Gerd Keiser, 45897 Gelsenkirchen
Sandy Musch, 09355 Gersdorf
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen

Verlagslektorat

Anke Hahn

1. Auflage 2015

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-7990-9

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2015 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: ©Vladitto–shutterstock.com
Druck: Medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Lernfeld 5	Kunden akquirieren und binden	5
Lernsituation 1:	Das Marketingmanagement der Markgraf Brunnen GmbH analysieren	8
Lernsituation 2:	Die Markgraf Brunnen GmbH analysiert den Markt mithilfe der Marktforschung.....	13
Lernsituation 3:	Für jeden Durst das richtige Mineralwasser anbieten	20
Lernsituation 4:	Grundlagen der betrieblichen Preispolitik verstehen.....	28
Lernsituation 5:	Einen Preis für „Markgraf BioFair“ kalkulieren und eine Preisstrategie entwickeln	34
Lernsituation 6:	Den Absatz fördern mit Werbung und mehr.....	44
Lernsituation 7:	Eine Werbeplanung erstellen und prüfen	50
Lernsituation 8:	Einen Marketing-Mix entwickeln und kontrollieren.....	61
Lernfeld 6	Werteströme erfassen und beurteilen	67
Lernsituation 1:	Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen	70
Lernsituation 2:	Die Buchungsregeln im System der doppelten Buchführung erarbeiten.....	83
Lernsituation 3:	Bestandskonten im Grundbuch und Hauptbuch führen	89
Lernsituation 4:	Aufwendungen und Erträge auf Erfolgskonten buchen und das Unternehmensergebnis ermitteln	96
Lernsituation 5:	Kontenrahmen und Kontenplan als Organisationsmittel einsetzen.....	108
Lernsituation 6:	Eine Umsatzsteuervoranmeldung erstellen – oder: Verdient der Staat an der Geschäftstätigkeit der Cosmetics KG immer mit?.....	113
Lernsituation 7:	Warengeschäfte im Einkauf und Verkauf buchen.....	124
Lernsituation 8:	Eigenkapitaländerungen erfassen.....	134
Lernsituation 9:	Anschaffungen, Abschreibungen und Verkäufe im Anlagevermögen buchen.....	139
Lernsituation 10:	Die Vermögens-, Finanz- und Erfolgslage eines Unternehmens analysieren	147
Lernsituation 11:	Einen Beleggeschäftsgang buchhalterisch erfassen	154
Lernfeld 7	Gesprächssituationen bewältigen	163
Lernsituation 1:	Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen	166
Lernsituation 2:	Geeignete Kommunikationsmöglichkeiten auswählen und ein Informations- und Beratungsgespräch organisieren.....	170
Lernsituation 3:	Einfache Informations- und Beratungsgespräche führen	177
Lernsituation 4:	Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung entwickeln.....	184
Lernsituation 5:	Komplexe Informations- und Beratungsgespräche führen	189
Lernsituation 6:	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen	209
Lernfeld 8	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	215
Lernsituation 1:	Bestimmungsgrößen des Personalbestands und des Personalbedarfs erörtern	218
Lernsituation 2:	Den Personalbestand analysieren.....	224
Lernsituation 3:	Den Personalbedarf ermitteln	231
Lernsituation 4:	Personalbeschaffung – oder: Ein neuer Mitarbeiter wird gesucht.....	237
Lernsituation 5:	Das Personalauswahlverfahren durchführen	246
Lernsituation 6:	Einen Arbeitsvertrag mit einem neuen Mitarbeiter schließen und Regelungen des Arbeitsrechtes beachten	257
Lernsituation 7:	Die Einführung eines neuen Mitarbeiters planen und Personaldaten in der Personalakte erfassen ...	266
Lernsituation 8:	Personal betreuen und den Personaleinsatz organisieren	272
Lernsituation 9:	Löhne und Gehälter abrechnen – oder: bekommen, was man verdient.....	281
Lernsituation 10:	Die Personalentwicklung planen und Mitarbeiter beurteilen.....	291
Lernsituation 11:	Arbeitsverhältnisse rechtssicher beenden.....	296
Übungsaufgaben zu den Lernfeldern 5 bis 8		303

Die Lösungen zu den Übungsaufgaben liegen diesem Buch in einem gesonderten Heft bei.

