



Wolfgang Eberl

**Kaufmann/Kauffrau  
für Groß- und  
Außenhandelsmanagement**

Prüfungstrainer Abschlussprüfung Teil 1  
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

**Aufgabenteil**

Bestell-Nr. 425

## 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**

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:

[www.u-form.de/addons/425-2024.zip](http://www.u-form.de/addons/425-2024.zip)

Wenn der Link nicht funktioniert, haben wir noch keine Korrekturen oder Zusatzinfos hinterlegt.

### **BITTE BEACHTEN:**

Zu diesem Prüfungstrainer gehört auch noch ein **Lösungsteil**.



2. Auflage 2024 · ISBN 978-3-95532-425-4

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](http://www.u-form.de) | E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de)

Am 1. August 2020 trat die „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Groß- und Außenhandelsmanagement und zur Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement (Groß- und Außenhandelsmanagement-Kaufleute-Ausbildungsverordnung – (GuAMKflAusbV)“ in Kraft.

Mit diesem Prüfungstrainer bereiten Sie sich auf den ersten Teil der gestreckten Abschlussprüfung, den **Prüfungsbereich „Organisieren des Warensortiments und von Dienstleistungen“**, vor.

Neu ist neben der inhaltlichen Anpassung des Ausbildungsrahmenplanes die Einführung der gestreckten Abschlussprüfung. Das bedeutet, dass anstelle des bisherigen „klassischen“ Modells mit einer Zwischen- und einer Abschlussprüfung nur noch eine Abschlussprüfung stattfindet. Diese besteht jedoch aus zwei zeitlich voneinander getrennten Teilen, die als Gesamtergebnis gewertet werden. Der Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung wird am Ende des 4. Ausbildungshalbjahres schriftlich durchgeführt.

Teil 2 der Abschlussprüfung findet wie bisher am Ende der Ausbildungszeit statt und besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Prüfungsteil.

### Struktur der Berufsausbildung, Berufsbild

Im Rahmen der Ausbildung zum/zur Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement kann man sich für die **Fachrichtung Großhandel** oder die **Fachrichtung Außenhandel** entscheiden, je nachdem, in welche Richtung man sich später orientieren möchte.

Neben den fachrichtungsübergreifenden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten liegen die Schwerpunkte in der **Fachrichtung Großhandel** in den Bereichen

- Lagerlogistik planen, steuern und abwickeln sowie
- warenbezogene Rückabwicklungsprozesse organisieren und durchführen

und in der **Fachrichtung Außenhandel** in den Bereichen

- Außenhandelsgeschäfte abwickeln und Auslandsmärkte bedienen sowie
- internationale Berufskompetenzen anwenden

### Prüfungstrainer Teil 1

Bei dem vorliegenden Prüfungstrainer handelt es sich um ein Werk, das Ihnen bei der Vorbereitung für die Abschlussprüfung Teil 1 helfen soll. Er enthält praxisnahe Aufgaben zum Prüfungsbereich „Organisieren des Warensortiments und von Dienstleistungen“, und soll Sie darauf vorbereiten, situationsbezogene, handlungsorientierte Prüfungsaufgaben schriftlich zu bearbeiten.

Da bei den offiziellen Prüfungen der IHK/HWK einige Fragen häufiger verwendet werden als andere, tauchen auch in diesem Prüfungstrainer bestimmte Fragestellungen mehrmals auf. Dies ist so beabsichtigt und stellt bei isolierter Bearbeitung der Aufgaben keinen Nachteil dar.

### Der Prüfungstrainer besteht aus zwei Teilen:

- Aufgabenteil
- Lösungs- und Erläuterungsteil

Der Prüfungstrainer orientiert sich am § 7 der GuAMKfIAusbV. Im Prüfungsteil „Organisieren des Warensortiments und von Dienstleistungen“ sollen Sie nachweisen, dass Sie in der Lage sind,

1. Bedarfe und Absatzchancen zu ermitteln, Informationen über Waren und Dienstleistungen einzuholen und marktorientierte Warensortimente und kundenbezogene Dienstleistungsangebote zu bewerben,
2. Angebote von Lieferanten einzuholen und zu vergleichen, Waren zu bestellen und Dienstleistungen zu beauftragen,
3. Kundenanfragen zu bearbeiten, Angebote zu erstellen und Aufträge unter Beachtung von Liefer- und Zahlungsbedingungen zu bearbeiten,
4. adressatengerecht, situations- und zielorientiert zu kommunizieren sowie
5. Kundendaten zu verwalten und dabei rechtliche Regelungen zum Datenschutz und zur IT-Sicherheit einzuhalten.

