

# **Stoffplan im Fach Kaufmännische Steuerung und Kontrolle**

**12. Jahrgangsstufe**

**Stand 12/2012**

## **Inhalte**

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