

INHALT

8 Unternehmensporträt: Claudis Shop

9

LF 1 METHODEN DER LERN- UND ARBEITSTECHNIKEN

10 DAS UNTERNEHMEN ERKUNDEN UND PRÄSENTIEREN

Lernsituation

- 11 Mindmapping
- 12 Brainstorming
- 13 Kartenabfrage
- 14 Rollenspiel
- 15 Feedback
- 16 Gruppenarbeit
- 17 Präsentationsmethoden
- 20 Eine Einstellung zur Schule entwickeln
- 21 Hausaufgaben und Klassenarbeiten
- 23 Lernen muss nicht schrecklich sein
- 24 Mit Texten arbeiten
- 25 **Arbeitsblätter**
- 28 **Aufgaben**

37

LF 2 INFORMATIONEN EMPFANGEN, ORDNETN UND BEARBEITEN

32 KOMMUNIKATION VERWALTEN

Lernsituation

- 37 Verwaltung von Briefpost
- 39 Verwaltung von Faxen
- 40 Verwaltung von E-Mails / Aufbewahrungsfristen
- 41 Erfolgreich telefonieren
- 42 Exkurs zur Kommunikation
- 43 **Arbeitsblätter**
- 45 **Aufgaben**

46 INVENTUR

Lernsituation

- 49 Durchführung der Inventur
- 51 Inventurarten
- 52 Inventar
- 54 Bilanz
- 55 **Arbeitsblätter**
- 57 **Aufgaben**

59 BUCHEN AUF BESTANDSKONTEN

Lernsituation

- 63 Auflösung der Bilanz in Bestandskonten
- 65 Buchen auf Bestandskonten
- 66 Abschluss der Bestandskonten
- 67 Erstellen von Buchungssätzen
- 69 **Arbeitsblätter**
- 72 **Aufgaben**



87

LF 3 WAREN WERDEN VERKAUFT

88 VERKAUFSVORBEREITUNG

Lernsituation

89 Innengestaltung des Verkaufsraumes

91 Warenträger / Warenplatzierung

94 Preisauszeichnung

96 Warenpflege

97 Arbeitsblätter

102 Aufgaben

107 PHASEN DES VERKAUFGESPRÄCHS

Lernsituation

108 Begrüßung / Die Bedarfsermittlung

110 Die Warenvorlage

113 Die Preisnennung

114 Die Kaufentscheidung

116 Der Ergänzungskauf

117 Die Serviceleistung

119 Die Verabschiedung

120 Arbeitsblätter

127 Aufgaben

107 ARBEITEN AN DER KASSE

Lernsituation

134 Umgang mit dem Kunden / Kassenorganisation

135 Zahlungsformen

140 Arbeitsblätter

142 Aufgaben

144 UMTAUSCH UND REKLAMATION

Lernsituation

145 Arten von Reklamationen / Der Umgang mit der Reklamation

147 Arbeitsblätter

148 Aufgaben

150 JAHRESABSCHLUSS

Lernsituation

151 Die Ermittlung des Eigenkapitals

153 Feststellung des Unternehmenserfolges durch Bilanzvergleich

156 Formales zur Bilanz

157 Arbeitsblatt

158 Aufgaben

LF4 WAREN TREFFEN EIN UND WERDEN GELAGERT**160 WARENANNAHME UND MANGELHAFTE LIEFERUNG****Lernsituation**

- 162 Warenannahme
- 163 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)
- 168 **Arbeitsblätter**
- 171 **Aufgaben**

173 WAREN LAGERN**Lernsituation**

- 174 Funktion des Lagers / Lagerarten
- 175 Lagergrundsätze
- 176 Risiken der Lagerhaltung / Kosten der Lagerhaltung
- 177 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung
- 178 Arbeiten im Lager
- 179 **Arbeitsblätter**
- 182 **Aufgaben**

LF5 WARENBSCHAFFUNG PLANEN UND DURCHFÜHREN**184 BEZUGSQUELLENERMITTLUNG****Lernsituation**

- 185 Warenbeschaffung
- 186 Anfrage
- 188 **Arbeitsblatt**
- 189 **Aufgaben**

190 RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN**Lernsituation**

- 191 Die Rechtsfähigkeit
- 192 Die Geschäftsfähigkeit
- 194 Rechtsgeschäfte
- 195 Vertragsfreiheit und allgemeine Geschäftsbedingungen
- 197 Der Kaufvertrag
- 198 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften
- 200 **Arbeitsblätter**
- 205 **Aufgaben**



209 ANGEBOTSVERGLEICH

Lernsituation

- 212 Das Angebot
- 214 Angebotsvergleich
- 216 Bestellung
- 218 Arbeitsblätter
- 221 Aufgaben

223 LIEFERUNGSVERZUG

Lernsituation

- 225 Lieferungsverzug / Rechte des Käufers bei Lieferungsverzug
- 228 Arbeitsblätter
- 230 Aufgaben

232 UMSATZSTEUER

Lernsituation

- 235 Umsatzsteuer
- 237 Arbeitsblätter
- 239 Aufgaben

241 BUCHUNGEN AUF ERFOLGSKONTEN

Lernsituation

- 245 Feststellung des Unternehmenserfolges durch Gewinn- und Verlustrechnung
- 249 Arbeitsblätter
- 251 Aufgaben

255 Stichwortverzeichnis

