# westermann



Cosima Becker, Laura Boix, Markus Fox, Katharina Weidlich

Reihenkonzept von: Sabine Dietlmeier, Manuela Schmidt

# Sicher vorbereiten und bestehen

Prüfungsvorbereitung zur Abschlussprüfung Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement Teil 2

3. 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 Geschäftskontakte 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.

# westermann GRUPPE

© 2024 Bildungsverlag EINS GmbH, Ettore-Bugatti-Straße 6–14, 51149 Köln www.westermann.de

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen bzw. vertraglich zugestandenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. 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

# Sicher vorbereiten – besser bestehen!

# Liebe angehende Kaufleute für Büromanagement!

Sie sind mitten in den Vorbereitungen zum zweiten Teil Ihrer Abschlussprüfung. Der Großteil Ihrer Ausbildung liegt hinter Ihnen und nun heißt es, das Gelernte wieder aufzufrischen, zu ordnen und zu überprüfen. Hierbei wird Ihnen dieses Buch helfen.

Das Besondere an diesem Buch ist, dass es neben zahlreichen beispielhaften Prüfungsaufgaben auch Erläuterungen, Zusammenfassungen und Schaubilder zu den einzelnen
Wissensgebieten beinhaltet. Sie können auf der Vorderseite themenbezogene Aufgaben lösen und haben direkt auf der Rückseite die Möglichkeit, Ihre Antworten zu
überprüfen. Neben der richtigen Lösung finden Sie direkt daneben auch Erklärungen
und Zusammenhänge. So bleibt Ihnen zum einen das Blättern im Buch und zum
anderen das parallele Arbeiten mit mehreren Büchern erspart. Ihnen wird dieser
Aufbau dabei helfen, nachhaltig zu Iernen. Sie kennen nicht nur die richtige Lösung,
sondern wissen auch, warum sie richtig ist. Dies ist ein entscheidender Vorteil:
Denn nur, wenn Sie die Lösungen verstehen, können Sie sie in anderen Kontexten
wieder abrufen und anwenden!

Die Inhalte des Buches entsprechen den Vorgaben der zentralen Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA-Prüfungskatalog). Sie können sich also darauf verlassen, dass alle relevanten Themen abgedeckt sind. Den ersten Teil Ihrer Abschlussprüfung (Informationstechnisches Büromanagement) haben Sie bereits hinter sich.

Im zweiten Teil warten zwei Prüfungen auf Sie:

- Kundenbeziehungsprozesse (Prüfungszeit: 150 Minuten; gebundene und ungebundene Fragen)
- Wirtschaft- und Sozialkunde (Prüfungszeit: 60 Minuten; gebundene Fragen)

Darüber hinaus werden die sogenannten weichen Themen, wie z.B. Team- und Projektarbeit sowie Feedback integrativ, das heißt innerhalb der beiden Prüfungsteile, abgeprüft.

In "Sicher vorbereiten und bestehen" finden Sie zu allen Bereichen Aufgaben, die in Art und Umfang denen der Prüfung entsprechen. Die Aufgaben sind thematisch sortiert.

Im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde beantworten Sie gebundene Aufgaben, die ökonomische, arbeitsrechtliche und wirtschaftspolitische Fragestellungen aufwerfen.

Am besten legen Sie gleich los und testen Ihr Wissen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg – aber auch viel Spaß, denn Sie werden schnell merken, wie viel Sie in der Zeit Ihrer Berufsausbildung gelernt haben!

Ihr Autorenteam

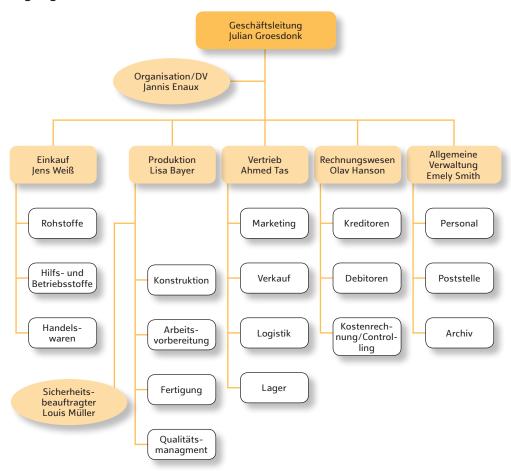
Cosima Becker, Laura Boix, Markus Fox und Katharina Weidlich

Vorwort	3
Vorstellung des Modellunternehmens	5
Prüfung Kundenbeziehungsprozesse Kundenbeziehungen und Kommunikation – Kundendaten zusammenstellen, aufbereiten und auswerten Kundenbeziehungen und Kommunikation –	7
Die eigene Rolle als Dienstleister bei Kommunikationsanlässen berücksichtigen Kundenbeziehungen und Kommunikation – Informationen kundengerecht aufbereiten Kundenbeziehungen und Kommunikation – Die Bedeutung des Kundenservices für die Kundenzufriedenheit	13 21 23
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Kundenanfragen bearbeiten und bei ihrer Abwicklung mitwirken Auftragsbearbeitung und -nachbereitung –	27
Kundenaufträge annehmen, bearbeiten und dabei Rechtsvorschriften und Verfahrensregeln beachten Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Auftragsabwicklung mit Kunden festlegen Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Begleitdokumente und Rechnungen erstellen	39 47 65
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung – Vor- und Nachkalkulation durchführen und auswerten	71 83 93
Bei der Bearbeitung von Personaldaten Regelungen zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten –	105
Datenpflege durchführen	109 115
geltende tarif- oder beamtenrechtliche Vorschriften beachten	
Auswirkungen unterscheiden	133
Information, Kommunikation, Kooperation – Aufgaben im Team planen	183
Prüfung Wirtschafts- und Sozialkunde Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Zielsetzung und Aufgaben des Ausbildungsbetriebes	193
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Rechtsform des AusbildungsbetriebesStellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Investition und Finanzierung	203
Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur – Organisation und Ablauf	223 230
BerufsbildungSicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	247
Bildquellenverzeichnis	255
Sachwortverzeichnis	256

