

## Lernfeld 12

# Kundenspezifische Anwendungsentwicklung durchführen

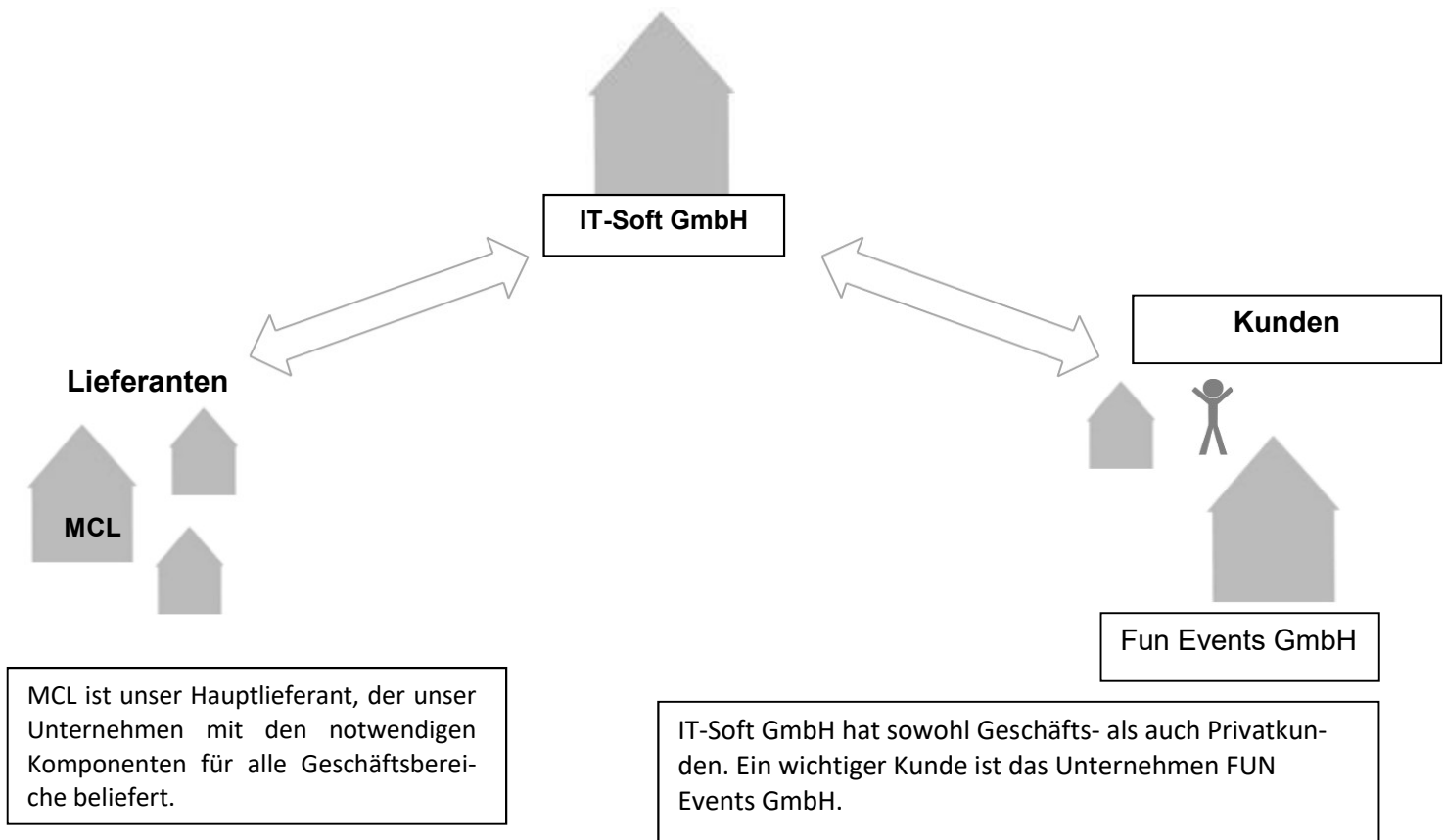


Bildquelle: <https://www.salesforce.com/de/blog/2021/02/auftragsbearbeitung.html/>

Name: .....


