



Simone Bittner

**Bankkaufmann  
Bankkauffrau**

VWL/Kundenorientierte Kommunikation

**Auflage 2021 · Best.-Nr. 849**

**ISBN 978-3-95532-849-8**



Ebenfalls im U-Form Verlag erhältlich sind die ergänzenden  
Lernkarten-Module für Bankkaufleute:

- **AWL/Recht** (Best.-Nr. 845)
- **Rechnungswesen/Controlling** (Best.-Nr. 846)
- **Bankbetriebslehre 1** (Best.-Nr. 847)
- **Bankbetriebslehre 2** (Best.-Nr. 848)



© 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)

**Box 11****Allgemeine Wirtschaftslehre / VWL (I)  
Markt und Preise / Wirtschaftspolitik**

1.1	Markt und Preise	(38 Lernkarten)
1.2	Wettbewerbspolitik	(11 Lernkarten)
1.3	Wirtschaftskreislauf	(17 Lernkarten)
1.4	Konjunkturschwankungen	(10 Lernkarten)
1.5	Konjunkturpolitik	(4 Lernkarten)
1.6	Arbeitsmarktpolitik	(22 Lernkarten)

**Lernvideos auf YouTube  
DAS LERNKONZEPT für Bankazubis**

Die Inhalte dieser Lernbox sind komplett im Prüfungskatalog der  
**IHK-Abschlussprüfung Bankkaufmann/-frau** aufgeführt.

Erläutere die Begriffe:

- **Bedürfnisse**
  - **Bedarf**
- **Nachfrage**

**Bedürfnisse** = unbegrenztes Mangelempfinden, verbunden mit dem Bestreben, diesen Mangel zu beseitigen.

Man unterscheidet: Existenz- Luxus- und Kulturbedürfnisse

**Der Psychologe Maslow** hat eine **Bedürfnispyramide** erstellt, welche die Rangfolge der Bedürfnisse aufzeigt: (1) Physiologische Bedürfnisse (essen, trinken, schlafen), (2) Sicherheitsbedürfnisse, (3) Soziale Bedürfnisse, (4) Anerkennungsbedürfnisse, (5) Selbstverwirklichungsbedürfnisse

**Bedarf** = die Bedürfnisse, die mit Kaufkraft versehen sind bzw. die mit den vorhandenen Geldmitteln befriedigt werden können.

**Nachfrage** = der Bedarf, der am Markt wirksam wird.

Erläutere den Begriff: **Güter**

Unterscheide **freie und wirtschaftliche Güter**.

**Güter** = Mittel zur Bedürfnisbefriedigung des Menschen.  
Sie stiften einen Nutzen.

**Freie Güter** = sie sind reichlich vorhanden, können von jedem uneingeschränkt genutzt werden und haben daher keinen Preis (Luft, Sonnenstrahlen, Regenwasser).

**Wirtschaftliche Güter** = knappe Güter, sie haben einen Preis.

Man unterscheidet:

- materielle und immaterielle (Dienstleistungen, Rechte) Güter.

Des Weiteren können diese Güter unterteilt werden in:

- Produktions- und Konsumgüter (je nach Verwendungszweck)
- Verbrauchs- und Gebrauchsgüter (je nach Nutzungsdauer)

Erläutere den Begriff: **Wirtschaften**

Zeige die beiden Ausprägungen  
des **ökonomischen Prinzips** auf.



**Wirtschaften** = planvolle Entscheidungen, die der Mensch über knappe Güter zur bestmöglichen Bedürfnisbefriedigung trifft.

### Beide Ausprägungen des ökonomischen Prinzips

#### Minimalprinzip (→ Sparprinzip)

Mit **minimalen Mitteln** (= mit möglichst wenig Geld) einen **bestimmten Erfolg** (= 140 qm Haus) erreichen.

#### Maximalprinzip (→ Haushaltsprinzip)

Mit **gegebenen Mitteln** (= 150.000 €) einen **maximalen Erfolg** (= möglichst großes Haus) erzielen.