# Beschreibung des Modellunternehmens

Firma Sachziel Herstellung und Vertrieb von Büromöbeln, Handel mit Büromaterial Hohenzollernring 212–216, 50672 Köln  Registergericht Amtsgericht Köln HRA 1790	
Handel mit Büromaterial  Geschäftssitz  Registergericht  Hohenzollernring 212–216, 50672 Köln  Amtsgericht Köln HRA 1790	
Registergericht Amtsgericht Köln HRA 1790	
Steuernummer 214/5696/1230 Umsatzsteueridentifikationsnummer DE 234789670	
Gesellschafter  Komplementär: Julian Groesdonk  Kommanditistin: Sarah Reichelt  Kommanditist: Luca Pausino	
Kontaktdaten  © 0221 272158-0 Fax 0221 272158-10 www.neumarkt-bueroideen.com info@neumarkt-bueroideen.com	
Bankverbindung  Sparkasse KölnBonn IBAN: DE78 3705 0198 1122 2420 21 BIC: COLSDE33XXX	
Mitarbeiter/-innen  210 Beschäftigte, davon 12 Auszubildende in den Berufen Kaufmann/Kauffra für Büromanagement sowie Fachkraft für Lagerlogistik	u
Auszug aus dem Produktions- programm  Produktions- programm  Dienstleistungen: Lieferung und Montage der Produkte  Handelswaren: Büromaterial, wie z. B. Kopierpapier, Schreib- und Ordnung mittel	5-
Werkstoffe und Vorprodukte  Rohstoffe (Holz, Glas, Metall) Hilfsstoffe (Schrauben, Nägel, Kleinteile, Farben) Betriebsstoffe (Strom, Wasser, Heizöl, Gas, Schmierstoffe) Vorprodukte (Griffe, Beschläge, Schlösser)	
Geschäftsjahr  1. Januar bis 31. Dezember	

# Organigramm des Unternehmens



# Kontenplan der Neumarkt KG (Auszug)

0500	Unbebaute Grundstücke			4401	Gressbauer, Holzgroßhandel, Wolfenbüttel
0700	Technische Anlagen und Maschinen			4402	Schweizer-Profile und Beschläge, Ensheim
0750	Transportanlagen			4403	Tybel Dekor, St. Augustin
0840	Fuhrpark			4404	Andres AG, Lacke und Farben, Berlin
0860	Büromaschinen, Kommunikationsanlagen			4405	Elektro-Fell KG, Koblenz
0870	Büromöbel und sonstige Geschäftsausstattung	a		4406	Fittings-Woll, Mühlheim-Kärlich
				4407	Jutta Fröhlich e.Kfr., Weltladen, Altstadt
2401	Weiland OHG, Mellrichstadt			4408	Fahrrad-Kurier Reichert GmbH, Köln
2402	Mehmet's Bazaar GmbH, Weil-im-Dorf			4409	Schaper's Cro Design, Boppard
	· ·			4499	Sonstige Lieferanten und Dienstleister
2403	Matt & Kessler KG, Saarlouis				
2404	Elisabeth Monzel e.Kfr., Riegelsberg		Forderungen	4800	Umsatzsteuer (19%)
2405	Büroconcept AG, Köln	$\longrightarrow$	aus Lieferungen		
2406	Brian's Company GmbH & Co. KG, Leipzig		und Leistungen gegenüber Kunden	5100	Umsatzerlöse für Handelswaren
2407	Dehm-Zierof GmbH, Frankfurt		9-9	5101	Erlösberichtigungen
2408	Fritz Walter & Söhne KG, Berlin			5401	Nebenerlöse aus Vermietung und Verpachtung
2409	Unbehaun GmbH, Stade			5710	Zinserträge
2499	Sonstige Kunden			6050	Aufwendungen für Energie
		l		6080	Aufwendungen für Handelswaren
2600	Vorsteuer (19%)			6082	Nachlässe
2800	Sparkasse KölnBonn			6520	Abschreibungen auf Sachanlagen
2850	Postbank Köln			6750	Zinsen
2880	Kasse			8010	Schlussbilanzkonto
				8020	Gewinn- und Verlustkonto
3000	Kapital (Julian Groesdonk, Komplementär)				
4250					
4250	Langfristige Bankverbindlichkeiten (Darlehen)				

Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Lieferanten und Dienstleistern

# 1. Aufgabe

#### Situation

Markterkundung:

Fatima Bayram und Julius Müller machen eine Ausbildung zur Kauffrau/ zum Kaufmann für Büromanagement bei der Neumarkt KG. Sie durchlaufen momentan die Abteilung Marketing und erhalten die Möglichkeit, den Projektmanager für die neue Büromöbelserie "Quadrat" zu begleiten. Als erstes beschäftigen sie sich mit der Marktforschung für die neue Büromöbelserie.

1.1 Geben Sie Beispiele für Markterkundungen und für Marktforschung auf dem Büromöbelmarkt.

Marktforschung:

1.2 Welche Ergebnisse kann die Neumarkt KG aus der Marktforschung erwarten?

3 Welche Ziele werden durch die Markforschung verfolgt?

1.4 Geben Sie Methoden der Sekundärforschung an. Unterscheiden Sie zwischen betriebsinternen und betriebsexternen Quellen.

- 1.5 Welche der folgenden Aussagen trifft nicht zu?
  - Die Marktprognose ist die Vorhersage zukünftiger Marktentwicklungen.
  - 2 Zu den Methoden der Primärforschung gehören die Befragung, die Beobachtung sowie das Durchführen von Tests.
  - 3 Bei der Marktanalyse handelt es sich um eine einmalige Untersuchung des Marktes.
  - 4 Bei der Methode des Panels werden ausgewählte Personen über einen längeren Zeitraum beobachtet oder befragt. Diese Beobachtung bzw. Befragung kann sich z.B. auf das Kaufverhalten beziehen.
  - 5 Eine Beobachtung von Kundinnen und Kunden kann z.B. durch Interviews mithilfe von Fragebögen durchgeführt werden.

