

Markus Bauder, Thomas Paaß, Christian Seifritz

Holzer Stofftelegramme Kauffrau/-mann für Groß- und Außenhandelsmanagement

- Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen
(Teil 1 gestreckte Abschlussprüfung)
- Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen
(Teil 2 gestreckte Abschlussprüfung)
- Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außen-
handelsgeschäften (Teil 2 gestreckte Abschlussprüfung)

Lösungen

15. Auflage

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

© 2025 Westermann Berufliche Bildung GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln
service@westermann.de, www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestanden Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Wir behalten uns die Nutzung unserer Inhalte für Text und Data Mining im Sinne des UrhG ausdrücklich vor. Nähere Informationen zur vertraglich gestatteten Anzahl von Kopien finden Sie auf www.schulbuchkopie.de.

Für Verweise (Links) auf Internet-Adressen gilt folgender Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle wird die Haftung für die Inhalte der externen Seiten ausgeschlossen. Für den Inhalt dieser externen Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Sollten Sie daher auf kostenpflichtige, illegale oder anstößige Inhalte treffen, so bedauern wir dies ausdrücklich und bitten Sie, uns umgehend per E-Mail davon in Kenntnis zu setzen, damit beim Nachdruck der Verweis gelöscht wird.

Druck und Bindung: Westermann Druck GmbH, Georg-Westermann-Allee 66, 38104 Braunschweig

ISBN 978-3-427-**14938-5**

Inhaltsverzeichnis

Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung)

Grundlagenkapitel

1	Funktionen und Formen des Groß- und Außenhandels	12
1.1	Funktionen des Großhandels	12
1.2	Formen des Großhandels	12
2	Unternehmensorganisation	13
2.4.1	Geschäftsprozesse bestimmen	13
2.4.2	Schnittstellen erkennen	17
3	Präsentationen vorbereiten, kontrollieren und gut präsentieren.	18
3.5	Teamarbeit	18
4	Zielorientierte Kommunikation	19
4.4	Aufgaben zu Kapitel 4.	19
5	Die Notwendigkeit lebenslangen Lernens erkennen	21
5.1	Lebenslanges Lernen	21
5.2	Chancen der Personalentwicklung	21
6	Kundenorientierung als Leitbild	22

Lernfeld 2: Aufträge kundenorientiert bearbeiten

2	Rechtliche Grundlagen von Kaufverträgen.	23
2.1	Willenserklärungen und Rechtsgeschäfte	23
2.2	Form der Rechtsgeschäfte	23
2.3	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	24
2.4	Vertragsfreiheit – nichtige und anfechtbare Rechtsgeschäfte	26
2.5	Eigentum und Besitz	27
3	Kontaktaufnahme zu Kunden planen und Kommunikationswege auswählen.	29
3.1	Direkter und indirekter Absatz	29
4	Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen	31
4.5	Aufgaben zu den Kapiteln 4.1–4.4	31
5	Beratungs- und Verkaufsgespräche führen	33
6	Kaufverträge rechtskräftig abschließen	34
6.1	Verpflichtungsgeschäft	34

6.2	Angebot, Bestellung und Auftragsbestätigung	34
6.3	Eigentumsvorbehalt	34
6.4	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	34
6.6	Finanzierungs- und Dienstleistungsangebote	35
6.6.1	Lieferantenkredit	35
6.6.2	Leasing	35
7	Lieferscheine und Rechnungen erstellen, kontrollieren und Besonderheiten von Auslandsgeschäften beachten	37
7.5	Aufgaben zu den Kapiteln 7.1–7.4	37
7.6	Besonderheiten von Auslandsgeschäften beachten	38
7.6.1	Ein- und Ausfuhrverfahren	38
7.6.2	Außenhandelsdokumente	39
8	Den Verkaufsprozess bewerten und optimieren	40
8.3	Aufgaben zu Kapitel 8	40

Lernfeld 3: Beschaffungsprozesse durchführen

2	Der Beschaffungsprozess im Überblick	41
2.1	Aufgaben, Ziele und Schnittstellen der Beschaffung	41
2.2	Beschaffungsplanung	41
2.3	ABC-Analyse	42
2.4	Beschaffungsmarktforschung	43
2.5	Angebotsvergleich durchführen und Lieferanten bewerten	44
3	Beschaffung aus der EU und Drittländern anbahnen	45
3.1	Internationale Lieferbedingungen (Incoterms® 2020)	45
3.3	Währungsrechnen	45
3.4	Bezugskalkulation im Transithandel	46
3.7	Aufgaben zu Kapitel 3	47

Lernfeld 5: Kaufverträge erfüllen

1	Kaufverträge mit Kunden und Lieferanten rechtskräftig erfüllen	48
1.1	Kaufverträge analysieren	48
1.1.1	Erfüllungsort	48
2	Störungen bei der Vertragserfüllung	49
2.1	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	49
2.2	Nicht-rechtzeitig-Lieferung	52
2.3	Nicht-rechtzeitig-Zahlung	53
2.4	Retouren- und Reklamationsmanagement	54
2.4.3	Aufgaben zu Kapitel 2.4	54

3	Zahlungsabwicklung	55
3.1	Mahnverfahren (außergerichtlich, gerichtlich)	55
3.2	Verjährung	56
3.3	Verzugszinsen berechnen	56
3.4	Möglichkeiten der Risikoabsicherung	56

Aufgaben zu Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (LF 2, LF 3, LF 5)	57
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außenhandelsgeschäften (Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung)

Lernfeld 6: Ein Marketingkonzept entwickeln

1	Marketing – Marktorientierung – Marketingziele – Marktforschung – Marktkennzahlen – Marktsegmentierung	71
2	Absatzpolitische Instrumente	72
2.7	Aufgaben zu Kapitel 2.	72
4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	74

Lernfeld 7: Außenhandelsgeschäfte anbahnen

3	Möglichkeiten der Risikoabsicherung darstellen	77
3.1	Dokumenteninkasso (Dokumente gegen Kasse)	77
3.3	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	77
4	Außenhandelsdokumente darstellen	80
7	Internationale Handelsabkommen	81
7.3	Aufgaben zu Kapitel 7.	81

Lernfeld 9: Geschäftsprozesse mit digitalen Werkzeugen unterstützen

1	Die betriebliche Wertschöpfungskette im Groß- und Außenhandel darstellen	82
2	Datenqualität als Voraussetzung für ERP-Systeme erkennen	82
3	Datenaustausch mit externen Beteiligten am Unternehmen darstellen ..	83
4	Datenschutz, -sicherheit und -management darstellen	84