Die Vorgaben der Ausbildungsordnung finden Sie in den Lernfeldern, wie sie auch in der Berufsschule und den entsprechenden Lehrbüchern abgehandelt werden:

**Lernfeld 1:** Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten

**Lernfeld 2:** Aufträge kundenorientiert bearbeiten

**Lernfeld 3:** Beschaffungsprozesse durchführen und

**Lernfeld 5:** Kaufverträge erfüllen

Der Aufgabenteil ist genauso aufgebaut, wie die Aufgaben, die Ihnen in der Prüfung vorgelegt werden, und orientiert sich am Prüfungskatalog der Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen, kurz AkA. Der Lösungs- und Erläuterungsteil enthält dann die Antworten mit ausführlichen Erläuterungen.

Im Lösungsteil finden Sie neben ausführlichen Erläuterungen auch Schaubilder und Randbemerkungen, die für die Prüfung und den Berufsalltag wichtige Informationen enthalten. Es lohnt sich, darauf zu achten.

*Autor und Verlag wünschen Ihnen viel Erfolg bei Ihrer Prüfung!*

	<b>Seite</b>
Vorwort .....	3 – 4
Aufbau der Abschlussprüfung .....	6 – 7
Unternehmensbeschreibung.....	8

## **Bereich**

<b>01</b> Warensortiment zusammenstellen und Dienstleistungen anbieten .....	9 – 16
<b>02</b> Einkauf von Waren und Dienstleistungen marktorientiert planen, organisieren und durchführen .....	17 – 35
<b>03</b> Verkauf kundenorientiert planen und durchführen .....	37 – 51
<b>04</b> Arbeitsorganisation projekt- und teamorientiert planen und steuern .....	53 – 61

## Aufbau der Abschlussprüfung

Die **schriftliche** Abschlussprüfung zum Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement ist in allen Kammerbezirken gleich. Verantwortlich für die inhaltliche Gestaltung der schriftlichen Abschlussprüfung ist die Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen (AkA), Nürnberg.<sup>1</sup>

Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob Sie die berufliche Handlungsfähigkeit erworben haben, um selbstständig mit Kunden in Kontakt treten und Ihr Unternehmen qualifiziert vertreten zu können. Des Weiteren soll ermittelt werden, ob Sie während Ihrer Ausbildungszeit die Kenntnisse und Fähigkeiten erworben haben, die für Ihren Beruf notwendig sind. Auch der im Berufsschulunterricht vermittelte Lernstoff muss Ihnen dazu vertraut sein.

Die Abschlussprüfung für den/die Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement findet in der so genannten „gestreckten Abschlussprüfung“ statt und ist in Teil 1 und Teil 2 aufgliedert. Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr durchgeführt werden, Teil 2 am Ende der Berufsausbildung. Wenn die Ausbildungsdauer verkürzt werden kann, soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens vier Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.

### Die Prüfungsbereiche auf einen Blick

Folgende Prüfungsbereiche sind in Ihrer Abschlussprüfung in der angegebenen Zeit zu bearbeiten:

	Prüfungsbereich	Zeit	Prüfungsverfahren	Punkte	Gewichtung
<b>Teil 1</b>	Organisieren des Warensortiments und von Dienstleistungen	90 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schriftlich</li><li>• Gebunden und ungebunden (maschinell auswertbar)</li></ul>	100	25 %
<b>Teil 2</b>	Kaufmännische Steuerung von Geschäftsprozessen	60 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schriftlich</li><li>• Gebunden</li></ul>	100	15 %
<b>Teil 2</b>	Prozessorientierte Organisation von Großhandels- / Außenhandelsgeschäften	120 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schriftlich</li><li>• Ungebunden</li></ul>	100	30 %
<b>Teil 2</b>	Wirtschafts- und Sozialkunde	60 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schriftlich</li><li>• Gebunden (maschinell auswertbar)</li></ul>	100	10 %
<b>Teil 2</b>	Fallbezogenes Fachgespräch	30 min	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mündlich (fallbezogenes Fachgespräch)</li></ul>	100	20 %

Wie Sie der Tabelle entnehmen können, zählt die Gewichtung des Prüfungsbereiches „Organisieren des Warensortiments und von Dienstleistungen“ **25 % der Gesamtnote**.

<sup>1</sup>**Hinweis:** Original Aufgabensätze der abgelaufenen Abschlussprüfungen Teil 1 und 2 „Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement“ sind beim u-form Verlag erhältlich.

## Unternehmensbeschreibung

Sie sind Mitarbeiter/Mitarbeiterin in der ATW Autoteile Weinhuber GmbH. Die Unternehmensbeschreibung hierzu finden Sie nachstehend abgebildet.

