

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.

Direkt auf

facebook.com/pruefungsscheck

fragen, diskutieren, stöbern und weiteres Wichtige und Wissenswerte rund um Ausbildung erfahren

oder einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Bitte beachten:

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

Titelbild

© Julia Tim – Fotolia.com

COPYRIGHT

U-Form Verlag · Hermann Ullrich GmbH & Co. KG

Cronenberger Straße 58 · 42651 Solingen

Telefon 0212 22207-0 · Telefax 0212 2220763

Internet: www.u-form.de · E-Mail: uform@u-form.de

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

1. Auflage 2018 · ISBN 978-3-95532-302-8

Dieser Prüfungstrainer enthält Aufgaben mit erläuterten Lösungen zur Vorbereitung auf die Prüfungsbereiche

- **Kundenbeziehungsprozesse**
und
- **Wirtschafts- und Sozialkunde**

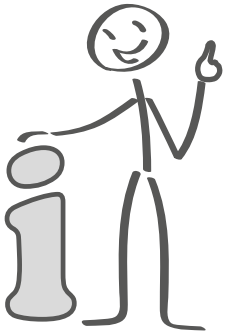
der schriftlichen Abschlussprüfung des Ausbildungsberufes Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement (nach der Ausbildungsverordnung vom 11. Dezember 2013 und dem aktuell gültigen Prüfungskatalog der AkA).

Für diesen Ausbildungsberuf gelten bundeseinheitliche Prüfungen, d. h. für Prüflinge aus ganz Deutschland (mit Ausnahme von Baden-Württemberg) gelten die gleichen Vorgaben.

Der Prüfungstrainer umfasst einen:

- **Aufgabenteil**
- **Lösungs- und Erläuterungsteil**
- **Lösungsbogen** (zum Eintragen der Lösungen der gebundenen Aufgaben)

Autor und Verlag wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Prüfung!



ACHTUNG!

Sollte es für diesen Prüfungstrainer Aktualisierungen oder Änderungen geben, können Sie diese unter

www.u-form.de/addons/2302-1.pdf

herunterladen. Ist die Seite nicht verfügbar, so sind keine Änderungen eingestellt!

	Seite
Wie sieht die schriftliche Abschlussprüfung aus?	6
Die Aufgabentypen (offen und programmiert).....	7
Musterunternehmen Office Experten GmbH	8
Lösungsbogen zum Heraustrennen	zwischen 8 und 9
Kontenplan der Office Experten GmbH	9
 Kundenbeziehungsprozesse	
1 Kundenorientierte Auftragsabwicklung	11
1.1 Kundenbeziehungen und Kommunikation	13
1.2 Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	19
2 Personalbezogene Aufgaben	35
3 Kaufmännische Steuerung	61
 Wirtschafts- und Sozialkunde	
4 Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur	83
5 Produkt- und Dienstleistungsangebot	105
6 Berufsbildung	117
7 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit.....	133
8 Umweltschutz.....	139



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.

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

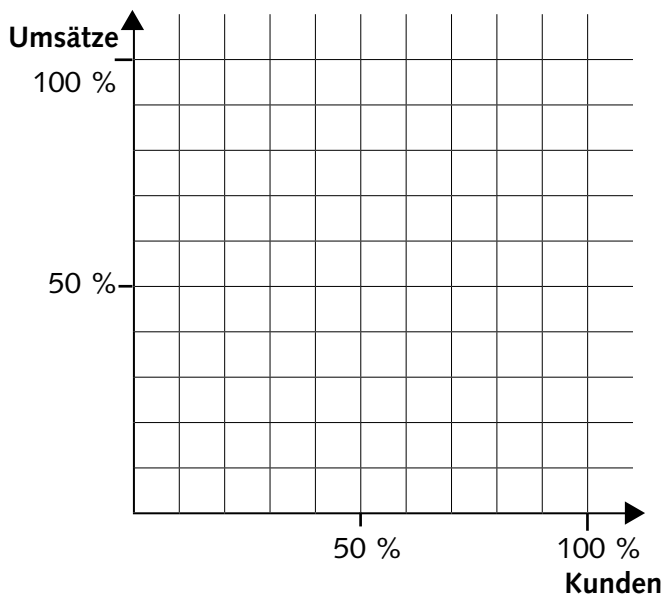
1.2 Auswertung von Kundendaten

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.