4.4	Aufgaben zu Kapitel 4.	84
5	Elektronische Instrumente zur Kundengewinnung und -betreuung auswählen.	86
5.4	Aufgaben zu Kapitel 5.	86
7	Datenpflege durchführen.	88
8	Sicherheitsrisiken und -maßnahmen bei der Nutzung elektronischer Medien darstellen.	89
8.2	Sicherheitsmaßnahmen darstellen.	89
9	Vor- und Nachteile der Digitalisierung kennen.	90

Lernfeld 11: Waren lagern (Großhandel)

1	Lagerhaltung analysieren.	91
2	Aufgaben (Funktionen) der Lagerhaltung.	91
3	Anforderungen an ein Lager.	91
4	Lagerarten.	92
4.1	Geordnetes oder chaotisches Lager.	92
4.2	Zentrales oder dezentrales Lager.	93
4.3	Eigen- oder Fremdlager.	93
5	Lagertätigkeiten.	95
7	Lagerkosten und Lagerkennzahlen.	95
8	Maßnahmen zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit.	97
9	Zielkonflikte der Lagerhaltung.	98
12	Aufgaben zu den Kapiteln 1–11.	98

Lernfeld 11: Internationale Warentransporte abwickeln (Außenhandel)

1	Warentransporte von Außenhandelsunternehmen analysieren.	103
1.2	Aufgaben zu Kapitel 1.	103
2	Internationalen Warenverkehr darstellen.	106
2.2	Containerisierte Transporte.	106
3	Internationale Warentransporte organisieren und durchführen.	106
3.7	Aufgaben zu Kapitel 3.	106
5	Aufgabe Außenhandel LF 11.	109

Lernfeld 12: Warentransporte abwickeln (Großhandel)

1	Verkehrsträger und -mittel des Güterversandes darstellen.	112
2	Geeignete Verkehrsmittel auswählen.	112

3	Rechte und Pflichten beim Güterverkehr darstellen	113
4	Tourenplanung durchführen.....	114
5	Versandpapiere bearbeiten	114
6	Waren verpacken.....	115
7	Terminüberwachung und Sendungsverfolgung anbieten.....	116
8	Just-in-time-Lieferungen	117
9	Logistische Kette darstellen.....	117

Lernfeld 12: Außenhandelsgeschäfte abwickeln und finanzieren (Außenhandel)

1	Finanzierung von Außenhandelsgeschäften darstellen	119
2	Zahlungsbedingungen im Außenhandel darstellen.....	120
3	Risikoabsicherung vornehmen	121
4	Import- und Exportgeschäfte kalkulieren.....	122
5	Liquiditätsplanung durchführen	124
8	Außenhandelsgeschäfte reflektieren	126

Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen

4	Aufgaben zu den Kapiteln 1–3	127
---	------------------------------------	-----

Aufgaben zu Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außenhandelsgeschäften (LF 6, LF 7, LF 9, LF 11–13) 129

Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen (Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung)

Lernfeld 4: Werteströme erfassen und dokumentieren

2	Bedeutung und Notwendigkeit des Rechnungswesens.....	140
2.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB)	140
3	Buchen auf Bestandskonten.....	141
3.1	Kurzüberblick zur Bilanz	141
3.2	Werteänderungen in der Bilanz.....	141
3.3	Auflösung der Bilanz in Bestandskonten	141
3.4	Durchführung einer Buchung mit Buchungssätzen.....	142
3.5	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten (EBK und SBK)	143

4	Buchen auf Erfolgskonten (Ergebniskonten)	145
4.1	Kurzüberblick zur Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	145
4.2	Auflösung der GuV in Unterkonten.	145
4.3	Buchen mit Buchungssätzen.	146
4.4	Doppelte Erfolgsermittlung.	146
4.5	Vollständiger Geschäftsgang	146
5	Kontenrahmen und Kontenplan.	149
6	Das Umsatzsteuersystem	150
7	Buchungen im Einkauf und Verkauf	151
7.2	Preisnachlässe beim Einkauf	151
7.3	Preisnachlässe beim Verkauf	152
8	Zahlungseingänge und -ausgänge kontrollieren und erfassen	153
8.3	Aufgaben zu Kapitel 8.	153
9	Periodenabschluss durchführen	155
9.1	Inventur – Inventar – Bilanz	155
9.3	Veränderungen der Warenbestände	156
9.4	Auswirkungen der Geschäftsvorfälle auf die Vermögens- und Ertragslage	159

Lernfeld 8: Werteströme auswerten

1	Bestandteile des Jahresabschlusses einer GmbH	160
2	Die Bewertung (Ziele, Bewertungsgrundsätze).....	160
3	Bewertung des Anlagevermögens	161
3.1	Kauf von Anlagevermögen.	161
3.2	Folgebewertung von Anlagevermögen	163
3.2.1	Abschreibungen	163
4	Bewertung von Umlaufvermögen	165
4.1	Bewertung von Handelswaren, Betriebsstoffen und sonstigen Vorräten	165
4.2	Bewertungsvereinfachungsverfahren (gewogener Durchschnitt, LIFO- und FIFO-Verfahren)	166
4.3	Bewertung von Forderungen	168
5	Bewertung von Verbindlichkeiten	169
6	Zeitliche Abgrenzung und Rückstellungen	169
7	Bilanzaufbereitung und Bilanzanalyse	173
7.1	Bilanzkennzahlen erstellen und auswerten	173
7.2	Erfolgskennzahlen ermitteln und bewerten	175
8	Maßnahmen zur Optimierung der Unternehmensergebnisse	175
8.1	Leasing	175

8.2	Factoring.....	176
9	Aufgaben zu den Kapiteln 1–8	177

Lernfeld 10: Kosten- und Leistungsrechnung durchführen

1	Abgrenzungsrechnung: Aufwendungen – Kosten und Erträge – Leistungen	180
2	Kalkulatorische Kosten	180
3	Ergebnistabelle	182
4	Fixe und variable Kosten – Nutzenschwelle	183
5	Kostenstellenrechnung (BAB)	184
6	Kostenträgerstückrechnung	185
6.4	Aufgaben zur Vorwärts-, Rückwärts- und Differenzkalkulation	185
7	Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)	187
8	Optimierung des Unternehmensergebnisses durch relativen Deckungsbeitrag.....	190
9	Betriebliches Controlling (Informations- und Steuerungsinstrument)....	191
9.1	Berichtswesen (kurzfristige Erfolgsrechnung)	191
10	Aufgaben zu den Kapiteln 1–9	191

Aufgaben zu Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen (LF 4, LF 8, LF 10)	196
---------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Komplette Prüfungsaufgaben seit Sommer 2022

