

Abschlussprüfung Winter 2020/21

Lösungshinweise

Kaufmann für Büromanagement

Kauffrau für Büromanagement

1 Kundenbeziehungsprozesse 100 Punkte

Allgemeine Korrekturhinweise

1. Lesen Sie bitte zunächst die Aufgaben und Lösungshinweise ganz durch, bevor Sie mit der Korrektur beginnen. Nehmen Sie die Korrektur anhand der Angaben in den Lösungshinweisen vor.
2. Die Aufgaben und Lösungshinweise wurden von dem zuständigen Ausschuss mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt. Dennoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Arbeiten der Teilnehmer richtige Antworten/Lösungen enthalten, die hier nicht vorgesehen sind. Bitte vergeben Sie in diesem Fall Ihre Punktzahl in Anlehnung an die Lösungshinweise.
3. Wenn Sie die Lösung eines Prüfungsteilnehmers im Vergleich zu den Lösungshinweisen nur als teilweise richtig werten, reduzieren Sie bitte die in den Lösungshinweisen genannte Punktzahl entsprechend. Wenn ein Prüfungsteilnehmer mehr Angaben macht, als in der Aufgabe gefordert sind, sind nur die erstgenannten Angaben in der geforderten Anzahl zu bewerten.
4. Deutsche Sprache und Darstellung sind grundsätzlich nicht Gegenstand der Bewertung.
5. Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Lösungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der ungebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein!
6. Die Punktwerte der Aufgaben sind ganzzahlig anzugeben (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling eine Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.
7. Die je Aufgabe maximal zu vergebende Punktzahl ist verbindlich.

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe dieser Lösungshinweise ist nicht gestattet. Zu widerhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt.

© IHK Nürnberg für Mittelfranken – AkA – Nürnberg 2020 – Alle Rechte vorbehalten!

Lösungshinweise	o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen	Punkte							
<i>Hinweis: Die Punktevergabe erfolgt in ganzen Punkten!</i>									
1. Aufgabe (13 Punkte)									
1.1									
3 mögliche Wirkungen, je 1 Punkt, z. B.		3							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Arten der nonverbalen Kommunikation</th><th>Mögliche Wirkung auf den Gesprächspartner</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verschränken der Arme</td><td>- wirkt abweisend oder wirkt verschlossen</td></tr> <tr> <td>Blickkontakt halten</td><td>- wirkt selbstsicher, wirkt interessiert</td></tr> <tr> <td>Stirn runzeln</td><td>- drückt Unverständnis aus - drückt Ablehnung aus - wirkt nachdenklich</td></tr> </tbody> </table>	Arten der nonverbalen Kommunikation	Mögliche Wirkung auf den Gesprächspartner	Verschränken der Arme	- wirkt abweisend oder wirkt verschlossen	Blickkontakt halten	- wirkt selbstsicher, wirkt interessiert	Stirn runzeln	- drückt Unverständnis aus - drückt Ablehnung aus - wirkt nachdenklich	
Arten der nonverbalen Kommunikation	Mögliche Wirkung auf den Gesprächspartner								
Verschränken der Arme	- wirkt abweisend oder wirkt verschlossen								
Blickkontakt halten	- wirkt selbstsicher, wirkt interessiert								
Stirn runzeln	- drückt Unverständnis aus - drückt Ablehnung aus - wirkt nachdenklich								
- o.a.s.L.									
1.2									
3 weitere Fragen, je 1 Punkt, z. B.		3							
<ul style="list-style-type: none"> - In welchen Farben sind die Modelle verfügbar? - Aus welchem Material werden die Möbel gefertigt? - Sind Sonderanfertigungen möglich? - Benötigen die Möbel eine besondere Pflege? - Können bei Verschleiß Ersatzteile nachbestellt werden? - Welche möglichen Funktionen haben die Möbel? - Welche Maße haben die Möbel? - o.a.s.L. 									
1.3		3							
Phase:									
Bedarfsermittlung	(1 P.)								
Begründung:	(2 P.)								
Um dem Kunden Gelegenheit zu geben, seine Wünsche umfangreich/präzise/konkret zu äußern									
- o.a.s.L. mit schlüssiger Begründung									
1.4									
2 Möglichkeiten mit Begründung, je 2 Punkte, z. B.		4							
<ul style="list-style-type: none"> - Vereinbarungen wiederholen und sich die Richtigkeit von Frau Brückner bestätigen lassen - Kontrollfragen stellen, ob der Inhalt richtig verstanden wurde - Wichtige Gesprächsinhalte zusammenfassen, um festzustellen, ob etwas vergessen wurde - Getroffene Vereinbarungen wiederholen, um die weitere Vorgehensweise verbindlich dazustellen - Nachfragen, ob es noch offene Fragen gibt, um evtl. Unklarheiten klären zu können - Sich als Ansprechpartner anbieten, falls Frau Brückner doch noch Fragen oder Wünsche hat - o.a.s.L. 									

