

Thomas Kurz

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

**Kundenbeziehungsprozesse
Wirtschafts- und Sozialkunde**

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 2302

u-form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Wichtige und interessante **Zusatzinfos zu deiner Abschlussprüfung** findest du übrigens hier:



2302.dp.u-form.de

BITTE BEACHTEN:

Zu diesem Prüfungstrainer gehören auch noch ein **Lösungsteil** und ein heraustrennbarer **Lösungsbogen**.



7. Auflage 2025 · ISBN 978-3-95532-302-8

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

Inhaltsverzeichnis Aufgabenteil

	Seite
Musterunternehmen Office Experten GmbH	8
Lösungsbogen zum Heraustrennen	zwischen 8 und 9
Kontenplan der Office Experten GmbH.....	9

Kundenbeziehungsprozesse

1 Kundenorientierte Auftragsabwicklung

1.1	Marktforschung.....	13
1.2	Auswertung von Kundendaten	13
1.3	Kundenorientierte Formulierungen.....	14
1.4	4-Ohren-Modell.....	15
	1.5 Gesprächsregeln/Kommunikationsziele	16
1.6	Argumentationstechniken.....	16
1.7	Kommunikationsformen	17
1.8	Kundentypen	17
1.9	Körpersprache	18
1.10	Nonverbale Kommunikation.....	18
1.11	Gesprächsnotizen	18
1.12	Kundenzufriedenheitsanalyse	19
	1.13 Fragetechniken	19
	1.14 Beschwerdemanagement	19
1.15.1	Projekt.....	20
1.15.2	Phasen einer Auftragsabwicklung.....	20
1.15.3	Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	21
1.15.4	Bonitätsprüfung	21
	1.15.5 Angebot.....	22
1.15.6	Terminüberwachung.....	24
	1.15.7 Rechnung und Nachkalkulation	24
1.15.8	Kalkulation von Handelswaren	25
1.15.9	Gewährleistung – Garantie – Kulanz	26
	1.16 Eigentumsvorbehalt	26
1.17	Lieferungs- und Zahlungsbedingungen	26
1.18	Zahlungsverzug.....	27
1.19	Verjährung.....	29
1.20	Lieferschein	30
1.21	Versandmöglichkeiten.....	30
1.22	Rabatt – Skonto – Bonus	30
1.23	Annahmeverzug.....	30
	1.24 Lieferungsverzug.....	32
1.25	Mangelhafte Lieferung.....	33
1.26	Rechnungsbestandteile.....	36
	1.27 Erfüllungsort	37

1

Kundenorientierte Auftragsabwicklung

- Kundenbeziehungen und Kommunikation
- Auftragsbearbeitung und -nachbereitung

1.1 Marktforschung

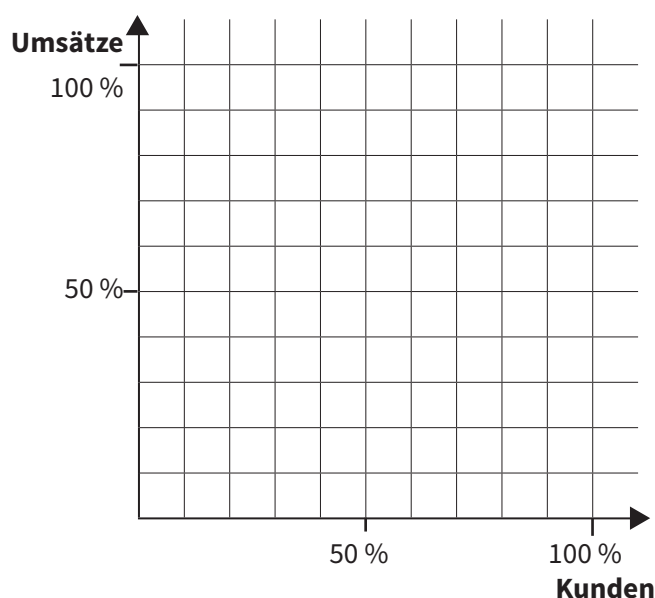
Janina Körner, Auszubildende zur Kauffrau für Büromanagement, durchläuft momentan die Marketingabteilung. Hier startet gerade das Projekt „Young Office“. Mit einer neuen Ausstattungsserie sollen insbesondere Startups angesprochen werden. Frau Körner soll bei den anstehenden Marktuntersuchungen mithelfen.

- Grenzen Sie die in diesem Zusammenhang in der Abteilung immer wieder fallenden Begriffe Marktforschung, Marktanalyse, Marktbeobachtung und Marktprognose voneinander ab.
- Nennen Sie **5** wichtige Informationen, die in diesem Zusammenhang eingeholt werden sollten.
- Die Office Experten überlegen, ob sie mit einem Teil der Aufgaben ein Marktforschungsinstitut beauftragen sollen. Nennen Sie **je 2** Vor- und Nachteile für die Fremdvergabe.
- Frau Körner wird mit der Auswertung bereits vorhandener Auftrags- und Umsatzstatistiken beauftragt. Wie nennt man diese Erhebungsform?
- Nennen Sie **3** Aufgaben der Projektleitung.

1.2 Auswertung von Kundendaten

Eine Auswertung der Umsätze der letzten Jahre hat ergeben, dass mit
15 % der Kunden 60 % des Umsatzes
30 % der Kunden 25 % des Umsatzes
55 % der Kunden 15 % des Umsatzes
gemacht werden.

- Wie nennt man solch eine Auswertung und was geht aus ihr hervor?
- Ergänzen Sie die nachstehende Grafik.



- Machen Sie einen begründeten Vorschlag, wie das Marketing mit den besonders wichtigen Kunden umgehen sollte.