# 2. Aufgabe

## Situation

Die Neumarkt KG hat entschieden, die Marktforschung nicht selbst durchzuführen, sondern diese Tätigkeit an ein professionelles Marktforschungsinstitut zu vergeben.

2.1 Nennen Sie Gründe, die zu dieser Entscheidung geführt haben könnten.

2.2 Die Neumarkt KG erzielt mit ihrer neuen Büromöbelserie einen Umsatz von 180.000,00€. Das Marktvolumen wurde auf 560.000,00€ geschätzt. Wie hoch ist der Marktanteil der Neumarkt KG? Runden Sie Ihr Ergebnis auf 2 Nachkommastellen.

Platz für Berechnungen:

# Erläuterungen und Lösungen

# 1. Aufgabe

# Marktuntersuchung – Überblick

#### Markterkundung

Unsystematische und unregelmäßige Auswertung, Ermittlung von marketingrelevanten Informationen

#### Marktforschung

Systematische, gezielt vorbereitete und auf wissenschaftlichen Methoden basierende Beschaffung, Verarbeitung und Auswertung von Informationen

#### Marktbeobachtung

Erforscht laufende Entwicklungen eines (Absatz-)Marktes. Sie ist zeitraumbezogen.

## Marktanalyse

Einmalige (oder in Intervallen erfolgende) Ermittlung von Marktdaten/der Marktsituation. Sie ist zeitpunktbezogen.

#### Marktprognose

Vorhersage der wahrscheinlichen Entwicklung des Marktes. Gewinnung aus den Daten der Analyse und Beobachtung. Aufgrund dieser Prognose können Entscheidungen über zukünftiges Marketing getroffen werden.

# Informationsquellen der Marktforschung

# Sekundärdaten (Sekundärforschung)

Auswertung von vorhandenem Material, das im Vorfeld für andere Zwecke erhoben wurde.

# Primärdaten (Primärforschung)

Erhebung von Marktdaten speziell für eine aktuelle Fragestellung

#### durch

Befragung	Beobachtung	Experiment/Test	Onlinemarkt- forschung
Gezielte Informa- tionsermittlung anhand eines Fragebogens	Beobachtung des Verhaltens von Kunden	Testen von Pro- dukten, Preisen etc. auf einem Testmarkt	Ermitteln, Sammeln und Auswerten von Daten über Onlinemedien

- 1.1 Markterkundung: Kundengespräche, Messegespräche, unregelmäßiges Auswerten von Vertreterberichten, Auswerten von Absatzstatistiken Marktforschung: Kundenbefragungen mittels Fragebogen, Beobachtung des Einkaufsverhaltens der Kunden, Tests (z.B. im Hinblick auf Reaktionen auf Werbeanzeigen oder Werbefilme)
- 1.2 Mögliche Ergebnisse der Marktforschung: Hintergründe zu den Kundenbedürfnissen, Informationen über die Marktgröße und die Kundenstruktur (Alter, Geschlecht, Einkommen, Ausbildung, Unternehmensgröße), Erfahren der Kaufmotive, Überprüfung des Erfolgs von Werbemitteln
- 1.3 Mögliche Ziele der Marktforschung: Erkennen von Trends, Verbesserung der Entscheidungsqualität und Senkung der Gefahr von Fehlentscheidungen, Unterstützung der Strategieentwicklung für Marketingmaßnahmen und den Vertrieb
- 1.4 Methoden der Sekundärforschung:

Betriebsinterne Quellen	Betriebsexterne Quellen
z.B. regelmäßige Berichte des Verkaufs- personals, Aufzeichnungen aus dem Rech- nungswesen, systematische Berichte von Handelsvertretungen	z.B. amtliche Statistiken, Veröffentlichungen (Statistiken, Berichte) von Verbänden/ Medien (Handelsblatt), Studien von Unternehmensberatungen

1.5 Lösung: 5

Die Beobachtung von Kundinnen und Kunden kann verdeckt oder offen erfolgen. Dies kann z.B. mithilfe von Videoaufzeichnungen oder durch Messung der Augenbewegungen durchgeführt werden. Interviews werden bei Befragungen eingesetzt.

# 2. Aufgabe

- 2.1 Ein professionelles Marktforschungsinstitut hat Zugriff auf sämtliche Erhebungsmethoden, die von Experten durchgeführt werden. Weiterhin ist das Institut unabhängig und unbefangen im Hinblick auf das Unternehmen. Bedenken sollte man allerdings die höheren Kosten sowie die Sicherheit evtl. geheimer Unternehmensdaten.
- 2.2 Marktvolumen: Tatsächliche Absatzmenge einer gesamten Branche (bezogen auf das Produkt)
   Marktanteil: Anteil eines Unternehmens am Gesamtmarkt (bezogen auf das Produkt)

Berechnung: Marktanteil =  $\frac{eigener\ Absatz\ (bzw.\ Umsatz)}{Marktvolumen} = \frac{180.000,00}{560,000,00} \stackrel{\bigcirc}{\in} = 32,14\%$ 

# 3. Aufgabe

#### Situation

Fatima Bayram, Auszubildende bei der Neumarkt KG, erhält einen Anruf von Frau Becker von der Office AG, einer langjährigen Kundin. Frau Becker möchte sich wegen einer Falschlieferung beschweren. Fatima versucht ihr zu erklären, dass sie lediglich die Auszubildende ist und die zuständige Sachbearbeiterin, Frau Zimmer, gerade in der Pause ist. Frau Becker entgegnet daraufhin "Was glauben Sie eigentlich, mit wem Sie es zu tun haben? Ich lasse mich nicht so einfach abwimmeln. Ich erwarte, dass Sie die Artikel umtauschen – und zwar sofort!"

3.1 Bestimmen Sie mithilfe des 4-Ohren-Modells, welche vier möglichen Aussagen in der Äußerung von Frau Becker enthalten sind. Tragen Sie diese Aussagen in die nachfolgende Tabelle ein.

