

Werner Pawlicki

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

**Prüfungssimulationen
Kundenbeziehungsprozesse**

Bestell-Nr. 2316

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



Titelbild

© SFIO CRACHO – Fotolia.com

COPYRIGHT

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

Cronenberger Straße 58 · 42651 Solingen

Telefon 0212 22207-0 · Telefax 0212 208963

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 978-3-95532-316-5

So arbeiten Sie mit diesem Trainingsbuch

- In diesem Trainingsbuch finden Sie **5 Prüfungssimulationen** für das Prüfungsfach **Kundenbeziehungsprozesse** der schriftlichen Abschlussprüfung zum Kaufmann/zur Kauffrau für Büromanagement.
- Wie in der originalen IHK-Abschlussprüfung, beziehen sich die Aufgaben in diesem Buch auf ein **Musterunternehmen**, in dem Sie als Mitarbeiter/-in tätig sind. Eine Unternehmensbeschreibung sowie den benötigten **Kontenplan** für Kontierungsaufgaben finden Sie auf den folgenden Seiten.
- Damit Sie einen möglichst realistischen Selbsttest machen können, sollten Sie sich an die vorgegebene **Bearbeitungszeit von 150 Minuten** pro Simulation halten.
- Die Lösungen der sogenannten „programmierten“ oder „gebundenen“ Aufgaben tragen Sie bitte nach Anweisung in die beiliegenden **Lösungsbögen** ein. Die frei zu formulierenden Antworten der „offenen“ Aufgaben können Sie direkt in die vorgesehenen Lösungszeilen unter der Aufgabe eintragen.
- Jede Aufgabe ist mit einer Punktzahl versehen. Insgesamt können Sie **150 Punkte** pro Simulation erreichen. In Anlehnung an den IHK-Notenschlüssel ergibt sich folgende Auswertung:

Punkte:	150 – 138	137 – 122	121 – 101	100 – 75	74 – 45	44 – 0
	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Note 6

Bei Aufgaben mit Unteraufgaben teilen Sie die angegebene zu erreichende Gesamtpunktzahl durch die Anzahl der Unteraufgaben und vergeben sich für jede richtig gelöste Unteraufgabe die entsprechende Teilpunktzahl.

Bei **Bewertung der programmierten Aufgaben** zählen die richtigen Lösungsziffern, Kontennummern, Rechnungsbeträge etc. Hier gibt es bei der Punktvergabe keinen Interpretationsspielraum.

Die **Beantwortung der offenen Aufgaben** lässt hingegen oft mehrere Lösungsansätze zu.

Die Lösungen der offenen Aufgaben in diesem Trainingsbuch sind Lösungsvorschläge, die Ihnen zur Orientierung bei der Bewertung Ihrer eigenen Lösungsformulierungen dienen sollen. Ihre eigenen Lösungen können also durchaus von den Musterlösungen abweichen. Wichtig ist, dass Ihre Formulierung schlüssig ist. Schätzen Sie Ihre Leistung realistisch ein – bewerten Sie sich fair, aber seien Sie bei der Punktevergabe auch nicht zu streng mit sich selbst.

Verlag und Autor wünschen Ihnen eine erfolgreiche Prüfungsvorbereitung!

1. Aufgabe

Situation

Als Mitarbeiter/-in des betrieblichen Rechnungswesens der Oststadt Büromöbel KG sind Sie u. a. für die Debitoren und Kreditoren sowie für die Zahlungsabwicklung zuständig. Auch die Überprüfung des Zahlungseingangs gehört zu Ihren Aufgaben.

1.1 (8 Punkte)

Sie prüfen, ob noch Zahlungen ausstehen. Stichtag Ihrer Überprüfung ist der 28.06.2017. Alle Zahlungseingänge bis zu diesem Datum wurden berücksichtigt.

Die Oststadt Büromöbel KG stellt ihren Kunden Verzugszinsen im Rahmen der kaufmännischen Zinsmethode (30/360) in Rechnung. Basiszinssatz: 0,35 % p.a.

Berücksichtigen Sie bei Ihrer Lösung den Auszug aus dem Bürgerlichen Gesetzbuch (§ 288 BGB).