1.3 Kundenorientierte Formulierungen

Schlagen Sie für die folgenden Aussagen gegenüber Kunden eine verbesserte, kundenorientierte Formulierung vor und geben Sie eine stichwortartige Begründung dafür an:

Aussage gegenüber Kunden	Kundenorientierter Verbesserungsvorschlag	Begründung/Inhalt der Aussage
„Dafür bin ich nicht zuständig.“	„Dafür verbinde ich Sie am besten mit meiner Kollegin, Frau Levin, die sich in diesem Bereich gut auskennt.“	Ich bin nicht der richtige Ansprechpartner, aber wir werden Ihr Problem lösen.
„Da haben Sie mich falsch verstanden.“		
„Ich glaube, man könnte ...“		
„Diese Woche läuft hier gar nichts mehr.“		
„Kann ich Ihnen nicht sagen. Unsere Computer streiken wieder mal.“		
„Ich habe nichts dagegen.“		
„Sie machen einen Denkfehler.“		
„Wir haben alles richtig gemacht.“		
„Da habe ich keine Ahnung.“		

1.12 Kundenzufriedenheitsanalyse

Die Geschäftsleitung möchte, dass die Zufriedenheit der Kunden mit den Office Experten zukünftig systematisch festgestellt wird. Es wird ein Projektteam zusammengestellt, welches dafür Vorschläge erarbeiten soll.

- Was verspricht sich die Geschäftsleitung von einer Kundenzufriedenheitsanalyse?
- Nennen Sie **3** verschiedene Möglichkeiten der Befragung und geben **jeweils einen** Vor- und einen Nachteil an.
- Das Projektteam überlegt, ob es sinnvoller ist, die Befragung mit offenen oder geschlossenen Fragen vorzunehmen. Erläutern Sie den grundsätzlichen Unterschied und formulieren Sie **jeweils 3** sinnvolle Fragen für die Kundenzufriedenheitsanalyse.

1.13 Fragetechniken

Erläutern Sie stichwortartig, was man unter den folgenden Fragetechniken versteht und formulieren Sie jeweils einen Fragesatz:

- offene Frage
- geschlossene Frage
- rhetorische Frage
- Entscheidungsfrage
- Kontrollfrage
- Suggestivfrage

1.14 Beschwerdemanagement

Neben der Analyse der Kundenzufriedenheit legt die Geschäftsleitung Wert auf ein effektives Beschwerdemanagement.

- Nennen Sie **4** Ziele, die die Geschäftsleitung damit verfolgt.
- Nennen und erläutern Sie stichwortartig die Teilaufgaben eines Beschwerdemanagementprozesses im Hinblick auf eine aktuelle Kundenbeschwerde.
- Nennen Sie **2** Vorteile, die sich die Geschäftsleitung von einem Gesprächsleitfaden verspricht, der den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden soll.

Fallbeschreibung für die Aufgaben 1.15.1 bis 1.15.9

Bei den Office Experten geht am 02.01.2025 eine Anfrage der Biotronic GmbH mit Sitz in Düsseldorf ein. Diese baut gerade ihre Zentrale aus und möchte 16 Büroräume für jeweils 1 bis 4 Mitarbeiter, einen Besprechungsraum mit 8 Plätzen und einen Konferenzraum für 25 Personen ausstatten. Die Office Experten werden aufgefordert, bis zum 01.02.2025 ein Angebot abzugeben. Eine genaue Aufstellung der erwarteten Einzelleistungen und Grundrisse des Gebäudes liegen vor. Der neue Trakt soll von den Mitarbeitern im September 2025 bezogen werden. Im Vertrieb wird überschlagsmäßig ein Auftragsvolumen zwischen 140.000 € und 150.000 € ermittelt, wovon ca. 50.000 € auf Sonderanfertigungen entfallen.

1.15.1 Projekt

Die Anfrage und der mögliche Auftrag sollen von einem Projektteam bearbeitet werden.

- a) Was versteht man unter einem Projekt?
- b) Nennen Sie mit stichwortartiger Begründung **3** Abteilungen, die im Team vertreten sein sollten.
- c) Nennen Sie **3** Regeln, um die möglichst reibungslose und vertrauensvolle Arbeit im Projektteam zu gewährleisten.

1.15.2 Phasen einer Auftragsabwicklung

Bringen Sie die folgenden acht Teilschritte einer Auftragsabwicklung in eine schlüssige Reihenfolge.

a) Angebotserstellung	☐
b) Vorkalkulation	☐
c) Rechnungserstellung	☐
d) Zahlungseingang	☐
e) Vertragsverhandlungen	☐
f) Versand der Auftragsbestätigung	☐
g) Anfrage eines Kunden	☐
h) Lieferung und Montage	☐

1.15.9 Gewährleistung – Garantie – Kulanz

Acht Wochen nach Bezug ihrer neuen Räumlichkeiten bemängelt die Biotronic GmbH folgende Sachverhalte und verlangt von den Office Experten unverzügliche Beseitigung:

- Die Stühle in den Konferenzräumen werden von vielen Nutzern als unbequem empfunden.
- Bei einer Präsentationswand hat sich trotz sachgemäßer Handhabung die Umrahmung gelöst.
- Bei einem vor etwas mehr als zwei Jahren gekauften Beamer funktioniert die Fernbedienung nicht mehr.
- Bei einem vor drei Jahren gekauften Schreibtischstuhl lässt sich die Rückenlehne nicht mehr verstellen. Dieses Produkt aus eigener Fertigung verkaufen die Office Experten mit einer Garantiezeit von 5 Jahren.

Grenzen Sie anhand dieser Beispiele die Begriffe Gewährleistung, Garantie und Kulanz voneinander ab und erklären Sie die Konsequenzen für die Office Experten.

1.16 Eigentumsvorbehalt

Auf den Rechnungen der Office Experten steht standardmäßig der Satz „Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der Office Experten GmbH“.

- Um welche Art des Eigentumsvorbehaltes handelt es sich dabei?
- Nennen Sie **eine weitere** Form des Eigentumsvorbehaltes und erklären Sie den Unterschied.

1.17 Lieferungs- und Zahlungsbedingungen

Für reine Liefergeschäfte ohne Montage sehen die AGB der Office Experten die Lieferungsbedingung „ab Lager“ vor.

- Was bedeutet diese Bedingung in Bezug auf die Versandkosten?
- Wie lautet die „gegenteilige“ Bedingung?
- Nennen und erläutern Sie **eine weitere** Lieferungsbedingung.
- Für die Lieferung von lagermäßigen Standardprodukten vereinbaren die Office Experten häufig „Zahlbar innerhalb von 8 Tagen unter Abzug von 3 % Skonto oder innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug“.