Das StabG fordert **stetiges und angemessenes  
Wirtschaftswachstum.**

**Beurteile dieses Ziel kritisch.**

Die Wirtschaft soll **stetig**, d.h. gleichmäßig ohne große Ausschläge nach oben oder unten wachsen und **angemessen**, d.h. auch die anderen Ziele sollen berücksichtigt werden. (Wachstum nicht um jeden Preis, sondern im angemessenen Umfang.)

**Weitere Wohlfahrtsfaktoren (qualitative Faktoren) werden nicht berücksichtigt:**

- Gesundheit
- Persönlichkeitsentwicklung
- Qualität des Arbeitslebens
- persönliche Sicherheit / Freiheit / Glück
- gesunde Umwelt

Wenn man sich mit der Arbeitsmarktstatistik näher beschäftigt, sollte man einige Begriffe kennen.

Definiere in diesem Zusammenhang, wer zur Gruppe der **sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten** zählt.

Zu den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten zählen alle abhängig Beschäftigten (**Arbeiter, Angestellte und Auszubildende**), die kranken-, renten-, arbeitslosen- und pflegeversicherungspflichtig sind.

**Selbständige, Beamte, unbezahlt mithelfende Familienangehörige** zählen grundsätzlich nicht zu dieser Gruppe. Auch ausschließlich **geringfügig entlohnte Personen (Minijobber)**, die nur wegen der gesetzlichen Neuregelung in den Kreis der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten gelangt sind, werden bei den sozialversicherungspflichtig beschäftigten Arbeitnehmern **nicht nachgewiesen**.

Die Statistik der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten wird von der **Bundesagentur für Arbeit** erstellt und beruht auf den Meldungen der Arbeitgeber zur Kranken-, Renten-, Pflege- und/oder Arbeitslosenversicherung.

**Box 12**      **Allgemeine Wirtschaftslehre / VWL (II)**  
**Wirtschaftspolitik / Kundenorientierte Kommunikation**

1.7	Geld und Geldschöpfung	(6 Lernkarten)
1.8	Inflation und Deflation	(19 Lernkarten)
1.9	Geldpolitik des Systems der EZB	(20 Lernkarten)
1.10	Außenwert des Geldes	(14 Lernkarten)
1.11	Zahlungsbilanz	(13 Lernkarten)
1.12	EWU	(3 Lernkarten)
1.13	Einkommensverteilung	(3 Lernkarten)
2	Kundenorientierte Kommunikation	(20 Lernkarten)

**Lernvideos auf YouTube**  
**DAS LERNKONZEPT für Bankazubis**

Die Inhalte dieser Lernbox sind komplett im Prüfungskatalog der  
**IHK-Abschlussprüfung Bankkaufmann/-frau** aufgeführt.

Nenne und erläutere die **Funktionen des Geldes**.

**gesetzl. Zahlungsmittel (Banknoten und Münzen):** Der Gläubiger ist verpflichtet, das Zahlungsmittel anzunehmen. (Banknoten unbegrenzt, Münzen max. 50 Stück (wertunabhängig), Gedenkmünzen im Wert von max. 100 EUR.)

**allgemeines Tauschmittel:** Der Kauf und Verkauf von Gütern u. DL kann mit Geld in zwei voneinander unabhängige Vorgänge aufgespalten werden. Damit schafft Geld die Grundlage der modernen Tauschwirtschaft.

**Wertübertragungsmittel:** Geld kann man verschenken oder vererben. Der Wert wird damit auf eine andere Person übertragen.

**Wertaufbewahrungsmittel:** Geld kann man sparen, z. B. für Investitionen in der Zukunft (Urlaub, PKW-Kauf, Hausbau, Altersvorsorge...).

**Wertmaßstab und Recheneinheit:** Mit den in Geld ausgedrückten Preisen kann man den Wert eines Gutes bestimmen und den Wert mehrerer Güter miteinander vergleichen.