Offene-Posten-Liste der Kunden im Postleitzahlgebiet: 4 (Auszug)						28.06.2017
Beleg-Nr.	Belegdatum	Betrag (Euro)	Fälligkeit	Skonto (%)	Skonto (Euro)	Skonto-Fälligkeit
Konto 2401: Möbelhaus Gerd Mai KG						
AR-12312	10.06.	8.140,00	12.07.	2%		20.06.
AR-12923	15.06.	4.653,00	15.07.	2%		25.06.
Konto 2402: MöbelCenter Europa						
AR-16034	14.05.	4.200,00	14.06.	2%		24.05.
AR-16216	25.06.	1.480,00	25.07.	2%		05.07.

§ 288 BGB Verzugszinsen und sonstiger Verzugsschaden

- (1) Eine Geldschuld ist während des Verzugs zu verzinsen. Der Verzugszinssatz beträgt für das Jahr fünf Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- (2) Bei Rechtsgeschäften, an denen ein Verbraucher nicht beteiligt ist, beträgt der Zinssatz für Entgeltforderungen neun Prozentpunkte über dem Basiszinssatz.
- (3) Der Gläubiger kann aus einem anderen Rechtsgrund höhere Zinsen verlangen.
- (4) Die Geltendmachung eines weiteren Schadens ist nicht ausgeschlossen.
- (5) Der Gläubiger einer Entgeltforderung hat bei Verzug des Schuldners, wenn dieser kein Verbraucher ist, außerdem einen Anspruch auf Zahlung einer Pauschale in Höhe von 40 Euro.

Ermitteln Sie aufgrund der o. a. Offene-Posten-Liste:

- a) den Prozentsatz für die Verzugszinsen, den die Oststadt Büromöbel KG von ihrem Schuldner fordern kann.
- b) die Höhe des Rechnungsbetrages, der angemahnt werden soll.
- c) die Höhe der Verzugszinsen für den Zahlungsverzug seit Fälligkeit der Zahlung bis zum Stichtag.
- d) den Gesamtbetrag der Mahnung.

Tragen Sie die Lösungen in den Lösungsbogen ein.

1.2 (3 Punkte)

Nachdem ein Kunde trotz mehrmaliger Mahnung nicht gezahlt hat, hat die Oststadt Büromöbel KG den Kunden verklagt. Im Rechtsstreit mit diesem Kunden hat die Oststadt Büromöbel KG ein Urteil mit Wirkung vom 30.08.2017 erstritten. Hiernach wurde der Kunde rechtskräftig verurteilt, die geschuldeten 14.580,33 € zuzüglich Zinsen zu zahlen.

a) Wann kann der Kunde die „Einrede der Verjährung“ machen?

Tragen Sie das Datum in den Lösungsbogen ein.

b) Bei der alljährlichen Überprüfung ihrer Außenstände zum bevorstehenden Jahresende hat die Oststadt Büromöbel KG den Zahlungseingang eines Kunden festgestellt, obwohl die Forderung bereits verjährt war.

Wie beurteilen Sie diesen Sachverhalt?

1. Der Kunde muss vor Gericht klagen, wenn er sein Geld zurückerhalten will.
2. Die Oststadt Büromöbel KG muss unverzüglich eine Gutschrift erteilen.
3. Der Kunde kann aufrechnen, d. h. Forderungen der Oststadt Büromöbel KG entsprechend kürzen.
4. Ein Rechtsanspruch auf Rückzahlung besteht für den Kunden nicht.
5. Die Oststadt Büromöbel KG ist verpflichtet, den Rechnungsbetrag an den Kunden unverzüglich zurück zu überweisen.

Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.

1.3 (6 Punkte)

Die Oststadt Büromöbel KG erhält für eine Holzlieferung eine Rechnung über einen Bruttobetrag in Höhe von 21.250,00 €. Die Zahlungskondition lautet: „10 Tage mit 2 % Skonto, 30 Tage netto Kasse“.

Zur Skontonutzung verfügt die Oststadt Büromöbel KG nicht über ausreichende liquide Mittel. Sie müsste einen Kredit der Sparkasse Essen in Anspruch nehmen. Der Sollzins der Sparkasse Essen beträgt aktuell 11,5 %. Klären Sie, ob es wirtschaftlich sinnvoll ist, den Bankkredit zur Skontierung zu nutzen.