Für welche Aufträge und bei welchen Kunden ist diese Zahlungsbedingung nicht empfehlenswert? Begründen Sie kurz.

- Machen Sie einen begründeten Vorschlag für eine alternative Zahlungsbedingung, um die sich aus d) ergebenden Probleme zu vermeiden.

1.26 Rechnungsbestandteile

Überprüfen Sie den folgenden Rechnungsentwurf der Auszubildenden Nele Dix auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Nennen Sie **3** Punkte, die nicht korrekt sind.

Office Experten GmbH

Herstellung und Vertrieb von Büromöbeln und -zubehör

Office Experten GmbH, Leibnizstr. 14, 40764 Langenfeld

Stadt Wuppertal
Johannes-Rau-Platz 1
42275 Wuppertal

Telefon: 02173 612-0
Telefax: 02173 612-106
Mail: info@office-experten-gmbh.de
Web: www.office-experten-gmbh.de

Rechnung

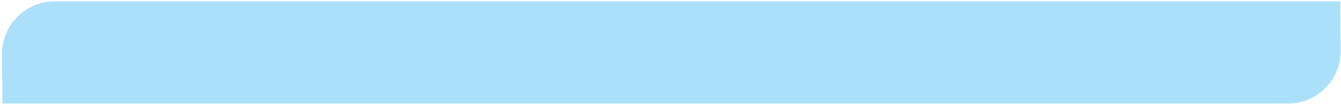
Für die am 04.06. erfolgte Lieferung erlauben wir uns in Rechnung zu stellen:

3 Schreibtischstühle „Relax-Professional“ à 829,00 €	2.487,00 €
– 5 % Rabatt	124,35 €
= Nettopreis	2.362,65 €
+ USt	165,39 €
= Bruttopreis	2.528,04 €

Zahlungsbedingungen:

Innerhalb von 8 Tagen unter Abzug von 3 % Skonto oder innerhalb von 30 Tagen.
Die gelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentum der
Office Experten GmbH.

Gesellschaftsrechtliche Angaben



2

Personalbezogene Aufgaben

2.1 Anpassung der Personalkapazität

Insbesondere die Abteilungen Fertigung und Montage der Office Experten unterliegen ständigen auftragsbedingten Schwankungen. Nennen Sie **je 3** Möglichkeiten, die Personalkapazitäten kurz- bzw. langfristig an schlechtere Auftragslagen anzupassen.

2.2 Personalbedarfsplanung – Altersstruktur

Die Deckung des notwendigen Personalbedarfs der Office Experten wurde in der Vergangenheit überwiegend sehr kurzfristig und situativ vorgenommen. Das führte immer wieder dazu, dass Arbeitsplätze längere Zeit unbesetzt blieben und damit wichtige Aufgaben nicht wahrgenommen werden konnten. Das möchte die Geschäftsleitung ändern und eine systematische Personalbedarfsplanung einführen. Als Erstes hat sie deswegen eine Altersstrukturanalyse der Belegschaft zum 1.1. des Jahres erstellt.

Abteilung	bis 25 Jahre	26 – 35 Jahre	36 – 45 Jahre	46 – 55 Jahre	56 Jahre und älter	Summe
Vertrieb	3	4	4	3	2	16
...	...	...	...	...	...	...
Rechnungswesen	0	1	1	1	0	3
...	...	...	...	...	...	...
Personal	0	0	0	0	3	3
...	...	...	...	...	...	...
Auszubildende	11	1	0	0	0	12
Summe	23	35	30	19	20	127

I Altersstruktur

Wie beurteilen Sie die Altersstruktur der

- Gesamtbelegschaft (Summenzeile)
- Rechnungswesenabteilung
- Personalabteilung

II Quantitative Personalbedarfsplanung

Die Vertriebsabteilung soll wegen der guten Entwicklung in der Branche bis Ende des Jahres auf 20 Mitarbeiter aufgestockt werden. Zum momentanen Zeitpunkt ist bereits bekannt, dass

- ein Mitarbeiter im Laufe des Jahres in Rente gehen wird
- eine Auszubildende nach Beendigung ihrer Ausbildung in den Vertrieb übernommen wird
- zwei Mitarbeiterinnen aus der Elternzeit zurückkehren werden
- ein als Elternzeitvertretung befristet eingestellter Mitarbeiter in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen wird
- eine als Elternzeitvertretung befristet eingestellte Mitarbeiterin ausscheiden wird
- ein Mitarbeiter als Assistent zur Geschäftsleitung wechseln wird
- ein Mitarbeiter als „sonstiger Abgang“ berücksichtigt werden soll.

Fortsetzung auf der nächsten Seite.

2.2 Personalbedarfsplanung – Altersstruktur

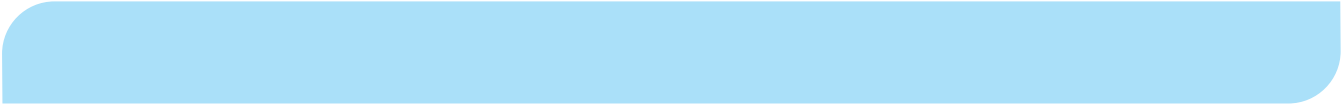
Fortsetzung

- a) Wie viele Mitarbeiter müssen darüber hinaus für den Vertrieb eingestellt werden?
- b) Erläutern Sie an diesem Beispiel die Begriffe
- Bruttobedarf
 - Nettobedarf
 - Neubedarf
 - Minderbedarf
 - Ersatzbedarf
 - Zusatzbedarf
- c) Nennen Sie wenigstens **2** Beispiele für einen „sonstigen Abgang“.

2.3 Interne oder externe Personalbeschaffung

Bei Gesprächen zwischen dem Betriebsrat und der Geschäftsleitung über die Personalplanung stellt sich heraus, dass die Vorstellungen darüber, ob frei werdende Stellen intern oder extern besetzt werden sollen, sehr auseinandergehen.

