



Thomas Kurz

Wirtschafts- und Sozialkunde

Basiswissen



Best.-Nr. 786
13. Auflage 2022

Frage

Nennen Sie die volkswirtschaftlichen und die betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren.

Volkswirtschaftliche Produktionsfaktoren:

Arbeit, Boden und Kapital

Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren:

Ausführende Arbeit, Betriebsmittel,
Werkstoffe als Elementarfaktoren und
Unternehmensleitung als dispositiver Faktor

Frage

Unterscheiden Sie dispositive und ausführende Tätigkeit.

Antwort

Dispositive (leitende) Tätigkeiten sind Planung, Organisation, Entscheidung und Kontrolle zur optimalen Kombination der Produktionsfaktoren.

Ausführende Tätigkeit ist die eigentliche Ausführung einer angeordneten Aufgabe, z. B. die Montage eines Schaltschranks.

Frage

Unterscheiden Sie freie, wirtschaftliche, materielle und immaterielle Güter.

Wirtschaftliche Güter sind Gegenstand des Wirtschaftens, da sie nur begrenzt zur Verfügung stehen. Deswegen haben sie einen Preis im Gegensatz zu den **freien Gütern**, die unbegrenzt und kostenlos zur Verfügung stehen.

Bei den wirtschaftlichen Gütern kann es sich um **materielle Güter** auch Sachgüter genannt handeln, die körperlich vorhanden sind. Hierzu zählen z. B. Autos, Rohstoffe, Computer, Spielzeug, Arzneimittel etc. **Immaterielle Güter** sind körperlich nicht vorhanden. Es handelt sich z. B. um Rechte wie Patente, Lizenzen oder ein Besitzrecht. Zu ihnen gehören auch die Dienstleistungen z. B. eines Architekten, Arztes, Steuerberaters, Rechtsanwaltes oder einer Bank oder Versicherung.

Frage

Unterscheiden Sie Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe.

Rohstoffe, wie z. B. Holz bei der Produktion eines Möbelstückes, sind die Hauptbestandteile eines Produktes.

Hilfsstoffe, wie z. B. Leim oder Schrauben, die das Möbelstück zusammenhalten, gehen ebenfalls ins Produkt ein, sind aber insbesondere wertmäßig (nicht funktionell!) von untergeordneter Bedeutung.

Betriebsstoffe, wie z. B. Heizöl oder Schmierstoffe für die Werkzeuge und Maschinen, werden bei der Herstellung verbraucht, ohne in das Produkt einzugehen.

Frage

Unterscheiden Sie Existenz- sowie Kultur- und Luxusbedürfnisse.

Nach der Dringlichkeit, Bedürfnisse zu befriedigen, unterscheidet man:

Die Befriedigung von **Existenzbedürfnissen** ist lebensnotwendig. Es handelt sich z. B. um die Bedürfnisse nach Wohnung, Nahrung, reiner Luft, Trinkwasser etc.

Die Befriedigung von **Kultur- und Luxusbedürfnissen** erhöht den Lebensstandard und das Lebensgefühl. Dazu gehören z. B. Bedürfnisse nach Urlaub, Kunstgenuss, hochwertigen Autos, gehobener Bildung etc.

Frage

Nennen Sie verschiedene Ziele von Unternehmen.

Antwort

- Wirtschaftliche Ziele (Gewinnerzielung, Kostendeckung, Marktversorgung)
- Sicherung und Erweiterung von Marktanteilen
- Beschäftigungspolitische Ziele (Sicherung des Mitarbeiterstandes)
- Ökologische Ziele (Einsparung von Rohstoffen und Energie, Vermeidung von Emissionen)

Frage

Was versteht man unter komplementären, konkurrierenden und indifferenten Zielen?

Komplementäre Ziele sind sich ergänzende Ziele wie z. B. Senkung der Kapitalbindungskosten und Steigerung des Gewinnes oder Aufbau eines Images als sozialer Arbeitgeber und Flexibilisierung der Arbeitszeiten alleinerziehender Mitarbeiter. Es besteht Zielharmonie.