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



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

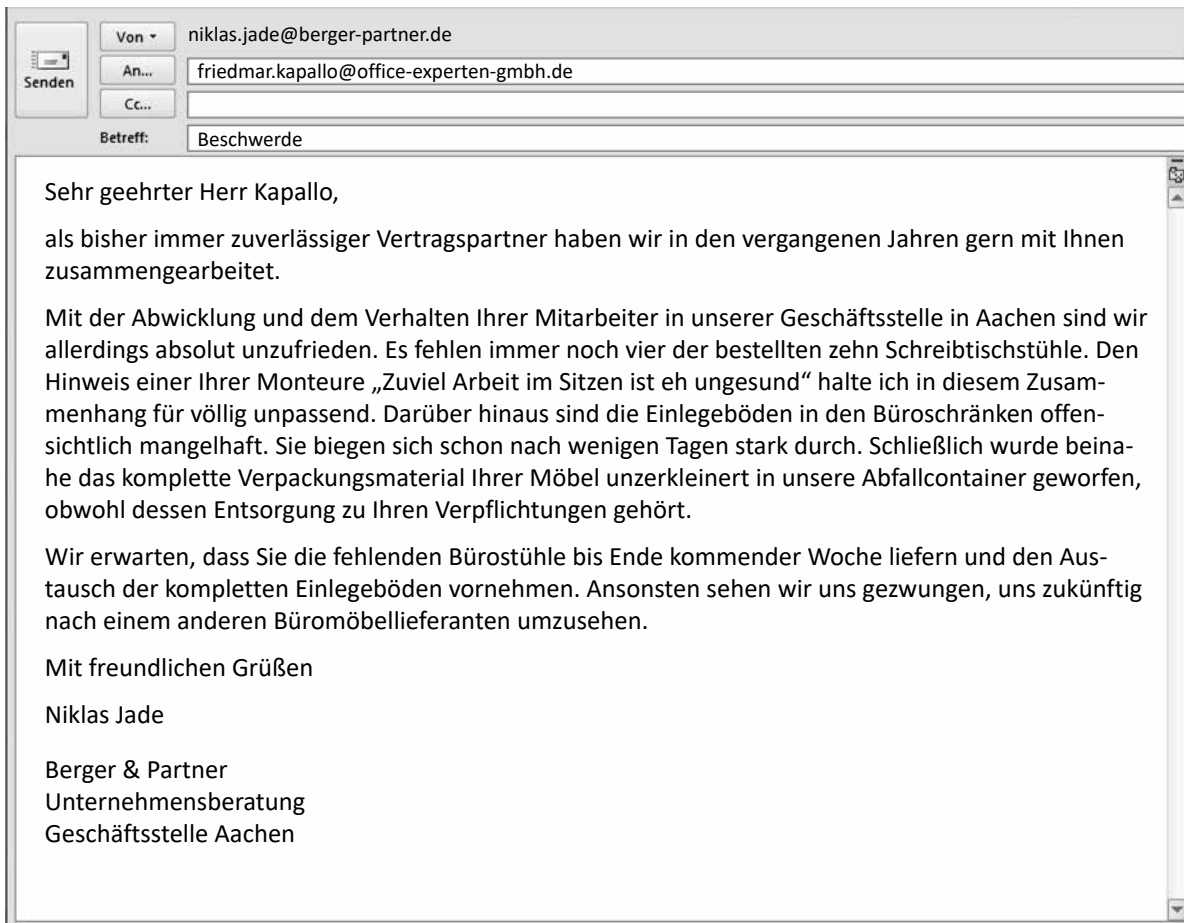
1.3 Kundenorientierte Formulierungen

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

1.4 4-Ohren-Modell

Herr Friedmar Kapallo, Mitarbeiter in der Großkundenbetreuung der Office Experten GmbH, erhält die folgende E-Mail des Kunden Berger & Partner. Berger & Partner hat vor wenigen Wochen die fünfte neue Geschäftsstelle eröffnet und wurde – wie schon für die vier anderen Geschäftsstellen davor – von Office Experten mit der kompletten Büroausstattung beliefert.



a) Ordnen Sie jeweils eine Aussage der E-Mail den Ebenen des 4-Ohren-Modelles zu.

Ebenen	Aussagen
Sachinhalt	
Selbstoffenbarung	
Beziehung	
Appell	

b) Herr Kapallo möchte Herrn Jade noch am gleichen Tag anrufen, um den Sachverhalt zu klären und das Vertrauensverhältnis wiederherzustellen. Mit welchen Sätzen könnte er das evtl. erreichen?

1.17 Verjährung

Anfang Dezember 2017 beauftragt der Rechnungswesenleiter Matthias Zwerg seine Mitarbeiterin Nadja Lopez mit der Zusammenstellung aller Forderungen, die seit mehr als drei Jahren offen sind.

- a) Erläutern Sie den vermutlichen Hintergrund dieser Aufforderung.
- b) Was versteht man unter Verjährung?
- c) Unterscheiden Sie Hemmung und Neubeginn der Verjährung.
- d) Ordnen Sie die folgenden Ansprüche den Verjährungsfristen zu.

	2 Jahre	3 Jahre	10 Jahre	30 Jahre
Herausgabe von Eigentum				
Forderungen von Privatleuten				
Vollstreckbare Ansprüche				
Mängelrügen aus Kaufverträgen				
Ansprüche auf Übertragung des Eigentums an einem Grundstück				

- e) Ordnen Sie den folgenden Handlungen ihre Auswirkung auf den Lauf der Verjährung zu.