- a) Handelt es sich bei Fragen zur Personalplanung um ein Mitwirkungs- oder ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrates?
- b) Der Betriebsrat möchte, dass frei werdende Plätze zukünftig zunächst intern ausgeschrieben werden. Welchen Zweck verfolgt er damit?
- c) Die Geschäftsleitung will sich darauf nicht einlassen. Muss der Betriebsrat sich das gefallen lassen?
- d) Nennen Sie **3** Argumente, die für eine interne Personalbeschaffung sprechen und **3** Argumente für eine externe Personalbeschaffung.
- e) Die Geschäftsleitung überlegt, in der Produktion verstärkt auf Zeitarbeitskräfte zurückzugreifen. Nennen Sie **je 3** Vor- und Nachteile der Einschaltung von Zeitarbeitsfirmen.



3

Kaufmännische Steuerung

Hinweis zu Kontierungsaufgaben

Verwenden Sie den Kontenplan der Office Experten GmbH auf Seite 9 und 10.

3.1 Organisation der Buchführung

Die Auszubildende Jennifer Mey war bisher davon ausgegangen, dass es nur eine Buchhaltung gibt. Jetzt ist plötzlich von Nebenbuchhaltungen, verschiedenen Kontenplänen etc. die Rede.

- Erläutern Sie den Unterschied zwischen einem Kontenrahmen und einem Kontenplan.
- Erläutern Sie den Unterschied zwischen Grund- und Hauptbuch.
- Nennen Sie **2** Nebenbuchhaltungen und erläutern Sie diese stichwortartig.
- Nennen Sie **3** Belege, die Grundlage von Buchungen sein können.

3.2 Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung

Die Auszubildende Jennifer Mey wird vom Rechnungswesenleiter Herrn Zweig immer wieder darauf hingewiesen, wie wichtig die Einhaltung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ist.

- Nennen Sie eine Quelle dieser Grundsätze.
- Nennen und erläutern Sie stichwortartig **3** Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung.
- Welchen Sinn haben diese Grundsätze?
- Nennen Sie ein Gesetz, in dem die Buchführungspflicht grundsätzlich geregelt ist und beschreiben Sie die Regelung stichwortartig.

3.3 Bestands- und Erfolgskonten

Entscheiden Sie durch Ankreuzen, um welche Art von Konto es sich jeweils handelt.

	Aktiv-konto	Passiv-konto	Aufwands-konto	Ertrags-konto	Nichts zu-treffend
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen					
Vorsteuer					
Kraftfahrzeugsteuer					
Schlussbilanzkonto					
Büromaschinen, Kommunikationsanlagen					
Nebenerlöse aus Vermietung und Verpachtung					
Sonstige betriebliche Steuern					
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen					
Erlösberichtigungen					
Zinserträge					
Langfristige Bankverbindlichkeiten – Darlehen					
Umsatzsteuer					
Gewinn- und Verlustkonto					

3.8 Kontierung von Kontoauszügen

Folgender Kontoauszug liegt Ihnen vor:

Kontoauszug – Postbank					
IBAN	DE58 3701 0050 0704 1945 02		Kontoinhaber	Auszug Nr.	Saldo vortrag
BIC	PBNKDEFFXXX		Office Experten GmbH	20	(+) 41.619,13
Buchungstag	Wertstellung	Umsatzart	Buchungsdetails	Betrag in €	Saldo in €
(1) 14.05.	14.05.	Lastschrift	Zentralkasse des Bundes – Kfz-Steuer ME-OE 416	(-) 120,00	(+) 41.499,13
(2) 15.05.	15.05.	Lastschrift	Wupperstrom – Abschlagszahlung Strom Mai 2019	(-) 1.699,32	(+) 39.799,81
(3) 15.05.	15.05.	Gutschrift	Stadt Wuppertal – Rechnung vom 10.04. abzgl. 2 % Skonto	(+) 3.032,12	(+) 42.831,93
(4) 15.05.	15.05.	Überweisung	Röhr Maschinen GmbH, Rechnung vom 07.05. über Bandsäge abzgl. 3 % Skonto	(-) 15.929,34	(5)
...	...	...	...	...	...

a) Kontieren Sie die Buchung (1) aus dem Kontoauszug.

Soll	Haben

b) Kontieren Sie die Buchung (2) aus dem Kontoauszug.

Soll	Haben

c) Wie viel Euro beträgt die Steuer in Buchung (2)?

d) Kontieren Sie die Buchung (3) aus dem Kontoauszug. Die Rechnung betrifft die Lieferung von 2 Stehpulten.

Soll	Haben

e) Wie hoch war der ursprüngliche Nettorechnungsbetrag aus Buchung (3)?

f) Kontieren Sie die Buchung (4) aus dem Kontoauszug. Die Rechnung betrifft die Lieferung einer Bandsäge.

Soll	Haben

g) Wie hoch war der Steuerbetrag aus der ursprünglichen Rechnung (4)?

h) Ergänzen Sie den fehlenden Betrag an der Position (5).

3.14 Kalkulation und Verkauf von Handelswaren

Die Hochschule für Ökonomie möchte sieben Hörsäle mit neuen Visualizern ausstatten. Den Office Experten liegt ein Angebot der Firma BüroTec aus Hamburg vor, die einen Visualizer DL 4.0 für 357,00 € netto anbietet.

a) Kalkulieren Sie den Listenverkaufspreis pro Visualizer unter Beachtung nachstehender Angaben:

- Handelswarengemeinkostenzuschlag 25 %
- Kundenskonto 3 %
- Bezugskosten pauschal 5 € pro Visualizer
- Liefererrabatt 9 %
- Liefererskonto 2 %
- Kundenrabatt 10 %
- Gewinn 9 %

Runden Sie alle €-Zwischenwerte kaufmännisch auf zwei Stellen.

b) Wie groß ist der Kalkulationszuschlag?

c) Wie groß ist die Handelsspanne?

d) Wie groß ist der Kalkulationsfaktor?

e) Verbuchen Sie die nachstehende Rechnung, die die Office Experten der Hochschule nach der Lieferung der Visualizer schicken.

