

EASY business

Der leichte Weg zur
Betriebswirtschaft

und Neu: ... zum PROJEKTMANAGEMENT

ÜBERBLICK E-LEARNING-GESAMTPROGRAMM

THEMA	MODULE	FOLIEN- Vortrag multimedial	TEST- FRAGEN	SEITEN GESAMT
Bilanz	8	140	56	196
Ziele und Kennzahlen	5	80	40	120
Kosten- und Erfolgsrechnung	6	140	63	203
Investitionsrechnung	7	102	26	128
Wirtschaftsrecht	10	157	60	217
Finanzwissen	3	39	11	50
GESAMT BETRIEBSWIRTSCHAFT	39	658	256	914
Marketing	10	247	53	300
Verkauf	3	60	16	76
Strategisches Management (Controlling) / Analyse- und Planungsinstrumente	11	171	42	213
Finanzplanung	3	15	4	19
PROJEKTMANAGEMENT	9	160	60	220
SUMME DEUTSCH	75	1311	431	1742
COMMERCIAL ENGLISH (Accounting, Cost Accounting, Business Law)	29	517	219	736
GESAMT (Deutsch und Englisch)	104	1.828	650	2.478

Die E-Learning-Programme von Easybusiness decken ab:

- alle Lernziele von **EBC*L BETRIEBSWIRTSCHAFT (NQR / EQR Niveau 4)**
- einen Großteil der Lernziele von **EBC*L CERTIFIED MANAGER (NQR / EQR Niveau 5)** ab.



Ebenso werden wesentliche Teile der betriebswirtschaftlichen Themenbereiche folgender Prüfungen bzw Lehrgänge abgedeckt:

- **Meisterprüfung Teil III der Handwerkskammern**
- **IHK-Fachwirte Prüfungen mit Wirtschaftsbezug**
- **IHK-Zertifikatslehrgänge zu wirtschaftlichen Themenbereichen**
- **Lehrabschlussprüfungen für Bürokaufleute in Deutschland und Österreich**

BÜCHER: Sämtliche Themen gibt es auch als **BUCH gedruckt** und **E-BOOK**.

TRAININGS-KONZEPTE für Seminare und Webinare nach dem BLENDED LEARNING Prinzip

Easybusiness hat 22 Jahre Erfahrung bei der Umsetzung von Blended Learning im High-End-Bereich (Management). Die dafür entwickelten und laufend perfektionierten Trainingsunterlagen und detaillierten Trainingsdesigns sind verfügbar. Das Trainings-Know-how wird in Train-the-Trainer-Seminaren weiter gegeben.

Inhalte im Detail

1	EXTERNES RECHNUNGSWESEN – Finanzbuchhaltung	6
1.1	BILANZ	6
1.2	GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG (in CH: Erfolgsrechnung).....	6
1.3	JAHRESABSCHLUSS	6
2	KENNZAHLENANALYSE	7
2.1	ZIELE EINES UNTERNEHMENS	7
2.2	WIRTSCHAFTLICHKEIT.....	7
2.3	BILANZSUMME, EIGENKAPITAL, GEWINN / VERLUST	7
2.4	CASH FLOW.....	7
2.5	EIGENKAPITAL-RENTABILITÄT	7
2.6	UMSATZ-RENTABILITÄT.....	7
2.7	LIQUIDITÄT	7
2.8	EIGENKAPITAL-QUOTE.....	7
3	INTERNES RECHNUNGSWESEN.....	8
3.1	KOSTEN- und ERFOLGSRECHNUNG	8
3.1.1	Grundlagen	8
3.1.2	Kalkulation.....	8
3.1.3	Deckungsbeitrag (Produkt).....	8
3.1.4	Kostenstellen-Rechnung.....	8
3.1.5	Profitcenter-Rechnung	8
4	FINANZ- und LIQUIDITÄTSPANUNG	9
4.1	Grundlagen	9
4.2	Plan-Gewinn-und Verlustrechnung	9
4.3	Plan-Bilanz	9
4.4	Plan-Kennzahlen	9
4.5	Liquiditätsplanung	9
4.6	Cash flow-Planung	9
4.7	Überdeckung und Unterdeckung (Liquiditätsengpass).....	9
5	INVESTITIONSRECHNUNG / WIRTSCHAFTLICHKEITS-ANALYSEN.....	10
5.1	Break-Even-Point.....	10
5.2	Mindestumsatz (Break-Even-Umsatz).....	10
5.3	Amortisationsdauer.....	10
5.4	Return on Investment (ROI)	10
5.5	Variable (Stellschrauben) der Investitionsrechnung	10
5.6	Grenzen der Investitionsrechnung	10
5.7	Opportunitätskosten	10
5.8	Kostenvergleichs-Rechnung	10