Ebenen des 4-Ohren-Modells	Aussagen
Sachinhalt	
Selbstoffenbarung	
Beziehung	
Appell	

3.2 Formulieren Sie eine Antwort, damit die Kundin sich ernst genommen fühlt und das Gespräch eine positive Wendung bekommt. Nutzen Sie für die Formulierung die wörtliche Rede. 3.3 Frau Becker äußert während ihres Gespräches weiterhin: "Wenn wir unsere bestellten Produkte nicht sofort erhalten, entstehen uns zusätzliche Kosten." Formulieren Sie in wörtlicher Rede eine mögliche Antwort, um auf den Einwand der Kundin einzugehen. Nennen Sie die Methode zur Einwandbehandlung, die Sie angewendet haben.

Antwort:			
Methode:			

3.4 Ein Kunde beschwert sich bei Ihnen mit den Worten: "Das ist jetzt das vierte Mal, dass ich wegen dieser Angelegenheit bei Ihnen anrufe." Bestimmen Sie mithilfe des 4-Ohren-Modells, welche möglichen Aussagen in dieser Äußerung enthalten sind.

Ebenen des 4-Ohren-Modells	Aussagen
Sachinhalt	
Selbstoffenbarung	
Beziehung	
Appell	

5 "Sind Sie damit einverstanden?"

6 "Möchten Sie den Stuhl mit schwarzem oder braunem Bezug?"

7 "Was ist für Sie das Wichtigste bei der Büroausstattung?"

8 "Soll ich Sie morgen oder erst übermorgen zurückrufen?"

4.	Δ	пf	a	a	h	•
4.	A	uı	ч	a	u	c

# Situation

Die Auszubildenden der Neumarkt KG erhalten eine Schulung zum Thema "Kommunikation im Kundengespräch".

4.1 Welche Argumentationstechniken sollten die Auszubildenden im Rahmen der Schulung erlernen, um situationsgerecht im Kundengespräch agieren zu können.

4.2 Geben Sie an, um welche Art von Argumentationstechnik es sich in den folgenden Fällen handelt.

Situation	Argumentationstechnik
"Sie sollten grundsätzlich nur Echtholztische kaufen, da diese langlebig sind. Tische aus Spanplatten müssen Sie nach einem Jahr wieder austauschen."	
"Die Schreibtischlampe ist zwar teurer als andere Lampen, aber dafür ist sie technisch auf dem neuesten Stand und ökologisch völlig unbedenklich."	
"Ich verstehe Ihren Standpunkt vollkommen, es hat sich jedoch inzwischen herausgestellt, dass diese Holzart nicht nur sehr beliebt, sondern auch ökologisch völlig unbedenklich ist."	
"Der Schrank mag zwar sehr klein wirken, aber ich biete Ihnen diesen an, da wir auf diese Serien eine Nachkaufgarantie von 15 Jahren geben und Sie das System bei Bedarf immer erweitern können."	

4.3		ı Rahmen von Kundengesprächen ko agetechniken zum Einsatz. Beschreik	mmen in der Regel unterschiedliche oen Sie drei mögliche Fragetechniken.	
4.4		n Wünsche einer Kundin zu erfahren ür welchen Einsatzbereich benötigen		
	1		Welche Frageform	
	2	describsserie rrage	setzen Sie hierbei ein?	
	3	Suggestivfrage		
	4	Alternativfrage		
	5	Entscheidungsfrage		
4.5	Ge	eben Sie im Folgenden an, ob es sich	um	
	a)	eine geschlossene Frage,		
	b)	eine offene Frage,		
	c)	eine Suggestivfrage oder		
	d)	eine Alternativfrage handelt.		
	1	"Sind Sie morgen telefonisch erreic	hbar?"	
	2	"Sie brauchen doch nicht wirklich s	o viele Kopien?"	
	3	"Wie kann ich Ihnen helfen?"		
	4	"Sicherlich kennen Sie bereits unse	re neue Produktlinie?"	

4.6	Ein guter Kunde beschwert sich wegen einer ungleichmäßigen Maserung und Farbgebung eines Büroschranks. Entscheiden Sie, bei welcher Antwort eine sinnvolle Einwandumkehr vorliegt.  1 Ich kann Sie gut verstehen. 2 Das ist ein wichtiger Aspekt, den Sie da ansprechen. 3 Der Tisch wurde aus Echtholz gefertigt. 4 Dafür ist der Konferenztisch besonders groß. 5 Ich finde, die Maserung ist gleichmäßig.  Erstellen Sie eine Checkliste zur Überprüfung und Reflexion des eigenen
	Gesprächsverhaltens.
4.8	Überlegen Sie sich vier sinnvolle Feedback-Regeln, an die Sie sich im Rahmen der Kommunikation halten sollten.
5. Au	fgabe
	<b>Situation</b> Wir kommunizieren nicht nur über unsere Sprache, sondern mit unserem ganzen Körper. Auch hier gibt es einiges zu beachten.
5.1	Was versteht man unter Körpersprache?

5.2	Worauf sollte bei der Körpersprache in Kundengesprächen besonders geachtet werden?

# 6. Aufgabe

## Situation

Die Kommunikation mit ausländischen Geschäftsparteien kann sich manchmal recht schwierig gestalten. Das Problem liegt dabei häufig nicht in der sprachlichen Verständigung, sondern in anderen Sitten und Gebräuchen.

- 6.1 Was müssen Sie im Umgang mit ausländischen Geschäftspartnerinnen und -partnern berücksichtigen?
- 6.2 Die Neumarkt KG bietet Ihrem englischen Geschäftspartner einen Sonderrabatt von 10% an, um einen großen Auftrag zu erhalten. Dieser antwortet:

Was Ihr Geschäfts- partner sagt	Was ihr Geschäftspartner meint	Was Sie auf Deutsch verstehen
Quite good (Ziemlich gut)		
Very interesting (Sehr interessant)		
I almost agree (Ich stimme fast zu)		

# 1. Aufgabe

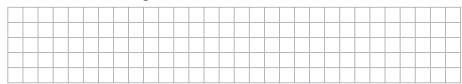
#### **Situation**

Janne Anderson, Auszubildende bei der Neumarkt KG, ist im Verkauf eingesetzt und wird gebeten, Verkaufspreise zu kalkulieren. Sie muss hierfür den Dreisatz anwenden, allerdings fühlt sie sich dabei noch sehr unsicher.