Klasse: .....


## Unser Unternehmen





Sie rufen Ihre E-Mails ab und finden die folgende E-Mail in Ihrem Postfach:

 Senden	Von ...	b.klein@IT-soft.de
	An ...	Auszubildende@IT-soft.de
	<b>Betreff:</b>	<b>Neuer Einsatzbereich laut Ausbildungsplan</b>
<p>Sehr geehrte Auszubildende,</p> <p>gemäß Ihrem Ausbildungsplan werden Sie in den kommenden Wochen im <b>Einkauf</b> eingesetzt. Damit Sie unsere Kunden bestmöglich betreuen können, sollen Sie sich nun erstmal in die Auftragerstellung einarbeiten. Eine Anfrage des Geschäftsführers der FunEvents GmbH finden Sie im Anhang.</p> <p>Ich freue mich auf die Zusammenarbeit!</p> <p>Freundliche Grüße          B. Klein          IT-Soft GmbH          Leiterin Einkauf</p>		

 Senden	Von ...	h.fringesen@fun-events.de
	An ...	b.klein@it-soft.de
	<b>Betreff:</b>	<b>Anfrage neue Büro-Arbeitsplätze</b>
<p>Sehr geehrte Frau Klein,</p> <p>seit 2012 zählen wir zu den Stammkunden Ihres Hauses und erkundigen uns nun nach einem Angebot bezüglich der neuen Arbeitsplatzausstattungen für unsere neuen Mitarbeiter.</p> <p>Der erwartete Bedarf liegt bei 10 Arbeitsplätzen.</p> <p>Bitte unterbreiten Sie mir ein Angebot in Ihrer gewohnten Qualität.</p> <p>Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort.</p> <p>Freundliche Grüße          Herbert Fringsen          Fun Events GmbH          Geschäftsführer</p>		

**Arbeitsaufträge:**

**Lesen** Sie die Anfrage im Anhang der Email. Um ein rechtlich verbindliches Angebot zu erstellen, bearbeiten Sie bitte folgende Aufgaben unter Zuhilfenahme des Internets:

1. Stellen Sie den Unterschied zwischen einem verlangten und einem unverlangten Angebot dar!

Ein **unverlangtes** Angebot -> ohne vorherige Anfrage

-> Häufig genutzt, um bestehende, aber ruhende Kundenbeziehungen wieder zu aktivieren

-> Kunden auf ein neues Produkt oder ein besonderes Angebot des Unternehmens aufmerksam machen.

**Merke!** Ein unverlangtes Angebot darf nur an einen Kunden verschickt werden, der dem Empfang einer solchen unverlangten Werbung zugestimmt hat

**verlangtes** Angebot: dem Angebot eines Verkäufers geht die Anfrage eines potenziellen Kunden voraus. Das Angebot ist meist ein verlangtes Angebot.

2. Erstellen Sie mit Ihrem Banknachbarn eine Mindmap, in der Sie die wichtigsten Bestandteile eines **Angebots** auflisten!



3. Laden Sie Ihr Mindmap in MS Teams hoch

**Ihre Lehrkraft informiert Sie über den Speicherort.**



4. Bereiten Sie sich auf die **Präsentation** Ihrer Mindmap im Plenum vor!



**Bearbeitungszeit:** 10 Minuten

## Arbeitsaufträge



### Aufgabe 1: Bestandteile eines Angebots

Sie haben sich nun über die Bestandteile eines Angebots informiert. Nun müssen diese genauer untersucht werden.

