



Jannik Böffgen · Sabine Schmitz

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

1. Auflage 2021

Best.-Nr. 3705






1. Auflage 2021 · Best.-Nr. 3705 · ISBN 978-3-95532-370-7

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.



© 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 – 198
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	199 – 426
	Kundenkommunikation im E-Commerce	427 – 493



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?

Antwort

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

Welche Serviceleistungen können einem Kunden in einem Online-Shop angeboten werden?

Antwort

- Montage
- Garantieverlängerung
- Verpackungsservice
- Finanzierungsangebote
- Reparaturservice
- Ersatzteildienst
- Inspektions- und Wartungsservice



Frage

Welche Schwierigkeiten bietet die Marktdurchdringungsstrategie?

Antwort

In der Regel ist die Konkurrenzsituation in einem bestehenden Markt sehr groß und erschwert so die Erhöhung der eigenen Marktanteile. Eine Möglichkeit ist es, Marktanteile durch das Angebot von Zusatzleistungen, die von anderen Wettbewerbern abheben, oder durch gezielte Marketingmaßnahmen zu gewinnen.



Frage

Im Rahmen der Sortimentsentwicklung spricht man von vertikaler und horizontaler Diversifikation.

Erläutern Sie.

Bei der **vertikalen Diversifikation** werden Produkte aus der vor- oder nachgelagerten Wirtschaftsstufe aufgenommen.

Bei der **horizontalen Diversifikation** bietet ein Unternehmen neue Produkte an, die den bisherigen Produkten ähnlich sind und auf der gleichen Wirtschaftsstufe stehen.



Frage

Was ist der Unterschied zwischen der Storno- und der Retourenquote?

Antwort

Die **Stornoquote** gibt an, wieviel Prozent der Bestellungen vor Auslieferung storniert wurden. Die **Retourenquote** gibt an, wieviel Prozent der Bestellungen nach Auslieferung wieder zurückgesendet werden.



Frage

Unterscheiden Sie empfangsbedürftige und nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen.

Empfangsbedürftige Willenserklärungen sind erst wirksam, wenn sie einer Person zugehen (Kündigungen, Mahnungen etc.).

Nicht empfangsbedürftige Willenserklärungen sind gültig ohne dass sie einer anderen Person zugehen (z. B. Testamente).



Frage

Was versteht man unter dem Grundsatz der Vertragsfreiheit?

Der Grundsatz der Vertragsfreiheit setzt sich aus drei Aspekten zusammen.

1. **Abschlussfreiheit.** Jeder Person steht es frei, einen Vertrag abzuschließen. Das bedeutet im Umkehrschluss, dass eine Person nicht gezwungen werden kann, einen Vertrag abzuschließen.
2. **Formfreiheit.** Der Abschluss eines Vertrages unterliegt in der Regel keiner Formvorschrift. Verträge können somit beispielsweise mündlich, schriftlich, per Fax, per E-Mail und im Internet abgeschlossen werden. In einigen Ausnahmefällen ist eine bestimmte Form vorgeschrieben. Hierzu zählen unter anderem Darlehensverträge.
3. **Inhaltsfreiheit.** Die Vertragspartner können die Inhalte eines Vertrages ohne Vorgaben festlegen.



Frage

Was sind Kundengruppen?

Antwort

Kundengruppen sind Gruppen von Kunden, die ähnliche, vorher definierte, Eigenschaften aufweisen und somit nach diesen Kriterien zusammengefasst werden können.



Frage

Welches Ziel verfolgt das Neukundenmarketing?

Durch Maßnahmen im Neukundenmarketing sollen potenzielle Kunden gewonnen und zu Bestandskunden überführt werden.



Frage

Erläutern Sie den Begriff „Käufermarkt“.

Antwort

Ein Käufermarkt liegt vor, wenn das Angebot größer ist als die Nachfrage. Der Käufer befindet sich in der besseren Position gegenüber dem Verkäufer und kann das Marktgeschehen zu seinen Gunsten beeinflussen.



Frage

Mit welchen Fragestellungen beschäftigt sich die Produktpolitik?

Produktgestaltung: Festlegung des Aussehens, Qualität, Form, Produkteigenschaften und -nutzen, Farbe, Konsistenz, Geschmack eines Produktes etc.

Verpackungsgestaltung: Aussehen, Material, Zusatznutzen

Sortimentsgestaltung: Auch die Ausgestaltung des Sortiments in Breite und Tiefe zählt zur Produktpolitik



Frage

Welche Ziele verfolgt die Marktforschung?

Antwort

- Entscheidungsgrundlagen liefern
- Marketingmaßnahmen zielgerichtet einsetzen
- Marktentwicklungen erkennen
- Mitbewerber hinter sich lassen
- Unternehmensrisiko verringern



Frage

Was versteht man unter
responsivem Design?

Antwort

Im responsiven Design passen sich Layout und Inhalt an das benutzte Endgerät an. So kann eine gleichbleibende Darstellung gewährleistet werden.



Frage

Welche Ziele verfolgt ein Merchant mit dem Affiliate-Marketing?

Antwort

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



Frage

Erläutern Sie den Begriff „Tracking“.

Antwort

Beim Tracking werden das Nutzerverhalten und die Bewegungsdaten eines Nutzers erfasst und ausgewertet.



Frage

Welche Aufgabe hat die
Kostenstellenrechnung?

Antwort

In der Kostenstellenrechnung werden die Kosten so erfasst, dass sie jeder Kostenstelle (beispielsweise Abteilung eines Unternehmens) zugeordnet werden können. Die Kostenstellenrechnung ordnet Kosten ihren **Verursachungsbereichen** zu.



Frage

Was sind Gemeinkosten?

Gemeinkosten sind Kosten, die unbedingt erforderlich sind, um ein Produkt oder eine Leistung erstellen zu können. Gemeinkosten sind meist Kosten, die durch Verwaltung, Kontrolle oder Steuerung eines Unternehmens entstehen. Hierzu zählen beispielsweise Rechnungswesen, Controlling, Marketing, Personalabteilung und Qualitätsmanagement.



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 ist das Kommunikationsquadrat
oder Vier-Ohren-Modell?

Antwort

Das Kommunikationsquadrat oder Vier-Ohren-Modell (entwickelt von Friedemann Schulz von Thun) beschreibt die 4 Aspekte einer Nachricht: Sachinhalt, Selbstoffenbarung, Beziehung und Appell.



Frage

Wann kommt es nach dem Vier-Ohren-Modell zu Missverständnissen in der Kommunikation?

Missverständnisse entstehen dann, wenn Sender und Empfänger die vier Aspekte einer Nachricht unterschiedlich deuten oder gewichten.



Frage

Nennen Sie Vorteile einer erfolgreichen Kommunikation in Unternehmen.

Antwort

- Effizientere Zusammenarbeit
- Schnellere Lösung von Konflikten
- Gegenseitige Unterstützung
- Klare Arbeitsaufträge
- Klare Entscheidungsgrundlagen
- Höhere Motivation
- Gegenseitiges Verständnis



Frage

Was bezeichnet man bei
Gesprächsteilnehmern als Status?

Als Status bezeichnet man das wahrnehmbare Verhalten eines Gesprächsteilnehmers gegenüber anderen Gesprächsteilnehmern.