<b>Firma</b>	<b>ATW Autoteile Weinhuber GmbH</b>
<b>Geschäftszweck</b>	Großhandel für Autoteile und Zubehör
<b>Geschäftssitz</b>	Münchner Straße 31, 50674 Köln
<b>Registergericht</b>	Amtsgericht Köln HRB 1401 Steuernummer: 205/320/14321 Ust.-Id.-Nummer: DE 590432367
<b>Gesellschafter</b>	Klaus Weinhuber Rosi Weinhuber Kurt Meyer Geschäftsführerin: Theresa Öttl
<b>Telefon – Telefax</b>	Tel. 0221 1444-0 Fax: 0221 1444-35
<b>Website</b>	www.atw-weinhuber.com
<b>E-Mail</b>	info@atw-weinhuber.de
<b>Bankverbindungen</b>	Sparkasse Köln IBAN: DE56 5404 0101 0000 5645 99 BIC: SKNDUX11D
<b>Mitarbeiter/-innen</b>	73 Beschäftigte, davon <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 Auszubildende zum/zur Kaufmann/Kauffrau für Groß- und Außenhandelsmanagement</li> <li>• 2 Auszubildende zum/zur Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement</li> <li>• 2 Auszubildende zum/zur Fachlagerist/-in</li> </ul>
<b>Auszug aus dem Absatzprogramm</b>	Originalersatzteile diverser Automobilzulieferer; Öle, Schmierstoffe, Autopflegeprodukte; Verschleißteile; Reifen und Felgen; Batterien; Produkte zur E-Mobilität
<b>Geschäftsjahr</b>	1. Januar bis 31. Dezember



# 01 **Warensortiment zusammenstellen und Dienstleistungen anbieten**



### 1. Aufgabe

Unter einem Sortiment versteht man alle Artikel, die ein Großhandel für Autoteile führt. Sie erhalten von Ihrer Geschäftsführerin, Frau Öttl, die Aufgabe, eine Liste von Kriterien zu erstellen, die bei der Sortimentsgestaltung berücksichtigt werden sollten.

Welche **5** der nachfolgenden Aussagen über die Sortimentsgestaltung sind richtig?

    

1. Stehen größere Sortimentsveränderungen an, sollte eine Marktanalyse durchgeführt werden.
2. Über die Sortimentsgestaltung wird unabhängig von Verträgen mit Lieferanten entschieden.
3. Eine Verkaufsmengenanalyse hat Einfluss auf die Sortimentsgestaltung.
4. Bei der Sortimentsgestaltung spielt es eine Rolle, welche Möglichkeiten der Warenpräsentation vorhanden sind.
5. Die Sortimentsgestaltung ist unabhängig davon, ob die Teile in Selbstbedienung oder mit Bedienung präsentiert werden können.
6. Die Sortimentsgestaltung und -präsentation nach Bedarfsbündeln hat einen Einfluss darauf, welche Kunden angesprochen werden sollen.
7. Bei der Sortimentsgestaltung und Zusammenfassung von Artikeln in Bedarfsbündeln spielen Herstellerempfehlungen keine Rolle.
8. Bei der Sortimentsgestaltung spielen gesetzliche Rahmenbedingungen ebenso eine Rolle wie technische Entwicklungen und Modetrends.
9. Ganzjahresartikel werden zu bestimmten Zeiten verkauft, Saisonartikel dagegen ganzjährig.

### 2. Aufgabe

Im Zusammenhang mit der Beschaffungsplanung müssen in der ATW Autoteile Weinhuber GmbH viele Fragen beantwortet werden, bevor der Beschaffungsprozess beginnen kann.

Nennen Sie **5** Fragen, die beantwortet sein müssen, bevor die Bestellung getätigt werden kann!

### 3. Aufgabe

Bei der Ermittlung von Bestellmengen kommt es immer zu einem Zielkonflikt zwischen ausreichend großen Vorräten auf der einen Seite und niedrigen Lagerbeständen andererseits.

Nennen Sie **2** Vorteile großer Bestellmengen!

### 4. Aufgabe

Bei der Ermittlung von Bestellmengen kommt es immer zu einem Zielkonflikt zwischen ausreichend großen Vorräten auf der einen Seite und niedrigen Lagerbeständen andererseits.

Nennen Sie **2** Vorteile kleiner Bestellmengen und somit niedriger Lagerbestände!

## 01 | Warensortiment zusammenstellen und Dienstleistungen anbieten

### 5. Aufgabe

Das Sortiment ist die Gesamtheit der angebotenen Waren. Bringen Sie die Begriffe der Sortimentspyramide in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 5 in die Kästchen neben den Begriffen eintragen. Beginnen Sie mit der kleinsten Einheit, mit der Ziffer 1!

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a) Warengattung, z. B. Pflegeprodukte    | <input type="checkbox"/> |
| b) Artikel, z. B. Kunststoffpolitur      | <input type="checkbox"/> |
| c) Sorte, z. B. Polifax 3000             | <input type="checkbox"/> |
| d) Warenbereich, z. B. Zubehör           | <input type="checkbox"/> |
| e) Warenart, z. B. Innenraumpflegemittel | <input type="checkbox"/> |

### 6. Aufgabe

Sie sollen an einer Kontrolle des Sortiments mitwirken.

Welche **2** der nachfolgenden Aussagen über die Sortimentskontrolle sind **falsch**?