**Ergänzen** Sie die Erläuterungen der Bedingungen, die ein Angebot enthalten kann!

Bestandteile eines Angebots	
Bestandteil	Erläuterung
Grund für die Angebotserstellung	Beziehen Sie sich auf die eingegangene Anfrage (bei einem verlangten Angebot) oder schreiben Sie kurz etwas über Ihr Unternehmen.
Art der Ware	Die Art der Ware wird durch handelsübliche Bezeichnungen festgelegt. Die Beschaffenheit und Güte der Ware können z.B. durch Handelsklassen, Muster, Proben, Standards, Normen, Augenschein, Abbildungen und genaue Beschreibungen festgelegt werden.
Menge	Die lieferbare Menge
Preis	Der Preis wird je Mengeneinheit angegeben, i. d. R. werden unter Geschäftsleuten Nettopreise angegeben
Rabatt	Der Rabatt ist ein Preisnachlass. Es gibt verschiedene Rabattarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengenrabatt</li> <li>• Treuerabatt</li> <li>• Sonderrabatt</li> <li>• Bonus</li> </ul>
Verpackungs- und Beförderungskosten	<p>Wer trägt die Kosten?</p> <p>Verkaufsverpackung: Verkäufer  Versandverpackung: Käufer  Beförderungskosten: Käufer</p> <p>Mögliche Vereinbarungen?</p> <p>„ab Werk“ nur Beförderungskosten für Käufer  „unfrei“ / „frei Haus“: Der Lieferer stellt die Ware ab Versandstation zu Verfügung. Die Beförderungskosten bis zur Versandstation trägt der Verkäufer</p>

<b>Freizeichnungsklauseln</b>	<div>Welche Einschränkungen kann der Lieferer in seinem Angebot treffen?</div> <table><tr><th>Klausel</th><th>Verbindlich</th><th>unverbindlich</th></tr><tr><td>Solange der Vorrat reicht</td><td>Preis, Lieferzeit</td><td>Menge</td></tr><tr><td>Freibleibend</td><td>Nichts</td><td>Alles</td></tr><tr><td>Ohne Gewähr, Ohne Obligo</td><td>Nichts</td><td>Alles</td></tr><tr><td>Preis freibleibend</td><td>Lieferzeit, Menge</td><td>Preis</td></tr><tr><td>Lieferzeit freibleibend</td><td>Preis, Menge</td><td>Lieferzeit</td></tr></table>	Klausel	Verbindlich	unverbindlich	Solange der Vorrat reicht	Preis, Lieferzeit	Menge	Freibleibend	Nichts	Alles	Ohne Gewähr, Ohne Obligo	Nichts	Alles	Preis freibleibend	Lieferzeit, Menge	Preis	Lieferzeit freibleibend	Preis, Menge	Lieferzeit
Klausel	Verbindlich	unverbindlich																	
Solange der Vorrat reicht	Preis, Lieferzeit	Menge																	
Freibleibend	Nichts	Alles																	
Ohne Gewähr, Ohne Obligo	Nichts	Alles																	
Preis freibleibend	Lieferzeit, Menge	Preis																	
Lieferzeit freibleibend	Preis, Menge	Lieferzeit																	
<b>Lieferzeit</b>	<div>Wird nichts im Angebot angegeben, ist die Lieferung sofort fällig. Andere Vereinbarungsmöglichkeiten sind:</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Termin- oder Zeitkauf (innerhalb best. Frist)</li><li>• Fixkauf (best. Zeitpunkt)</li><li>• Kauf auf Abruf (im Ermessen des Käufers)</li></ul>																		
<b>Zahlungsbedingungen</b>	<div>Welche Bedingungen können gesetzt werden?</div> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bestimmung von Zahlungsfristen, z.B. Skontofrist</li><li>• Regelung der Zahlungsweise und der Zahlungsbüchling</li></ul>																		
<b>Eigentumsvorbehalt</b>	Lieferant bleibt bis zur vollständigen Bezahlung Eigentümer der Ware, der Käufer wird lediglich Besitzer.																		
<b>Erfüllungsort und Gerichtsstand</b>	Beides ist der Wohn- und Geschäftssitz des Schuldners (Debitor).																		
<b>AGB</b>	Im Angebot erfolgt ein Hinweis auf die Geltung der AGBs. Der Verbraucher muss ausdrücklich darauf hingewiesen worden sein und die Möglichkeit gehabt haben, diese zu lesen.																		
<b>Abschluss</b>	Hier sollte die Hoffnung auf eine Bestellung ausgedrückt werden.																		



