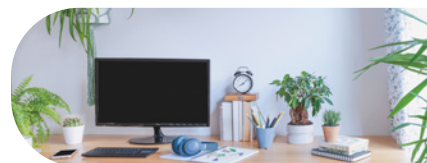


Inhalt

| | | |
|----------|--|-----|
| | Aufbau und Arbeit mit dem Buch | 5 |
| 1 | Basiswortschatz | |
| | Menschen im Unternehmen | 7 |
| | Orte und Arbeitsmittel im Unternehmen | 10 |
| | Produkte | 13 |
| | Verkauf, Einkauf und Zahlungen | 14 |
| 2 | Kollegen, Kunden und Zahlen | |
| | Kommunikation im Büro | 17 |
| | Telefonieren | 21 |
| | Zahlen und Grafiken | 25 |
| 3 | Ausbildung und Beruf | |
| | Die duale Berufsausbildung | 31 |
| | Der Ausbildungsvertrag: Rechte und Pflichten | 35 |
| | Die Ziele eines Unternehmens | 38 |
| 4 | Arbeitsplatz und Arbeitsaufgaben | |
| | Der Arbeitsplatz | 45 |
| | Am Empfang: Aufgaben und telefonische Terminvereinbarung ... | 48 |
| | Arbeitsaufträge und Anweisungen | 51 |
| 5 | Besprechungen und Präsentationen | |
| | Besprechungen planen und vorbereiten | 59 |
| | Präsentationen halten und gestalten | 63 |
| | An Meetings teilnehmen | 68 |
| 6 | Im Personalwesen | |
| | Das Personalwesen und die Personalplanung | 75 |
| | Ermittlung von Personalbedarf | 78 |
| | Personalbeschaffung | 82 |
| 7 | Im Marketing | |
| | Marketing und Marktforschung | 89 |
| | Produkt-, Preis- und Distributionspolitik | 93 |
| | Werbung, Werbemittel und Werbeträger | 97 |
| 8 | Im Verkauf | |
| | Das Produkt | 105 |
| | Das Verkaufsgespräch | 110 |
| | Von der Anfrage bis zum Angebot | 115 |



| | |
|----|--|
| 9 | <p>Im Einkauf</p> <p>Den Bedarf ermitteln 123</p> <p>Die Anfrage 126</p> <p>Angebote verhandeln und auswerten 130</p> |
| 10 | <p>Lieferverzug</p> <p>Eine Lieferung telefonisch anmahnen 137</p> <p>Lieferverzug im Einkauf und Verkauf 141</p> <p>Lieferanten schriftlich mahnen 147</p> |
| 11 | <p>Reklamation</p> <p>Reklamationen annehmen 153</p> <p>Verschiedene Mängel feststellen 157</p> <p>Reklamationen bearbeiten 162</p> |
| 12 | <p>Rechnungen und Zahlungsverzug</p> <p>Rechnungen 169</p> <p>Zahlungseingänge kontrollieren 172</p> <p>Mahnungen verfassen und auf Mahnungen reagieren 176</p> |
| 13 | <p>Buchhaltung</p> <p>Abrechnungen: Dienstreisen und Löhne 185</p> <p>Zahlungsmittel und Zahlungen 189</p> <p>Geschäftsvorfälle buchen 194</p> |
| 14 | <p>Lager, Versand und Logistik</p> <p>Das Warenlager und die Warenpflege 199</p> <p>Die Warenannahme 203</p> <p>Waren auslagern und versenden 206</p> |
| 15 | <p>Strategietraining: Texte verstehen</p> <p>Lesestrategien 213</p> <p>Schwierige Strukturen in Texten entschlüsseln: Die AGB 215</p> <p>Die Arbeit mit Fachtexten: Die Beschaffungsplanung 218</p> |
| | <p>Digitale Bestandteile des Buches</p> <p>Lösungen und Transkripte der Hörtexte 221</p> <p>Mein Praxisheft 221</p> |