# **Hinweis**

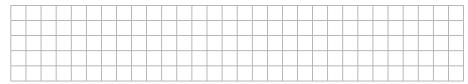
Dokumentieren Sie bei den nachfolgenden Aufgaben Ihren Rechenweg.

1.1 Die Neumarkt KG verkauft 300-g-Kartons mit Büroklammern zu 4,00 €. Wie viel müsste ein 500-g-Karton kosten?

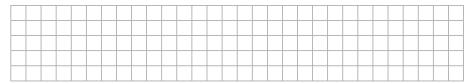


1.2 Die Neumarkt KG hat ein 1.200 qm großes Baugrundstück für eine neue Lagerhalle zu 151.200,00 € gekauft. 50 qm davon verkauft sie zum gleichen Quadratmeterpreis an ein benachbartes Unternehmen weiter.

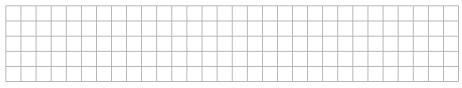
Wie viel muss dieses bezahlen?



1.3 Für 200 Beschäftigte der Neumarkt KG reichen 400 Kugelschreiber für etwa 6 Monate. Wie lange würden die Kugelschreiber reichen, wenn es nur 150 Beschäftigte wären?



1.4 Aus einem Kanister Büromöbelreiniger lassen sich 50 Flaschen zu je 0,4 l abfüllen. Wie viele Flaschen zu je 0,5 l Inhalt erhält man?



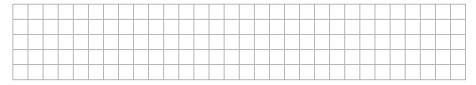
1.5 Bei der Neumarkt KG sind 210 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, 70 % kommen dabei aus Köln. Wie viele Personen sind das?



1.6 Von den 210 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Neumarkt KG kommen <sup>2</sup>/<sub>3</sub> mit dem Auto zur Arbeit. Wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen mit anderen Verkehrsmitteln?

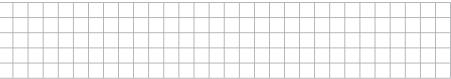


1.7 122 der 210 Mitarbeiter der Neumarkt sind Männer. Wie viel Prozent entspricht das?



.8 Im dritten Quartal das Jahres 20.. gab es 20 Krankmeldungen in der Neumarkt KG. Im vierten Quartal des Jahres 20.. stieg diese Zahl auf 35 Krankmeldungen. Um wie viel Prozent haben sich die Krankmeldungen erhöht?

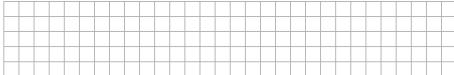
- - Die 12 Auszubildenden der Neumarkt KG üben ein Musikstück ein, das 12 Minuten dauert. Wie lange brauchen 15 Auszubildende für das Musikstück?



1.10 Aufgrund des Jubiläums der Neumarkt KG wird das Büroschranksystem "Design" mit 35% Preisnachlass zu einem Preis von 1.040,00 € verkauft. Wie viel hat das Büroschranksystem vorher gekostet?



1.11 Ein Kunde zahlt für einen Bürostuhl nach Abzug von 2% Skonto wegen Barzahlung 196,00 €. Wie hoch war der ursprüngliche Verkaufspreis?



# 2. Aufgabe

# Situation

Janne Anderson wird gebeten, den Verkaufspreis für die neu eingeführten Handelsartikel Bürotrennwände "Magno" zu kalkulieren.

2.1

Nelche Informationen benötigt Janne für diese Aufgabe?		

Sortieren Sie die folgenden Positionen der Verkaufskalkulation in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Zahlen von 1 bis 15 einsetzen.

Barverkaufspreis Bareinkaufspreis Zieleinkaufspreis

Selbstkosten

Gewinn

Bezugspreis

Liefererrabatt

Listeneinkaufspreis

Listenverkaufspreis

Zielverkaufspreis

Kundenrabatt

Bezugskosten

Kundenskonto

Liefererskonto

Handlungskosten

2.3 Was zählt zu den Handlungskosten? Geben Sie vier Beispiele.

Unterscheiden Sie die Preisnachlässe Rabatt und Skonto. 2.4

# 4. Aufgabe

## Situation

Einer der Konkurrenten der Neumarkt KG bietet eine ähnliche Magnet-Trennwand zu einem Listenverkaufsreis von 569,00 € an.

- 4.1 Welche Möglichkeiten hat die Neumarkt KG, um auf den niedrigeren Preis der Konkurrenz zu reagieren?
- 4.2 Die Neumarkt KG entscheidet sich dazu, die Bürotrennwand "Magno" zu einem maximalen Preis von 569,00 € zu verkaufen. Berechnen Sie, wie hoch der Listeneinkaufspreis maximal sein dürfte, um dies zu ermöglichen.

	%	€
Listeneinkaufspreis		
– Liefererrabatt		
= Zieleinkaufspreis		
– Liefererskonto		
= Bareinkaufspreis		
+ Bezugskosten		
= Bezugspreis		
+ Handlungskosten		
= Selbstkosten		
+ Gewinn		
= Barverkaufspreis		
+ Kundenskonto		
= Zielverkaufspreis		
+ Kundenrabatt		
= Listenverkaufspreis		569,00

Darlist	eneinkaufs	nrais haträ	at
DEI FIST	ciiciiikauis	pieis belia	yι

3	Überlegen Sie zwei Möglichkeiten, einen niedrigeren Einkaufspreis durchzusetzen.

4.4 Die Neumarkt KG kann den errechneten Listeneinkaufspreis nicht bei ihrem Lieferanten durchsetzen. Da auch Einsparungen an anderen Stellen nicht möglich sein, soll nun der Gewinn angepasst werden.