Konkurrierende Ziele können nur schwer oder gar nicht gleichzeitig erreicht werden wie z. B. Erhöhung des Servicegrades bei gleichzeitiger Senkung des Lagerbestandes oder Umsetzung branchenüblicher Tarifierhöhungen bei gleichzeitiger Reduktion der Personalkosten. Es besteht ein Zielkonflikt.

Indifferente Ziele beeinflussen sich gegenseitig nicht wie z. B. Erhöhung des Anteiles genormter Teile bei gleichzeitiger Einführung gleitender Arbeitszeit oder Einführung eines betrieblichen Vorschlagswesens bei gleichzeitiger Verschlankung der Organisationsstruktur. Es besteht Zielneutralität.

Frage

Nennen Sie die Rechtswirkungen von Handelsregistereinträgen.

Antwort

Handelsregistereintragungen haben entweder deklaratorischen (rechtsbekundenden) oder konstitutiven (rechtserzeugenden) Charakter.

Frage

Unterscheiden Sie Prokura und Handlungsvollmacht.

Die **Prokura** berechtigt zu allen gerichtlichen und außergerichtlichen Geschäften und Rechtshandlungen, die der Betrieb eines Handelsgewerbes mit sich bringt (Ausnahme: Prokuraerteilung; Gesellschafteraufnahme; Insolvenzbeantragung; Auflösung, Veränderung oder Verkauf der Firma; Unterschreiben von Bilanzen oder Steuererklärungen)

Handlungsvollmacht ist jede im Rahmen eines Geschäftsbetriebes erteilte Vollmacht, die nicht Prokura ist (Allgemeine Handlungsvollmacht, Art- und Einzelvollmacht)

Frage

Was versteht man unter einem Sachmangel (im Sinne des § 434 BGB)?

Antwort

Ein Sachmangel liegt vor, wenn

- eine Sache bei Gefahrenübergang nicht die vereinbarte Beschaffenheit hat
- eine andere Sache oder eine zu geringe Menge geliefert wurde
- eine Sache nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung geeignet ist
- die Montage oder die Montageanleitung mangelhaft ist.

Frage

Unterscheiden Sie Kauf auf Abruf und Spezifikationskauf.

Kauf auf Abruf: Der Käufer bestimmt den Zeitpunkt der Lieferung. Er muss die bereits vorher nach Menge und Ausführung bestimmte Ware jedoch innerhalb einer vereinbarten Frist ganz oder teilweise abrufen.

Spezifikationskauf: Beim auch Bestimmungskauf genannten Kauf kann der Käufer eine nach der Menge bereits bestimmte Ware zu einem späteren Zeitpunkt noch spezifizieren, z. B. nach Form, Farbe, Größe etc.

Frage

Unterscheiden Sie verschiedene Arten des Eigentumsvorbehaltes.

Ein Eigentumsvorbehalt soll verhindern, dass das Eigentum an einer Sache vor der vollständigen Bezahlung auf den Käufer übergeht.

Der **einfache** Eigentumsvorbehalt geht aber z. B. durch Verarbeitung oder Weiterveräußerung der Sache unter.

Beim **verlängerten** Eigentumsvorbehalt wird deswegen zusätzlich die durch den Weiterverkauf entstehende Forderung zur Sicherheit abgetreten.

Beim **erweiterten** Eigentumsvorbehalt beziehen sich die Vorbehaltsrechte auch auf andere vom selben Lieferanten an den Käufer gelieferte Waren.

Frage

Unterscheiden Sie die Begriffe

- Kulanz
- Gewährleistung
- Garantie

Antwort

- **Kulanz** ist die freiwillige Übernahme der Kosten für die Beseitigung von Mängeln durch den Verkäufer.
- **Gewährleistung** (Mängelhaftung) ist im BGB geregelt. Der Verkäufer muss dafür einstehen, wenn er eine mangelhafte Leistung erbringt. Im einseitigen Handelskauf (Verbrauchergeschäft) ist eine Gewährleistung von 2 Jahren gesetzlich festgelegt.
- **Garantie** ist eine freiwillig übernommene vertragliche Verpflichtung, die Kosten für die Beseitigung aller innerhalb einer bestimmten Frist auftretenden Mängel entweder ganz oder zumindest teilweise zu übernehmen.