Soll	Haben

7 Visualizer DL 4.0 à 500,00 €	3.500,00 €
– 10 % Großkundenrabatt	350,00 €

= Nettopreis	3.150,00 €
+ 19 % USt	598,50 €

= Bruttopreis	3.748,50 €

Zahlungsbedingungen:
Innerhalb von 8 Tagen unter Abzug von 3 % Skonto oder
innerhalb von 30 Tagen. Die gelieferte Ware bleibt bis zur voll-
ständigen Bezahlung Eigentum der Office Experten GmbH.

f) Einem der Visualizer liegt ein defektes Anschlusskabel bei, welches vom Kunden ersetzt wird. Dafür erhält er eine pauschale Gutschrift in Höhe von 20,00 € netto. Verbuchen Sie die Gutschrift.

Soll	Haben

4

Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur

4.1 Ziele des Betriebes

Folgende **Ziele** eines Betriebes werden unterschieden:

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1. Sachliche Ziele | 3. Ökologische Ziele |
| 2. Ökonomische Ziele | 4. Soziale Ziele |

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Ziele in die Kästchen hinter den Beispielen eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Beispiele

- | | |
|--|----------------------|
| a) Zukünftig soll verstärkt auf die Verwendung von recycelten Stoffen geachtet werden. Deren Anteil soll in den nächsten fünf Jahren auf 30 % ansteigen. | <input type="text"/> |
| b) Durch gezielte innerbetriebliche Fortbildung sollen den Mitarbeitern Aufstiegschancen eröffnet und die Zufriedenheit gesteigert werden. | <input type="text"/> |
| c) Durch flexible Arbeitszeitmodelle sollen den Mitarbeitern mehr eigene Gestaltungsmöglichkeiten gegeben werden. | <input type="text"/> |
| d) Durch die Beschränkung auf wenige Zulieferer bei den Materialien sollen die Konditionen verbessert werden. | <input type="text"/> |
| e) In den kommenden Jahren soll ein besonderer Fokus auf die Ausweitung der Auslandsmärkte gelegt werden. | <input type="text"/> |
| f) Die Eigenkapitalrentabilität soll durch die neuen Auslandskunden langfristig verdoppelt werden. | <input type="text"/> |

4.2 Zielbeziehungen

Folgende **Beziehungen** können zwischen den Zielen eines Unternehmens bestehen:

- | | | |
|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 1. Komplementäre Ziele | 2. Konkurrierende Ziele | 3. Indifferente Ziele |
|------------------------|-------------------------|-----------------------|

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Zielbeziehungen in die Kästchen hinter den Beispielen eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Beispiele

- | | |
|---|----------------------|
| a) Ziel 1: Die Kosten sollen im folgenden Jahr um 7 % gesenkt werden.
Ziel 2: Die Gesamtkapitalrentabilität soll um 2 % erhöht werden. | <input type="text"/> |
| b) Ziel 1: Die Ausschussquote soll auf 3 % abgesenkt werden.
Ziel 2: Der Jahresabschluss soll zukünftig bereits Ende Januar fertiggestellt sein. | <input type="text"/> |
| c) Ziel 1: Der durchschnittliche Lagerbestand bei den Waren soll um 20 % gesenkt werden.
Ziel 2: Die Lieferfähigkeit soll um 10 % erhöht werden. | <input type="text"/> |
| d) Ziel 1: Erhöhung der Kundenzufriedenheit auf 90 %.
Ziel 2: Absenkung der Rückläuferquote auf 5 %. | <input type="text"/> |

4.3 Betriebswirtschaftliche Funktionen

Bei den Office Experten werden die folgenden betriebswirtschaftlichen Funktionen wahrgenommen:

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. Absatz | 4. Finanzierung |
| 2. Beschaffung | 5. Produktion |
| 3. Leitung | |

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Funktionen in die Kästchen hinter den Einzelaufgaben eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Einzelaufgaben

- | | |
|---|----------------------|
| a) Der Lieferant von Aluminiumprofilen für die Regalsysteme wird in Lieferungsverzug gesetzt. | <input type="text"/> |
| b) Die Schreibtischstühle werden vor dem Versand auf ihre Funktionsfähigkeit überprüft. | <input type="text"/> |
| c) Der Bedarf an Buchenholz für die nächsten drei Monate wird disponiert. | <input type="text"/> |
| d) Aktualisierung der Verkaufspreise im Internetshop. | <input type="text"/> |
| e) Bezahlung der fälligen Lieferantenverbindlichkeiten. | <input type="text"/> |
| f) Testen einer neuen Hydraulik für Schreibtischstühle. | <input type="text"/> |
| g) Entscheidung über die Schaffung einer Stabsstelle für Rechtsfragen wird getroffen. | <input type="text"/> |

4.4 Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren

Bei den Office Experten kommen die verschiedenen betriebswirtschaftlichen Produktionsfaktoren zum Einsatz:

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1. Betriebsmittel | 3. Ausführende Arbeit |
| 2. Werkstoffe | 4. Dispositive Arbeit |

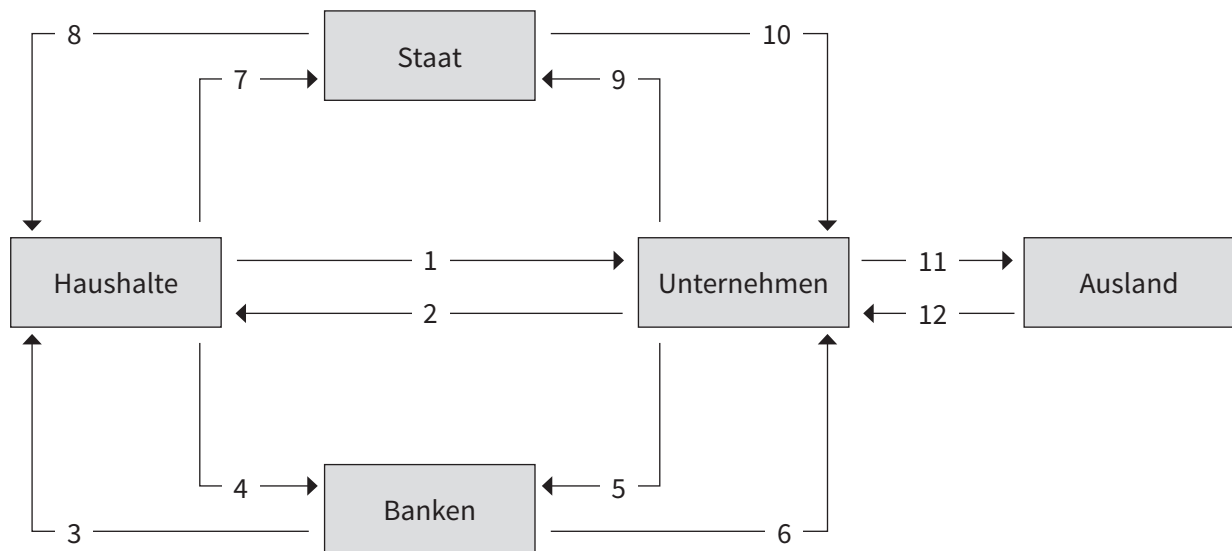
Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Produktionsfaktoren in die Kästchen hinter den Beispielen eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Beispiele