**Bearbeitungszeit:** 20 Minuten

## Aufgabe 2: Bindung an ein Angebot

### Angebotsfristen

Die Bindung an das Angebot erlischt, wenn der Vertragspartner ablehnt oder nicht rechtzeitig annimmt. Ob der andere Teil rechtzeitig angenommen hat oder nicht, hängt davon ab in welcher Form das Angebot erfolgte. Nach §147 BGB wird zwischen einem Angebot unter Anwesenden (mündliches Angebot) und Abwesenden (schriftliches Angebot) unterschieden:

### Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 147 Annahmefrist

- (1) Der einem Anwesenden gemachte Antrag kann nur sofort angenommen werden. Dies gilt auch von einem mittels Fernsprechers oder einer sonstigen technischen Einrichtung von Person zu Person gemachten Antrag.  
(2) Der einem Abwesenden gemachte Antrag kann nur bis zu dem Zeitpunkt angenommen werden, in welchem der Antragende den Eingang der Antwort unter regelmäßigen Umständen erwarten darf.

- a) **Erläutern** Sie die unterschiedlichen Fristen bei mündlichen und schriftlichen Angeboten!

schriftlich: bedenkezeit (max. 2 tage) + wegzeit

- b) **Geben Sie ein Beispiel**, wie die Bindungsfrist vertraglich angegeben werden kann.

**Widerruf eines Angebots**

Hat der Anbietende sich bei Abgabe des Angebots geirrt, kann er das Angebot widerrufen.

**Erläutern** Sie, wann ein Widerruf eines Angebots rechtlich wirksam ist!

spätestens gleichzeitig

**Aufgabe 3: Erstellung eines Angebots**

- a) Erstellen Sie nun ein Angebot bezüglich der Anfrage aus der anfangs beschriebenen Email von Herrn Gerg. Nehmen Sie sich die auf der nächsten Seite angefügten Textbausteine ggf. zu Hilfe.

Das Angebot soll folgende Inhalte erhalten:

Produkt	HP Pavilion 15-eh1157ng
Qualität	Sehr gut
Preis	599 € netto pro Stück
Rabatt	7,5 % ab 10 Stück
Zahlungsbedingungen	2 % Skonto binnen 10 Tagen, sonst 30 Tage netto Kasse
Transportkosten	Gesetzliche Regelung beim Versendungskauf
Verpackungskosten	Übernimmt unser Haus
Eigentumsvorbehalt	Einfacher Eigentumsvorbehalt
Erfüllungsort	Warenschuld Passau
Gerichtsstand	Warenstreitigkeiten werden in Passau verhandelt