5.9 Gewinnvergleichs-Rechnung	10
5.10 Rentabilitätsvergleichs-Rechnung	10
6 WIRTSCHAFTSRECHT	11
6.1 Gesellschaftsrecht	11
6.1.1 Rechtsformen	11
6.1.2 Vertretungsbefugnis	11
6.1.3 Handelsregister (in Ö: Firmenbuch:	11
6.1.4 Unternehmenszusammenschlüsse	11
6.2 Insolvenzrecht	11
7 FINANZIERUNG und VERANLAGUNG	12
7.1 Bankkredit	12
7.2 Leasing	12
7.3 Factoring	12
7.4 Anleihen	12
7.5 Aktien	12
7.6 Investmentfonds	12
8 MARKETING	13
8.1 Grundlagen	13
8.2 Der Kunde im Fokus	13
8.3 Der Markt – die Konkurrenz	13
8.4 Produktpolitik	13
8.5 Preis- und Konditionenpolitik	13
8.6 Distributions- und Vertriebspolitik	13
8.7 Unternehmenskommunikation	13
8.8 Werbung	14
9 VERKAUF	15
9.1 Grundlagen	15
9.2 Customer-Relationship-Management:	15
9.3 Kaufentscheidungsphasen:	15
9.4 Der erfolgreiche Verkäufer:	15
9.5 Das Verkaufsgespräch	15
9.6 Firmenkunden-Verkauf (Key Account Management)	15
10 STRATEGISCHE(S) MANAGEMENT / PLANUNG / UNTERNEHMENSFÜHRUNG	16
10.1 Strategische Ziele	16
10.1.1 Ziele und Interessen; Shareholder; Stakeholder; Ziel-Interdependenzen	16
10.1.2 Strategische Geschäftsfelder	16
10.1.3 Alleinstellungsmerkmal (USP)	16
10.2 Umfeldanalyse	16
10.2.1 Marktanalyse	16
10.2.2 Konkurrenzanalyse; Benchmarking	16
10.2.3 Branche und Trends	16

11 (STRATEGISCHE) PLANUNGSINSTRUMENTE.....	16
11.1 Stärken-Schwächen-Analyse	16
11.2 Chancen-Risiko-Analyse	16
11.3 SWOT-Analyse	16
11.4 Szenario-Analyse	16
11.5 Marktattraktivitäts/Wettbewerbsstärke-Analyse.....	16
11.6 Lebenszyklus-Analyse	16
11.7 Brainstorming (Kreativitätstechnik)	16
11.8 Grenzen und Probleme der Planung und Analyse.....	16
12 BUSINESSPLAN	17
12.1 Grundlagen	17
12.2 Beurteilungskriterien, Regeln und Fehler.....	17
12.3 Kritische Erfolgsfaktoren	17
12.4 Gestaltung eines Businessplans	17
12.5 Probleme und Grenzen der unternehmerischen Planung	17
13 PROJEKTMANAGEMENT	18
13.1 Grundlagen	18
13.1.1 Ziele und Aufbau eines Projektplans; Zielplanung	18
13.1.2 Ressourcenplanung	18
13.1.3 Umsetzungs- und Maßnahmenplanung; Meilensteine.....	18
13.1.4 Aktivitätenplan	18
13.1.5 Zeitplanung.....	18
13.1.6 Darstellung eines Projektplans.....	18
13.1.7 Projektteam.....	18
13.2 Spezialthemen (in Arbeit).....	18
13.2.1 zB Das magische Projektdreieck.....	18
14 BUSINESS ENGLISH – COMMERCIAL ENGLISH	19
14.1 Accounting.....	19
14.2 Ratios.....	19
14.3 Cost accounting	19
14.4 Business law	19

