

Stoffplan im Fach Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

12. Jahrgangsstufe

Stand 12/2012

Inhalte

Kalkulation	Kostenträgerstückrechnung/ Zuschlagskalkulation Kalkulationsschema (Selbstkosten, Zuschläge) Vorkalkulation Nachkalkulation
Erfolgskontrolle/- dokumentation	
Archivierung	Rechtsgrundlagen Archivierungsrichtlinie Aufbewahrungsfristen Besonderheiten der elektronischen Archivierung
Qualitätssicherung	
Customer-Relationship-Management	Kundenorientierung und Qualitätsmanagement Instrumente des Qualitätsmanagements (u.a. SWOT-Analyse) Verfahren zur Messung der Dienstleistungsqualität (kundenorientierte und unternehmensorientierte Messung) Kundenbindung/ und –rückgewinnung Beschwerdemanagement