Prüfungsaufgaben Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (LF 2, LF 3, LF 5) – Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	211
2	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023	215
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	218
4	Prüfungsaufgaben Winter 2023/2024	222
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2024	226
6	Prüfungsaufgaben Winter 2024/2025	231
7	Prüfungsaufgaben Sommer 2025	235

Prüfungsaufgaben Prozessorientierte Organisation von Groß- und Außenhandelsgeschäften (LF 6, LF 7, LF 9, LF 11–13) – Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	240
2	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023	244
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	250
4	Prüfungsaufgaben Winter 2023/2024	256
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2024	263
6	Prüfungsaufgaben Winter 2024/2025	268
7	Prüfungsaufgaben Sommer 2025	274

Prüfungsaufgaben Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen (LF 4, LF 8, LF 10) – Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2

1	Prüfungsaufgaben Sommer 2022	281
2	Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023	283
3	Prüfungsaufgaben Sommer 2023	286
4	Prüfungsaufgaben Winter 2023/2024	288
5	Prüfungsaufgaben Sommer 2024	293
6	Prüfungsaufgaben Winter 2024/2025	297
7	Prüfungsaufgaben Sommer 2025	300

Bildquellenverzeichnis	304
-------------------------------------	------------

Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung)

Grundlagenkapitel

Lernfeld 2: Aufträge kundenorientiert bearbeiten

Lernfeld 3: Beschaffungsprozesse durchführen

Lernfeld 5: Kaufverträge erfüllen

Aufgaben zu Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen
(LF 2, LF 3, LF 5)

1 Funktionen und Formen des Groß- und Außenhandels

1.1 Funktionen des Großhandels

1. Die Hauptaufgaben des Großhandels sind die Lagerung, die Logistik (Verteilung) und die Mengenumverteilung von Waren. Weitere Aufgaben sind: Finanzierung (Kreditgewährung), Service, Markterschließung, Veredelung und Sortimentsgestaltung.
2. Servicefunktionen:
 - Der Großhandel bietet dem Lieferer Marktinformationen, den Warentransport, verlängerte Garantieleistungen und Zahlungsvereinfachungen.
 - Im Absatzbereich berät der Großhandel seine Kunden über die Eigenschaften, Anwendungsmöglichkeiten und Bedienung der Ware. Darüber hinaus bietet er Zustelldienste und Onlinedienste an.

Kreditgewährung (Finanzierung):

- Zahlungsziele gewähren
- Großhandel bietet Leasing für ihre Kunden an.

Veredelung:

- Produkte werden vom Großhandel durch spezielle Lagerung verbessert (z. B. Käse, Wein).
- Produkte werden durch zusätzliche Arbeitsgänge verbessert (z. B. Kaffee rösten, Stahl verzinken).

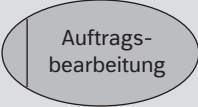
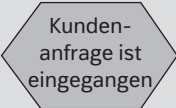
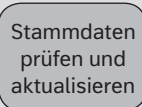
1.2 Formen des Großhandels



1. **Absatzgroßhandel:**
kauft von einem oder wenigen Herstellern große Mengen und gruppiert sie kundengerecht in kleinere Mengen um
- **Ankaufgroßhandel:**
kauft von vielen Unternehmen kleine Mengen und verkauft die Gesamtmenge an ein oder wenige Unternehmen
- **Produktionsverbindungshandel:**
kauft Waren von Produzenten und verkauft sie weiter an Produzenten der nachfolgenden Produktionsstufe, evtl. nach eigener Bearbeitung, zeitlich genaue Lieferung in Weiterverarbeitungsprozesse (Just-in-time-Prinzip).
2. **Abholgroßhandel:** Waren werden vom Kunden beim Großhändler abgeholt.
- **Cash-and-carry-Großhandel (Selbstbedienungsgroßhandel):** Der Kunde sucht sich die Waren aus (Selbstbedienung), bezahlt den Kaufpreis bar (cash) und nimmt sie selbst mit (carry).
- **Zustellgroßhandel:** Waren werden den Kunden mit eigenen Fahrzeugen oder von Frachtführern geliefert.

2 Unternehmensorganisation

2.4.1 Geschäftsprozesse bestimmen

1. Geschäftsprozess = logische Folge
 - zusammenhängender,
 - abgeschlossener,
 - wiederholbarer Tätigkeiten,
 die zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe (z. B. Auftragsabwicklung) notwendig sind
2.
 - **Unterstützungsprozesse:**
 - Managementprozesse, z. B. Unternehmensstrategie entwickeln, Ziele definieren
 - Serviceprozesse, z. B. Personalbeschaffung, Finanzmittel beschaffen
 - **Kernprozesse:**
 - wertschöpfungsintensive Kernprozesse, z. B. Auto entwickeln
 - kundennahe Kernprozesse, z. B. Bestellung bearbeiten
3. Ereignisgesteuerte Prozessketten zeigen die logische Folge von betrieblichen Abläufen in einer grafisch eindeutigen Weise. Sie dienen dazu, die Abläufe zu standardisieren und so die Prozessqualität zu steigern. Sie dienen ebenfalls als Grundlage für die Anpassung der Unternehmenssoftware und für die Dokumentation.

 <p>Auftrags- bearbeitung</p>	<p>Organisationseinheit: die für die Durchführung einer Tätigkeit verantwortliche Abteilung oder Stelle</p>
 <p>Kunden- anfrage ist eingegangen</p>	<p>Ereignis: Auslöser einer Tätigkeit oder Abschluss einer Tätigkeit</p>
 <p>Stammdaten prüfen und aktualisieren</p>	<p>Tätigkeit/Funktion: Aufgabe bzw. Aktivität, die nach einem Ereignis anfällt bzw. erledigt werden muss</p>

<div data-bbox="204 140 353 248"> <div>Kunden-anfrage</div> </div>	<p>Informationsobjekt: Welche Daten werden benötigt, um die Aufgaben zu erfüllen bzw. welche Daten werden erzeugt?</p>
<div data-bbox="204 279 353 354"> <div>Prozess-wegweiser</div> </div>	<p>Teilprozess/Unterprozess Prozesswegweiser: Verbindung von einzelnen Geschäftsprozessen möglich</p>
<p>Kontrollfluss</p> 	<p>Zeigt die möglichen Durchgänge der EPK. Sollte i. d. R. so angeordnet sein, dass er von oben nach unten verläuft.</p>
<p>Informationsfluss</p> 	<p>Wie verläuft der Datenfluss zwischen Informationsobjekt und Funktion?</p>
<p>Logische Operatoren</p> <div data-bbox="239 687 318 938"> <div>XOR</div> <div>AND</div> <div>OR</div> </div>	<p>ENTWEDER ... ODER → Nur eine Möglichkeit ist gegeben.</p> <p>UND → Beide Möglichkeiten müssen zutreffen.</p> <p>ODER → Die eine Möglichkeit schließt nicht automatisch die andere aus.</p>

4.