1. Die Sitzbezüge „Bärenwunder“ werden vom Kunden kaum nachgefragt. Es liegt also ein Übersortiment vor.
2. Die ATW Autoteile Weinhuber GmbH verfügt über ein flaches Sortiment, da sie viele Warengruppen führt.
3. Mit einer Penner-/Renner-Liste lässt sich ermitteln, welche Produkte sich gut verkaufen und welche schlecht.
4. Bei den Fußmatten soll eine Sortimentsbereinigung vorgenommen werden, d. h., bestimmte Marken müssen aus dem Sortiment genommen werden.
5. Beim Sortiment „Pflegeprodukte“ ist eine Sortimentserweiterung erforderlich. Es soll eine Diversifikation durchgeführt werden, d. h., bereits im Sortiment vertretene Artikel werden durch andere ergänzt.
6. Werden Autoradios der Marke „Speed“ durch Autoradios der Marke „Power“ ausgetauscht, wird eine Sortimentsvariation vorgenommen.

### 7. Aufgabe

Bei Ihrer täglichen Arbeit in der ATW Autoteile Weinhuber GmbH erfassen und verarbeiten Sie viele Daten Ihrer Kunden und Artikel.

Was versteht man unter einem Warenwirtschaftssystem (WWS oder WaWiS)?

### 8. Aufgabe

Die Produkte der ATW Autoteile Weinhuber GmbH durchlaufen während ihrer Lebensdauer bestimmte Gewinn- und Umsatzentwicklungen.

Beschreiben Sie die **5** Phasen des Produktlebenszyklus!



# 02

## **Einkauf von Waren und Dienstleistungen marktorien- tiert planen, organisieren und durchführen**

## 1. Aufgabe

Sie haben festgestellt, dass Keilriemen nachbestellt werden müssen. Sie müssen nun entscheiden, in welcher Menge die Keilriemen nachbestellt werden sollen.

Welche der nachfolgenden Aussagen zur Mengendisposition ist **falsch**?

1. Die Bestellmenge ist abhängig von der Größe des zur Verfügung stehenden Lagerplatzes.
2. Die Bestellmenge ist abhängig vom täglichen Verbrauch.
3. Beim Einkauf größerer Mengen können sich Vorteile im Hinblick auf Mengenrabatt ergeben.
4. Die optimale Bestellmenge ist dann gegeben, wenn die Preisvorteile beim Einkauf gleich bzw. etwas größer sind als die Kostennachteile durch erhöhte Lagerhaltung, längere Kapitalbindung usw.
5. Die Bestellung sehr geringer Mengen ist immer empfehlenswert, da so die Lagerkosten gering gehalten werden können.

## 2. Aufgabe

Für die Keilriemen haben Sie folgende Daten für den Monat Juli aus dem Warenwirtschafts-system (WWS) erhalten.

	Keilriemen Nr. 353-2445
Absatz Soll (Bruttobedarf)	500 Stück
Lagerbestand (30.06.XX)	75 Stück
Offene Bestellungen, noch nicht geliefert	325 Stück
Für Kunden reservierte Bestellungen	80 Stück
Notwendige Bestellmenge für Juli XX	?

Ermitteln Sie die notwendige Bestellmenge! Stück

## 3. Aufgabe

Die ATW Autoteile Weinhuber GmbH strebt auf längere Sicht eine Kooperation mit einem Reifenhändler an. Ihr Vorgesetzter bittet Sie um eine Aufstellung aller Reifenhändler der näheren Umgebung mit Adressen und Telefonnummern.

Welche der nachfolgenden Vorgehensweisen ist effizient, zeitsparend und fachgerecht?

1. Sie suchen unter der Rubrik „Gewerbtreibende“ in den „Gelben Seiten“.
2. Sie schauen im Amtlichen Adressbuch Ihres Ortes unter dem Begriff „Reifenhändler“.
3. Sie sehen im örtlichen Telefonbuch im Alphabet unter „R“ nach.
4. Sie suchen im örtlichen Telefonbuch auffallende Werbung von Reifenhändlern.
5. Sie rufen einen Reifenhändler an und fragen ihn nach den Adressen weiterer Reifenhändler.
6. Sie schauen in den „Gelben Seiten“ unter dem Begriff „Reifen“.
7. Sie geben im Internet in einer Suchmaschine den Begriff „Reifenhändler“ ein.

### 4. Aufgabe

Die Vertriebsabteilung der ATW Autoteile Weinhuber GmbH möchte künftig aufgrund vermehrter Kundennachfrage Car Audiosysteme verschiedener Hersteller ins Sortiment aufnehmen. Sie erhalten die Aufgabe, erst die internen und anschließend die externen Bezugsquellen zu ermitteln und auszuwerten. Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Kriterien in die Kästchen neben den Bezugsquelleninformationen eintragen!