Ermitteln Sie mithilfe des Schemas den neuen Gewinn in Euro sowie in Prozent.

	%	€
Listeneinkaufspreis		399,00
– Liefererrabatt		
= Zieleinkaufspreis		
- Liefererskonto		
= Bareinkaufspreis		
+ Bezugskosten		
= Bezugspreis		
+ Handlungskosten		
= Selbstkosten		
+ Gewinn		
= Barverkaufspreis		
+ Kundenskonto		
= Zielverkaufspreis		
+ Kundenrabatt		
= Listenverkaufspreis		569,00

Der Gewinn in Euro betragt	
3	
Der Gewinn in Prozent beträgt	

# Situation

In der Neumarkt KG werden die letzten Daten zur Erstellung des Jahresabschlusses zusammengestellt. Das Unternehmen hatte zu Beginn des Jahres 01 ein Eigenkapital von 35.000 €.

2.1 Nennen Sie die Hauptgliederungspunkte eines Inventars.

А	
В	
С	

2.2 Welchen Teilen des Inventars werden die oben genannten Werte zugeordnet?

Bankguthaben	
Forderungen an Kunden	
Fuhrpark	
Umsatzsteuer	
Fertige Erzeugnisse	

Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen

Darlehen	der	Sparkasse

Rohstoffe

2.3 Woran orientiert sich die Aufzählung der einzelnen Werte im Inventar?

2.4	Warum lässt sich aus den angegebenen Werten nicht auf die Gewinnsituation des Unternehmens schließen?

2.5 Das Unternehmen hat in der Schlussbilanz der vergangenen Jahre folgende Werte als Vermögen, Schulden bzw. Reinvermögen ausgewiesen (alle Angaben in Tausend Euro). Ergänzen Sie die Tabelle.

Jahresabschluss	01	02	03	04	05
Vermögen	100	105		120	125
Schulden		120	100	130	
Reinvermögen	20		10		5

2.6 Ermitteln Sie die Ergebnisse der unternehmerischen Tätigkeit in den einzelnen Jahren. Gehen Sie von einem Anfangsvermögen in Höhe von 35.000,00 € aus.

Jahr	01	02	03	04	05

2.7 Welche Auswirkung auf die Entwicklung der Ergebnisse hätte im Jahr 03 eine Kreditaufnahme in Höhe von 40.000,00 € gehabt?

2.8	Der Unternehmensinhaber konnte im 4. Jahr aufgrund einer Erbschaft eine
	Einlage in Höhe von 25.000,00 € leisten. Beurteilen Sie die Unternehmens-
	situation unter Berücksichtigung dieser Information

2.9 Wie fällt die Antwort zu Frage 2.6 aus, wenn man berücksichtigt, dass der Unternehmensinhaber zu Beginn monatlich einen Betrag von 2.000,00 € für die private Lebensführung entnimmt, der ab dem 4. Jahr um 250,00 € steigt? Arbeitskreis Mehrweg GbR, Bonn: 251.6, 252.1.

BC GmbH Verlags- und Medien-, Forschungs- und Beratungsgesellschaft, Ingelheim: 251.1, 251.2, 251.3, 251.4, 252.5.

**Europäische Kommission, Berlin:** 252.6.

fotolia.com, New York: abcmedia 38.1; Classen, R. 250.4; Dietl, Jeanette 191.1; eccolo 36.1; industrieblick 34.1; klesign 248.4; Kneschke 55.1; Laschi 250.2; lavabereza 251.5, 252.4; Matthias Enter 187.1; Michel, T. 248.3; nikoendres 175.1, 176.1; pico 251.8; stockpics 57.1; thingamajiggs 16.1; Trueffelpix 20.1, 24.1, 181.1.

Getty Images (RF), München: mikimad 1.1.

**DTP-Schriftsatz Holtmanns, Krefeld:** 65.1, 67.1, 68.1, 137.1, 138.1, 141.1, 165.1, 166.1, 171.1, 173.1, 198.1, 200.1, 224.1, 225.1, 225.2, 225.3, 233.1, 234.1, 235.1, 236.1, 243.1, 250.1, 250.3.

RAL gGmbH, Bonn: 251.7, 252.2, 252.7.

Shutterstock.com, New York: Ground Picture Titel.

stock.adobe.com, Dublin: Atkins, Peter 85.1; bilderzwerg 248.2; Bormann, Markus 53.1; Eisenhans 48.1; golubovy 189.2; lavabereza 251.9, 252.3; Marco2811 9.1, 21.1; marcus\_hofmann 30.1; Michel, T. 248.1; mouse\_md 189.1; nsdpower 1.2; Sanders, Gina 74.1; VRD 66.1.