	Hemmung der Verjährung	Neubeginn der Verjährung	Keine Änderung der Verjährung
Mahnung per Einschreiben mit Rückschein			
Schuldner leistet eine Abschlagszahlung			
Zustellung eines Mahnbescheides			
Stundungsgesuch des Schuldners			
Erhebung einer Klage			

1.25 Rechnungsbestandteile

Überprüfen Sie den folgenden Rechnungsentwurf der Auszubildenden Nele Dix auf Vollständigkeit und Richtigkeit. Nennen Sie **drei** 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

2.4 Stellenanzeige

Die Office Experten suchen für Entwurf und Planung von Möbeln und Einrichtungen zum frühestmöglichen Zeitpunkt einen Mitarbeiter für 30,75 Stunden in der Woche. In der Personalabteilung wurde ein erster Entwurf einer Stellenanzeige erarbeitet. Diese soll in Kürze in die Unternehmenswebseite eingebunden werden und auf einer Jobbörse im Internet erscheinen.

Zeigen Sie **zwei** Fehler in dem Entwurf auf.

Die Office Experten GmbH mit Sitz in Langenfeld steht seit über 25 Jahren für Kompetenz in Herstellung und Vertrieb von Büromöbeln und Bürozubehör sowie die Planung und Realisierung kompletter Büro- und Konferenzraumeinrichtungen.

Wir suchen zur Verstärkung unseres Teams einen

CAD-Zeichner (m)

Sie

- kennen sich mit der einschlägigen Branchensoftware aus
- haben eine erfolgreich abgeschlossene Ausbildung als Technischer Zeichner
- haben wenigstens 5 Jahre Berufserfahrung
- sind nicht älter als 35 Jahre
- sind kreativ, teamfähig und kommunikativ
- sind leistungsfähig und durchsetzungsstark

Wir

- haben abwechslungsreiche Tätigkeiten in anspruchsvollen Projekten
- bieten eine angenehme Arbeitsatmosphäre in einem engagierten Team
- unterstützen die Entfaltung Ihrer Fähigkeiten
- bieten eine leistungsgerechte Vergütung

Wenn wir Ihr Interesse geweckt haben, freuen wir uns auf Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen per E-Mail an personal@office-experten-gmbh.de.

2.5 Personalauswahl

In der Personalabteilung werden im Laufe der nächsten zwei Jahre zwei Mitarbeiter ausscheiden. Ihre Tätigkeiten sollen schrittweise von einem neuen Mitarbeiter übernommen werden. Der soll, um einen reibungslosen Übergang zu garantieren, in ca. sechs Monaten seine Arbeit aufnehmen.

I Ablauf

Bringen Sie die folgenden neun Teilschritte einer Personalauswahl in eine schlüssige Reihenfolge.

- | | |
|---|--------------------------|
| a) Zusendung eines Arbeitsvertrages an den ausgewählten Bewerber | <input type="checkbox"/> |
| b) Festlegung der Stellenanforderungen | <input type="checkbox"/> |
| c) Externe Ausschreibung der Stelle | <input type="checkbox"/> |
| d) Einladung von zwei Bewerbern zu einem Vorstellungsgespräch | <input type="checkbox"/> |
| e) Vorauslese der extern eingehenden Bewerbungen | <input type="checkbox"/> |
| f) Feststellung eines Personalbedarfs in der Personalabteilung | <input type="checkbox"/> |
| g) Erfolglose interne Ausschreibung der Stelle | <input type="checkbox"/> |
| h) Durchführung der Vorstellungsgespräche | <input type="checkbox"/> |
| i) Einholung der Zustimmung des Betriebsrates zur Einstellung einer der beiden Bewerber | <input type="checkbox"/> |

II Vorstellungsgespräch

Nennen Sie in einer sinnvollen Reihenfolge **fünf** Tätigkeiten/Arbeiten, die im Zusammenhang mit der „Einladung von zwei Bewerbern zu einem Vorstellungsgespräch“ erledigt werden müssen.

2.19 Betriebsrat

In Kürze stehen bei den Office Experten wieder die Betriebsratswahlen an. Überprüfen Sie mithilfe des folgenden Auszugs aus dem Betriebsverfassungsgesetz, ob die folgenden Personen wahlberechtigt und/oder wählbar sind.

a)

Personen	wahl- berechtigt	wählbar
Jennifer Mey ist 17 Jahre alt und Auszubildende.		
Lukas Schlitt ist 26 Jahre alt und hat vor vier Monaten eine Ausbildung begonnen.		
Kevin Berg ist 24 Jahre alt und arbeitet seit einem Jahr in der Lohn- und Gehaltsbuchhaltung.		
Moritz Schmidt ist 27 Jahre alt und arbeitet seit 6 Monaten im Lager. Er hat einen auf zwei Jahre befristeten Arbeitsvertrag.		
Nadine Esser ist 23 Jahre alt, arbeitet in der IT-Abteilung und ist bereits Mitglied des Betriebsrates.		
Jasmin Hauser ist 41 Jahre alt und Geschäftsführerin.		