Ermitteln Sie hierzu in Euro

- a) die Kreditkosten/Bankzinsen (Zinsberechnung 30/360).
- b) den Finanzierungserfolg, also die Differenz zwischen Skontoertrag und Kreditkosten.
- c) Welchem Jahreszins entspricht die oben dargestellte Zahlungskondition, berechnet nach der Überschlagsmethode?

Tragen Sie die Lösungen in den Lösungsbogen ein.

1.11 (3 Punkte)

Die Oststadt Büromöbel KG hat dem Kunden „Vorweg Zukunft GmbH“ mit Sitz in Hannover vor mehr als 30 Tagen Büroausstattung im Werte von 28.000 € geliefert. Die mit der Lieferung zugesandte Rechnung wurde bislang nicht bezahlt, so dass sich der Kunde damit automatisch im Zahlungsverzug befindet.

a) Welche **beiden** Rechte hat die Oststadt Büromöbel KG im Falle des Zahlungsverzugs?

1. Sie setzt eine angemessene Nachfrist und tritt nach erfolglosem Verstreichen vom Vertrag zurück.
2. Der Kunde muss die gelieferten Gegenstände auf Verlangen der Oststadt Büromöbel KG unverzüglich herausgeben.
3. Sie kann sofort Schadensersatz vom Kunden fordern.
4. Sie kann beim Amtsgericht in Essen einen Vollstreckungsbefehl beantragen.
5. Ihr stehen Verzugszinsen zu i. H. von 9 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz.

Tragen Sie die Lösungen in den Lösungsbogen ein.

b) Welcher gesetzliche Gerichtsstand gilt, wenn im Kaufvertrag keiner vertraglich vereinbart wurde?

1. Landgericht in Hannover
2. Amtsgericht in Hannover
3. Landgericht Essen
4. Amtsgericht Essen
5. Ein anderes als die vorgenannten Gerichte

Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.

3. Aufgabe

Situation

Sie arbeiten gegenwärtig in der Abteilung Verkauf (Auftragsbearbeitung und Kundenbetreuung) der Oststadt Büromöbel KG. Ihre Abteilungsleiterin hat zur Verbesserung der Kundenbetreuung eine Reihe von Kundengesprächen aufzeichnen lassen. Diese gilt es zu analysieren und zu verbessern. Entwickeln Sie hierzu geeignete Vorschläge.

3.1 (6 Punkte)

Verbessern Sie die folgenden Aussagen in den aufgezeichneten Kundengesprächen durch eine kundenfreundliche Alternative:

a) Aussage im Kundengespräch

„Bevor wir von Ihnen neue Bestellungen annehmen, sollten Sie erst einmal alle Ihre noch ausstehenden Rechnungen begleichen.“

Kundenfreundliche Alternative

b) Aussage im Kundengespräch

„Sie sind viel zu spät dran. Vor 14 Tagen hätten Sie diesen Artikel noch bekommen. Inzwischen ist er vergriffen.“

Kundenfreundliche Alternative

c) Aussage im Kundengespräch

„Das ist nicht meine Baustelle.“

Kundenfreundliche Alternative

3.2 (8 Punkte)

Bei der Analyse von Kundengesprächen stellen Sie sich die Frage, mit welchem „Ohr“ bzw. auf welcher Ebene des 4-Ohren-Modells (nach Friedemann Schulz von Thun) Sie verschiedene Kundenaussagen gehört haben. Nennen Sie die vier Ebenen des Kommunikationsmodells:

3.3 (1 Punkt)

Die Oststadt Büromöbel KG hatte 120 Schreibtischlampen „Luminex 2000“ zum 15.06.2017 fix bestellt, die aber zu diesem Termin nicht eingetroffen sind. Welches Recht hat die Oststadt Büromöbel KG daraufhin?

1. Erst nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist steht der Oststadt Büromöbel KG ein Anspruch auf Schadenersatz zu.
2. Bei einem Fixkauf hat die Oststadt Büromöbel KG kein Recht auf Nachlieferung.
3. Sie kann vom Vertrag zurücktreten, nachdem sie eine Nachfrist gesetzt hat.
4. Sie kann vom Lieferant eine angemessene Konventionalstrafe verlangen.
5. Sie kann sofort vom Vertrag zurücktreten und Schadenersatz fordern.

Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.

