

# EASY business

## Der leichte Weg zur Betriebswirtschaft

### Betriebswirtschaft kann so einfach sein!

Mit Europas Nummer 1 lernen lernen Sie effizient, verständlich und praxisnah; und sogar auch unterhaltsam. Dank modernster Lehrmethoden wie gehirngerechtes Storytelling werden Begriffe wie Bilanz, Deckungsbeitrag, ROI, Cash flow, Umsatzrentabilität, GmbH, Prokura für Sie keine Fremdwörter mehr sein.

### Themen

Es werden alle Themen des EBC\*L Lernzielkatalogs abgedeckt (auch in Mini-Modulen à 15 Minuten verfügbar):

- ➔ **Bilanzierung**
- ➔ **Kostenrechnung**
- ➔ **Kennzahlen**
- ➔ **Wirtschaftsrecht**
- ➔ **Marketing und Verkauf**
- ➔ **Management-Instrumente**
- ➔ **Investitionsrechnung**
- ➔ **Finanzierung**
- ➔ **Commercial English**  
Accounting  
Reporting  
Business Law

### Lernen wie, wann und wo Sie wollen

#### E-LEARNING



Professionelles Storytelling, Ansprache beider Gehirnhälften, Humor, laufende Selbstchecks vermitteln BWL auf unterhaltsame Art und Weise; und wirklich easy und effektiv.

#### BÜCHER



„Easy zum Lesen“ sind auch die Bücher, als E-Book oder gedruckt.

#### SEMINARE-WEBINARE



Easybusiness ist Pionier des Blended Learnings: Hier werden die Vorteile des Selbstlernens mit den Vorteilen des interaktiven Präsenztrainings kombiniert.

### 20 Jahre Erfahrung - zahlreiche Referenzen

Austrian Airlines, ABB, BASF, Deutsche Post, Energie AG, Evonik, Hochtief, Rewe, Edeka, Intersport, Linde Gas, Messe Stuttgart, OMV, Öst. Bundesforste, Stadtwerke München, T-Mobile, Trenkwalder, Uniqa, Verbund, Ergo Versicherung, Volkswagen, Wella, Wüstenrot uvm

### Mehrfach preisgekrönt und ausgezeichnet



# Inhalte, Themen und Begriffe

<b>1</b>	<b>ÜBERBLICK</b>	<b>3</b>
1.1	E-Learning	3
1.2	Bücher	3
1.3	Trainings	3
<b>2</b>	<b>BILANZ / JAHRESABSCHLUSS</b>	<b>4</b>
2.1	BILANZ	4
2.2	GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG	4
2.3	JAHRESABSCHLUSS	4
<b>3</b>	<b>KENNZAHLENANALYSE</b>	<b>5</b>
3.1	ZIELE EINES UNTERNEHMENS	5
3.2	WIRTSCHAFTLICHKEIT	5
3.3	BILANZSUMME, EIGENKAPITAL, GEWINN / VERLUST	5
3.4	CASH FLOW	5
3.5	EIGENKAPITAL-RENTABILITÄT	5
3.6	UMSATZ-RENTABILITÄT	5
3.7	LIQUIDITÄT	5
3.8	EIGENKAPITAL-QUOTE	5
<b>4</b>	<b>KOSTENRECHNUNG</b>	<b>6</b>
4.1	ZIELE und GRUNDLAGEN der KOSTENRECHNUNG	6
4.2	KALKULATION	6
4.3	KOSTENSTELLEN- und PROFITCENTER-RECHNUNG	6
<b>5</b>	<b>INVESTITIONSRECHNUNG</b>	<b>7</b>
5.1	BREAK-EVEN-POINT	7
5.2	MINDESTUMSATZ (Break-Even-Umsatz). Z	7
5.3	AMORTISATIONSDAUER	7
5.4	RETURN on INVESTMENT (ROI)	7
5.5	VARIABLE (Stellschrauben) der Investitionsrechnung	7
5.6	GRENZEN der Investitionsrechnung	7
5.7	OPPORTUNITÄTSKOSTEN	7
<b>6</b>	<b>WIRTSCHAFTSRECHT</b>	<b>8</b>
6.1	RECHTSFORMEN	8
6.2	VERTRETUNGSBEFUGNIS	8
6.3	HANDELSREGISTER / (in Ö: FIRMENBUCH):	8
6.4	UNTERNEHMENSZUSAMMENSCHLÜSSE	8
6.5	INSOLVENZRECHT	8
<b>7</b>	<b>FINANZIERUNG und VERANLAGUNG</b>	<b>9</b>

7.1 BANKKREDIT .....	9
7.2 LEASING .....	9
7.3 FACTORING .....	9
7.4 ANLEIHEN .....	9
7.5 AKTIEN .....	9
7.6 INVESTMENTFONDS .....	9
<b>8 MARKETING .....</b>	<b>10</b>
8.1 MARKETING GRUNDLAGEN .....	10
8.2 Der KUNDE im FOKUS.....	10
8.3 Der MARKT – die KONKURRENZ .....	10
8.4 PRODUKTPOLITIK.....	10
8.5 PREIS- UND KONDITIONENPOLITIK.....	10
8.6 DISTRIBUTIONS- UND VERTRIEBSPOLITIK .....	10
8.7 UNTERNEHMENS-KOMMUNIKATION.....	10
8.8 WERBUNG .....	11
<b>9 VERKAUF .....</b>	<b>12</b>
9.1 Customer-Relationship-Management:.....	12
9.2 Kaufentscheidungsphasen:.....	12
9.3 Der erfolgreiche Verkäufer:.....	12
9.4 Das Verkaufsgespräch: .....	12
9.5 Firmenkunden-Verkauf (Key Account Management): .....	12
<b>10 COMMERCIAL ENGLISH.....</b>	<b>13</b>
10.1 Accounting.....	13
10.2 Ratios.....	13
10.3 Cost accounting .....	13
10.4 Business law .....	13