Frage

Welche Beschäftigungsverbote gibt es nach dem Mutterschutzgesetz?

Nach § 3 ff. Mutterschutzgesetz (MuSchG) dürfen schwangere Frauen nicht beschäftigt werden, wenn dadurch Leben oder Gesundheit des Kindes oder der Mutter gefährdet wird. **Sechs Wochen vor der Entbindung** dürfen sie nicht mehr beschäftigt werden, es sei denn, dass sie sich zur Arbeitsleistung ausdrücklich bereit erklären. Diese Erklärung können sie allerdings jederzeit widerrufen.

Nach der Entbindung gilt für **acht Wochen** ein absolutes Beschäftigungsverbot. Bei Früh- oder Mehrlingsgeburten erhöht sich die Frist auf **zwölf Wochen**.

Frage

Welches Recht hat der Betriebsrat (BR) bei der Einstellung neuer Mitarbeiter?

Nach § 99 Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG) muss in Betrieben mit mehr als 20 wahlberechtigten Mitarbeitern der BR unter anderem vor jeder Einstellung unterrichtet werden und ihm müssen die notwendigen Bewerbungsunterlagen etc. zur Beurteilung zur Verfügung gestellt werden.

Des Weiteren muss die Zustimmung des BR zur Einstellung eingeholt werden. Diese kann vom BR aber nur bei Vorliegen von im BetrVG genannten Gründen verweigert werden, z. B.

- wenn eine verlangte Ausschreibung nicht erfolgt ist,
- Auswahlrichtlinien missachtet wurden oder
- andere Arbeitnehmer dadurch eventuell Nachteile hinnehmen müssen.

Frage

Was versteht man unter der **Verteilungsrechnung** in der volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung?

Bei der Verteilungsrechnung betrachtet man die Aufteilung des Volkseinkommens auf die **Einkommensarten**.

Arbeitnehmerentgelt

+ Unternehmens- und Vermögenseinkommen
(Mieten, Pachten, Dividenden, Zinsen und Gewinne)

= Volkseinkommen

+ Nettogütersteuern (Gütersteuern –
Gütersubventionen)

+ Abschreibungen

= Bruttonationaleinkommen

- Saldo der Primäreinkommen aus der übrigen Welt
(Erwerbs- und Vermögenseinkünfte aus dem Ausland
bezogen abzgl. der dorthin gezahlten)

= Bruttoinlandsprodukt

Frage

Kennzeichnen Sie die folgenden Maßnahmen mit einer (1) für fiskalpolitische und mit einer (2) für eine geldpolitische Maßnahme des Staates.

- Veränderung von Steuersätzen
- Vornahme von Offenmarktgeschäften
- Verschuldung zur Finanzierung öffentl. Aufträge
- Subventionen
- Ständige Fazilitäten
- Veränderung der Mindestreservesätze
- Beeinflussung von Konsum und Sparen durch entsprechende Anreize
- Veränderung von Abschreibungssätzen
- Konjunkturausgleichsrücklage

Antwort

1, 2, 1, 1, 2, 2, 1, 1, 1

Die Fiskalpolitik versucht durch Veränderung von Steuern und Staatsausgaben, die Geldpolitik durch Veränderung von Geldmenge und Zinssätzen, Einfluss auf die gesamtwirtschaftlichen Zielsetzungen zu nehmen.

Frage

Nennen Sie die Hauptaufgaben der Europäischen Zentralbank (EZB).

Antwort

- Ausführung der Geldpolitik in der EU
- Förderung des reibungslosen Funktionierens der Zahlungssysteme
- Ausgabe der Euro-Noten
- Festlegung der Richtlinien der Geldpolitik
- Festlegung der Leitzinssätze
- Verwaltung der Währungsreserven



Jannik Böffgen · Sabine Schmitz

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce



Best.-Nr. 3705
3. Auflage 2022

3. Auflage 2022 · ISBN 978-3-95532-370-7

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de



Inhalt

	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	1 – 208
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	209 – 435
	Kundenkommunikation im E-Commerce	436 – 502



Frage

Nennen Sie die **4** Arten der Produktdaten.