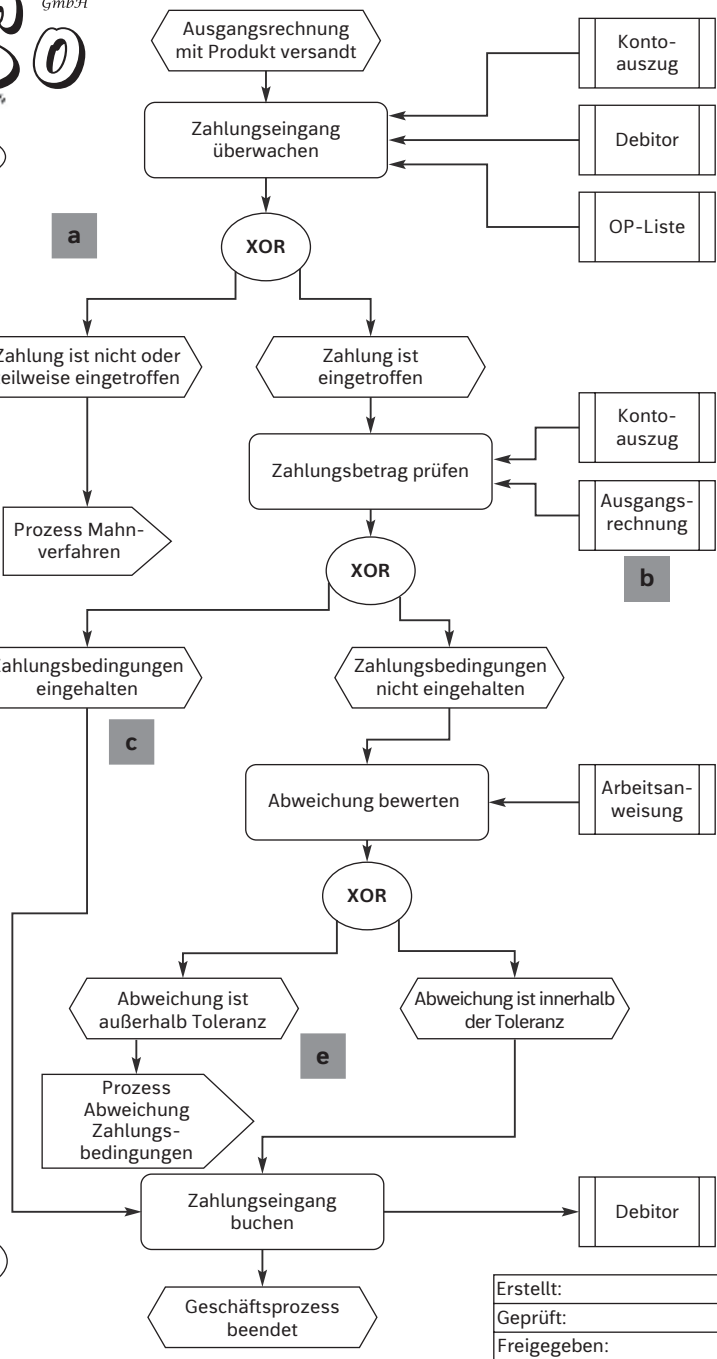


Debitoren-
buchhaltung

Debitoren-
buchhaltung

Debitoren-
buchhaltung

Debitoren-
buchhaltung



Erstellt:
Geprüft:
Freigegeben:

5. a)

ARBEITSABLAUFDIAGRAMM								
ABTEILUNG:		V-V		DATUM:			13.04.20..	
ARBEITSFOLGE:		Aufträge kommissionieren		START:	Kommissionierauftrag geht ein			
				ENDE:	Auftrag ist verschickt			
		Symbole						
Nr.	Ablaufschritt	○	⇒	□	D	▽	Zeit in Min.	
1.	Kommissionierliste über integrierte Unternehmenssoftware (IUS) ausdrucken	X					5	
2.	Lagerhaltigkeit der Artikel an IUS prüfen			X			7	
3.	Rollbehälter aus Ladezone holen		X				2	
4.	Artikel gemäß Kommissionierliste von den Lagerplätzen holen und in Rollbehälter legen	X					20 (Durchschnittswert)	
5.	Rollbehälter zum Versandleiter bringen		X				2	
6.	Versandleiter prüft Inhalt			X			10	
7.	Rollbehälter zurück an Sammelplatz stellen		X				2	
8.	Rollbehälter zum Verpackungsplatz bringen		X				2	
9.	Auftrag verpacken	X					6	
10.	Lieferschein über IUS ausdrucken und in Paket einlegen	X					1	
11.	Paket verschließen, Transportetiketten ausdrucken und aufkleben	X					3	
12.	Rollbehälter in Ladezone		X				2	
13.	E-Mail-Nachricht an Buchhaltung: Erfassung der Lagerabgänge und Rechnungsstellung	X					2	
14.	Ablage Kommissionierliste					X	1	

b) **Analysetabelle:**

Ablaufart	Bearbeitung ○	Transport ⇒	Kontrolle □	Warten D	Ablage ▽	Summe
Zeit in Min.	37	10	17	0	1	65

c) **Beurteilung des Vorschlags des Lagerarbeiters:**

Der Vorschlag ist sinnvoll, Schritt 13 wird dadurch entbehrlich.

d) **Verzichtbare Arbeitsschritte:**

- Die Lagerhaltigkeit der Artikel braucht nicht geprüft zu werden, da dies bereits bei der Auftragserfassung bzw. der Freigabe der Kommissionieraufträge erfolgt.
- Die Prüfung von jedem Kommissionierauftrag durch den Versandleiter ist entbehrlich. Gegebenenfalls kann die jeweilige Arbeitskraft diese Prüfung durchführen.
- Die Rollbehälter an den Sammelplatz zu stellen, kann evtl. eingespart werden, wenn die Behälter direkt zum Versandplatz gehen.

2.4.2 Schnittstellen erkennen

1. Schnittstellen sind Brüche im Informations-, Material-, Dienstleistungs-, Geldfluss und treten bei der Vorgangsbearbeitung bzw. im Rahmen der Informationsweitergabe auf.
2. **Interne Schnittstellen:** Schnittstellen **innerhalb** des Unternehmens
 - zwischen Mitarbeitern
 - zwischen Abteilungen
 - zwischen aufeinanderfolgenden Tätigkeiten

Externe Schnittstellen: Schnittstellen mit Beteiligten **außerhalb** des Unternehmens

- Kunden
- Lieferanten
- Finanzamt
- Rechtsanwälte
- Kreditinstitute
- Versicherungen usw.