#### Kriterien

1. interne Bezugsquelleninformationen
2. externe Bezugsquelleninformationen
3. nicht geeignete Bezugsquelleninformationen

#### Bezugsquellen

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| a) Hersteller, die sich im Internet präsentieren   | <input type="checkbox"/> |
| b) Testberichte der „Stiftung Warentest“ über Audiosysteme verschiedener Hersteller      | <input type="checkbox"/> |
| c) Statistik über den prozentualen Anteil von weiblichen Podcast-Hörern beim Autofahren  | <input type="checkbox"/> |
| d) Die Liefererdatei der ATW Autoteile Weinhuber GmbH                                    | <input type="checkbox"/> |
| e) Messekataloge   | <input type="checkbox"/> |
| f) Online-Branchenverzeichnis  | <input type="checkbox"/> |
| g) Notizen Ihrer Außendienstmitarbeiter über Gespräche mit Herstellern von Audiosystemen | <input type="checkbox"/> |

### 5. Aufgabe

Grundsätzlich unterscheidet man Bezugsquellen nach **innerbetrieblichen** (internen, sind bereits im Unternehmen vorhanden) und **außerbetrieblichen** (externen, Informationen werden von außerhalb des Unternehmens beschafft) Bezugsquellen.

Nennen Sie **je 5** innerbetriebliche Bezugsquellen und **5** außerbetriebliche Bezugsquellen!

### 6. Aufgabe

Bei der Ermittlung der optimalen Bezugsquelle ist der Bezugspreis ein wichtiges (quantitatives) Kriterium. Daneben müssen aber auch qualitative Kriterien berücksichtigt werden.

Nennen Sie **8** qualitative Kriterien, die Sie bei der Lieferantenauswahl berücksichtigen sollten!

### 7. Aufgabe

Sie sind seit einigen Tagen in der Einkaufsabteilung der ATW Autoteile Weinhuber GmbH beschäftigt. Sie sollen diverse Waren bestellen.

Beschreiben Sie das Beschaffungsprinzip der Einzelbeschaffung!



# 03 Verkauf kundenorientiert planen und durchführen

---

### 1. Aufgabe

Bei der ATW Autoteile Weinhuber GmbH gehen täglich zahlreiche Anfragen ein. Dabei müssen Sie unterscheiden zwischen Neukunden und Stammkunden.

Unterscheiden Sie die beiden Kundengruppen!

---

### 2. Aufgabe

Bevor Sie die Kundenanfragen bearbeiten, müssen Sie die Kreditfähigkeit und die Kreditwürdigkeit des Kunden überprüfen.

Erläutern Sie die Begriffe Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit (Bonität) des Kunden!

---

### 3. Aufgabe

Sie erhalten eine Anfrage von einem privaten Dienstleister in der Pflege-Branche. Er möchte seine 67 Dienst-Kfz in seiner eigenen Werkstatt reparieren und Inspektionen durchführen. Die dafür notwendigen Ersatzteile möchte er bei der ATW Autoteile Weinhuber GmbH beziehen. Sie sollen die Kreditwürdigkeit des Interessenten überprüfen.

Nennen Sie **3** externe Quellen, bei denen Sie die geforderten Informationen erhalten können.

---

### 4. Aufgabe

Welche Informationen über potenzielle Kunden kann die ATW Autoteile Weinhuber GmbH von Auskunftseien erhalten?

Nennen Sie **5** Informationen!

---

### 5. Aufgabe

Nachdem die Kreditfähigkeit bzw. die Kreditwürdigkeit des Kunden überprüft wurde, müssen noch die Lieferfähigkeit und die Lieferwilligkeit (Auftragsannahme) überprüft werden.

Erläutern Sie die Begriffe Lieferfähigkeit und Lieferwilligkeit!

---

### 6. Aufgabe

Für einen Neukunden sollen Sie die Stammdaten im Warenwirtschaftssystem einpflegen.

Unterscheiden Sie Stammdaten von Bewegungsdaten!

---

### 7. Aufgabe

Nennen Sie neben der Adresse des Kunden **3** Beispiele für Stammdaten eines Kunden!

---

### 8. Aufgabe

Nennen Sie **3** Beispiele für Bewegungsdaten eines Kunden.

### 9. Aufgabe

Bei der ATW Autoteile Weinhuber GmbH gehen täglich zahlreiche Anfragen per E-Mail ein. Die allgemeinen Anfragen sollen Sie selbst bearbeiten, die bestimmten Anfragen dagegen an die zuständigen Sachbearbeiter weiterleiten.

Welche 2 E-Mails sind allgemeine Anfragen?

 

1. Frau Hamme wünscht die Übersendung eines Prospekts über E-Bikes.
2. Frau Riemke fragt nach den Konditionen für die Zusendung einer Anhängerkupplung für ihren Pkw.
3. Herr Caijk bittet um die Übersendung einer Preisliste für Schmierölprodukte.
4. Frau Hofstede möchte über den Verkaufspreis und den Liefertermin des Hundenetzes „Hasso“ informiert werden.
5. Herr Lübke bittet Sie um ein Angebot über eine Finanzierung der Rechnung für sein Gewindefahrwerk.

### 10. Aufgabe

Der neue Auszubildende möchte wissen, welche Prozesse bei einer Auftragsbearbeitung anfallen und in welcher Reihenfolge diese Prozesse ablaufen. Bringen Sie die folgenden Schritte bei der Auftragsbearbeitung in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 7 in die Kästchen neben den Schritten eintragen.

