

# 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 .....	23
1.3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten .....	40
1.4	Werteströme erfassen, auswerten & beurteilen .....	54
1.5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten .....	67
1.6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten.....	81
1.7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten .....	93
1.8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	106
1.9	Onlinevertriebskanäle auswählen .....	117
1.10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	131
1.11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen.....	142
1.12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	152

## 2 Die Abschlussprüfung – schriftlicher Teil ..... 165

2.1	Allgemeine Prüfungstipps .....	167
2.2	Teil 1 der Abschlussprüfung .....	171
2.3	Teil 2 der Abschlussprüfung .....	174
	Geschäftsprozesse im E-Commerce .....	174
	Kundenkommunikation im E-Commerce .....	177
	Wirtschafts- und Sozialkunde.....	180

<b>3</b>	<b>Die Abschlussprüfung – das fallbezogene Fachgespräch .....</b>	<b>183</b>
3.1	Rahmenbedingungen für das Fachgespräch .....	184
3.2	Der Report .....	185
	Formalien des Reports.....	185
	Gliederung des Reports .....	186
3.3	Kriterien für das fallbezogene Fachgespräch .....	187
<b>4</b>	<b>Glossar .....</b>	<b>189</b>
<b>5</b>	<b>Antworten zu den zwölf Lernfeldern der Berufsschule.....</b>	<b>227</b>
LF 1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten.....	227
LF 2	Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen .....	237
LF 3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten.....	250
LF 4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen .....	262
LF 5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten .....	273
LF 6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten.....	284
LF 7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten .....	295
LF 8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	305
LF 9	Onlinevertriebskanäle auswählen .....	323
LF 10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	335
LF 11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen.....	346
LF 12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	356