3 Präsentationen vorbereiten, kontrollieren und gut präsentieren

3.5 Teamarbeit

1. Arbeit in einer Gruppe mit einem gemeinsamen Ziel (Projekt, Kampagne, Aufgabe, Lösung)
2.
 - positive engagierte Grundeinstellung
 - Teamfähigkeit
 - Kritikfähigkeit
 - Durchsetzungsvermögen
 - Eigenverantwortung
 - Selbstständigkeit
 - Vertrauenswürdigkeit
 - Empathie
 - Neugierde und Kreativität
 - Selbstvertrauen
 - Kommunikationsfähigkeit
 - Verantwortungsbewusstsein
3.
 - Reduzierung des Planungs- und Kontrollaufwands der Vorgesetzten
 - Steigerung der Kreativität → dadurch bessere Ergebnisse
 - schnellerer Informationsfluss und schnellere Kommunikation
 - bessere Nutzung der Erfahrungen unterschiedlicher Mitarbeiter
 - flexiblere Reaktion auf veränderliche Anforderungen
 - wachsendes Problemverständnis der Beteiligten
 - mehr Freiräume der Teammitglieder
 - stärkere Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen
 - Zunahme der Motivation und Arbeitszufriedenheit der Beteiligten

4 Zielorientierte Kommunikation

4.4 Aufgaben zu Kapitel 4

1. Verbale Kommunikation:

- erfolgt mündlich oder schriftlich
- Informationsübermittlung durch direkte persönliche Sprache oder über weite Entfernungen mithilfe von Medien
- Verständigung auch schriftlich durch Informationsträger

Nonverbale Kommunikation:

- Kommunikation durch sichtbare Körpersprache mit Blickkontakt, Körperhaltung, Gestik, Mimik, Distanz
- nicht an Sprache gebunden

2. Kriterien für eine gute Gesprächsvorbereitung:

- **Gespräch zielgerichtet vorbereiten**
 - Ziel bestimmen
 - inhaltlich vorbereiten
 - Gesprächsstrategie überlegen
 - eigenen Verhandlungsrahmen klären
- **Sich auf den Gesprächspartner einstellen**
 - Gesprächspartner als gleichberechtigten Partner sehen
 - auf Wortwahl und Tonfall achten
- **Gesprächsteilnehmer ausreden lassen**
 - dem Gesprächspartner nicht ins Wort fallen
 - Das Gespräch wird sonst unproduktiv oder hektisch.
- **Vielredner stoppen**
 - sich nicht zuschütten lassen
 - höflich unterbrechen
 - genau abwägen, wann und bei wem eine solche Methode angewandt werden darf
- **Ziel des Gesprächs im Auge behalten**
 - während des Gesprächs Zielsetzung beachten
 - sich auf Wesentliches konzentrieren
- **Aktiv zuhören**
 - Interesse am Gesprächsinhalt zeigen
 - nur in Ausnahmesituationen das Gespräch unterbrechen
 - sich dafür beim Gesprächspartner freundlich entschuldigen

- **Sich kurzfassen**

- keine minutenlangen Monologe halten
- Kommunikation ist immer zweiseitig.
- Zeit ist Geld.

- **Keine Bevorzugung einzelner Gesprächsteilnehmer**

- Der Gesprächsleiter achtet darauf, dass niemand zu lange redet.
- andere zu Wort kommen lassen

- **Zusammenfassung des Gesprächsinhalts**

am Ende des Gesprächs kurz zusammenfassen

3. **Offene Fragen** beginnen mit einem Fragewort und lassen eine Meinungsäußerung des Gesprächspartners zu.

Geschlossene Fragen beginnen mit einem Verb oder Hilfsverb, worauf der Gesprächspartner nur mit „ja“, „nein“ oder „vielleicht“ antworten kann.

4. **Selbstwirksamkeit** bedeutet, dass wir davon überzeugt sind, über die notwendigen Ressourcen zur Bewältigung von schwierigen Aufgaben zu verfügen. Von dieser Überzeugung hängt es ab, ob wir erfolgreich sind oder nicht. Das heißt, unser Erfolg hängt also nicht allein von unseren tatsächlichen Fähigkeiten ab, sondern von einer starken Selbstwirksamkeit.

Selbsteinschätzung besteht darin, sich selbst richtig zu beurteilen. Eine realistische und objektive Selbsteinschätzung ist notwendig, um zu erkennen, welche Fähigkeiten man hat und welchen Aufgaben man gewachsen ist. Dazu gehören nicht nur Stärken, über die man sich besonders freut, sondern auch Schwächen, die man verbessern kann. Durch konstruktives Feedback von Mitarbeitern und Vorgesetzten können wir eine objektive Selbsteinschätzung lernen.

5 Die Notwendigkeit lebenslangen Lernens erkennen

5.1 Lebenslanges Lernen

Schülerindividuelle Antwort, z. B.: Aufgrund des technologischen Wandels mit immer kürzeren Innovationszyklen veraltet das augenblickliche Wissen sehr schnell. Hinzu kommt, dass die digitale Technik sehr große Mengen an Informationen verarbeiten und speichern kann, deutlich mehr als jeder Mensch. Deshalb muss der Mensch mit den digitalen Techniken umgehen können, um sie zur Informationsbeschaffung, -verarbeitung und -speicherung zu nutzen. Da die Entwicklung in diesem Bereich rasant voranschreitet, ist die Fähigkeit des lebenslangen Lernens notwendig.

5.2 Chancen der Personalentwicklung

1. Maßnahmen zur Förderung der beruflichen Qualifizierung der Mitarbeiter durch
 - Fort- und Weiterbildung,
 - Traineeprogramme,
 - Laufbahn- und Karriereplanung,
 - Mitarbeitercoaching
2. a) Für die Unternehmen:
 - Anpassung an den technologischen Wandel
 - Motivationssteigerung der Mitarbeiter durch Aufstiegsmöglichkeiten
 - Leistungssteigerung der Mitarbeiter
 - Vermeidung von Fachkräftemangel
 - Bindung der Mitarbeiter an das Unternehmen
- b) Für die Arbeitnehmer:
 - Sicherung des Arbeitsplatzes
 - Wahrnehmung von Aufstiegschancen
 - Verbesserung des Einkommens
 - Verbesserung der Chancen auf dem Arbeitsmarkt
 - Motivationssteigerung durch anspruchsvollere Tätigkeiten
 - mehr Verantwortung

6 Kundenorientierung als Leitbild

1. Bei einem **Verkäufermarkt** besteht ein Nachfrageüberhang (die Nachfrage ist größer als das Angebot), d. h., die Verkäufer können sich ihre Kunden aussuchen (Marktmacht der Verkäufer).
Bei einem **Käufermarkt** besteht ein Angebotsüberhang (das Angebot ist größer als die Nachfrage), d. h., die Käufer können sich einen Verkäufer aussuchen (Marktmacht der Käufer).
2. Der Kunde hat die Wahl, welches Produkt er bei welchem Unternehmen kauft. Deshalb muss sich das Unternehmen damit beschäftigen, was der Kunde möchte, um den Wunsch des Kunden erfüllen zu können.
3. Die Kundenorientierung wird immer wichtiger und muss im Leitbild des Unternehmens enthalten sein bzw. in möglichst alle Bereiche des Unternehmens integriert werden.

