

Inhaltsverzeichnis

1 Fragen zu den zwölf Lernfeldern der Berufsschule 7

1.1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten.....	8
1.2	Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	22
1.3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten.....	38
1.4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen.....	51
1.5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten	62
1.6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten.....	76
1.7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten	87
1.8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	98
1.9	Onlinevertriebskanäle auswählen	108
1.10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	120
1.11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen.....	130
1.12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	139

2 Die Abschlussprüfung – schriftlicher Teil 151

2.1	Allgemeine Prüfungstipps	153
2.2	Teil 1 der Abschlussprüfung	157
2.3	Teil 2 der Abschlussprüfung	160
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	160
	Kundenkommunikation im E-Commerce	163
	Wirtschafts- und Sozialkunde.....	166

3	Die Abschlussprüfung – das fallbezogene Fachgespräch	169
3.1	Rahmenbedingungen für das Fachgespräch	170
3.2	Der Report	171
	Formalien des Reports.....	171
	Gliederung des Reports	172
3.3	Kriterien für das fallbezogene Fachgespräch	173
4	Glossar	175
5	Antworten zu den zwölf Lernfeldern der Berufsschule.....	213
LF 1.1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten.....	213
LF 1.2	Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	222
LF 1.3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten.....	235
LF 1.4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	246
LF 1.5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten	256
LF 1.6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten.....	266
LF 1.7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten	276
LF 1.8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	285
LF 1.9	Onlinevertriebskanäle auswählen	302
LF 1.10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	313
LF 1.11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen.....	323
LF 1.12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	333