

## Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>	<b>S. 2</b>
1.1.	Das liebe Geld – Der Euro	S. 2
1.2.	Rechnung – Überweisung – Kontoauszug	S. 6
1.3.	Geldkarten	S. 13
1.4.	Rund um das Konto	S. 16
1.5.	Schecks	S. 26
1.6.	Meine Notizen: Zahlungsverkehr	
<b>2.</b>	<b>Kommunikation mit Kunden</b>	<b>S. 30</b>
2.1.	Telefongespräche	S. 30
2.2.	Korrespondenz	S. 34
2.3.	Am Bankschalter	S. 37
2.4.	Individuelle Kundenbetreuung	S. 40
2.5.	Moderne Serviceleistungen	S. 42
2.6.	Meine Notizen: Kommunikation mit Kunden	
<b>3.</b>	<b>Sparen und Geldanlagen</b>	<b>S. 45</b>
3.1.	Sparen und das Sparbuch	S. 45
3.2.	Bausparen	S. 48
3.3.	Fonds	S. 53
3.4.	Verschiedene Sparformen im Vergleich	S. 57
3.5.	Meine Notizen: Sparen und Geldanlagen	
<b>4.</b>	<b>Versicherungen</b>	<b>S. 58</b>
4.1.	Die Unfallversicherung	S. 58
4.2.	Die Vorsorge	S. 63
4.3.	Meine Notizen: Versicherungen	
<b>5.</b>	<b>Darlehensformen</b>	<b>S. 66</b>
5.1.	Kredite	S. 66
5.2.	Baufinanzierungen	S. 70
5.3.	Meine Notizen: Darlehensformen	
<b>6.</b>	<b>Die Börse</b>	<b>S. 75</b>
6.1.	Die Wiener Börse	S. 75
6.2.	Wertpapiere der Börse	S. 76
6.3.	Was ist eine Aktie?	S. 77
6.4.	Best of Fonds – Das Analyseverfahren	S. 79
6.5.	Meine Notizen: Die Börse	
<b>7.</b>	<b>Mit der Erste Bank international unterwegs</b>	<b>S. 81</b>
7.1.	Unternehmensporträt – Erste Bank	S. 81
7.2.	Der Empfang eines österreichischen Geschäftspartners / einer österreichischen Geschäftspartnerin	S. 84
7.3.	Eine Dienstreise nach Österreich	S. 86
7.4.	Meine Notizen: Mit der Erste Bank international unterwegs	
<b>8.</b>	<b>Wörterverzeichnis der Fachausdrücke</b>	<b>S. 88</b>
<b>9.</b>	<b>Lösungen</b>	<b>S. 102</b>
<b>10.</b>	<b>Quellenverzeichnis</b>	<b>S. 108</b>