Lernfeld 2: Aufträge kundenorientiert bearbeiten

2 Rechtliche Grundlagen von Kaufverträgen

2.1 Willenserklärungen und Rechtsgeschäfte

1. Willenserklärungen begründen rechtliche Wirkungen, sie sind daher die Basis der Rechtsgeschäfte.
2. mündlich, schriftlich, schlüssiges Handeln, evtl. durch Schweigen
3. Antrag und Annahme
4. a) **Schlüssiges Handeln:** Nicken, einem Taxi winken, in einen Bus einsteigen, Handschlag (Viehhandel), Hand heben bei Versteigerung
b) **Schweigen:** Wir erhalten ein Angebot einer unbekannten Firma und reagieren nicht. Unser Schweigen gilt als Ablehnung.
5. a) einseitig – empfangsbedürftig e) einseitig – nicht empfangsbedürftig
b) mehrseitig – einseitig verpflichtend f) einseitig – empfangsbedürftig
c) mehrseitig – mehrseitig verpflichtend g) mehrseitig – einseitig verpflichtend
d) mehrseitig – mehrseitig verpflichtend h) mehrseitig – einseitig verpflichtend
6. a) Nein; Kündigung = empfangsbedürftige Willenserklärung; sie ist erst wirksam, wenn sie dem Partner zugegangen ist (01.07.).
b) Die Kündigung ist am 30.06. (10:00 Uhr) zugegangen. Dass der Arbeitgeber erst am 02.07. Kenntnis davon erlangt, ist alleine sein Risiko. Die Kündigung erfolgte also rechtzeitig.
7. Ja; einseitige, nicht empfangsbedürftige Willenserklärung

2.2 Form der Rechtsgeschäfte

1. formfrei, Schriftform, öffentliche Beglaubigung, öffentliche Beurkundung
2. Die Wirksamkeit des Grundsatzes der Vertragsfreiheit wird durch den Grundsatz der Formfreiheit unterstützt. Vorteile: schnelle Geschäftsabschlüsse möglich, kostensparend
3.
 - Beweissicherung
 - Vermeidung von Missverständnissen
 - Schutz sachunkundiger Personen vor Übervorteilung (z. B. Bürgschaft)
 - Schutz vor übereilten, nicht genügend durchdachten bindenden Entscheidungen (z. B. Grundstücksverkauf, Ehevertrag)

Komplette Prüfungsaufgaben seit Sommer 2022

Prüfungsaufgaben Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen
(LF 2, LF 3, LF 5) – Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1

Prüfungsaufgaben Prozessorientierte Organisation von Groß- und
Außenhandelsgeschäften (LF 6, LF 7, LF 9, LF 11–13) – Gestreckte
Abschlussprüfung Teil 2

Prüfungsaufgaben Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen
(LF 4, LF 8, LF 10) – Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2

Prüfungsaufgaben Organisation von Warensortiment und Dienstleistungen (LF 2, LF 3, LF 5) – Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1

1 Prüfungsaufgaben Sommer 2022

Aufgabe 1

1.1 Checkliste z. B.:

To-do-Liste	Handlungsanweisung	Erledigt
Kunde im System suchen → nicht vorhanden?	Kunde im System erfassen Vergabe einer Kundennummer	
angefragten Artikel im Sortiment suchen → nicht erfasst?	Klärung, ob Artikel beschafft werden soll	
Lieferfähigkeit des angefragten Artikels überprüfen	Lagerbestand abfragen	
Bonitätsprüfung des Kunden durchführen (Lieferwilligkeit)	Anfrage bei z. B. Creditreform	

1.2.1 Siehe **Anlage**.

- 1.2.2
- Die Bestellung per E-Mail durch den Kunden Frank Dümmel e. K. stellt die 1. WE dar (Antrag), da die Baumann GmbH ein unverbindliches Angebot (keine rechtlich verbindliche WE) abgegeben hat.
 - Da zum Zeitpunkt der Angebotserstellung der Lagerbestand bei 104 Stück lag, sollte erneut die Lieferfähigkeit geprüft werden.
 - Durch die rechtzeitige Auftragsbestätigung (2. WE) durch die Baumann GmbH kommt der Kaufvertrag zustande.

1.3.1 Warenwert: 600 Stück · 5,60 EUR = 3.360,00 EUR netto

abzüglich 5 % Rabatt in Höhe von 168,00 EUR → 3.192,00 EUR

Da der Warenwert über 3.000,00 EUR liegt, muss das zweistufige Normalverfahren durchgeführt werden. Bei der Ausfuhrzollstelle ist das Ausfuhrverfahren zu eröffnen. Dazu wird die Ware grundsätzlich bei der Ausfuhrzollstelle gestellt und angemeldet. Die Ausfuhrzollstelle stellt ein Ausfuhrbegleitdokument aus.

Die Ware muss bei der Ausgangszollstelle nochmals gestellt und ggf. das Ausfuhrbegleitdokument vorgelegt werden. Nach Prüfung überlässt die Ausgangszollstelle die Ware zum Ausgang aus dem Zollgebiet der Union.

1.3.2 Prüfung der Ware/Dienstleistung, ob es sich ggf. um auf der Ausfuhrliste erfasste Güter/Dienstleistungen handelt (z. B. Dual-Use-Güter). Daraus ergibt sich u. U. eine Ausfuhrbeschränkung/ein Ausfuhrverbot.

Prüfung, ob gegen das Empfängerland oder den Empfänger ein länderbezogenes bzw. personenbezogenes Embargo besteht.

Aufgabe 2

2.1.1

Anzahl Bestellungen	Bestellmenge in Stück	Ø Lagerbestand in Stück	Ø Lagerbestand in Euro	Lagerkosten in Euro	Bestellkosten in Euro	Gesamtkosten in Euro
	1.800		20,50	4,0 %	45,00	
1	1.800	900	18.450,00	738,00	45,00	783,00
2	900	450	9.225,00	369,00	90,00	459,00
3	600	300	6.150,00	246,00	135,00	381,00
4	450	225	4.612,50	184,50	180,00	364,50
5	360	180	3.690,00	147,60	225,00	372,60
6	300	150	3.075,00	123,00	270,00	393,00

Die Anzahl der Bestellungen muss von 1 Bestellung auf 4 Bestellungen pro Jahr erhöht werden, da hier die Gesamtkosten am niedrigsten sind.