Zeige die **Mechanismen der Geldschöpfung** durch die **Zentralbank** auf.

(Beachte: Giralgeld = Buchgeld!)

Die Zentralbank kann den KIs neben Bargeld auch **Giralgeld** als Buchgeld auf ihren DBB-Girokonten im Rahmen der Giralgeldschöpfung zur Verfügung stellen.

Nun ist noch zu klären, auf welche Weise die Zentralbank das Geld an die KIs herausgibt:

Dies geschieht entweder, indem **die Zentralbank Kredite an KIs gewährt** (gegen die Stellung von Sicherheiten) oder wenn **die Zentralbank Vermögensgegenstände (Wertpapiere, Gold, Devisen) von KIs ankauft**.

In beiden Fällen erhalten die KIs **Bargeld** oder **Guthaben auf ihren DBB-Girokonten**, mit dem sie arbeiten können. Diese Bereitstellung von Geld nennt man den **Bargeld- bzw. Giralgeldschöpfungsprozess der Zentralbank**.

Wenn KIs Kredite tilgen bzw. WP von der Zentralbank kaufen, findet **Zentralbank-Geldvernichtung** statt, weil sie Buch- oder Bargeld zur EZB geben.

Zeige die **Mechanismen der Geldschöpfung** durch die **Kreditinstitute** auf.

**Passive Giralgeldschöpfung:**

**KIs wandeln Bargeld in Buchgeld (= Giralgeld) um.** Dies geschieht, wenn ein Kunde Bargeld auf sein Konto bei der Bank einzahlt.

**Aktive Giralgeldschöpfung:**

**KIs schaffen zusätzl. Buchgeld,** welches nicht durch Bargeld gedeckt ist.

Kunde Müller zahlt **100.000 EUR** bar auf sein Konto bei KI A ein.  
KI A weiß, dass die Kunden **über ca. 12 % ihrer Einlagen bar** verfügen.  
Zudem hat KI A die Pflicht zur **Mindestreservehaltung von 2 %**.

Zeige an diesem Beispiel die Möglichkeiten der  
**aktiven Giralgeldschöpfung** auf.

Bei einem Liquiditätsreservesatz von 14 % (12 % + 2 %) kann die Bank A also 86 % der Kd.-Einlage als Kredit ausgeben, weil dieses Geld „übrig“ ist (= Überschussreserve 86 %). Dieser Prozess ist mit einem immer geringer werdenden Betrag (wg. Liquiditätsreserve) oft wiederholbar.

**Geldschöpfungsmultiplikator (GSM) =  $100 : \text{Liquiditätsreservesatz (in \%)}$**   
**maximale Kreditschöpfung = erste Überschussreserve x GSM**

Geldschöpfungsmultiplikator (GSM) =  $100 : 14 \% = 7,14$  (kfm. gerundet!)  
max. Kreditschöpfung =  $86.000 \text{ EUR} \times 7,14 = 614.040,00 \text{ €}$

**Je geringer der Liquiditätsreservesatz, desto höher der GSM.**  
**Je höher der Liquiditätsreservesatz, desto geringer der GSM.**

Skizziere die **Geldmengenbegriffe der EZB.**

Bargeldumlauf

+ täglich fällige Einlagen

= **M 1** (→ bei Sicht (= jederzeit) fällig, d. h. der Kd. kann sofort verfügen)

+ Einlagen mit einer vereinbarten LZ von bis zu 2 Jahren

+ Einlagen mit einer vereinbarten Kdg.frist von 3 Monaten

= **M 2** (→ schnelle Verfügbarkeit, Beachtung von VZ, Gebühren u. Kdg.fristen)

+ Repogeschäfte<sup>1</sup>

+ Geldmarktfondsanteile und -papiere

+ ausgegebene SV mit einer ursprüngl. LZ<sup>2</sup> von bis zu 2 Jahren

= **M 3**<sup>3</sup> (→ schnelle Liquidierbarkeit und hohe Kurssicherheit)

<sup>1</sup> Verkauf eines Vermögensgegenstandes mit Rückkaufvereinbarung

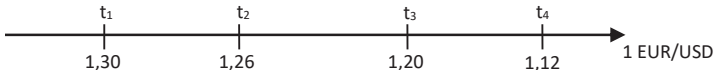
<sup>2</sup> ursprüngliche LZ, d. h. Gesamtlaufzeit und nicht Restlaufzeit!