1 EXTERNES RECHNUNGSWESEN - Finanzbuchhaltung

1.1 BILANZ

Inventur • Bilanzstichtag • Aktiva • Vermögen • Anlagevermögen • Umlaufvermögen • materielles, immaterielles Vermögen • liquide Mittel • Anordnung des Vermögens nach Liquidierbarkeit • Passiva • Kapital • Eigenkapital • Berechnung des Eigenkapitals • Fremdkapital • Bilanzsumme • Aktivierungspflicht • Unterschied Eigentümer und Besitzer • Unterschied Vermögen und Reichtum • Negatives Eigenkapital • Überschuldung • Unterschied Eigenkapital und liquide Mittel • Gewinnermittlung durch Bilanzvergleich

1.2 GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG (in CH: Erfolgsrechnung)

Ziele der GuV-Rechnung • Ertrag • Umsatz • Erlöse • Aufwand • „Umsatz ist nicht gleich Gewinn“ • Berechnung des Umsatzes und Wareneinsatzes • Materialaufwand • Personalaufwand • Gliederung der GuV-Rechnung (Logik, Fragen) • Betriebsergebnis • operatives Ergebnis • Finanzaufwand • Finanzertrag • Finanzergebnis • Jahresergebnis vor/nach Steuern • Jahresüberschuss • Rücklage • Bilanzgewinn • Gewinnausschüttung • Verschiedene „Gewinnbegriffe“ und deren Bedeutung • Verlust • Konsequenzen eines Verlusts

ENGLISCHE BEGRIFFE: Balance Sheet • Profit-and-Loss-Statement (Account) • Profit • Loss • Sales • Expenses • Interest • Taxes • Earnings • EBIT • EBT • Net-Profit • Net-Loss

1.3 JAHRESABSCHLUSS

INVENTUR

Bilanzstichtag • Periodenreines Ergebnis • Erfolgswirksame und Aktivierungspflichtige Ausgaben

ABSCHREIBUNG (AfA):

Berechnung • Problem Nutzungsdauer • geringwertige Wirtschaftsgüter

FORDERUNGEN, VERBINDLICHKEITEN, RÜCKSTELLUNGEN

2 KENNZAHLENANALYSE

2.1 ZIELE EINES UNTERNEHMENS

Grundlegendes Verständnis über die Ziele von Unternehmen • Neue Rahmenbedingungen (Globalisierung, Digitalisierung, Klimawandel) • Shareholder • Stakeholder • Bedeutung der Unternehmens-Kennzahlen

2.2 WIRTSCHAFTLICHKEIT

Wirtschaftlichkeits-Prinzip • ökonomisch • Input • Ressourcen • Ergebnis • Output • Input/Output-Verhältnis • Output/Input-Verhältnis) • Relativität • Benchmarking

2.3 BILANZSUMME, EIGENKAPITAL, GEWINN / VERLUST

Siehe Bilanzierung

2.4 CASH FLOW

Einzahlungen • Auszahlungen • Berechnung direkt • Berechnung indirekt • Schlüsse aus positivem und negativem Cash flow • „von der Substanz leben“ • Bedeutung für die externe Analyse

2.5 EIGENKAPITAL-RENTABILITÄT

ROE (Return-on-Equity) • Bedeutung • Berechnungsformel • Verzinsung • Rentabilitätserwartung • Risikoaufschlag • Gesamtkapital-Rentabilität • Return on Investment (ROI) • Rentabilität aus Sichtweise eines Kleinunternehmers

2.6 UMSATZ-RENTABILITÄT

ROS (Return on Sales) • Produktivität • Wettbewerbsfähigkeit • Berechnungsformel • Betriebsergebnis • Gewinnspanne • Branchenabhängigkeit • Abgrenzung zur Eigenkapital-Rentabilität

2.7 LIQUIDITÄT

Liquide Mittel • Liquidität • Illiquidität • Liquiditätsengpass • Liquidität contra Rentabilität • Liquidität ersten Grades (Cash ratio) • Liquidität 2. Grades (Quick ratio)

2.8 EIGENKAPITAL-QUOTE

Kreditwürdigkeit • Bonität • Sicherheiten • Problematik einer geringen Eigenkapital-Quote • Fremdkapital-Zinsen • **FREMDKAPITAL-QUOTE** • Verschuldungsgrad • negatives Eigenkapital • Überschuldung • Liquiditätsplan

