

Inhaltsverzeichnis

Das Modellunternehmen: Autoland Murschall GmbH

Firmenporträt: Autoland Murschall GmbH	4
Unsere leistungsstarke Modellpalette	4
Unser Team	5
Das Organigramm der Autoland Murschall GmbH	6
So können Sie uns erreichen	6
Kleine Chronik der Autoland Murschall GmbH	7
Gesellschaftsvertrag	8
Personalliste	9
Sortimentsliste	10
Auszug aus der Debitorenliste	10
Auszug aus der Lieferantendatei	10

Lernfeld 1: Das Unternehmen und seine Leistungen erkunden sowie die betriebliche Zusammenarbeit aktiv gestalten

1 Modellunternehmen und Ausbildungsbetrieb	11
2 Vertriebsstrukturen im Automobilhandel	15
3 Unternehmensziele	18
4 Ökologie – Das „Mülldilemma“	23
5 Rechtsformen von Unternehmen	28
6 Vollmachten in einem Unternehmen	37
7 Unternehmensorganisation	41
8 Berufsausbildung	46
9 Führungsstile	51
10 Getting to know your company	CD-ROM

Lernfeld 2: Bestände und Wertströme erfassen und dokumentieren

11 Wertermittlung bei der Inventur	57
12 Inventar erstellen und vergleichen	60
13 Bilanz erstellen und vergleichenv	65
14 Die ersten Geschäftsfälle der Autoland Murschall GmbH	71
15 Keine Buchung ohne Beleg	81
16 Bilanzen und Bilanzkonten	87
17 Erfolge ermitteln	92
18 Rechtliche Grundlagen und Organisation der Buchführung	110
19 Umsatzsteuer – Teil 1: Erstellung einer Ausgangsrechnung	115
20 Umsatzsteuer – Teil 2: System der Umsatzsteuer	119
21 Umsatzsteuer – Teil 3: Buchen der Umsatzsteuer	131
22 Differenzbesteuerung	136
23 Accounting	CD-ROM

Lernfeld 3: Verkaufsgespräche im Teile- und Zubehörbereich führen und Kunden beraten

24 Das Zubehörgeschäft als Ertragsreserve	140
25 Einen Verkaufsraum gestalten	144
Ein Verkaufsseminar bei der Autoland Murschall GmbH	153
26 Verbale Kommunikation	154
27 Nonverbale Kommunikation	157
28 Begrüßung – 15 Sekunden entscheiden	163
29 Bedarfsermittlung – einen „Eisberg“ entdecken	166
30 Warenvorlage – das Produkt „begreifen“	168
31 Argumentation – mit guten Gründen überzeugen	171
32 Kundeneinwände – wichtige Wegweiser erkennen	174
33 Preisnennung – den Wert ins richtige Licht rücken	178
34 Kaufentscheidung – Kaufen oder nicht kaufen? Das ist hier die Frage!	181
35 Kaufentscheidung bekräftigen – gute Gefühle wecken ..	185
36 Ergänzungsangebote – Da war doch noch was?	188
37 Serviceleistungen – Was WIR können, können nicht alle!	191
38 Alternativangebote – Ware weg, Kunde weg?	194
39 Verabschiedung – Nun noch einen guten Schluss!	197
40 Ein Rollenspiel	200
41 Beschwerden meistern	202
42 Richtiges Telefonieren	206
43 Customer Service	CD-ROM

Lernfeld 4: Teile- und Zubehöraufträge bearbeiten

44 Rechtliche Rahmenbedingungen	209
45 Rechtsgeschäfte	214
46 Angebotsvergleich	222
47 Optimale Bestellmenge	235
48 Optimaler Bestellzeitpunkt	242
49 Bestellung	250
50 ABC-Analyse	254
51 Lagerprinzipien und Lagerorganisation	257
52 Wirtschaftliche Lagerhaltung	263
53 Zahlung der Eingangrechnung unter Abzug von Skonto ..	273
54 Vereinfachung des betrieblichen Zahlungsverkehrs	278
55 Mangelhafte Lieferung	284
56 Lieferungsverzug	292
57 Zahlungsverzug	298
58 Annahmeverzug	309
59 Commercial Correspondence	CD-ROM