2.1.2 Z. B.:

Bestellt man das Wannendichtband nur einmal im Jahr, wird die Ware lange gelagert. Aus Qualitätsgründen sollte öfter bestellt und damit kürzer gelagert werden. Zudem begegnet man ein Stück weit der Gefahr von Schwund und Diebstahl.

(ein Argument verlangt)

2.1.3 Der Artikel Spiegel S567 wird bisher nach dem Bestellrhythmusverfahren bestellt. Die Lieferungen von je 100 Stück treffen jeweils am 10., 20., 30. usw. Betriebskalendertag ein.

Aufgrund des sinkenden Lagerabgangs/der sinkenden Nachfrage und der dennoch steten Lieferungen von 100 Spiegeln an jedem 10. Betriebskalendertag steigt der Lagerbestand stetig an. Dies verursacht zunehmend höhere Lagerkosten (Kapitalbindungskosten).

Zur Verbesserung der Kostensituation wäre die Anwendung des Bestellpunktverfahrens geeignet. Erst beim Erreichen eines Meldebestandes wird eine Bestellung ausgelöst.

Liegt eine schwankende Nachfrage (vgl. Anlage 6) vor, wird das Lager weniger schnell aufgefüllt im Vergleich zu Lieferungen in festgelegten Abständen.

(JIT-Lieferung ist nur unter der Voraussetzung denkbar, dass der Lieferant täglich eine Anlieferung gewährleisten kann.)

2.2

	VAECeramics	Keralog GmbH
Listeneinkaufspreis	12.735,06 EUR	22.500,00 EUR
– Liefererrabatt		900,00 EUR
= Zieleinkaufspreis	12.735,06 EUR	21.600,00 EUR
– Liefererskonto		432,00 EUR
= Bareinkaufspreis	12.735,06 EUR	21.168,00 EUR
+ Bezugskosten		
Verpackung		200,00 EUR
Fracht Deutschland	500,00 EUR	100,00 EUR
Seefracht	1.904,31 EUR	
Zoll	1.077,26 EUR	
Einfuhr	125,00 EUR	
Entladekosten	250,00 EUR	
Entladekosten Wareneingangslager	50,00 EUR	50,00 EUR
+ Versicherungen		
Keralog – SaniRast		50,00 EUR
Dubai – Hamburg	750,00 EUR	
Hamburg – SaniRast	250,00 EUR	
= Einstandspreis	17.641,63 EUR	21.568,00 EUR

Nebenrechnung:

Umrechnung Warenwert

$$107,00 \text{ AED/St.} \cdot 500 \text{ St.} = 53.500,00 \text{ AED} / 4,201 \text{ EUR/AED} = 12.735,06 \text{ EUR}$$

Umrechnung Seefracht

$$8.000,00 \text{ AED} / 4,201 \text{ EUR/AED} = 1.904,31 \text{ EUR}$$

2.2.2 Z. B.:

Bei der Wahl des Lieferanten sollte neben dem Preis auch auf folgende Kriterien geachtet werden:

- Die Waschbecken der beiden Lieferanten können sich unterscheiden. Im Idealfall ist das Produkt des günstigeren Lieferanten von gleicher oder sogar besserer Qualität. Sollte aber die Qualität schlechter sein, kann es zu Reklamationen mit den entsprechenden Folgekosten kommen.
- Die Entfernung zwischen Hersteller und der SaniRast ist beim Lieferanten aus den VAE sehr groß; d. h., Reklamationen oder Nachlieferungen brauchen länger.

Anlage

Baumann GmbH

Baumann GmbH, Seminarstraße 29, 70372 Stuttgart

Frank Dümmel e. K.
Herrn Frank Dümmel
Kastanienallee 47
73733 Esslingen

Ihr Zeichen: DÜ
Ihre Nachricht: 21.03.2022
Unser Zeichen: VK-BM
Unsere Nachricht: 23.03.2022

Name:
Telefon: 0711 5421-0
Telefax: 0711 5421-00
E-Mail: info@bm-stahl.de
Homepage: www.bm-stahl.de

Datum: 23.03.2022

Angebot

Sehr geehrter Herr Dümmel,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir bieten Ihnen freibleibend folgenden Artikel an:

Art.-Nr.	Beschreibung	Menge	VK-Preis	Betrag in Euro
37485	Rechteckrohr aus Stahl (feuerverzinkt) 40 mm x 20 mm x 2 mm, Länge 1.000 mm	100	5,60 EUR pro Stück	560,00
			abzüglich Mengenra- batt 5 %	28,00
			zuzüglich Versandkosten	70,00
			Nettoverkaufspreis	602,00
			MwSt. 19 %	114,38
			Bruttoverkaufspreis	716,38

Zahlungsbedingungen: 3 % Skonto innerhalb von 10 Tagen, 30 Tage netto

Wir sichern Ihnen eine sorgfältige Ausführung Ihres Auftrages zu und freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Name des Prüflings

Geschäftsräume	Kontakt	Bankverbindung
Seminarstraße 29 70372 Stuttgart Geschäftsführerin: Hannah Baumann Amtsgericht Stuttgart HRB 39432 USt-IdNr.: DE875432289	Tel: +49 711 5421-0 Fax: +49 711 5421-00 Mail: info@bm-stahl.de Internet: www.bm-stahl.de Steuernummer: 342/86533	Bank: Sparbank Baden-Württemberg Bankort: Stuttgart BIC: SOLADEST200 IBAN: DE06 6005 0101 0020 3672 43

2 Prüfungsaufgaben Winter 2022/2023

Aufgabe 1

1.1.1 Z. B.:

- Den Kunden Müller-Bau KG anrufen und klären, ob ein späterer Liefertermin möglich ist.
- Den Kunden fragen, ob auch alternatives Material, das auf Lager liegt, geliefert werden kann.
- Den Kunden anrufen, ob auch Teillieferungen möglich sind.
- Andere Lieferanten anfragen, ob diese lieferfähig sind.

(drei Beschreibungen erforderlich)

1.1.2 Z. B.:

Ausstehende Lieferung (AB 2022-12309)

Sehr geehrte Frau Stein,

um unsere Rechte wahrnehmen zu können, mahnen wir mit diesem Schreiben die Lieferung der 20 t Baustahl (AB 2022-12309) an. Wir bitten um Lieferung der Ware bis zum 14. November 2022.