3 INTERNES RECHNUNGSWESEN

3.1 KOSTEN- und ERFOLGSRECHNUNG

3.1.1 Grundlagen

Grundlage wirtschaftlicher Entscheidungen • Abgrenzung externes/internes Rechnungswesen • Kostenanalyse • Erfolgsanalyse • Kalkulation • Kostenkontrolle • Kostentransparenz • Kostenbewusstsein • Unternehmerisches Denken • Überblick über Kostenbegriffe (Kostenarten, Kostenträger, Kostenstellen)

3.1.2 Kalkulation

PREISPOLITIK als RAHMEN: Unsichere Entscheidung • Preis-Absatz-Funktion • Hochpreis/Tiefpreis-Politik • Marktformen: Monopol/Oligopol/Polypol • Nachfragemonopol • Nachteil von Monopolen • Wettbewerbsregulierung • Orientierung am Marktpreis • Aktuelle Rahmenbedingungen der Preispolitik • Rolle der Kosten bei der Preisentscheidung

LANGFRISTIGE PREISUNTERGRENZE: Selbstkosten • Gewinnaufschlag • Probleme der Kalkulation • Einzelkosten (direkte Kosten) • Gemeinkosten (indirekte Kosten, Overheadkosten) • Vollkostenrechnung • Teilkostenrechnung

KURZFRISTIGE PREISUNTERGRENZE: Kostenstruktur • Variable Kosten • Fixkosten • Sprungfixe Kosten • Fixkosten-Degression • Auslastungsgrad (Beschäftigungsgrad) • Economies-of-Scale • Schlussfolgerungen

3.1.3 Deckungsbeitrag (Produkt)

Bedeutung • Kalkulation eines Angebots, eines Zusatzauftrags • positiver/negativer Deckungsbeitrag • Vorteile und Gefahren Deckungsbeitragsorientierter Kalkulation • Auswirkungen im Alltag

3.1.4 Kostenstellen-Rechnung

Ziele: Kostentransparenz • Kostenkontrolle, Kostenbewusstsein • Kostenstellen • Kostenstellen-Leiter • Betriebsabrechnungsbogen (BAB) • Verursachungsprinzip • Einzelkosten (direkte Kosten) • Gemeinkosten (indirekte Kosten • Overheadkosten) • Teilkostenrechnung versus Vollkostenrechnung

3.1.5 Profitcenter-Rechnung

Ziele • Unternehmerisches Denken • Intrapreneurship • Deckungsbeitrag Profitcenter • Möglichkeiten des Deckungsbeitrag zu erhöhen • Management by Objectives

4 FINANZ- und LIQUIDITÄTSPLANUNG

4.1 Grundlagen

- ✓ Zweck der Finanzplanung; Abgrenzung zwischen gesetzlicher Finanzbuchhaltung; Kostenrechnung und innerbetrieblicher Finanzplanung; Logischer Ablauf der Finanzplanung; Probleme bei der Finanzplanung

4.2 Plan-Gewinn-und Verlustrechnung

4.3 Plan-Bilanz

4.4 Plan-Kennzahlen

4.5 Liquiditätsplanung

4.6 Cash flow-Planung

4.7 Überdeckung und Unterdeckung (Liquiditätsengpass)

(Hinweis: **Finanzierungsinstrumente** siehe vorne)



5 INVESTITIONSRECHNUNG / WIRTSCHAFTLICHKEITS-ANALYSEN

5.1 Break-Even-Point

Zweck • Aussage • Berechnung • Deckungsbeitrag

5.2 Mindestumsatz (Break-Even-Umsatz)

Zweck, Aussage • Berechnung • Deckungsbeitrags-Spanne

5.3 Amortisationsdauer

5.4 Return on Investment (ROI)

5.5 Variable (Stellschrauben) der Investitionsrechnung

5.6 Grenzen der Investitionsrechnung

5.7 Opportunitätskosten

Zusätzlich (über Lernzielkatalog Betriebswirtschaft hinaus)

5.8 Kostenvergleichs-Rechnung

5.9 Gewinnvergleichs-Rechnung

5.10 Rentabilitätsvergleichs-Rechnung



6 WIRTSCHAFTSRECHT

6.1 Gesellschaftsrecht

Kriterien für die Rechtsformwahl • insbesondere Haftung (persönlich, solidarisch)