- b) Aus wie vielen Mitgliedern wird der Betriebsrat bestehen? Die Office Experten GmbH beschäftigt insgesamt 127 Mitarbeiter, davon 12 Auszubildende, 8 leitende Angestellte, 8 minderjährige Mitarbeiter.
- c) Beschreiben Sie stichwortartig den Unterschied zwischen Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechten des Betriebsrates und nennen Sie jeweils ein Beispiel.

2.19 Betriebsrat

Fortsetzung

Auszug aus dem Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)

§ 5 Arbeitnehmer

(1) Arbeitnehmer (Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer) im Sinne dieses Gesetzes sind Arbeiter und Angestellte einschließlich der zu ihrer Berufsausbildung Beschäftigten (...).

(3) Dieses Gesetz findet, soweit in ihm nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist, keine Anwendung auf leitende Angestellte. Leitender Angestellter ist, wer nach Arbeitsvertrag und Stellung im Unternehmen oder im Betrieb

1. zur selbstständigen Einstellung und Entlassung von im Betrieb oder in der Betriebsabteilung beschäftigten Arbeitnehmern berechtigt ist oder
2. Generalvollmacht oder Prokura hat (...)

§ 7 Wahlberechtigung

Wahlberechtigt sind alle Arbeitnehmer des Betriebs, die das 18. Lebensjahr vollendet haben. Werden Arbeitnehmer eines anderen Arbeitgebers zur Arbeitsleistung überlassen, so sind diese wahlberechtigt, wenn sie länger als drei Monate im Betrieb eingesetzt werden.

§ 8 Wählbarkeit

(1) Wählbar sind alle Wahlberechtigten, die sechs Monate dem Betrieb angehören oder als in Heimarbeit Beschäftigte in der Hauptsache für den Betrieb gearbeitet haben. (...)

§ 9 Zahl der Betriebsratsmitglieder

Der Betriebsrat besteht in Betrieben mit in der Regel

- 5 bis 20 wahlberechtigten Arbeitnehmern aus einer Person,
- 21 bis 50 wahlberechtigten Arbeitnehmern aus 3 Mitgliedern,
- 51 wahlberechtigten Arbeitnehmern
- bis 100 Arbeitnehmern aus 5 Mitgliedern,
- 101 bis 200 Arbeitnehmern aus 7 Mitgliedern,
- 201 bis 400 Arbeitnehmern aus 9 Mitgliedern,
- (...)



3

Kaufmännische Steuerung

Hinweis zu Kontierungsaufgaben

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

3.8 Kontierung von Kontoauszügen

Folgender Kontoauszug liegt Ihnen vor:

Kontoauszug – Postbank					
IBAN	DE58 3701 0050 0704 1945 02		Kontoinhaber	Auszug Nr.	Saldovortrag
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 2018	(-) 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
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

Soll	Haben
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

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

Soll	Haben
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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
<input type="text"/>	<input type="text"/>

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

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

5

Produkt- und Dienstleistungsangebot

5.01 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	<input type="checkbox"/>
b) Unternehmensberater	<input type="checkbox"/>
c) Büromöbelhersteller	<input type="checkbox"/>
d) Übersetzungsbüro	<input type="checkbox"/>
e) Automobilhersteller	<input type="checkbox"/>
f) Braunkohlebergbaubetrieb	<input type="checkbox"/>
g) Getreidebauer	<input type="checkbox"/>
h) Fußballverein der 1. Bundesliga	<input type="checkbox"/>
i) Kino	<input type="checkbox"/>
j) Kiosk	<input type="checkbox"/>

6

Berufsbildung

6.01 Rechte und Pflichten in der Ausbildung

Unterscheiden Sie bei den folgenden Punkten, ob es sich laut Berufsbildungsgesetz (BBiG) um

1. Rechte des Auszubildenden
2. Pflichten des Auszubildenden
3. Rechte des Ausbildenden
4. Pflichten des Ausbildenden

handelt.