#### В Α Bundesdatenschutzgesetz elektronische Lohnsteuerfristgerechter Einspruch 126 114 abzugsmerkmale 132 Fürsorgepflicht 130 ABC-Kunden 10 Bundeselterngeld- und Ende des Mutterschutzes indirekter Absatz 12 Balkendiagramm 189, 190 Elternzeitgesetz 119 128 Abfindung 126 Barverkaufspreis 79, 80 Inklusion 127 Bedürfnisse 197 Abmahnung 113 Bundesurlaubsgesetz 119 Entgeltabrechnung 133, 137, G interkulturelle Kompetenz Absatzorgane 11, 12 Beförderungskosten 34 138 20 interne Beschaffungswege 95 Absatzweg 11 Befragung 8 Entgeltfortzahlungsgesetz Gefahrenübergang 43 aktives Forderungsbefristete Arbeitsverträge C 119 Gehaltsabrechnung 133 interne Personalbeschaffung management 57, 58 131 Erfüllungsort 43, 44 Gehaltsgruppen 133 Allgemeine Geschäfts-Beginn des Mutterschutzes Corporate Social Ersatzbedarf 93 Gerichtsstand bedingungen 35, 36 128 Responsibility 195 Experiment 8 33, 34, 43, 44 Allgemeines Gleich-Beitragsbemessungsgrenzen Customer Relationship Maexterne Beschaffungs-Geschäftsprozess behandlungsgesetz 119 135 nagement 23, 24 wege 95 27, 28, 227 Beobachtung 8 externe Personalbe-Geschäftsreise 105 Jahreszinssatz 79 Anfrage 27, 28 schaffung 97 gesetzliche Unfallver-Angebot 29, 31, 32, 33, 34, Beratung 14 Jugendarbeitsschutzgesetz 37.38 Berufsbildungsgesetz 237 D sicherung 136 Beschaffung 199 Gesprächsgrundsätze 13 Jugend- und Auszubildenden-Anhörung des Beschaffungswege 95 Gesprächsregeln 13 Betriebsrates 126 Darlehen 215 F vertretung 245 Annahmeverzug 53, 54 Beschwerde 14, 91 Datenbankmanagement-Gesprächsverhalten 19, 20 Anpreisung 32 Beschwerdemanagement system 109 Factoring 218 Gewährleistungspflicht 92 antizyklische Geld-Datenschutz 109 Fahrtkosten 107 gewaltfreie Kommunikation 13, 14, 25, 26, 92 Κ und Fiskalpolitik 235 Beschwerden 26 Datensicherung 109 Fakturierung 47, 48 191 Arbeitslosenversicherung Besitz 45, 46 Dienstreise 105 Feedback-Regeln 19, 20 Gewichtsspesen 76 Kalkulation 79 135 Bestellung 31, 32, 39 Differenzkalkulation 78, 81 Fehlzeitenquote 117 Gewinnverteilung 205 Kalkulationsfaktor 81, 82 Arbeitspakete 187, 188 Betriebsrat 95, 245 digitale Personalakte 111 Fehlzeitenstatistik 118 Gleichgewichtspreis 233 Kalkulationszuschlag 81, 82 arbeitsrechtliche Betriebsvereinbarungen direkter Absatz 12 Finanzierung 215 Gleitzeit 101 Kauf auf Abruf 44 Bestimmungen 119 121, 122 Distributionspolitik 12 Fixkauf 44 Globalisierung 94 Kaufmannseigenschaft 203 Arbeitsschutz- und Betriebsverfassungsgesetz Dreisatz 71, 72 Flexibilisierung der goldene Bilanzregel 214 duale Ausbildung 237 Arbeitszeit 101 Unfallverhütungs-96, 113, 119, 123 Grad der Behinderung 127 Kaufvertraq 39, 40, 43, vorschriften 247 Betriebszugehörigkeit 115 Fluktuation 94, 115 Günstigkeitsprinzip 44, 199 Arbeitsvertrag 121, 129 Bewegungsdaten 9, 10 121, 122 Kaufvertragsarten 43 Fluktuationsquote Arbeitszeitgesetz 119 Beweislastumkehr 89, 90 Ε 115, 116 Güterarten 197 Kennzahlenmethode 93 Arbeitszeugnis 132 Bewerbungsgespräch 99 Frachtbrief 49, 50 Kernarbeitszeit 101 Argumentations-Bewerbungsmanagement-Eigentransport 52 Frachtführer 51 Kinderfreibeträge 137 technik 17, 18 system 97 Eigentum 45, 46 Fragebögen 9, 10 Н Kirchensteuer 139 Bewerbungsschreiben 99 Auftragsbestätigung Eigentumsübertragung Fragetechnik 17, 18 Kommunikation 13, 14, 191, 192 41, 42 BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) 45, 46 freihändiger Verkauf 54 Handelskalkulation 74, 75 Auftragskommissionierung Eigentumsvorbehalt 45, 46 Freizeichnungsklausel 37 Handelsregister 203 Kommunikationspolitik 119 47.48 Bilanz 211 Eigenverkehr 47, 48 Fremdtransport 52 Handelsspanne 81,82 12 Ausbildungsvertrag 243 Binnenschifffahrt 49, 50 Einstellungsprozess 123 Fremdverkehr 47, 48 Handlungskosten 81 Konflikte 191, 192 Einwandbehandlung 15 Handlungsvollmacht 226 Ausfallquote Arbeitsunfälle Bonitätsprüfung 29, 30 fristgerechte Kündigungs-Konfliktgespräch 191, 192 117 Brainstorming 187, 188 Eisbergmodell 191, 192 Homeoffice 101 Konjunktur 94 schutzklage 126

## Sachwortverzeichnis

Konjunkturzyklus 235 Körpersprache 19, 20 Krankenversicherung 135, 139 Krankheitsausfallquote 117 Kreativitätstechniken 187, 188 Kreditprüfung 31 Kreditwürdigkeit 30, 32, 213 Kreislaufwirtschaftsgesetz 251 kritische Menge 52 Kundenbindung 13, 23, 24, 92 Kundendatei 9, 10 Kundenorientierung 13, 14 Kundenservice 23, 24 Kundentyp 22 Kundentypen 9, 10, 21 Kundenzufriedenheit 23, 24, 25, 26, 36 Kündigungsfristen bei Arbeitsverhältnissen 125 Kündigungsschutz 125 Kündigungsschutzgesetz 119, 125

#### L

Lagerhaltung 201
Leasing 218
Lebenslauf 99
Leitungssystem 225
Lieferantenkredit 80
Lieferbedingung 33
Lieferfähigkeit 29, 30
Lieferschein 65, 66, 67, 68
Lieferungsverzug 83, 84
Lieferwilligkeit 30
Lohnsteuer 139
Lohnsteuerfreibetrag 133

Lohnsteuerklassen 133 Lohnsteuertabelle 139

## М

Mahnbescheid 61, 62 Mahnschreiben 59, 60 Mahnung 61 Mahnverfahren 59, 60, 61, 62 Mängelarten 88, 90 mangelhafte Lieferung 87, 88.89 Mängelhaftung 90 Mängelrüge 89, 91 Marketing-Mix 12 Marktanalyse 8 Marktanteil 7 Marktbeobachtung 8 Markterkundung 7,8 Marktform 231 Marktforschung 7, 8 Marktforschungsinstitut 8 Marktuntersuchung 8 Maximalprinzip 193 Meilensteine 187, 188 Minimalprinzip 193 Mitarbeiterzufriedenheit 116 Mitbestimmung bei personellen Einzelmaßnahmen 123 Mutterschutzfristen 127, 128 Mutterschutzgesetz 119, 127