6.1.1 Rechtsformen

EINZELUNTERNEHMEN • GESELLSCHAFTEN • Personengesellschaft • Kapitalgesellschaft • Juristische Person • GESELLSCHAFT BÜRGERLICHEN RECHTS • OFFENE HANDELSGESELLSCHAFT (Ö: OFFENE GESELLSCHAFT • CH: KOLLEKTIVGESELLSCHAFT) • KOMMANDITGESELLSCHAFT • Kommanditist • Komplementär • STILLE GESELLSCHAFT • GESELLSCHAFT MIT BESCHRÄNKTER HAFTUNG (GmbH): Stammkapital • Geschäftsführer • geschäftsführender Gesellschafter

AKTIENGESELLSCHAFT: Vorteile und Nachteile einer AG; Anlässe und Ablauf der AG-Gründung • Groß- und Kleinaktionäre; Grundkapital • Börsennotierte AGs

ORGANE: Hauptversammlung (CH: Generalversammlung) • Stimmrecht • Mehrheitsbildung • Vorstand (CH: Geschäftsleitung) • Aufsichtsrat (CH: Verwaltungsrat)

Aktien: Vorteile und Nachteile; BÖRSE (Funktion); Kurswert • Kursgewinn • Kursverlust; Dividende

FIRMA-FIRMENNAME: Bedeutung; Regeln; firmenmäßige Zeichnung; Zusätze abhängig von der Rechtsform

6.1.2 Vertretungsbefugnis

IN ABHÄNGIGKEIT VON DER RECHTSFORM: Einzelvertretung • Gesamtvertretung • Geschäftsführung • geschäftsführender Gesellschafter • Vorstand • Gesamtvertretung

VOLLMACHTEN an MITARBEITER: Handlungsvollmacht • Prokura • Gesamtprokura • ppa • Anpassungsmöglichkeiten • Außenverhältnis-Innenverhältnis

6.1.3 Handelsregister (in Ö: Firmenbuch:

Zweck und Bedeutung • Welche Unternehmen und welche Informationen • Handelsregisternummer

6.1.4 Unternehmenszusammenschlüsse

Konzern • Muttergesellschaft • Tochtergesellschaft • Akquisition • Übernahme • Fusion • Joint Venture • Kartell • Kartellrecht

6.2 Insolvenzrecht

INSOLVENZURSACHEN/GRÜNDE: Liquiditätsengpass • Illiquidität • Schuldner • Gläubiger • Mahnung •

ABFOLGE DER INSOLVENZ: außergerichtlicher Vergleich • Zahlungsaufschub • Zahlungsnachlass • Ratenzahlung • Anmeldung Insolvenz • gerichtlicher Vergleich (in Ö: Ausgleich) • Sanierungsverfahren (Sanierungsplan)

KONKURS: Beantragung • Insolvenzverwalter • vorrangige Forderungen (erster, zweiter Rang)

PERSÖNLICHE HAFTUNG: Pfändung • Privatkonkurs • Geschäftsführerhaftung bei GmbH

7 FINANZIERUNG und VERANLAGUNG

GRUNDLAGEN: Anlässe zur Finanzierung (Liquiditätsengpass, Investition) • Eigenfinanzierung • Fremdfinanzierung; Veranlagung

7.1 Bankkredit

Kreditwürdigkeit • Bonität (Bonitätsprüfung) • Kreditgeber-Datenbanken; Rating; Triple A (AAA); Sicherheiten (Pfand) • Bürge • Kreditkosten • Konditionen • Zinsen • Kreditnebenkosten • Nominalzinssatz, Effektivzinssatz • Jahresverzinsung (p.a.) • unterjährige Verzinsung • Kreditrate • Tilgung (laufend, endfällig) • **KONTOKORRENTKREDIT:** Überziehungsrahmen • Guthabenzinsen • Überziehungszinsen

7.2 Leasing

Abgrenzung Leasing zum Kredit • Leasinggüter • Leasinggeber • Leasingnehmer • Leasingrate • Arten • Zusatzvereinbarungen

7.3 Factoring

7.4 Anleihen

Emission • Wertpapier • garantierte Verzinsung • Unternehmensanleihen • Kurswert; Risiko

7.5 Aktien

Vorteile und Nachteile einer AG; Anlässe und Ablauf der AG-Gründung • Groß- und Kleinaktionäre; Grundkapital • Börsennotierte AGs

ORGANE: Hauptversammlung (CH: Generalversammlung) • Stimmrecht • Mehrheitsbildung • Vorstand (CH: Geschäftsleitung) • Aufsichtsrat (CH: Verwaltungsrat)