# 1 ÜBERBLICK

## 1.1 E-Learning

THEMA	MODULE	FOLIEN- Vortrag	TEST- FRAGEN	GESAMT
Bilanz	8	137	56	193
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	38	11	49
Marketing	10	246	53	299
Verkauf	3	60	16	76
<b>SUMME DEUTSCH</b>	<b>52</b>	<b>960</b>	<b>325</b>	<b>1285</b>

### COMMERCIAL ENGLISH

(Accounting, Cost Accounting,  
Business Law)

29 514 219 733

## 1.2 Bücher

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

## 1.3 Trainings

### 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.

## THEMEN UND BEGRIFFE IM DETAIL

In weiterer Folge werden die Themen und Begriffe im Detail aufgelistet. Diese decken einen Großteil der **Lernzielkatalogen** von

- **EBC\*L BETRIEBSWIRTSCHAFT (NQR / EQR Niveau 4)**
- **EBC\*L CERTIFIED MANAGER (NQR / EQR Niveau 5)**



## 2 BILANZ / JAHRESABSCHLUSS

### 2.1 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

### 2.2 GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

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

### 2.3 JAHRESABSCHLUSS

#### INVENTUR

Bilanzstichtag • Periodenreines Ergebnis • Erfolgswirksame und Aktivierungspflichtige Ausgaben

#### ABSCHREIBUNG (AfA):

Berechnung • Problem Nutzungsdauer • geringwertige Wirtschaftsgüter

#### FORDERUNGEN, VERBINDLICHKEITEN, RÜCKSTELLUNGEN

## 3 KENNZAHLENANALYSE

### 3.1 ZIELE EINES UNTERNEHMENS

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

### 3.2 WIRTSCHAFTLICHKEIT

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

### 3.3 BILANZSUMME, EIGENKAPITAL, GEWINN / VERLUST

Siehe Bilanzierung

### 3.4 CASH FLOW

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

### 3.5 EIGENKAPITAL-RENTABILITÄT

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

### 3.6 UMSATZ-RENTABILITÄT

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

### 3.7 LIQUIDITÄT

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

### 3.8 EIGENKAPITAL-QUOTE

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

## 4 KOSTENRECHNUNG

### 4.1 ZIELE und GRUNDLAGEN der KOSTENRECHNUNG

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

### 4.2 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

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

### 4.3 KOSTENSTELLEN- und PROFITCENTER-RECHNUNG

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

**PROFIT-CENTER-RECHNUNG:** Ziele • Unternehmerisches Denken • Intrapreneurship • Profit Center • Deckungsbeitrag Profitcenter • Möglichkeiten des Deckungsbeitrag zu erhöhen • Management by Objectives

# 5 INVESTITIONSRECHNUNG

## 5.1 BREAK-EVEN-POINT

Zweck • Aussage • Berechnung • Deckungsbeitrag

## 5.2 MINDESTUMSATZ (Break-Even-Umsatz). Z

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



# 6 WIRTSCHAFTSRECHT

## 6.1 RECHTSFORMEN

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

### **MERKMALE, VORTEILE und NACHTEILE DER VERSCHIEDENEN 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)

**FIRMA:** Firmenname • Zusätze abhängig von der Rechtsform • Künstlerna

## 6.2 VERTRETUNGSBEFUGNIS

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

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

## 6.3 HANDELSREGISTER / (in Ö: FIRMENBUCH):

Zweck und Bedeutung • Welche Unternehmen und welche Informationen • Handelsregisternummer

## 6.4 UNTERNEHMENSZUSAMMENSCHLÜSSE

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

## 6.5 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 als VERANLAGUNGSFORM:** Vorteile und Nachteile; BÖRSE (Funktion); Kurswert • Kursgewinn • Kursverlust; Dividende

### 7.6 INVESTMENTFONDS

# 8 MARKETING

## 8.1 MARKETING 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 • Überflussgesellschaft
- ✓ **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 KUNDENPOLITIK

- ✓ 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 UNTERNEHMENS-KOMMUNIKATION

- ✓ 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

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

### 9.1 Customer-Relationship-Management:

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

### 9.2 Kaufentscheidungsphasen:

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

### 9.3 Der erfolgreiche Verkäufer:

- ✓ positive Einstellung zum Verkauf • notwendige Kompetenzen

### 9.4 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*

### 9.5 Firmenkunden-Verkauf (Key Account Management):

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

# 10 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:

**10.1 Accounting**

**10.2 Ratios**

**10.3 Cost accounting**

**10.4 Business law**

Demnächst auch als **E-Book** erhältlich:

Alle oben angeführten Themen sowie

- Marketing & Sales
- Investment Analysis
- Operative Planning
- Strategic Planning
- Businessplan