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

a) Zeugniserstellung	<input type="checkbox"/>
b) Freistellung zur Berufsschule	<input type="checkbox"/>
c) Pflegliche Behandlung von Maschinen und sonstigen Einrichtungen	<input type="checkbox"/>
d) Beachtung der Betriebsordnung	<input type="checkbox"/>
e) Charakterliche Förderung	<input type="checkbox"/>
f) Bezahlung einer Ausbildungsvergütung	<input type="checkbox"/>
g) Vorlage eines ärztlichen Attestes auch schon für den ersten Tage der Arbeitsunfähigkeit	<input type="checkbox"/>
h) Besuch der Berufsschule	<input type="checkbox"/>
i) Kostenlose Zurverfügungstellung von Berufsschulbüchern	<input type="checkbox"/>
j) Kostenlose Zurverfügungstellung von Werkzeugen für die Ausbildung im Betrieb	<input type="checkbox"/>



Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

7.01 Ergonomie

Neben den selbst hergestellten Schreibtischstühlen überlegt der Vertrieb zwei besonders exklusive Modelle eines anderen Herstellers in das Handelsprogramm aufzunehmen.

Auf welche **drei** der folgenden Merkmale ist dabei unter ergonomischen Gesichtspunkten besonders zu achten?

1. Ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis
2. Höhenverstellbare Rückenlehne
3. In Höhe und Breite verstellbare Armlehnen
4. Mehrjährige garantierte Ersatzteillieferung
5. Einstellbarer Anlehndruck

7.02 Gesundheitsberatung Deutsche Rentenversicherung

Ausgangssituation

Die Geschäftsleitung der Office Experten überlegt eine kostenlose Beratung der Deutschen Rentenversicherung zur Gesundheitsförderung der Arbeitnehmer in Anspruch zu nehmen.

Teil I

Welche **drei** Eigeninteressen verfolgt die Deutsche Rentenversicherung mit diesem Angebot?

1. Verringerung der Zahl gesundheitsbedingter Frühverrentungen
2. Verringerung der Zahlungen für Lohnfortzahlung im Krankheitsfalle
3. Reduzierung der Arbeitslosenunterstützungen
4. Reduzierung der Ausgaben für Rehabilitationsmaßnahmen
5. Stabilisierung des Beitragssatzes zur gesetzlichen Rentenversicherung

Teil II

Welche **drei** Auswirkungen aus dem Beratungsgespräch erhoffen sich die Office Experten?

1. Sofortige Reduzierung des Arbeitgeberanteiles zur Rentenversicherung
2. Besser motivierte und engagierte Mitarbeiter
3. Weniger krankheitsbedingte Ausfälle
4. Erhöhung der Attraktivität als Arbeitgeber
5. Verringerung der Zahlung von Krankengeld

Fortsetzung auf der nächsten Seite

7.02 Gesundheitsberatung Deutsche Rentenversicherung

Fortsetzung

Teil III

Nach der Beratung überlegt die Firma mehrere Maßnahmen anzustoßen. Welche **zwei** Maßnahmen sind sinnvoll und können relativ kurzfristig auch mit einem niedrigen Budget verwirklicht werden?

1. Aufstellung eines Kickers im Pausenraum.
2. Anschaffung von wenigstens sechs verschiedenen Fitnessgeräten zur Nutzung während der Pausen und nach der Arbeit.
3. Einmal pro Woche soll ein Physiotherapeut für eine einstündige Rückengymnastik engagiert werden. Diese soll zu Hälfte während der Arbeitszeit stattfinden.
4. Anschaffung höhenverstellbarer Schreibtische für alle Mitarbeiter.
5. Einführung eines für alle Mitarbeiter verbindlichen vegetarischen Ernährungstages pro Woche.

7.03 Work-Life-Balance

Work-Life-Balance steht für ein ausgewogenes Verhältnis von Berufs- und Privatleben. Ziel ist es, die privaten Interessen der Mitarbeiter mit den Anforderungen der Arbeitswelt in ein ausgewogenes und gesundes Verhältnis zu bringen.

Welche **drei** der folgenden Maßnahmen der Office Experten unterstützen dieses Ziel?

1. Rückkehr von der bestehenden gleitenden Arbeitszeit zu festgelegten täglichen Beginn- und Endzeiten.
2. In der Verwaltung sollen einige Arbeitsplätze dahingehend umgestaltet werden, dass ein Teil der Tätigkeiten im Home Office erledigt werden kann.
3. Für Mitarbeiter mit Kindern im Kindergartenalter oder pflegebedürftigen Angehörigen soll die Einführung verschiedener Teilzeitmodelle überprüft werden.
4. Freiwillige Erhöhung der Löhne und Gehälter um 3 %, um die erhöhten Arbeitsanforderungen zu honorieren.
5. Für die Mitarbeiter sollen Seminare zum Zeitmanagement angeboten werden.