# Ν

Nachhaltigkeit 253 Nachkalkulation 81, 82 Nachnahme 34 Nachweisgesetz 129, 130 Netzplantechnik 189, 190 Neubedarf 93
Neukunden 9, 10
Neukundengewinnung 10
Nicht-rechtzeitig-Annahme
54, 55, 56
Nicht-rechtzeitig-Lieferung
84, 85, 86
Nicht-rechtzeitig-Zahlung 60
Notverkauf 53, 54

### 0

Offene-Posten-Liste 57, 58 Öffentliche Versteigerung 54 Ökologie 254 Ökonomisches Prinzip 193 Onlinemarktforschung 8 Organigramm 223

# Ρ

Paketdienst 49 Personalabbau 93 Personalakte 111, 113 Personalbedarfsplanung 93 Personalbestand 93, 115 Personaldatei 109 Personalstatistik 115. 116 personenbezogene sensible Daten 109 Pflegeversicherung 135, 139 Pflichten des Arbeitgebers 129 Pflichten des Arbeitnehmers 129 Preisbildung 231 Preisdifferenzierung 11 Preisfestsetzung 11, 12 Preispolitik 11, 12

Primärdaten 8 Primärforschung 8 Probezeit 125 Produktelimination 12 Produktinnovation 12 Produktionsfaktoren 229 Produktpolitik 11 Produktvariation 12 Proiekt 183, 184 Projektarbeit 185 Projektbeteiligte 186 Projekteflexion 190 Projektleitung 185, 186 Projektmanagement 183, 184 Projektreflexion 189 Projektskizze 187, 188 Projektteam 185, 186 Prokura 224 Prozentrechnung 71, 72 Prüfschritte der Reisevorbereitung 105

# Q

qualitative Personalbedarfsplanung 93 quantitative Personalbedarfsplanung 93

#### R

Rabatt 74, 80
Rationalisierung 94
Rechnung 67, 68, 69, 70, 91, 92
Rechte des Arbeitgebers 129
Rechte des Arbeitnehmers 129

Rechtsanspruch auf Teilzeitarbeit 127 Reisekostenabrechnung 105, 107 Reisekostenbestimmungen 107 Reise mit dem Flugzeug Reise mit dem Pkw 105 Reise mit der Bahn 105 Reisenebenkosten 107 Reiserichtlinien 105 Reklamation 14 Renten- und Arbeitslosenversicherung 139 Rentenversicherung 135 Rückwärtskalkulation 78

# S

Schichtarbeit 101

Schwerbehindertenrecht 119 Schwerbehindertenvertretung 127 Sekundärdaten 8 Sekundärforschung 7,8 Selbsthilfeverkauf 54 Selbstkosten 79.80 Serviceleistungen 35, 36 Sicherheitszeichen 247 SMART 185, 186 Sofortkauf 44 Solidaritätsbeitrag 139 Sortiments- und Produktpolitik 12 Sozialgesetzbuch 127 Sozial ungerechtfertigte Kündigungen 125 Sozialversicherungsausweis 132

Spediteur 51, 52 spezieller Kündigungsschutz 126 Stammdaten 9 Stelle 96 Stellenanforderungen 95 Stellenanzeige 97 Stellenaufgaben 95 Stellenausschreibung 95 Stellenbefugnisse 95 Stellenbeschreibung 95, 96 Stelleneinordnung 95 Stellenplanmethode 93.94 Stellenvertretung 95 Stellenziele 95 Steuerklasse 137

#### Т

Tarifverhandlungen 245 Tarifvertrag 121, 122 Tarifvertragsgesetz 119 Team 182 Teamarbeit 181, 182 Teambildung 181 Teilzeit 101 Teilzeitbeschäftigung 131 Teilzeit- und Befristungsgesetz 119, 123, 128, 132 Terminkauf 44 Terminplanung 189, 190 Terminüberwachung 47, 48 Transportarten und Warentransport 50 Transportdokumente 49 Transportkosten 51, 52 Transportmittel 47, 48 Treuepflicht 130

# Sachwortverzeichnis

#### U

Übernachtungskosten 107 Übernachtungspauschale 107 unbefristeter Arbeitsvertrag 132 Urlaubsanspruch 121 Urlaubsanträge 103 Urlaubsbescheinigung 132 Urlaubsplanung 103 Urlaubsquote 117 Urlaubswünsche 103

#### V

Verjährung 63, 64 Verjährungsfristen 64 Verkaufskalkulation 73 Verkaufsverpackung 76 vermögenswirksame Leistungen 132, 137 Verpflegungskosten 107 Verpflegungspauschalen 107 Versandkosten 33 Versandverpackung 76 Verschulden 84 Versicherungspflichtgrenze 136 Vertrauensarbeitszeit 101 Verzugszinsen 59, 61, 62 Vier-Ohren-Modell 15, 16 Vollstreckungsbescheid 62 Vorkalkulation 81,82 Vorwärtskalkulation 76

Warentransport und Transportmittel 49 Werbebrief 21, 22 Wertspesen 76 Wirtschaftskreislauf 197 Wirtschaftssektoren 229

# Ζ

Zahlungsausfall 57
Zahlungsbedingung 33
Zahlungserinnerung 59, 60
Zahlungsverzug 59, 60
Ziel 186
Zielformulierung 186
Zielgruppenbestimmung 21, 22
Zinsformel 216
Zulässigkeit der Befristung 123
Zusatzbedarf 93
Zwangsvollstreckung 62
Zweige der gesetzlichen
Sozialversicherung 135

#### W

Wahl des Transportmittels für die Reise 106 Warenannahme 201