AKTIEN und Börse: Vorteile und Nachteile; BÖRSE (Funktion); Kurswert • Kursgewinn • Kursverlust; Dividende

7.6 Investmentfonds

8 MARKETING

8.1 Grundlagen

- ✓ **Bedeutung des Marketings:** die 4P's • Marketing-Mix • Selbstmarketing

8.2 Der Kunde im Fokus

- ✓ Bedürfnisse • Motive • Empathie • Maslow'sche Bedürfnispyramide
- ✓ **Das Knappheits-Prinzip:** Zusammenhang Knappheit/Überfluss und Wert (Preis) • USP (Alleinstellungsmerkmal) • Marke • Überflusgesellschaft
- ✓ **Kundensegmente:** demographisch • geografisch • Privatkunden/Firmenkunden
- ✓ **Kundentypen und Kundenverhalten:** Early Adopter • Majority • Laggards
- ✓ Der agile Kunde: Notwendige Reaktionen

8.3 Der Markt – die Konkurrenz

- ✓ **Marktformen** (Monopol • Oligopol • Polypol)
- ✓ Marktpotenzial, -volumen, -anteil • Marktnische
- ✓ **Konkurrenzanalyse:** Benchmarking • Substitutionsprodukte
- ✓ Branchen- und Trendanalyse
- ✓ **Marktforschung:** Methoden: Beobachtung • Befragung • Test • Qualitätskriterien (Validität • Reliabilität • Objektivität) • Stichprobe (Sample)

8.4 Produktpolitik

- ✓ **Angebotsanalyse:** Marktattraktivitäts-/Wettbewerbsstärke-Portfolio (Cashcow • Star • Dog • ?) • Lebenszyklus-Analyse
- ✓ **Produkt-Strategie:** Qualität • Innovator (Vorteile, Nachteile, Gefahren) • Sortiment (Breite / Tiefe) • Zusatzleistungen • Variation • Diversifikation
- ✓ **Agile Märkte:** Globalisierung • kurze Lebenszyklen
- ✓ Patent- und Markenschutz • Wortmarke • Bildmarke

8.5 Preis- und Konditionenpolitik

- ✓ Bedeutung der Preisentscheidung
- ✓ **Preisstrategie:** Hochpreis-/Discountpreis-Strategie • Preisdifferenzierung
- ✓ **Faktoren für die Preisentscheidung:** Preis-Absatz-Funktion • Langfristige Preisuntergrenze • kurzfristige Preisuntergrenze (Deckungsbeitrag) • Preissensibilität der Kunden • Signalfunktion des Preises
- ✓ **Preisaktionen:** Rabatt • Lockvogel-Angebote
- ✓ **Konditionen:** Skonto Lieferbedingungen (frei-Haus • ab-Werk) • Garantieleistungen

8.6 Distributions- und Vertriebspolitik

- ✓ Direktvertrieb • Indirektvertrieb • Handelsvertretung • Franchising

8.7 Unternehmenskommunikation

- ✓ Corporate Communication
- ✓ Corporate Identity (Vision • Mission) • Corporate Social Responsibility (CSR) • Shareholder • Stakeholder • Nachhaltigkeit
- ✓ **Corporate Image:** Marke • Logo • Slogan • USP
- ✓ **Corporate Design:** Firmenfarbe • Schriftart • Kleidung
- ✓ **Corporate Wording:** Gender Mainstreaming

- ✓ **Public Relations (PR)** (Öffentlichkeitsarbeit): Presseausland • Pressekonferenz • PR-Agentur
- ✓ Eventmarketing; Sponsoring

8.8 Werbung

- ✓ **Werbe-Formen:** Überblick klassische Werbung
- ✓ **Werbe-Ziele:** Bekanntheit • Image • Kontakte • Wahrnehmung • Erinnerung • Sympathie • Kaufimpuls
- ✓ **Werbe-Kosten:** Werbebudget • Tausender-Kontakt-Preis • Streuverlust
- ✓ **Werbe-gestaltung:** AIDA-Formel • Werbestrategien • Werbepsychologie: Emotion • Rationalität • Wiederholung
- ✓ Pro und Contra zur Werbung



9 VERKAUF

9.1 Grundlagen

- ✓ Bedeutung für das Unternehmen • Verkaufsethik (seriöser, partnerschaftlicher Verkauf) • Win-Win-Einstellung