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)

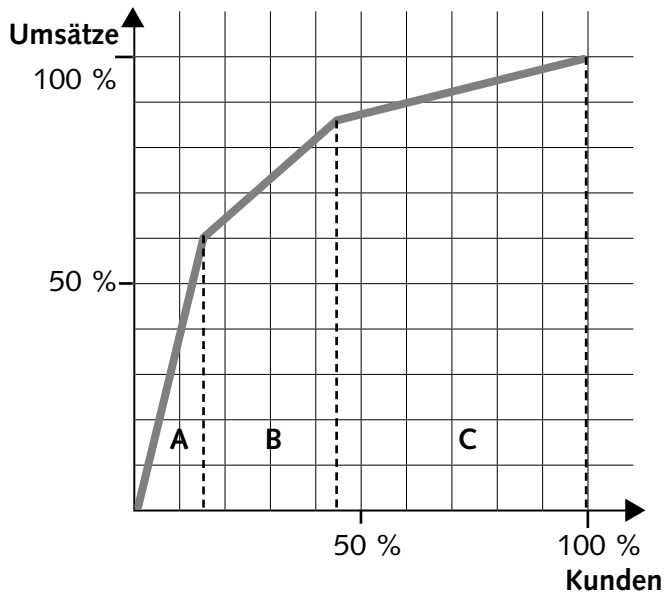
Es handelt sich um eine **Sekundärerhebung** oder Sekundärforschung. Es können – wie hier – vorhandene betriebsinterne Umsatz- oder Absatzstatistiken, aber auch betriebsexterne Quellen wie z. B. statistische Jahrbücher sein. Bei einer Primärerhebung oder Primärforschung werden dagegen noch nicht vorhandene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

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

1.3 Kundenorientierte Formulierungen

Aussage gegenüber Kunden	Kundenorientierter Verbesserungsvorschlag	Begründung/Inhalt der Aussage
<i>„Dafür bin ich nicht zuständig.“</i>	<i>„Dafür verbinde ich Sie am besten mit meiner Kollegin, Frau Levin, die sich in diesem Bereich gut auskennt.“</i>	<i>Ich bin nicht der richtige Ansprechpartner, aber wir werden Ihr Problem lösen.</i>
<i>„Da haben Sie mich falsch verstanden.“</i>	<i>„Da habe ich mich missverständlich ausgedrückt.“</i>	<i>Dem Kunden wird nicht die Schuld am Missverständnis gegeben.</i>
<i>„Ich glaube, man könnte ...“</i>	<i>„Ich bin sicher, Sie können ...“</i>	<i>Konjunktive sollten vermieden werden. Wer nur glaubt, ist sich nicht sicher.</i>
<i>„Diese Woche läuft hier gar nichts mehr.“</i>	<i>„Bis Montagabend bekommen Sie das Angebot per Mail.“</i>	<i>Der Kunde hat jetzt einen konkreten Termin.</i>
<i>„Kann ich Ihnen nicht sagen. Unsere Computer streiken wieder mal.“</i>	<i>„Kann ich mich dazu im Laufe des Nachmittags noch mal bei Ihnen melden?“</i>	<i>Auch wenn technische Probleme überall vorkommen können, muss man das dem Kunden ja nicht direkt mitteilen. Ihn interessiert auch eher, wann er mit der gewünschten Auskunft rechnen kann.</i>
<i>„Ich habe nichts dagegen.“</i>	<i>„Das finde ich gut.“</i>	<i>Die Meinung oder Vorstellung des Kunden wird besonders hervorgehoben.</i>
<i>„Sie machen einen Denkfehler.“</i>	<i>„Betrachten Sie es einmal aus dem Gesichtspunkt.“</i>	<i>Die Formulierung lässt den Kunden weniger dumm aussehen.</i>
<i>„Wir haben alles richtig gemacht.“</i>	<i>„Was können wir aus Ihrer Sicht besser machen?“</i>	<i>Die Formulierung bezieht den Kunden aktiv mit ein und ist frei von Vorwürfen.</i>
<i>„Da habe ich keine Ahnung.“</i>	<i>„Ich mache mich schlau und melde mich.“</i>	<i>Niemand kann alles wissen – aber ich arbeite an der Lösung Ihres Problems.</i>

1.4 4-Ohren-Modell

a)

Im 4-Ohren-Modell, auch Kommunikations- oder Nachrichtenquadrat genannt, werden vier Ebenen einer Äußerung unterschieden:

Sachinhalt: Sachinformation einer Botschaft (worüber ich informiere)

Selbstkundgabe/Selbstoffenbarung: Information des Sprechers über sich selbst (was ich von mir zu erkennen gebe)

Beziehungshinweis: Auskunft über die Beziehung zum Adressaten (was ich von dir halte und wie ich zu dir stehe)

Appell: Wirkungsabsicht des Sprechers (was ich bei dir erreichen möchte)