- | | |
|---|----------------------|
| a) Geschäftsführerin Jasmin Hauser | <input type="text"/> |
| b) Aluminiumprofile und Schrauben | <input type="text"/> |
| c) Prokurist Alexandrakis Mostakis | <input type="text"/> |
| d) Transporter für die Warenauslieferung | <input type="text"/> |
| e) Möbelschreiner Mats Ferner | <input type="text"/> |
| f) Betriebsgrundstück mit Fertigungshalle | <input type="text"/> |

4.5 Erweiterter Wirtschaftskreislauf

Folgender erweiterter Wirtschaftskreislauf (5-Sektoren-Modell) ist gegeben:



Ordnen Sie die Beziehungspfeile zwischen den Sektoren der vorstehenden Skizze folgenden möglichen Geldströmen zu. Tragen Sie die Ziffer des jeweiligen Beziehungspfeils in die Kästchen hinter dem Geldstrom ein. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

Geldströme

- | | |
|--|----------------------|
| a) Eine Auszubildende lädt eine kostenpflichtige App auf ihr Smartphone. | <input type="text"/> |
| b) Der Staat unterstützt die Fassadendämmung eines Einfamilienhauses. | <input type="text"/> |
| c) Der Bund bezahlt die Sanierung einer maroden Autobahnbrücke. | <input type="text"/> |
| d) Ein schwedischer Geschäftsreisender bezahlt seine Hotelrechnung in Köln. | <input type="text"/> |
| e) Ein Angestellter tilgt den Kredit für den Kauf seines Privatwagens. | <input type="text"/> |
| f) Aufnahme eines Darlehens für eine Betriebserweiterung. | <input type="text"/> |
| g) Bezahlung des bezogenen Rohöls an den norwegischen Lieferanten. | <input type="text"/> |
| h) Zinszahlung für einen der Firma eingeräumten Überziehungskredit. | <input type="text"/> |
| i) Ein Mitarbeiter bekommt eine Erfolgsbeteiligung von seinem Arbeitgeber. | <input type="text"/> |
| j) Die Geschäftsführerin einer GmbH überweist ihre Einkommensteuernachzahlung. | <input type="text"/> |
| k) Der Unternehmer überweist die Umsatzsteuerzahllast. | <input type="text"/> |
| l) Zahlung von Tagesgeldzinsen an einen Privatkunden. | <input type="text"/> |

4.6 Unternehmensformen

Von seiner Ausbilderin Hendrike Metzger erfährt der Auszubildende Lukas Schlitt, dass die Office Experten vor einigen Jahren von einer Kommanditgesellschaft in eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung umgewandelt wurden. Dabei kommen sie auf die grundlegende Unterscheidung der Unternehmensformen in

1. Personengesellschaften und
2. Kapitalgesellschaften

zu sprechen.

Teil I

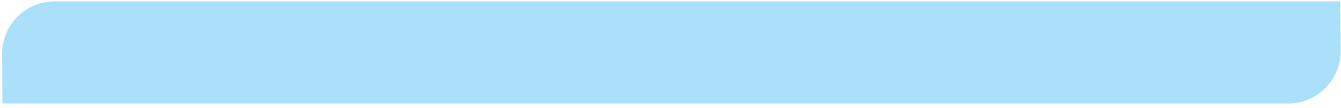
Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffer der jeweils zutreffenden Unternehmensform in die Kästchen hinter den Rechtsformen eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Offene Handelsgesellschaft	☐
b) Kommanditgesellschaft	☐
c) Aktiengesellschaft	☐
d) GmbH & Co. KG	☐
e) Gesellschaft mit beschränkter Haftung	☐
f) Gesellschaft bürgerlichen Rechtes	☐
g) Unternehmergesellschaft	☐
h) Eingetragener Kaufmann	☐

Teil II

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffer der jeweils zutreffenden Unternehmensform in die Kästchen hinter den Kennzeichnungen und Umschreibungen eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Der Gewinn unterliegt der Einkommensteuerpflicht der Gesellschafter.	☐
b) Die Geschäftsführer sind Angestellte des Unternehmens.	☐
c) Es handelt sich um eine juristische Person.	☐
d) Mindestens ein Gesellschafter haftet mit seinem gesamten Privatvermögen.	☐
e) Die Eintragung erfolgt in der Abteilung des B des Handelsregisters.	☐



5

Produkt- und Dienstleistungsangebot

5.1 Sektoren

In der Volkswirtschaftslehre wird die Wirtschaft meist in drei Bereiche, die Sektoren genannt werden, aufgeteilt.

1. Primärer Sektor
2. Sekundärer Sektor
3. Tertiärer Sektor

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der richtigen Sektoren in die Kästchen hinter den entsprechenden Unternehmen eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Bank	
b) Unternehmensberater	
c) Büromöbelhersteller	
d) Übersetzungsbüro	
e) Automobilhersteller	
f) Braunkohlebergbaubetrieb	
g) Getreidebauer	
h) Fußballverein der 1. Bundesliga	
i) Kino	
j) Kiosk	

5.2 Wirtschaftszweige

Das Statistische Bundesamt unterscheidet folgende (hier teilweise zusammengefasste) Wirtschaftszweige.