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| a) Sie erhalten eine Anfrage über Zündkerzen                            | <input type="checkbox"/> |
| b) Sie schicken dem Kunden eine Auftragsbestätigung                     | <input type="checkbox"/> |
| c) Sie erstellen für den Kunden ein verbindliches Angebot               | <input type="checkbox"/> |
| d) Nach der Lieferung erstellen Sie die Rechnung an den Kunden          | <input type="checkbox"/> |
| e) Der Kunde bezahlt die Rechnung                                       | <input type="checkbox"/> |
| f) Der Kunde übersendet Ihnen eine Bestellung auf Grund Ihres Angebotes | <input type="checkbox"/> |
| g) Sie liefern die Zündkerzen an den Kunden                             | <input type="checkbox"/> |





# 04

## **Arbeitsorganisation projekt- und teamorientiert planen und steuern**

## 1. Aufgabe

Im Büro der ATW Autoteile Weinhuber GmbH verwenden Sie unterschiedliche Vordrucke. Je nach Situation muss das passende Formular ausgefüllt werden

Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Vordrucke in die betreffenden Kästchen hinter den Situationen eintragen.

### Vordrucke

1. Überweisungsformular
2. Vordruck „Aktenvermerk“
3. Formular „Anforderung Büromaterial“
4. Personalerfassungsbogen

### Situationen

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| a) Die Auszubildende Sarah holt aus dem Lager leere Aktenordner sowie mehrere Pakete Druckerpapier.   | <input type="checkbox"/> |
| b) Ein Mitarbeiter möchte das Ergebnis eines Kundengesprächs schriftlich festhalten und zusammen mit den Schriftstücken, die zu dem Geschäftsvorgang gehören, abheften. | <input type="checkbox"/> |
| c) Die ATW Autoteile Weinhuber GmbH möchte einer gemeinnützigen Organisation bargeldlos eine einmalige Spende zukommen lassen.  | <input type="checkbox"/> |
| d) Eine neue Mitarbeiterin soll ihre Personaldaten hinterlassen.  | <input type="checkbox"/> |

## 2. Aufgabe

Sie sind in der ATW Autoteile Weinhuber GmbH für die Bearbeitung der Eingangspost zuständig.

Bringen Sie die Arbeitsschritte in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 6 in die Kästchen neben den Arbeitsschritten eintragen.

### Arbeitsschritte

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| a) Sie leiten die Post an die entsprechenden Empfänger weiter.  | <input type="checkbox"/> |
| b) Sie holen die Post aus dem Postfach bei der zuständigen Postfiliale ab.  | <input type="checkbox"/> |
| c) Sie öffnen die Sendungen mit einem Brieföffner oder einer Brieföffnungsmaschine.   | <input type="checkbox"/> |
| d) Sie kontrollieren die Sendungen auf Vollständigkeit der Anlagen, vergleichen die Anlagevermerke mit den Anlagen und überprüfen, ob alle Briefhüllen leer sind. | <input type="checkbox"/> |
| e) Sie sortieren Irrläufer und Sendungen, die nicht geöffnet werden dürfen, aus.  | <input type="checkbox"/> |
| f) Sie versehen jeden Brief mit einem Eingangsstempel.  | <input type="checkbox"/> |

### 3. Aufgabe

Sie sortieren eingegangene Schriftstücke, um sie dann an die zuständigen Sachbearbeiter weiterzuleiten. Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der Sachbearbeiter in die Kästchen neben den Schriftstücken eintragen.

#### Sachbearbeiter für

1. Marketing/PR
2. Vertrieb
3. Einkauf
4. Personal
5. Rechnungswesen
6. Lagerverwaltung

#### Schriftstücke

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| a) Angebot eines Lieferanten für 100 Kanister Schmieröle                                      | <input type="checkbox"/> |
| b) Mahnung über eine noch unbezahlte Rechnung   | <input type="checkbox"/> |
| c) Schriftliche Anfrage eines Großkunden, ob eine Lieferung noch in dieser Woche möglich sei. | <input type="checkbox"/> |
| d) Fotoagentur Schneider schickt Probeabzüge für neue Hochglanzprospekte                      | <input type="checkbox"/> |
| e) Angeforderte Broschüren über ein neues Hochregalsystem                                     | <input type="checkbox"/> |
| f) Bewerbung um einen Ausbildungsplatz als Kauffrau für Großhandelsmanagement                 | <input type="checkbox"/> |

### 4. Aufgabe

Die ATW Autoteile Weinhuber GmbH verfügt über 20 feste Mitarbeiter im Vertrieb. Sie haben die Aufgabe, den Personaleinsatzplan für die nächsten Monate auszuarbeiten. Als Grundlage dienen Ihnen die nachfolgenden Bestelldaten ihrer Kunden aus dem vorangegangenen Jahr:

Monat	Jan	Feb	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug	Sept	Okt	Nov	Dez	Gesamt
<b>Bestellungen in %</b>	8	10	16	12	10	15	7	6	5	5	3	3	<b>100</b>
<b>Bestellungen (absolut)</b>	960	1200	1920	1440	1200	1800	840	720	600	600	360	360	<b>12000</b>
<b>Erforderlicher Personalbedarf im neuen Geschäftsjahr</b>													

Wie hoch ist der durchschnittliche monatliche Personalbedarf des nächsten Jahres? Runden Sie Ihre Ergebnisse auf ganze Zahlen ab. Tragen Sie die Ergebnisse in die obenstehende Tabelle ein.