3.4 (1 Punkt)

Die Oststadt Büromöbel KG hat zur Produktion ihrer Büroschränke Scharniere bezogen. Erst nachdem diese in Büroschränken eingesetzt wurden, stellt sich heraus, dass die Scharniere aufgrund von Materialmängeln völlig unbrauchbar sind.

Wann muss die Oststadt Büromöbel KG als Kaufmann mit eingerichteten Gewerbebetrieb diesen versteckten Mangel rügen?

1. Unverzüglich nach Entdecken
2. Innerhalb eines Jahres
3. Innerhalb von 2 Jahren
4. Innerhalb der regelmäßigen Verjährungsfrist (3 Jahre)

Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.

4. Aufgabe

Situation

Sie sind Mitarbeiter/-in der Personalabteilung der Oststadt Büromöbel KG. Neben personalwirtschaftlichen Aufgaben gehört auch die Lohn- und Gehaltsabrechnung sowie die Klärung sozialversicherungs- und arbeitsrechtlicher Fragen zu Ihrem Aufgabengebiet.

4.1 (4 Punkte)

Soziale Verantwortung für die Arbeitnehmer der Oststadt Büromöbel KG heißt auch, durch konsequentes Einhalten der Regeln zur Sicherheit der Arbeit und zur Verhütung von Unfällen für bestmöglichen Arbeitsschutz zu sorgen.

Nennen Sie vier wichtige Arbeitnehmer-Schutzgesetze, die in der Oststadt Büromöbel KG berücksichtigt werden müssen:

4.2 (2 Punkte)

Im Krankheitsfall erhält der Arbeitnehmer weiterhin Lohn oder Gehalt, obwohl er nicht arbeitet und seine vertragliche Arbeitspflicht damit nicht erbringen kann.

Welche **beiden** Aussagen zur Entgeltfortzahlung im Krankheitsfall sind richtig?

1. Ohne jede Einschränkung muss der Arbeitgeber das Entgelt für die Dauer von 6 Wochen weiterzahlen. Der Arbeitnehmer darf durch Krankheit nicht benachteiligt werden.
2. Nur bei unverschuldeter Krankheit muss der Arbeitgeber den Lohn weiterzahlen.
3. Im Fall einer Arbeitsunfähigkeit, die durch einen gesetzlich zulässigen Schwangerschaftsabbruch oder eine Sterilisation erfolgt, ist der Arbeitgeber von der Entgeltfortzahlungspflicht befreit.
4. Der Anspruch auf Entgeltfortzahlung entsteht unmittelbar mit Beginn der Tätigkeit.
5. Im Falle eines gerade begonnenen Arbeitsverhältnisses, tritt anstelle der Entgeltfortzahlung das Krankengeld der Krankenkassen.

Tragen Sie die Lösungen in den Lösungsbogen ein.

4.3 (8 Punkte)

Trotz Beachtung der Unfallverhütungsvorschriften und laufender Sicherheitsunterweisung kommt es auch in der Oststadt Büromöbel KG gelegentlich zu Arbeitsunfällen.

Erläutern Sie, wann ein Unfall als Arbeitsunfall gilt.

4.4 (1 Punkt)

In der Oststadt Büromöbel KG wurde dem Lagerarbeiter Karl Klug fristlos gekündigt, weil er beim Aufbrechen eines Spindes ertappt wurde. Der Betriebsrat wurde nach der fristlosen Kündigung informiert und hat nachträglich sofort zugestimmt.

Welche Rechtsfolgen hat die erfolgte fristlose Kündigung?

1. Die Kündigung ist unwirksam.
2. Die Kündigung ist immer wirksam, wenn der Betriebsrat der Kündigung zustimmt.
3. Bei einer fristlosen Kündigung kann der Betriebsrat auch noch im Nachhinein der bereits erfolgten Kündigung zustimmen. Diese ist dann wirksam.
4. Bei einem Straftatbestand wie Diebstahl ist die Kündigung auch ohne Zustimmung des Betriebsrates immer wirksam.

Tragen Sie die Lösung in den Lösungsbogen ein.

4.5 (2 Punkte)

Ein langjähriger Mitarbeiter der Oststadt Büromöbel KG erhält einen Lohnvorschuss von 750,00 € bar ausgezahlt. Kontieren Sie den Lohnvorschuss. (Verwenden Sie den Kontenplan von Seite 6 und 7.)