Ebenen	Aussagen
Sachinhalt	<p>„Es fehlen immer noch vier der bestellten zehn Schreibtischstühle.“</p> <p>„Darüber hinaus sind die Einlegeböden in den Büroschränken offensichtlich mangelhaft.“</p> <p>„Schließlich wurde beinahe das komplette Verpackungsmaterial Ihrer Möbel unzerkleinert in unsere Abfallcontainer geworfen, ...“</p> <p>Der Kunde reklamiert fehlende Bürostühle und mangelhafte Einlegeböden. Er beklagt, dass ihm Kosten entstehen, die eigentlich von den Office Experten zu tragen sind.</p>
Selbstoffenbarung	<p>„Mit der Abwicklung und dem Verhalten Ihrer Mitarbeiter in unserer Geschäftsstelle in Aachen sind wir allerdings absolut unzufrieden.“</p> <p>Er drückt damit seine Enttäuschung aus und fühlt sich nicht ernst genommen.</p>
Beziehung	<p>„Ansonsten sehen wir uns gezwungen, uns zukünftig nach einem anderen Lieferanten umzusehen.“</p>
Appell	<p>„Wir erwarten, dass Sie die fehlenden Bürostühle bis Ende kommender Woche liefern und den Austausch der kompletten Einlegeböden vornehmen.“</p>

b)

Herr Kapallo sollte Formulierungen wählen, die eine weitere Eskalation verhindern, das Vertrauen des Kunden wiederherstellen und – sofern die Beschwerden berechtigt sind – sobald wie möglich für Abhilfe sorgen.

Formulierungsbeispiele:

„Das sind Sachen, die wirklich nicht passieren dürfen!“

„Selbstverständlich übernehmen wir die Kosten für die Abfallentsorgung. Schicken Sie uns so bald wie möglich eine Rechnung darüber.“

„Die fehlenden Bürostühle liefern wir so bald wie möglich. Gerne stellen wir Ihnen bis dahin ein ähnliches Modell zur Verfügung.“

„Den Ärger über den Spruch unseres Monteures kann ich gut verstehen. Ich werde ein ernstes Wort mit dem Kollegen sprechen. Das geht gar nicht und wird bestimmt nicht wieder vorkommen“.

1.17 Verjährung

a)

Mit Ablauf des 31.12.2017 verjähren die Forderungen, die im Jahr 2014 entstanden sind. Es müssen also rechtzeitig Maßnahmen ergriffen werden, um dieses zu verhindern.

b)

Unter Verjährung versteht man den Ablauf einer Frist, innerhalb derer ein Anspruch gerichtlich durchgesetzt werden kann. Nach Eintritt der Verjährung besteht die Forderung zwar weiterhin, der Schuldner kann allerdings die „Einrede der Verjährung“ geltend machen und die Zahlung verweigern. Eine trotzdem vorgenommene Zahlung kann er mit dem Hinweis auf die eingetretene Verjährung natürlich nicht wieder zurückverlangen.

c)

Hemmung bedeutet, dass die Verjährung um die Zeitspanne der Hemmung verlängert wird. Beim Neubeginn dagegen beginnt die Verjährung in vollem Umfange erneut zu laufen.

d)

	2 Jahre	3 Jahre	10 Jahre	30 Jahre
Herausgabe von Eigentum				x
Forderungen von Privatleuten		x		
Vollstreckbare Ansprüche				x
Mängelrügen aus Kaufverträgen	x			
Ansprüche auf Übertragung des Eigentums an einem Grundstück			x	

e)

	Hemmung der Verjährung	Neubeginn der Verjährung	Keine Änderung der Verjährung
Mahnung per Einschreiben mit Rückschein			x
Schuldner leistet eine Abschlagszahlung		x	
Zustellung eines Mahnbescheides	x		
Stundungsgesuch des Schuldners		x	
Erhebung einer Klage	x		

1.25 Rechnungsbestandteile

- Es fehlt eine Rechnungsnummer
- Es fehlt das Ausstellungsdatum der Rechnung
- Es fehlt die Angabe des Umsatzsteuersatzes (19 %)
- Es wurde mit 7 % statt 19 % Umsatzsteuer gerechnet

Die gesetzlichen Bestandteile einer Rechnung nach § 14 Abs. 4 UStG sind:

- Vollständiger Name und Anschrift des leistenden Unternehmers und des Leistungsempfängers
- Steuernummer oder Umsatzsteueridentifikationsnummer
- Ausstellungsdatum der Rechnung
- Fortlaufende Rechnungsnummer
- Menge und handelsübliche Bezeichnung der gelieferten Gegenstände oder die Art und den Umfang der sonstigen Leistung
- Zeitpunkt der Lieferung bzw. Leistung
- Nach Steuersätzen und -befreiungen aufgeschlüsseltes Entgelt
- Im Voraus vereinbarte Minderungen des Entgelts
- Entgelt und hierauf entfallender Steuerbetrag sowie Hinweis auf Steuerbefreiung
- Ggf. Hinweis auf die Steuerschuld des Leistungsempfängers

2.4 Stellenanzeige

- Es liegen mindestens zwei **Verstöße gegen das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)** vor. Nach § 1 AGG ist es Ziel dieses Gesetzes „Benachteiligungen aus Gründen der Rasse oder wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität zu verhindern oder zu beseitigen.“ Die Stelle muss geschlechtsneutral (m/w) und ohne Alterseinschränkung ausgeschrieben werden.
- Eine detailliertere **Aufgabenbeschreibung** fehlt.
- Es fehlt die Angabe, ob es sich um eine **Vollzeit- oder Teilzeitstelle** handelt.
- Das **Eintrittsdatum** fehlt.

