

Inhaltsverzeichnis

1. Kundenorientierte Auftragsbearbeitung	9
1.1 Vorstellung eines EDV-gestützten Warenwirtschaftssystems.....	9
1.2 Abwicklung eines Kundenauftrages.....	15
2. Verhandlungen planen und gestalten – Der Kunde Alwin Betz e. K. fragt nach einem Rahmenvertrag	21
3. Anbahnung des Kaufvertrages	35
3.1 Das Wesen der Anfrage.....	35
3.2 Das Wesen des Angebots.....	37
3.3 Bedeutung der Vertragsfreiheit – die AGB.....	47
4. Rechtsgeschäfte am Beispiel des Kaufvertrages	51
4.1 Abschluss eines Kaufvertrages.....	51
4.2 Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft.....	53
4.3 Besitz und Eigentum.....	54
4.4 Anfechtbarkeit und Nichtigkeit von Verträgen.....	55
5. Kundenseitige Störungen im Geschäftsprozess – Absatz	59
5.1 Annahmeverzug.....	59
5.2 Nicht-Rechtzeitig-Zahlung.....	64
6. Sicherung von Forderungsausfällen	69
6.1 Der Eigentumsvorbehalt zur Sicherung von Forderungen.....	69
6.2 Das kaufmännische (außergerichtliche) Mahnverfahren.....	73
6.3 Verjährung von Forderungen.....	75
7 Beschaffung im Inland – Beschaffungsprozess planen, steuern und kontrollieren	79
7.1 Beschaffungsplanung unter Einbeziehung des WWS.....	79
7.2 Bezugsquellenermittlung und Lieferantenauswahl.....	81
8. Beschaffungsprozess im Außenhandel	89
8.1 Bezugsquellenermittlung.....	89
8.2 Bearbeitung eines ausländischen Angebotes – Kaufvertragsbedingungen im Außenhandel.....	90
8.3 Die Einfuhr aus einem Drittland in die EU.....	95
9. Lieferantenseitige Störungen im Geschäftsprozess – Beschaffung	98
9.1 Nicht-Rechtzeitig-Lieferung.....	98
9.2 Schlechtleistung.....	102
10. Exkurs: Kaufmännischer Schriftverkehr	109
10.1 Der deutsche Geschäftsbrief.....	109
10.2 Der englische Geschäftsbrief.....	113
10.3 Der französische Geschäftsbrief.....	115
10.4 Die geschäftliche E-Mail.....	118
10.5 Vokabeln und Textbausteine für die Korrespondenz.....	121
11. Textbausteine erstellen mit MS Word	129
12. Dokumentenmanagement	130