Wolfgang Eberl

**Kaufmann/Kauffrau  
für Groß- und  
Außenhandelsmanagement**

Prüfungstrainer Abschlussprüfung Teil 1  
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

**Lösungsteil**

Bestell-Nr. 425

## 1. Aufgabe

Die Aussagen **1, 3, 4, 6** und **8** sind **richtig**.

1 3 4 6 8

- Zu 1:** Richtig. Eine Marktanalyse sollte immer dann in Auftrag gegeben werden, wenn wichtige Entscheidungen über Sortimentsveränderungen zu treffen sind. Eine Marktanalyse untersucht:
- **die einzelwirtschaftliche Situation der Region:** z. B. Kaufkraft vor Ort, Freizeitangebote, Klima, Lage und Image des Unternehmens, Sortiment der Konkurrenz u.v.a.
  - **überregionale und gesamtwirtschaftliche Faktoren:** z. B. demografische Faktoren (Alter, Familienstand, Kinderzahl, Bevölkerungsentwicklung usw.), Infrastruktur, Arbeitslosenquote, wirtschaftliche Entwicklung u.v.a.
  - **Veränderungen in Markt und Branche:** neue technische Entwicklungen, Veränderung von Kundenwünschen u.a.
- Zu 3:** Richtig. Eine Sortimentsgestaltung basiert auf der Analyse der Verkaufsdaten. Eine auswertbare Datenmenge gibt es aber nur bei Produkten, die bereits längere Zeit eingeführt sind. Bei Produkten, die jedoch nur kurz auf dem Markt sind, gibt es noch keine brauchbaren Basisdaten. Aus den Verkaufszahlen lassen sich Bedarfsprognosen ermitteln. Ist zu erwarten, dass ein Artikel auch künftig von Kunden verlangt wird, kann dies die Entscheidung, ihn im Sortiment zu behalten, beeinflussen. Es gibt jedoch auch unkalkulierbare Faktoren wie z. B. Veränderungen des Kaufverhaltens, die einen Artikel trotz günstiger Verkaufsprognosen zum „Ladenhüter“ werden lassen.
- Zu 4:** Richtig. Ziel der Warenpräsentation ist es, dem Kunden einen Überblick über das Sortiment der ATW Autoteile Weinhuber GmbH zu verschaffen und ihn zum Kauf anzuregen. Verfügt ein Unternehmen nicht über die Möglichkeit, Artikel ansprechend zu präsentieren, wird der Kunde nicht unbedingt darauf aufmerksam und der Artikel kann zum Ladenhüter werden. So sollte z. B. auf Accessoires im Warensortiment verzichtet werden, wenn keine Möglichkeit besteht, diese zu präsentieren. Umgekehrt sollten Präsentationsmöglichkeiten sich auch in der Sortimentsgestaltung niederschlagen.
- Zu 6:** Richtig. Bei Bedarfsbündeln handelt es sich um eine Zusammenstellung von Produkten, die zusammengehören oder zusammenpassen. Durch die Zusammenfassung des Sortiments in Bedarfsbündeln und ihre Präsentation wird beabsichtigt, einen ganz bestimmten Kundenkreis anzuziehen. Familien suchen z. B. familiengerechtes Zubehör. Das Sortimentsbündel umfasst also Artikel wie Kindersitze, Fahrradständer, Hundenetze usw., sportlichen Fahrern werden dagegen Sportfelgen, Sportgurte, Sportauspuffanlagen usw. als Bedarfsbündel angeboten und präsentiert.
- Zu 8:** Richtig. Das Sortiment orientiert sich an den Kundenwünschen. Diese sind u. a. durch gesetzliche Rahmenbedingungen, technische Entwicklungen und Modetrends beeinflusst. Zu den gesetzlichen Rahmenbedingungen zählen z. B. Änderungen in der Steuerpolitik (Ökosteuern), bei Abgasnormen und in der Umweltgesetzgebung. Der Kunde wird durch die Medien (Werbung, Fachzeitschriften u. a.) auf neue technische Entwicklungen aufmerksam und fragt danach. Auch Modetrends beeinflussen Käuferverhalten (Stadtautos, Familienfahrzeuge, Geländefahrzeuge) und sind häufig von der Werbung beeinflusst. Bei der Sortimentsgestaltung sollte die ATW Autoteile Weinhuber GmbH also über technische und rechtliche Veränderung sowie über Modetrends informiert sein und das Sortiment entsprechend den Kundenwünschen variieren können.