2.5 Personalauswahl

I Ablauf

a) Zusendung eines Arbeitsvertrages an den ausgewählten Bewerber	9
b) Festlegung der Stellenanforderungen	2
c) Externe Ausschreibung der Stelle	4
d) Einladung von zwei Bewerbern zu einem Vorstellungsgespräch	6
e) Vorauslese der extern eingehenden Bewerbungen	5
f) Feststellung eines Personalbedarfs in der Personalabteilung	1
g) Erfolglose interne Ausschreibung der Stelle	3
h) Durchführung der Vorstellungsgespräche	7
i) Einholung der Zustimmung des Betriebsrates zur Einstellung einer der beiden Bewerber	8

II Vorstellungsgespräch

- Festlegung der Teilnehmer am Vorstellungsgespräch
- Terminabstimmung mit den am Vorstellungsgespräch teilnehmenden Mitarbeitern der Office Experten
- Vorläufige Reservierung des Besprechungsraumes für die Vorstellungsgespräche
- Endgültige Festlegung von Datum und Uhrzeit der Vorstellungsgespräche
- Endgültige Reservierung des Besprechungsraumes
- Einladung der Bewerber mit der Bitte um Terminbestätigung
- Überwachung der Rückmeldung der Bewerber
- Information der teilnehmenden Mitarbeiter, dass der anvisierte Termin definitiv zustande oder nicht zustande gekommen ist

3.8 Kontierung von Kontoauszügen

a)

7030 an 2802

Soll	Haben
7 0 3 0	2 8 0 2

b)

6050/2600 an 2802

Soll	Haben
6 0 5 0 2 6 0 0	2 8 0 2

c)

$$\frac{1.699,32 \text{ €} \times 19 \%}{119 \%} = 271,32 \text{ €}$$

€
2 7 1 3 2

d)

2802/5101/4800 an 2405

Soll	Haben
2 8 0 2 5 1 0 1 4 8 0 0	2 4 0 5

e)

Zunächst ermittelt man den ursprünglichen Gesamtrechnungsbetrag:

$$\frac{3.032,12 \text{ €} \times 100 \%}{98 \%} \text{ oder } \frac{3.032,12 \text{ €}}{0,98} = 3.094,00 \text{ €}$$

Dann muss aus diesem Betrag der 100%ige Nettowert herausgerechnet werden:

$$\frac{3.094,00 \text{ €} \times 100 \%}{119 \%} \text{ oder } \frac{3.094,00 \text{ €}}{1,19} = 2.600,00 \text{ €}$$

€
2 6 0 0 0 0

	Ursprüngliche Rechnung	(-) 2 % Skonto	(=) Überweisungsbeitrag
100 %	2.600,00	52,00	2.548,00
19 %	494,00	9,88	484,12
119 %	3.094,00	61,88	3.032,12

f)

4403 an 0700/2600/2802

Soll	Haben
4 4 0 3	0 7 0 0 2 6 0 0 2 8 0 2

Der Skontoabzug führt nach § 255 HGB zu einer Verminderung der Anschaffungskosten der Bandsäge. Die Korrektur wird direkt auf dem entsprechenden Anlagenkonto (hier 0700) vorgenommen. Keinesfalls darf hier das Konto 6082 Nachlässe genommen werden. Das ist ein Unterkonto zu den Aufwendungen für Handelswaren.

Fortsetzung auf der nächsten Seite.

3.8 Kontierung von Kontoauszügen

Fortsetzung

g)

Zunächst ermittelt man den ursprünglichen Gesamtrechnungsbetrag:

$$\frac{15.929,34 \text{ €} \times 100 \%}{97 \%} \text{ oder } \frac{15.929,34 \text{ €}}{0,97} = 16.422,00 \text{ €}$$

Dann muss aus diesem Betrag die 19%ige Umsatzsteuer herausgerechnet werden:

$$\frac{16.422,00 \text{ €} \times 19 \%}{119 \%} = 2.622,00 \text{ €}$$

€ ,

2	6	2	2	0	0
---	---	---	---	---	---

	Ursprüngliche Rechnung	(-) 3 % Skonto	(=) Über- weisungsbetrag
100 %	13.800,00	414,00	13.386,00
19 %	2.622,00	78,66	2.543,34
119 %	16.422,00	492,66	15.929,34

h)

(+) 26.902,59

€ ,

2	6	9	0	2	5	9
---	---	---	---	---	---	---

Der Betrag ergibt sich aus dem vorherigen Saldo 42.831,93 € abzgl. 15.929,34 € aus der Buchung (4).