Antwort

- Stammdaten
- Bewegungsdaten
- Marketingdaten
- Logistikdaten



Frage

Beschreiben Sie den Begriff Stammdaten und nennen Sie einige Beispiele.

Stammdaten sind Daten, die über einen längeren Zeitraum unverändert bleiben und immer wieder benötigt werden. Für ein Produkt sind dies z. B. Artikelnummer, Gewicht oder Farbe.



Frage

Was bedeutet PIM-System und was ist das Ziel eines solchen Systems?

PIM-System bedeutet Produktinformationsmanagement-System. Ziel ist es, dass die Produktdaten in einem führenden System zentral und standardisiert vorgehalten und bearbeitet werden können. Aus dem PIM-System können Produktdaten automatisiert für andere Systeme (z. B. Online-Shop oder Websites) genutzt werden.



Frage

In einem PIM-System werden Basisdaten vorgehalten.

Nennen Sie **6** Arten von Basisdaten.

- Kernprodukt Daten (Produktname, Beschreibung,...)
- Produktspezifikationen (Maße, Farben, VE,...)
- Produktattribute (Kosten, Preise,...)
- Omni-Channel-Produktinformationen
- Lieferanteninformationen
- spezifische Informationen (Produktkataloge)
- mehrsprachige Inhalte
- Geschäftsregeln
- erweiterte Kanalinformationen (z. B. Google-Suchkategorie)



Frage

Was bedeutet Upselling?

Upselling bedeutet, dass man dem Kunden eine höherwertigere Alternative zu seinem ursprünglich gewünschten Produkt oder seiner gewünschten Dienstleistung anbietet.



Frage

Was ist ein Inkasso-Verfahren?

Bei einem Inkasso-Verfahren werden ausstehende Zahlungsbeträge durch einen externen Dienstleister (Inkasso-Büro) beim Zahlungspflichtigen eingefordert.



Frage

Was bedeutet die Strategie der Marktdurchdringung?

Bei der Marktdurchdringung wird das Ziel verfolgt, Marktanteile in einem bestehenden Markt zu gewinnen.



Frage

Beschreiben Sie den Unterschied von Singlepöster und Mehrpöster bei Bestellungen.

Besteht eine Bestellung aus nur einer Position, spricht man von **Singelpöster**.

Ein **Mehrpöster** ist eine Bestellung mit vielen Positionen.



Frage

Unterscheiden Sie das Einschreiben vom Einschreiben Einwurf.

Beim **Einschreiben** händigt der Postzusteller die Sendung nur gegen Unterschrift des Adressaten oder einer bevollmächtigten Person aus.

Dagegen wird beim **Einschreiben Einwurf** die Sendung durch den Mitarbeiter der Post in das Postfach oder den Briefkasten des Empfängers eingelegt. Das Einlegen bestätigt der Postzusteller auf dem Auslieferungsbeleg.

Beide Einschreiben können vom Versender online nachverfolgt werden.



Frage

Welche Besonderheit muss der Empfänger bei einer Sendung mit der Zusatzoption Nachnahme berücksichtigen?

Antwort

Bei Erhalt einer Sendung mit der Zusatzoption Nachnahme muss der Empfänger einen vom Versender bei Versand angegebenen Geldbetrag bezahlen. Meist handelt es sich hierbei um den fälligen Rechnungsbetrag einer Warenlieferung. Der Versender berechnet dem Empfänger hierfür eine Zusatzgebühr.



Frage

Welche Gebote des Datenschutzes sind nicht nur für den Datenschutz, sondern auch für die Datensicherheit von enormer Bedeutung?

Nennen Sie **4**.