### 1. Aufgabe

Fortsetzung

Die Aussagen **2, 5, 7** und **9** sind **falsch**.

**Zu 2:** Falsch. Vor allem bei der Sortimentsbereinigung können Verträge mit Lieferanten hinderlich sein und die Sortimentsveränderung verzögern: Verträge, die z. B. eine bestimmte jährliche Abnahmegarantie zu besonderen Konditionen enthalten, müssen erst gekündigt werden.

**Zu 5:** Falsch. Je nachdem, ob die Waren in Selbstbedienung oder Bedienung angeboten werden, enthält das Sortiment unterschiedliche Artikel: Im Bedienungssystem werden meist hochwertige, erklärungsbedürftige Waren geführt (Navigationsgeräte, Fahrwerke), im Selbstbedienungssystem Waren, zu denen nur wenig oder kein Beratungsbedarf zu erwarten ist (Accessoires, Autopflegeprodukte). Ein Großhandel für Autoteile, bei dem die Selbstbedienung überwiegt, wird ein anderes Sortiment aufweisen als ein Autohaus, bei dem die Kunden sich eher beraten lassen möchten. Auch bei der Kaufentscheidung des Kunden spielt es eine Rolle, ob die Waren in Selbstbedienung oder mit Bedienung angeboten werden. Manche Kunden ziehen Selbstbedienung vor, andere möchten beraten werden.

**Zu 7:** Falsch. Die Beeinflussung von Kaufentscheidungen durch Herstellerempfehlungen sollte nicht unterschätzt werden und bei der Sortimentsgestaltung eine wichtige Rolle spielen. Enthält z. B. ein Pflegewachs die Empfehlung, das Fahrzeug zuvor mit dem Autoshampoo desselben Herstellers zu waschen, sollte dieses Shampoo im Sortiment nicht fehlen und auch möglichst in der Nähe des Pflegewachses präsentiert werden.

**Zu 9:** Falsch. Ganzjahresartikel werden ganzjährig im Sortiment geführt. Man spricht auch von einem Kernsortiment, da die Artikel zum Kerngeschäft der ATW Autoteile Weinhuber GmbH gehören und somit immer vorhanden sein müssen. Saisonartikel sind nur zu bestimmten Zeiten im Sortiment, z. B. Sommerreifen im Sommer und Schneeketten und Skiträger im Winter.

### 2. Aufgabe

Bevor eine Bestellung durchgeführt werden kann, müssen innerhalb des Beschaffungsprozesses wichtige Fragen beantwortet werden, damit die richtige Ware in der richtigen Größe und Menge, zum richtigen Preis und zu den richtigen Liefer- und Zahlungsbedingungen geliefert wird.

Folgende Fragen können/müssen (je nach dem Bedarf, der beschafft werden muss) vor einer Bestellung z. B. beantwortet werden:

- Was soll eingekauft werden?
- Wann soll eingekauft werden?
- Wo soll eingekauft werden?
- Welche Lagerkapazitäten stehen zur Verfügung?
- Wie hoch ist unsere Liquidität?
- Wie viel Personal wird benötigt?
- Welche Umsatzziele sind geplant?
- Wohin führt die Marktentwicklung?
- Gibt es bei den Lieferanten Mindestabnahmemengen?
- Werden Preisänderungen am Markt erwartet?
- Wie wird sich das Nachfrageverhalten der Kunden ändern?
- Wie verhält sich die Konkurrenz?
- ...

Erst wenn die entsprechenden Fragen beantwortet wurden, ist die Bereitstellung der benötigten Ware zur richtigen Zeit an der richtigen Stelle in der richtigen Art und Menge zu minimalen Kosten garantiert.

## 3. Aufgabe

Die Bestellung größerer Mengen hat z. B. folgende Vorteile:

- weniger Bestellvorgänge
- geringere Bestellkosten
- geringerer Personalbedarf für die Bestellungen
- höhere Rabatte
- günstigere Liefer- und Zahlungsbedingungen
- ...

## 4. Aufgabe

Die Bestellung kleinerer Mengen hat z. B. folgende Vorteile:

- geringere Lagerkosten
- geringere Lagerzinsen
- geringere Kapitalbindung
- geringeres Lagerrisiko
- geringere Auswirkung auf die Liquidität
- ...

## 5. Aufgabe

Die Sortimentspyramide stellt das Sortiment der ATW Autoteile Weinhuber GmbH systematisch dar.

Die richtige Reihenfolge, beginnend mit der kleinsten Einheit, lautet:

- a)  4    b)  2    c)  1    d)  5    e)  3



Die kleinste Einheit ist die **Sorte**, hier Polifax 3000. Diese Sorte gehört zu den Kunststoffpolituren, den **Artikeln**. Die Kunststoffpolituren sind eine Untergruppe der **Warenart** Innenraumpflegemittel, die zur **Gattung** der Pflegeprodukte gehört. Pflegeprodukte sind Bestandteil des **Warenbereiches** Zubehör.