Sollte dies nicht möglich sein, bitten wir Sie, sich mit uns in Verbindung zu setzen.

Mit freundlichen Grüßen

<Name des Prüflings>

1.2.1 Aufgrund des überschrittenen Kreditlimits wird dem Kunden u. U. nicht geliefert (Lieferwilligkeit fraglich).

Aufgrund des Lagerbestandes kann dem Kunden geliefert werden (Lieferfähigkeit gegeben).

1.2.2 Durch den Auftrag wird das Kreditlimit des Kunden überschritten und der zum 01.11.2022 fällige Betrag ist noch offen. Um das Risiko eines möglichen Zahlungsausfalls oder Zahlungsverzugs zu umgehen, sollte der Auftrag daher nur abgeschlossen werden, wenn als Zahlungsbedingung „Vorkasse“ oder „Barzahlung“ gewählt wird.

(andere Schülerlösung bei entsprechender Begründung möglich)

1.2.3 Da das Angebot der Schwartzhauser GmbH ein unverbindliches Angebot ist, entsteht durch die Annahme dieses Angebots noch kein rechtsgültiger Kaufvertrag.

Die Annahme dieses Angebots ist die erste Willenserklärung und somit ein Antrag (§ 145 BGB). Erst durch die Bestellannahme der Schwartzhauser GmbH als zweite übereinstimmende Willenserklärung kommt ein gültiger Kaufvertrag zustande. Dies wird wahrscheinlich durch die mündliche Annahme am Telefon erfolgen. (Somit sind

7 Prüfungsaufgaben Sommer 2025

Aufgabe 1

1.1.1 Operator „erstellen“: zu einem Sachverhalt oder einer Problemstellung ein konkretes Lösungsmodell, eine Gegenposition oder einen Regelungsentwurf entfalten

Betriebsabrechnungsbogen der Schuhprofi GmbH für das 3. Quartal:

Gemeinkosten	Betrag in Euro	Verteilungsschlüssel	Warengruppen			
			Damenschuhe	Herrenschuhe	Kinderschuhe	Schuhpflege
Personalkosten	196.500,00	2 : 2 : 3 : 1	49.125,00	49.125,00	73.687,50	24.562,50
Miete für Geschäfts- und Lagerräume	48.000,00	180 : 140 : 230 : 50	14.400,00	11.200,00	18.400,00	4.000,00
Abschreibungen	8.400,00	3 : 4 : 4 : 1	2.100,00	2.800,00	2.800,00	700,00
Werbung	12.000,00	4 : 4 : 5 : 2	3.200,00	3.200,00	4.000,00	1.600,00
Sonstige Geschäftskosten	49.500,00	1 : 1 : 4 : 3	5.500,00	5.500,00	22.000,00	16.500,00
Summe der Gemeinkosten	314.400,00		74.325,00	71.825,00	120.887,50	47.362,50
Handlungskostenzuschlagssatz			22,51 %	28,09 %	31,94 %	69,73 %

Berechnung Handlungskostenzuschlagssatz:

Damenschuhe	$(74.325,00 : 330.200,00) \cdot 100 = 22,51 \%$
Herrenschuhe	$(71.825,00 : 255.680,00) \cdot 100 = 28,09 \%$
Kinderschuhe	$(120.887,50 : 378.450,00) \cdot 100 = 31,94 \%$
Schuhpflege	$(47.362,50 : 67.920,00) \cdot 100 = 69,73 \%$

1.1.2 Operator „vergleichen“: Sachverhalte gegenüberstellen, um Gemeinsamkeiten, Ähnlichkeiten und Unterschiede herauszuarbeiten

Der Branchenwert im Schuhgroßhandel in Höhe von 20 % ist deutlich niedriger als die Handlungskostenzuschlagssätze bei der Schuhprofi GmbH. In allen Warengruppen sind die Handlungskostenzuschlagssätze höher als in der Branche. Bei der Warengruppe Schuhpflege wird die höchste Differenz zum Branchenwert verzeichnet.

1.1.3 Operator „formulieren“: ein Ergebnis, einen Standpunkt oder eine Frage knapp, präzise und in eigenen Worten zum Ausdruck bringen

EINE mögliche Handlungsempfehlung für die Schuhprofi GmbH, z. B.:

- Das Unternehmen sollte die anfallenden Kosten, z. B. in der Lagerhaltung, Werbung und die sonstigen Geschäftskosten, überprüfen, Einsparpotenziale in verschiedenen Unternehmensbereichen identifizieren und die Kosten senken.

- Verbesserung der Lagerhaltung, Lageroptimierung und Reduzierung von Lagerbeständen. Eine genauere Abstimmung von Angebot und Nachfrage kann der Schuhprofi GmbH helfen, zu hohe Lagerbestände zu vermeiden und die Lagerkosten zu minimieren.
- Die Schuhprofi GmbH sollte beim Wareneinkauf darauf achten, günstige Preise und Konditionen mit den Lieferanten auszuhandeln.

1.2.1 Operator „ermitteln“: Aufgaben anhand vorgegebener Daten und Sachverhalte mit bekannten Operationen lösen

Differenzkalkulation

Liefererrabatt:	10
Liefererskonto:	3
Kundenrabatt:	5*
Kundenskonto:	2
Bezugskosten:	0,25 EUR
Handlungskostenzuschlagssatz:	29
Gewinnzuschlagssatz:	?

(Listen-) Einkaufspreis (netto)	33,00 EUR
– Liefererrabatt	3,30 EUR
= Zieleinkaufspreis	29,70 EUR
– Liefererskonto	0,89 EUR
= Bareinkaufspreis	28,81 EUR
+ Bezugskosten	0,25 EUR
= Einstandspreis	29,06 EUR
+ Handlungskosten	8,43 EUR
= Selbstkosten	37,49 EUR
+ Gewinn	1,18 EUR
= Barverkaufspreis	36,31 EUR
– Kundenskonto	0,74 EUR
– Vertreterprovision	0,00 EUR
= Zielverkaufspreis	37,05 EUR
– Kundenrabatt	1,95 EUR*
= Listenverkaufspreis (Nettoverkaufspreis)	39,00 EUR

3,15 %

*10 Paar Schuhe in 8 Größen → 80 Paar Schuhe würde der Neukunde StepInStyle e. K. nachfragen.

Bildquellenverzeichnis

CMR-Frachtbrief, Schwelm: 249.1.

OKS Group, Delhi: 15.1.

YPS - York Publishing Solutions Pvt. Ltd.: 30.1, 73.1, 75.1, 79.1, 94.1, 133.1, 184.1, 236.1, 237.1, 247.1, 257.1, 276.1, 293.1.