Antwort

- Zutrittskontrolle
- Zugangskontrolle
- Zugriffskontrolle
- Weitergabekontrolle
- Eingabekontrolle
- Auftragskontrolle
- Verfügbarkeitskontrolle
- Trennungsgebot



Frage

Nennen Sie **2** mögliche Marketing-Strategien aus der Distributionspolitik.

Push-Strategie, Pull-Strategie



Frage

Wofür steht AIDA?

- Attention (Aufmerksamkeit)
- Interest (Interesse)
- Desire (Bedürfnis)
- Action (Kaufaktion)



Frage

Erläutern Sie den Begriff „Verkäufermarkt“.

Antwort

Ein Verkäufermarkt liegt vor, wenn die Nachfrage größer ist als das Angebot.

Der Verkäufer befindet sich in besserer Position gegenüber dem Käufer und kann das Marktgeschehen lenken.



Frage

Welches Ziel verfolgt die Produktpolitik?

Die Produktpolitik verfolgt das Ziel, ein maximal an die Bedürfnisse der Kunden angepasstes Produkt bzw. Sortiment anzubieten.



Frage

Was bezeichnet man als Customer Journey (Reise des Kunden)?

- a) Phasen, die der Kunde vom ersten Wahrnehmen bis zum Kaufabschluss durchläuft.
- b) Ziele, die ein Kunde einer Reise vom Beginn bis zum Ende seiner Reise besucht.
- c) Stationen, die ein Vertriebsmitarbeiter bei seinen Kunden besucht.

Antwort

Richtig ist a)



Frage

Was bedeutet USP?

USP = Unique Selling Proposition



Frage

Welche Ziele verfolgt ein Merchant mit dem Affiliate-Marketing?

- Erhöhung des Umsatzes
- Erhöhung der Bekanntheit
- Erschließung neuer Zielgruppen
- Generierung von Leads



Frage

Welche **2** Aussagen zur Mahnung sind korrekt?

- a) Die Form einer Mahnung wird im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt.
- b) Aus Beweissicherungsgründen sollte eine Mahnung immer in schriftlicher Form abgegeben werden.
- c) Vor Ausstellen einer Mahnung muss immer eine Zahlungserinnerung versendet werden.
- d) Eine Mahnung ist eine einseitige, empfangsbedürftige Willenserklärung.

Antwort

Richtige Lösungen: b) und d)



Frage

Was ist ein gerichtliches Mahnverfahren?

Antwort

Ein gerichtliches Mahnverfahren ist ein Verfahren, um einen Zahlungsanspruch durchzusetzen. Der Schuldner wird hierbei durch das Gericht aufgefordert, den offenstehenden Forderungsbetrag zu begleichen. Die Durchführung des Mahnverfahrens erfolgt durch ein Gericht. Es findet jedoch keine Prüfung der Rechtmäßigkeit der Forderung statt.



Frage

Wozu dient die DIN 5008?

Die DIN 5008 (aktuelle Version 2020) regelt die Standards für Geschäftsbriefe (klassisch sowie im elektronischen Schriftverkehr). Durch die Festlegung von Schreib- und Gestaltungsregeln für die Geschäftskorrespondenz soll die Qualität und die Verständigung zwischen Geschäftspartnern gesichert werden.



Frage

Was bezeichnet man als passives Telefongespräch?

Ein passives Telefongespräch (**Inbound**) liegt vor, wenn der Kunde das Unternehmen anruft (z. B. für Produktinformationen oder Reklamationen).



Frage

Was bezeichnet man als aktives Telefongespräch?

Ein aktives Telefongespräch (**Outbound**) liegt vor, wenn das Unternehmen aktiv Interessenten oder Kunden anruft (z. B. aktives Verkaufsgespräch).



Frage

Was versteht man in der Kommunikation unter Vorteilsformulierung?

Man versteht darunter die Formulierungen im Sie-Stil mit dem Hervorheben des Kundennutzens oder des Mehrwerts.



Frage

Welche Fragetechniken kennen Sie?

- Offene Fragen
- Geschlossene Fragen
- Suggestivfragen
- Alternativfragen
- Rhetorische Fragen