1. Land- und Forstwirtschaft, Bergbau, Energiewirtschaft
2. Verarbeitende Industrie und Handwerk
3. Handel
4. Verkehrswirtschaft
5. Informations- und Kommunikationswirtschaft
6. Finanz- und Versicherungswirtschaft
7. Sonstige Dienstleistungsbetriebe

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der richtigen Wirtschaftszweige in die Kästchen hinter der entsprechenden Art der Leistungserstellung eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Rohstoffbe- und verarbeitung	☐
b) Beratung eines Unternehmens, Erbringung von sozialen Diensten, Weiterbildung	☐
c) Sammlung und Verteilung von Wirtschaftsgütern	☐
d) Erstellung und Vertrieb von Informations- und Kulturangeboten	☐
e) Rohstoff- und Energiegewinnung	☐
f) Abwicklung des Zahlungs- und Kreditverkehrs sowie Risikoübernahme durch Versicherungen	☐
g) Beförderung von Personen und Wirtschaftsgütern	☐

5.7 Konjunkturphasen – Begriffe

Kennzeichnen Sie die folgenden Gleichsetzungen

mit einer **1** wenn die Aussage **richtig** und

mit einer **2** wenn die Aussage **falsch** ist.

Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Aufschwung = Boom

b) Rezession = Abschwung

c) Tiefstand = Depression

d) Hochkonjunktur = Expansion

e) Expansion = Boom

5.8 Konjunktur und Konjunkturindikatoren

Im Konjunkturzyklus werden die Phasen

1. Expansion

2. Boom

3. Rezession

4. Depression

unterschieden.

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der jeweiligen Konjunkturphase in die Kästchen hinter den entsprechenden Konjunkturindikatoren eintragen. Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Vollausslastung der Kapazitäten

b) Abnehmende Beschäftigung

c) Steigende Investitionen in Fertigungsmaschinen

d) Relativ hohes Zinsniveau

e) Abnehmende Sparneigung

f) Hohe Lagerbestände an Erzeugnissen aufgrund fehlender Nachfrage

g) Zunehmende Auftragsbestände

5.9 Konjunkturindikatoren

Kennzeichnen Sie die folgenden Begriffe

mit einer **1** wenn es sich um einen **Frühindikator** und

mit einer **2** wenn es sich um einen **Spätindikator** für die konjunkturelle Entwicklung handelt.

Übertragen Sie anschließend die Kennziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen.

a) Geschäftsklimaindex für Deutschland

b) Arbeitslosenquote

c) Gewinnerwartungen

d) Auftragseingänge

e) Körperschaftssteuereinnahmen des Staates

f) Konsumklimaindex

g) Aktienkurse

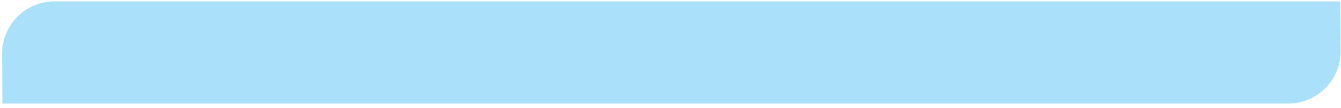
h) Bruttoinlandsprodukt eines Jahres

5.10 Magisches Viereck

Die Bundesregierung hat nach § 1 des Gesetzes zur Förderung der Stabilität und des Wachstums der Wirtschaft bei ihrer Wirtschafts- und Finanzpolitik „... die Erfordernisse des gesamtwirtschaftlichen Gleichgewichts zu beachten“.

Welche **2** der folgenden Ziele gehören **nicht** dazu?

1. Gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung
2. Stabilität des Preisniveaus
3. Ökologisches Gleichgewicht
4. Hoher Beschäftigungsstand
5. Außenwirtschaftliches Gleichgewicht
6. Angemessenes Wirtschaftswachstum



Thomas Kurz

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

**Kundenbeziehungsprozesse
Wirtschafts- und Sozialkunde**

Prüfungstrainer Abschlussprüfung
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Lösungsteil

Bestell-Nr. 2302

u-form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

1.1 Marktforschung

a)

Bei einer **Marktanalyse** handelt es sich um eine *Zeitpunkt*betrachtung, bei der z. B. die momentane Kundenstruktur untersucht wird. Eine **Marktbeobachtung** erfolgt über einen längeren *Zeitraum*, um z. B. Entwicklungen und Veränderungen im Käuferverhalten zu erkennen. Aufgrund dieser Untersuchungsergebnisse wird dann eine **Marktprognose**, also eine Vorhersage über das zukünftige Marktgeschehen gemacht.

Marktanalyse, Marktbeobachtung und Marktprognose sind die Instrumente der **Marktforschung**.

b)

- Welche Konkurrenzprodukte gibt es?
- Wie ist die Preispolitik der Mitbewerber?
- Welche Trends sind zu berücksichtigen?
- Wie groß ist der Markt?
- Welchen Marktanteil werden die Office Experten voraussichtlich haben?
- Welche Zielgruppen sollen angesprochen werden?
- Wie groß ist die Kaufkraft der Zielgruppen?
- Was sind die Kundenbedürfnisse?

c)

Vorteile:

- Institute beschäftigen Fachleute, die auf Erhebung und Auswertung von Daten spezialisiert sind
- Es muss kein eigenes Personal freigestellt werden
- Vermeidung von Betriebsblindheit
- Evtl. schnellere Informationsbereitstellung

Nachteile:

- Fehlende Branchenkenntnisse (Markt für Büroeinrichtungen) in dem Institut
- Die Auftragsvergabe führt zu hohen Kosten
- Evtl. geringerer Know-how-Aufbau bei den Office Experten, da die Ergebnisse einfach übernommen werden
- Abhängigkeit vom Institut
- Weitergabe von Betriebsgeheimnissen

d)

Es handelt sich um eine **Sekundärerhebung** oder Sekundärforschung. Es können – wie hier – vorhandene betriebsinterne Umsatz- oder Absatzstatistiken, aber auch betriebsexterne Quellen wie z. B. statistische Jahrbücher sein. Bei einer Primärerhebung oder Primärforschung werden dagegen noch nicht vorhandene Daten, z. B. durch Befragungen oder Beobachtungen, erhoben.

Fortsetzung auf der nächsten Seite.