<sup>3</sup> Die Geldmenge M3 steht bei der Geldpolitik der EZB im Vordergrund.



Der VW-Konzern produziert den VW-Golf und exportiert ihn in die USA.

Der Wechselkurs des EUR zum USD zeigt folgende Entwicklung im Zeitverlauf:



Welche **Auswirkungen** hat die aufgezeigte **Wechselkursentwicklung** auf die laufenden Exportgeschäfte des VW-Konzerns?

Angenommen: Ein VW-Golf kostet 25.000 EUR.

→ In  $t_1$  muss der Käufer in den USA für den PKW **32.500 USD** in EUR umtauschen. ( $25.000 \text{ EUR} \times 1,30 \text{ EUR/USD} = 32.500 \text{ USD}$ )

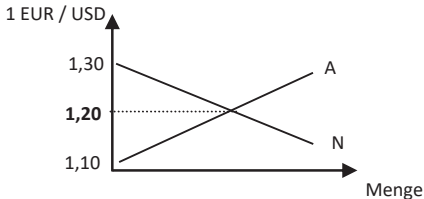
→ In  $t_4$  muss der Käufer in den USA für den PKW nur noch **28.000 USD** in EUR umtauschen. ( $25.000 \text{ EUR} \times 1,12 \text{ EUR/USD} = 28.000 \text{ USD}$ )

**FAZIT: Der Golf hat sich für den amerikanischen Importeur verbilligt.**

Hier liegt eine kontinuierliche **Abwertung des EUR** gegenüber dem USD bzw. Aufwertung des USD gegenüber dem EUR vor.

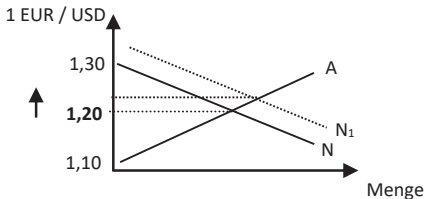
**FAZIT:** In EUR fakturierte Waren werden im Ausland preiswerter.  
**Das Exportgeschäft des VW-Konzerns wird angekurbelt.**

Die Zentralbank der USA senkt die Zinsen deutlich, mit der Folge, dass das Zinsniveau im Euroraum höher ist als das in den USA. US-Anleger legen ihr Geld daher nun im Euroraum an, um sich die höheren Zinssätze zu sichern.



Zeige auf, welche Auswirkung die Entwicklung auf den Devisenmarkt hat.

Die US-Anleger tauschen ihre USD in EUR um, denn sie wollen ja EUR zu attraktiven Zinssätzen in der Eurozone anlegen. → Die Nachfrage nach EUR steigt bei konstantem Angebot → Nachfragekurve verschiebt sich nach rechts und die Angebotskurve verschiebt sich nicht. Der Kurs steigt.



Hinweis: Der Kurs steigt solange an, bis der Zinsvorteil aufgezehrt ist!

Nenne die **Konvergenzkriterien**, welche die EWWU-Teilnehmerländer erfüllen müssen.

- **Preisstabilität:** Die Inflationsrate darf nicht mehr als 1,5 % über derjenigen der drei preisstabilsten Mitgliedstaaten liegen.
- **Kapitalmarkt-Zinssätze:** Der Zinssatz langfristiger Staatsanleihen darf nicht mehr als 2 % über dem Durchschnitt der drei Mitgliedsstaaten mit den niedrigsten Inflationsraten liegen.
- **Wechselkursstabilität:** Der Staat muss mindestens zwei Jahre lang ohne Abwertung am WKM II teilgenommen haben.
- **Haushaltsstabilität:** Die jährliche Neuverschuldung darf max. 3 % des BIP betragen.
- **Staatsverschuldung:** Die Gesamtverschuldung darf nicht mehr als 60 % des BIP betragen.