Soll	Haben								
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>					<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				

4.6 (2 Punkte)

Die Oststadt Büromöbel KG überweist ihre vierteljährliche Abschlagszahlung zur gesetzlichen Unfallversicherung von ihrem Sparkassen-Konto. Wie ist zu buchen?

Soll	Haben								
<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>					<table border="1" style="width: 100%; height: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table>				

Lösungen

1.1 (8 Punkte)

- a) 9,35 %
- b) 4.200,00 €
- c) 15,27 €
- d) 4.255,27 €

1.2 (3 Punkte)

- a) 31.08.2047
- b) Richtige Lösungsziffer: 4

1.3 (6 Punkte)

- a) 133,05 €
- b) 291,95 €
- c) 36 %

1.4 (1 Punkt)

Richtige Lösungsziffer: 4

1.5 (1 Punkt)

Richtige Lösungsziffer: 4

1.6 (4 Punkte)

Richtige Reihenfolge der Lösungsziffern: 3, 1, 4, 5

1.7 (1 Punkt)

Richtige Lösungsziffer: 3

1.8 (6 Punkte)

- a) 16.384,00 €
- b) 275,36 €
- c) 52,32 €

3.1 (6 Punkte)

- a) „Natürlich freue ich mich, wenn Sie weiter bei uns bestellen. Allerdings habe ich gerade durch einen Kollegen im Rechnungswesen erfahren, dass unsere letzten beiden Rechnungen noch nicht beglichen wurden. Wussten Sie das?“
- b) „Zwischenzeitlich ist der Artikel aufgrund der hohen Nachfrage leider vergriffen. Ich kann Ihnen aber eine gute Alternative anbieten.“
- c) „Bitte warten Sie, ich werde die zuständige Kollegin sofort dazu holen.“

3.2 (8 Punkte)

Sachebene

Appellebene

Selbstkundgabe

Beziehungsebene

3.3 (1 Punkt)

Richtige Lösungsziffer: 5

3.4 (1 Punkt)

Richtige Lösungsziffer: 1

3.5 (2 Punkte)

Richtige Lösungsziffern: 1 und 3

3.6 (4 Punkte)

Richtige Reihenfolge der Lösungsziffern: 2, 3, 4, 1

3.7 (1 Punkt)

Richtige Lösungsziffer: 4

3.9 (8 Punkte)

- a) *Produktgestaltung* bzw. *Sortimentsgestaltung* hat die Aufgabe, das Produkt, aber auch das Sortiment so zu entwickeln und weiterhin zu verändern, dass es möglichst lange akzeptiert und nachgefragt wird. Die Entwicklung neuer Produkte (sog. „Produktinnovation“), aber auch die Herausnahme nicht mehr nachgefragter Artikel aus dem Sortiment (sog. „Produktelimination“) gehört hierzu.
- b) *Werbung* hat neben einem informierenden Aspekt auch das Ziel, den Verkauf zu fördern, d. h. Menschen zu beeinflussen, um sie zum Kauf von Waren oder Dienstleistungen zu animieren.
- c) *Preispolitik* hat eine marktgerechte Preisgestaltung zum Ziel. Bei der Preisgestaltung berücksichtigt die Oststadt Büromöbel KG die entstandenen Kosten, eine angemessene Gewinnspanne sowie ihre Stellung am Markt.
- d) *Public Relations* bedeutet wirkungsvolle Öffentlichkeitsarbeit für das Unternehmen. Erzeugt werden soll ein positives Firmenimage.

4.1 (4 Punkte)

- Arbeitsschutzgesetz
- Arbeitszeitgesetz
- Kündigungsschutzgesetz
- Jugendarbeitsschutzgesetz
- Mutterschutzgesetz
- Arbeitsstättenverordnung
- Arbeitssicherheitsgesetz
- Geräte- und Maschinenlärmschutzverordnung
- Verordnung über gefährliche Arbeitsstoffe
- Unfallverhütungsvorschriften der Berufsgenossenschaften
- Vorschriften der Gewerbeordnung
- Empfehlungen der Gewerbeaufsichtsämter

4.2 (2 Punkte)

Richtige Lösungsziffern: **2 und 5**