## Nützliche Textbausteine

Auswahl von Textbausteinen für die Angebotserstellung
<b>Alternativen für die Anrede</b> Sehr geehrte Damen und Herren, Sehr geehrte Frau..., Sehr geehrter Herr...,
<b>Alternativen für die Brieferoöffnung</b> Vielen Dank für Ihre Anfrage. Wir bieten an: Ihr Interesse an unserem Sortiment freut uns sehr. Wunschgemäß senden wir Ihnen ein Angebot über: Sie wünschen ein Angebot über .... Für Ihr Interesse an unseren Produkten danken wir Ihnen. Wir danken für Ihre Anfrage. Gern unterbreiten wir Ihnen das gewünschte Angebot: Wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Produkten. Wir danken für Ihre Anfrage vom ... ( <i>Ihr Interesse an unseren Produkten</i> ) und bieten Ihnen wie folgt an: ... <b>Die Formulierungen können ergänzt werden um Begriffe, die das Angebot als unverbindlich kennzeichnen</b> Vielen Dank für die Anfrage. Wir bieten Ihnen freibleibend an: Ihr Interesse an unserem Angebot freut uns sehr. Wunschgemäß senden wir Ihnen ein unverbindliches Angebot über: Wir danken für Ihre Anfrage. Gern unterbreiten wir Ihnen das gewünschte Angebot, das wir freibleibend abgeben:
<b>Artikelbeschreibung und Preis: ein Beispiel</b> Artikel Nr. 0001, Preis pro Stück Der Text wird meist eingerückt.
<b>Alternativen für die Lieferbedingungen</b> Auf den obigen Preis gewähren wir Ihnen ...% Rabatt. Die Lieferung erfolgt per Boten frei Haus. Wir gewähren Ihnen auf den Listenpreis ...% Rabatt. Versandkosten werden nicht in Rechnung gestellt. Vom oben genannten Preis können Sie ...% Rabatt in Abzug bringen. Versand und Verpackung sind frei. Die Lieferzeit beträgt ... Wochen / Tage.
<b>Alternativen für die Zahlungsbedingungen</b> Zahlungsbedingungen: ... Tage netto oder innerhalb von ... Tagen mit ...% Skonto. Die Zahlung hat innerhalb von ... Tagen zu erfolgen, bei vorzeitiger Zahlung innerhalb von ... Tagen räumen wir Ihnen ... % Skonto ein. Wir gewähren Ihnen ein Zahlungsziel von ... Tagen oder ...% Skonto bei Zahlung innerhalb von ... Tagen. Begleichen Sie die Rechnung innerhalb ... Tagen, gewähren wir Ihnen ...% Skonto. Ohne Skontoabzug ist die Rechnungssumme innerhalb ... Tagen zu überweisen. Bestellen Sie ... Stück, räumen wir Ihnen einen Mengenrabatt von ...% ein.
<b>Alternativen für den Abschluss des Textes</b> Sagt Ihnen unser Angebot zu? Wenn Sie weitere Fragen haben, beraten wir Sie gern. Wir hoffen, dass wir Sie mit unserem Angebot überzeugen können, unser Kunde zu werden. Überzeugen Sie sich selbst durch eine Bestellung von unserer Qualität. Wir freuen uns, wenn Ihnen unser Angebot zusagt und Sie uns Ihren Auftrag erteilen. Wir hoffen, Ihnen ein attraktives Angebot unterbreitet zu haben, und freuen uns auf Ihren Auftrag. Wir versichern Ihnen eine zuverlässige und sorgfältige Abwicklung Ihres Auftrages. Sollten Sie noch Fragen haben, steht Ihnen Frau/ Herr (stehe ich Ihnen)... gerne zur Verfügung. Sie erreichen uns unter der Telefonnummer ...
<b>Grußformel</b> Mit freundlichen Grüßen Mit freundlichem Gruß

- b) Tauschen Sie Ihr verfasstes Angebot mit Ihrem Banknachbarn aus.
- c) Überprüfen Sie mit Hilfe der Checkliste, ob alle Angebotsinhalte mit den Angaben aus der Tabelle übereinstimmen. Sofern das nicht der Fall ist, oder Angaben fehlen, kennzeichnen Sie diese entweder in der Tabelle oder in den Angeboten auf geeignete Art und Weise.

**Checkliste:**

<b>Inhalt</b>	<b>fehlend/fehlerhaft/korrekt</b>	<b>Korrektur</b>
Qualität		
Preis		
Rabatt		
Zahlungsbedingungen		
Transportkosten		
Verpackungskosten		
Eigentumsvorbehalt		
Erfüllungsort		
Gerichtsstand		
Sonstiges		

## Übungsaufgaben:

**Freizeichnungsklauseln:**

Entscheiden Sie bei den folgenden Beispielen, welche Freizeichnungsklausel Sie in Ihr Angebot aufnehmen würden.