Zeige auf, wie die **Anbindung der Mitgliedsstaaten** erfolgt,  
die **nicht den Euro eingeführt** haben.

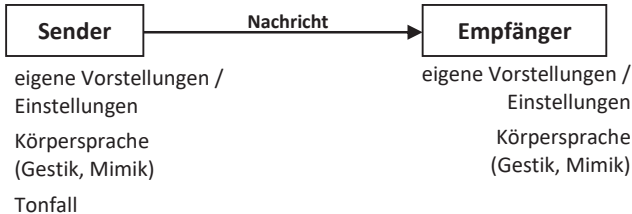
**Feste Wechselkurse mit Bandbreiten** (Wechselkursmechanismus II (WKM II) bzw. Europ. Währungssystem II (EWS II))

Die Währung des Landes darf nur in einer bestimmten Wechselkursbandbreite (meist +/- 15 %, DKK +/- 2,25 %) vom Eurokurs (= Leitkurs) abweichen; bei größeren Abweichungen müssen die Zentralbanken der Länder intervenieren.

→ siehe auch Lernkarte 1.10/13  
Wechselkurssysteme / Außenwert des Geldes



Erläutere anhand des **Sender-Empfänger-Modells**  
den Begriff der **Kommunikation**.




**FAZIT: Man kann nicht nicht kommunizieren!**

**Kommunikation** ist der Austausch von verbalen und non-verbalen Infos, wobei Sender und Empfänger den gleichen Zeichenvorrat haben sollten.

Eine Weiterführung des Sender-Empfänger-Modells  
ist das **Eisbergmodell**.

Zeige die Grundzüge dieses Kommunikationsmodells auf.

Der **sichtbare Teil des Eisbergs** stellt die **Sachebene** dar.  
Hier geht es um das „**Was**“ der Kommunikation.



Worte, Inhalte,  
Tatsachen

The diagram features a horizontal line representing the water surface. Above the line, a curved line forms the visible part of an iceberg, containing the text 'Worte, Inhalte, Tatsachen'. Below the line, the same curved line forms the invisible part of the iceberg, containing the text 'Körpersprache, Tonfall, Gefühle, Stimmungen, Erwartungen, Ängste...'. The entire shape is bounded by a larger, smooth curve that starts below the line on the left and ends with an arrowhead pointing downwards on the right.

Körpersprache,  
Tonfall, Gefühle, Stimmungen,  
Erwartungen, Ängste...

Der **unsichtbare Teil des Eisbergs** stellt die **Beziehungsebene** dar.  
Hier geht es um das „**Wie**“ der Kommunikation.

→ **Kommunikationsstörungen finden auf der Beziehungsebene statt!**

Ein weiteres sehr bekanntes Kommunikationsmodell ist das **Vier-Ohren-Modell** von Schulz von Thun.

Erläutere die vier Ohren anhand folgender Situation:

Das Ehepaar Müller sitzt im Auto. Sie fährt und er ist Beifahrer.

Er sagt zu seiner Frau: „**Du, die Ampel ist grün!**“

- (1) Sachinhalt bzw. Sachaspekt:** „Die Ampel ist grün!“  
→ Information des Senders an den Empfänger
- (2) Appellaspekt bzw. Aufforderung:** „Gib Gas!“  
→ Handlungsaufforderung des Senders, welcher den Empfänger beeinflussen will.
- (3) Beziehungsaspekt:** „Du brauchst meine Hilfe!“  
→ Hier wird deutlich, wie der Sender zum Empfänger steht, bzw. was er von ihm hält.
- (4) Selbstoffenbarungsaspekt:** „Ich habe es eilig!“  
→ Hier sendet der Sender eine Ich-Botschaft.