

Das Modellunternehmen BE Partners KG _____ 5

Lernfeld 7 **Geschäftsprozesse und Kommunikation**

Gesprächssituationen gestalten

LS 61 Sich über Grundlagen der Kommunikation informieren _____ 14
LS 62 Bedürfnisse, Interessen und Emotionen des Gesprächspartners ermitteln _____ 23
LS 63 Informations- und Beratungsgespräche vorbereiten, führen und nachbereiten _____ 30
LS 64 Mit Geschäftspartnern telefonieren _____ 38
LS 65 Gespräche über Beschwerden und Reklamationen führen _____ 45
LS 66 Dealing with complaints _____ 54
LS 67 Konflikte vermeiden und bestehende Konflikte in Gesprächen lösen .. _____ 58
LS 68 Gesprächssituationen anhand eines Kriterienkatalogs auswerten _____ 67

Lernfeld 8 **Büromanagementprozesse**

Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

LS 69 Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft erkennen _____ 72
LS 70 Den derzeitigen Personalbestand analysieren _____ 76
LS 71 Den zukünftigen Personalbedarf planen _____ 84
LS 72 Personal beschaffen – Stellenanzeigen formulieren _____ 92
LS 73 Advertising a job _____ 96
LS 74 Die Personalauswahl organisieren und durchführen _____ 100
LS 75 Personal einstellen und Arbeitsverträge schließen _____ 116
LS 76 Personal einführen, betreuen und verwalten _____ 123
LS 77 Formen des betrieblichen Entgelts unterscheiden _____ 133
LS 78 Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchführen _____ 136
LS 79 Personal fördern und Mitarbeiter motivieren _____ 149
LS 80 Arbeitszeugnisse erstellen und Personal beurteilen _____ 154
LS 81 Arbeitsverhältnisse beenden _____ 160

Lernfeld 9 **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten

LS 82 Mahnverfahren einleiten _____ 172
LS 83 Finanzierungsregeln überprüfen und beurteilen _____ 178
LS 84 Den Kapitalbedarf planen _____ 182
LS 85 Einen Finanzplan erstellen _____ 188
LS 86 Unterschiedliche Rechtsformen von Unternehmen vergleichen _____ 194
LS 87 Einen Lieferantenkredit beurteilen _____ 198
LS 88 Über langfristige Finanzierungen entscheiden _____ 204
LS 89 Über Kredit oder Leasing entscheiden _____ 213
LS 90 Kreditsicherheiten beurteilen und Kreditkosten berechnen _____ 222