Nehmen Sie für die Lösung die Informationstabelle zu den Freizeichnungsklauseln zur Hilfe. Begründen Sie Ihre Entscheidung.

1. Da der Zulieferer demnächst die Preise erhöhen will, möchte der Lieferant keine genauen Angaben zu möglichen Preisen machen.

-----

2. Das iPhone ist ein Trendprodukt, das auf dem Markt reißenden Absatz findet, daher kommt es häufiger zu Lieferschwierigkeiten.

-----

3. Ein Einzelhandelsunternehmen möchte Aktionsprodukte einführen. Diese sollen wöchentlich auf Sonderverkaufsflächen angeboten werden. Allerdings will er die Aktionsprodukte nur in begrenzter Stückzahl anbieten, damit er die Produkte nicht lagern muss.

-----

4. Ein Warenhaus wirbt wöchentlich mit Prospekten für besondere Angebote.

-----

5. Ein Händler bietet Handyverträge und Mobiltelefone im Paket mit diversen Beigaben (Laptop, MP3-Player etc.) für verschiedene Mobilfunkanbieter an. Da sich die Preise für die Mobiltelefone und Verträge ebenso schnell ändern, wie die Zusammensetzung der Pakete, sucht er nach einer geeigneten Freizeichnungsklausel.

-----

6. Ein Autohaus berechnet den Verkaufspreis für Neuwagen mit einer bestimmten Ausstattung anhand von Preislisten. Da er den Kunden nicht alleine im Büro sitzen lassen will, prüft er bei der Angebotserstellung nicht, ob ein entsprechender Wagen im Hof steht bzw. in angemessener Zeit von ihm beschafft werden kann.

-----

Freizeichnungsklauseln	verbindlich	unverbindlich
so lange der Vorrat reicht	Preis, Lieferzeit	Menge
freibleibend	nichts	alles
ohne Gewähr, ohne Obligo	nichts	alles
Preise freibleibend	Lieferzeit, Menge	Preis
Lieferzeit freibleibend	Preis, Menge	Lieferzeit

**Bindung an ein Angebot:**

1. Die Angebote sind am 23. September 2021 per Standard-Brief beim Mars Elektrofachmarkt eingegangen und enthalten keine Freizeichnungsklauseln.  
Wie lange ist die Center Warenhaus GmbH an ihr Angebot gebunden?

-----

2. Das Angebot ist am 23. September eingegangen. Frau Mars ist völlig empört über den Preis für die Präsentkörbe. Sie ruft bei der Center Warenhaus GmbH an und beschwert sich über diese Unverschämtheit bei Herrn Pade. In dem Telefonat sagt Sie Herrn Pade, dass er seine Präsentkörbe behalten kann. Drei Tage nach dem Telefonat ruft sie Herrn Pade erneut an und will die Körbe doch zu dem angebotenen Preis bestellen.

-----

3. Frau Mars hat die Angebote über die Präsentkörbe am 23. September 2021 erhalten. Da die Jubiläen erst im November anstehen. Bestellt Sie die Präsentkörbe am 26. Oktober 2021.

-----

4. Die Center Warenhaus GmbH hat Präsentkörbe zu einem Preis von 150,00 € / Stk. angeboten. Bei der schriftlichen Bestellung, bestellt Frau Mars 10 Präsentkörbe zu einem Preis von 100,00 € / Stück.

-----

5. Frau Mars will gerade den Brief mit dem Angebot der Präsentkörbe der Center Warenhaus GmbH öffnen. Da klingelt das Telefon. Herr Pade ist am Apparat. Er korrigiert sein Angebot, da die Preise seines Rotweinlieferanten gestiegen sind. Der Korb kostet nun 160,00 € statt 150,00 € wie es im schriftlichen Angebot steht.

-----