


Lernfeld 2b

Bearbeiten von Kundenaufträgen

1	Aufbau und Organisation eines SHK-Betriebs	1
2	Kundenorientierung	1
3	Qualitätsmanagement	4
3.1	Der Begriff „Qualität“	4
3.2	Qualitätsmanagementsysteme	4
3.3	Audits	5
3.4	Öko-Audit	5
3.5	Ökobilanz	6
3.6	Konsequenzen für den Handwerksbetrieb	7
4	Kundenaufträge	8
4.1	Leistungen eines SHK-Betriebs	8
4.2	Kundenberatung	8
4.3	Kundenkartei	8
4.4	Angebotserstellung	8
4.5	Kostenrechnung und Zuschlagskalkulation	11
4.5.1	Kostenartenrechnung	11
4.5.1.1	Einzelkosten	11
4.5.1.2	Gemeinkosten	11
4.5.1.3	Sondereinzelkosten	12
4.5.2	Kostenstellenrechnung	12
4.5.2.1	Verteilung der Gemeinkosten	12
4.5.2.2	Ermittlung von Kalkulationszuschlagssätzen	12
4.5.3	Kostenträgerrechnung	13
4.5.3.1	Vorkalkulation	13
4.5.3.2	Zwischenkalkulation	13
4.5.3.3	Nachkalkulation	13
4.5.3.4	Zuschlagskalkulation	13
4.5.3.4.1	Materialkosten	14
4.5.3.4.2	Fertigungskosten	14
4.5.3.4.3	Vertriebsgemeinkosten	14
4.5.3.4.4	Verwaltungsgemeinkosten	15
4.5.3.4.5	Ermittlung der produktiven Arbeitsstunden	15
4.5.3.4.6	Berechnung einer Handwerkerstunde	15
4.6	Auftragsabwicklung	17
5	Vergabe- und Vertragsordnung für Bauleistungen (VOB)	18
5.1	Allgemeine Bestimmungen über die Vergabe von Bauleistungen (VOB/A)	18
5.2	Allgemeine Vertragsbedingungen für die Ausführung von Bauleistungen (VOB/B)	18
5.3	Allgemeine Technische Vertragsbedingungen für Bauleistungen (ATV, VOB/C)	19
6	 Form and style of an English business letter	20
6.1	Form of an English business letter	20
6.2	Styles of an English business letter	20