1.1 Marktforschung

Fortsetzung

e)

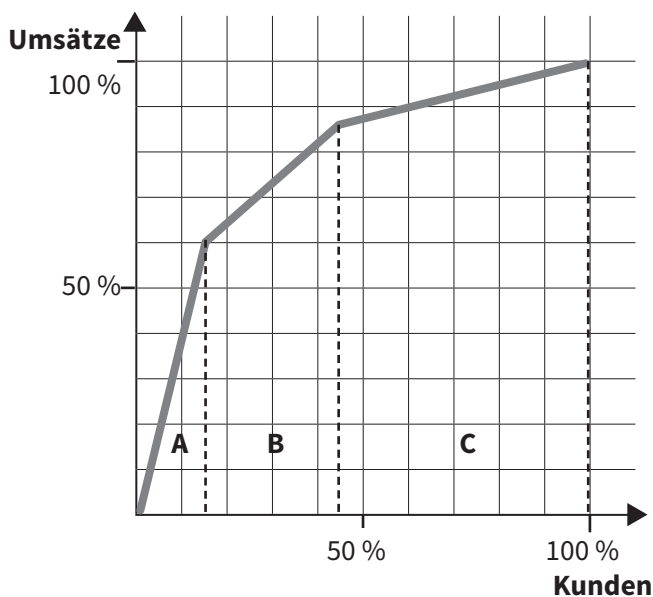
- Projektziel mit der Geschäftsleitung vereinbaren
- Projektteam zusammenstellen
- Projektziel mit den Teammitgliedern besprechen
- Teilaufgaben festlegen und an die Teammitglieder verteilen
- Teamtreffen planen und moderieren
- Überwachung des Projektfortschrittes
- Entscheidungen vorbereiten und mit der Geschäftsleitung abstimmen

1.2 Auswertung von Kundendaten

a)

Es handelt sich um eine **ABC-Analyse** aus der hervorgeht, dass mit wenigen A-Kunden ein sehr hoher Anteil und mit vielen C-Kunden ein nur sehr geringer Anteil am Gesamtumsatz erzielt wird.

b)



In der grafischen Darstellung der ABC-Analyse erkennt man, dass mit den 15 % der A-Kunden 60 % des Umsatzes, mit insgesamt 45 % A- und B-Kunden zusammen 85 % des Umsatzes und mit allen Kunden 100 % des Umsatzes gemacht werden. Es werden also immer summierte Werte dargestellt.

c)

Da diese Kunden für die Office Experten von besonderer Bedeutung sind, sollten sie besonders gut gepflegt werden, z. B. durch

- Regelmäßige Vertreterbesuche
- Besonders schnelle Angebotserstellungen
- Kulante Reklamationsbearbeitungen
- Einladungen zu Kundenevents

2.1 Anpassung der Personalkapazität

Kurzfristige Anpassungsmaßnahmen	Langfristige Anpassungsmaßnahmen
Abbau von Überstunden	Vorzeitiger Ruhestand
Kurzarbeit	Entlassungen
Abbau von Leiharbeitern	Aufhebungsverträge
Abbau von Urlaubstagen	Nichtersetzen natürlicher Fluktuation
Verringerung der Fremdvergabe von Aufträgen	Auslaufenlassen befristeter Arbeitsverträge

2.2 Personalbedarfsplanung – Altersstruktur

I Altersstruktur

a)

Die Altersstruktur der Gesamtbelegschaft ist zufriedenstellend, da alle Altersgruppen gut vertreten sind und genügend jüngere Mitarbeiter zum Nachrücken für ausscheidendes oder in Führungsaufgaben wechselndes Personal bereitstehen. Die Gruppe „56 und älter“ ist dabei vielleicht etwas zu stark vertreten und sollte, bezogen auf die Abteilungen, näher betrachtet werden. Siehe auch Antwort zu c).

b)

Im Rechnungswesen liegt eine gute Verteilung auf die Altersklassen vor, was insbesondere im Hinblick auf Erfahrung und Nachfolgeregelungen wichtig ist.

c)

In der Personalabteilung sitzen ausschließlich Mitarbeiter in der ältesten Gruppe. Damit besteht eine erhöhte Gefahr, dass in näherer Zukunft alle Mitarbeiter ausscheiden und damit wichtiges Wissen und Erfahrungspotenzial verloren geht. Hier sollte dringend für jungen Nachwuchs gesorgt werden.

Fortsetzung auf der nächsten Seite.

2.2 Personalbedarfsplanung – Altersstruktur

Fortsetzung

II Quantitative Personalbedarfsplanung

a)

	Bruttobedarf	20
–	Istbestand	16
+	Abgang wg. Rente	1
+	Abgang wg. Befristung*	2
+	Abgang wg. Versetzung	1
+	sonstiger Abgang	1
–	Übernahme von Auszubildenden	1
–	Rückkehr aus Elternzeit	2
–	Übernahme befristet Beschäftigter*	1
=	Nettobedarf	5

*Der als Elternzeitvertretung befristet eingestellte Mitarbeiter, der in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen wird, taucht in der obigen Darstellung zweimal auf – einmal beim Abgang wg. Befristung und einmal bei der Übernahme befristet Beschäftigter. Die Positionen heben sich also gegenseitig auf.

b)

Bruttobedarf ist der geplante Bestand von 20 Mitarbeitern am Jahresende.

Nettobedarf ist die Anzahl Mitarbeiter, die neu eingestellt oder entlassen werden müssen, um den Bruttobedarf zu erreichen. Hier also 5.

Neubedarf ist der über den bisherigen Bestand hinausgehende Personalbedarf wegen Kapazitätserweiterungen, Arbeitszeitverkürzungen usw. Hier also 4.

Von **Minderbedarf** oder Personalabbau spricht man, wenn der Istbestand größer als der Bruttobedarf ist.

Ersatzbedarf ist der Bedarf, der dadurch verursacht wird, dass Mitarbeiter z. B. durch Kündigung, Pensionierung oder Tod ausscheiden und ersetzt werden müssen.

Zusatzbedarf ist der Bedarf, der kurzfristig durch saisonale Schwankungen entsteht.

c)

- Tod
- Kündigung durch den Mitarbeiter
- Kündigung durch die Firma
- Berufsunfähigkeit
- Umstellung auf Teilzeit
- Sabbatjahr