9.2 Customer-Relationship-Management:

- ✓ Kundenfindung: Kundendatenbank • Kundengewinnung • Kundenbindung • Vollkunden-Prinzip • Cross Selling • Beschwerde-Management • Kundenrückgewinnung • Rechtliche Hürden (DSGVO)

9.3 Kaufentscheidungsphasen:

- ✓ Bedarf • Informationssuche • Bewertung (rational • emotional) • Kaufentscheidung • Nachkauf-Bewertung

9.4 Der erfolgreiche Verkäufer:

- ✓ positive Einstellung zum Verkauf • notwendige Kompetenzen

9.5 Das Verkaufsgespräch

- ✓ **Vorbereitung:** Datenerhebung • Kundenanalyse • Unterlagen • Gesprächsleitfaden
- ✓ **Gesprächseinstieg:** Beziehungs- und Sachebene • Ersteindruck • positives Gesprächsklima • Vertrauensverhältnis • Authentizität
- ✓ **Bedarfserhebung:** Unterschied allgemeines Bedürfnis und konkreter Bedarf (Kaufmotiv) • Aktives Zuhören • **Fragetechnik:** offene/geschlossene Frage • Suggestivfrage • aktives Zuhören
- ✓ **Präsentation und Argumentation:** Unterschied Merkmale/Eigenschaften-Nutzen • Visualisierung • Unterschied Einwand-Vorwand • Preisargumentation • Verhandlung
- ✓ **Abschluss:** Abschlussfrage • Abschlusschwäche
- ✓ **Verkaufsgespräch am Telefon:** Besonderheiten • To-Do's und Not-to-Do's

9.6 Firmenkunden-Verkauf (Key Account Management)

- ✓ Unterschied Privatkunden-Firmenkunden • Betriebswirtschaftliche Argumentation
- ✓ **Verkaufs-Kennzahlen:** Umsatz • Abschlüsse • Abschlussquote • Deckungsbeitrag

10 STRATEGISCHE(S) MANAGEMENT / PLANUNG / UNTERNEHMENSFÜHRUNG

10.1 Strategische Ziele

10.1.1 Ziele und Interessen; Shareholder; Stakeholder; Ziel-Interdependenzen

10.1.2 Strategische Geschäftsfelder

10.1.3 Alleinstellungsmerkmal (USP)

10.2 Umfeldanalyse

10.2.1 Marktanalyse

10.2.2 Konkurrenzanalyse; Benchmarking

10.2.3 Branche und Trends

11 (STRATEGISCHE) PLANUNGSINSTRUMENTE

11.1 Stärken-Schwächen-Analyse

11.2 Chancen-Risiko-Analyse

11.3 SWOT-Analyse

11.4 Szenario-Analyse

11.5 Marktattraktivitäts/Wettbewerbsstärke-Analyse

11.6 Lebenszyklus-Analyse

11.7 Brainstorming (Kreativitätstechnik)

11.8 Grenzen und Probleme der Planung und Analyse

12 BUSINESSPLAN

12.1 Grundlagen

- ✓ Ziele, Anlässe, Adressaten eines Businessplans
- ✓ Fragen, Themen, grundlegender Aufbau, Struktur eines Businessplans

12.2 Beurteilungskriterien, Regeln und Fehler

12.3 Kritische Erfolgsfaktoren

12.4 Gestaltung eines Businessplans

12.5 Probleme und Grenzen der unternehmerischen Planung



13 PROJEKTMANAGEMENT

13.1 Grundlagen

13.1.1 Ziele und Aufbau eines Projektplans; Zielplanung

13.1.2 Ressourcenplanung

13.1.3 Umsetzungs- und Maßnahmenplanung; Meilensteine

13.1.4 Aktivitätenplan

13.1.5 Zeitplanung

13.1.6 Darstellung eines Projektplans

13.1.7 Projektteam

13.2 Spezialthemen (in Arbeit)

13.2.1 zB Das magische Projektdreieck



14 BUSINESS ENGLISH – COMMERCIAL ENGLISH

Ready for global Economy

Commercial English steht für „Betriebswirtschaft in englischer Sprache“. Dabei handelt es sich größtenteils um die vorne angeführten Themen.

Als **E-Learning** erhältlich:

14.1 Accounting

14.2 Ratios

14.3 Cost accounting

14.4 Business law