Lösungshinweise	Punkte
2. Aufgabe (18 Punkte)	
2.1 3 Informationen, je 1 Punkt, z. B. - Hat das Startup-Unternehmen schon die erforderliche Bonität? - Können wir die gewünschte Menge liefern? - Darf ich dem Startup-Unternehmen einen Rabatt einräumen? - Wann können wir liefern? - o.a.s.L.	3
2.2 3 Informationen, je 1 Punkt, z. B. - Gerichtsstand - Erfüllungsort - Liefertermin - Lieferbedingungen - Eigentumsvorbehalt - Befristung - Hinweis auf AGB - o.a.s.L.	3
2.3 Es ist kein Kaufvertrag zustande gekommen. Begründung: Die Bindungsfrist ist abgelaufen. oder Der in der Bestellung gewünschte Liefertermin ist noch nicht bestätigt.	3 (1 P.) (2 P.) (2 P.)
2.4 Erläuterung eines Grundes, z. B. - Die Zahlungsmoral des Neukunden ist noch nicht bekannt. - Da es sich um ein Startup-Unternehmen handelt, gibt es noch keine verlässlichen Aussagen über die Bonität. - Bei der Rechtsform e. K. haftet nur eine Person. - o.a.s.L.	2
2.5 2 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B. - Auf Folien verzichten, stattdessen Verpackung mit Pappe - Versand mit Europaletten statt einzelne Kartons - Verpackungsmaterial sollte wiederverwendbar sein. - Holzwolle statt Kunststoff verwenden - Rücknahme der Verpackung anbieten - o.a.s.L.	2

Lösungshinweise	Punkte
2.6 Feststellung: Die Reklamation ist berechtigt Begründung: Die unverzügliche Prüfung bzw. Rüge hat stattgefunden	2 (1 P.) (1 P.)
2.10 3 Vorschläge, je 1 Punkt, z. B. - Entschuldigungsschreiben - Bei der nächsten Lieferung werden keine Versandkosten berechnet. - Bei der nächsten Lieferung wird dem Unternehmen ein Rabatt von 3 % eingeräumt. - Künftig ist eine Zahlung erst nach Erhalt der Rechnung und mit Skonto möglich. - Angebot eines Preisnachlasses auf die bereits gelieferte Ware - Bei der nächsten Lieferung kostenlose Montage der Büromöbel - o.a.s.L.	3
3. Aufgabe (4 Punkte)	
3.5 Die Gertrud Brandt KG hätte die Transportkosten tragen müssen.	2
3.6 Datum: 09.10.2020 bzw. 9. Oktober 2020	2
4. Aufgabe (29 Punkte)	
4.1 3 Gründe, je 1 Punkt, z. B. - Das Projektteam muss rechtzeitig Absprachen hinsichtlich des Standes mit Messebetreiber führen. - Ausstellungsstücke müssen rechtzeitig festgelegt werden und ggf. noch gefertigt werden. - Info-Material muss rechtzeitig gedruckt werden. - Das Personal muss rechtzeitig mit anderen Personen kommunizieren und eingearbeitet werden. - Hotelzimmer müssen rechtzeitig reserviert werden. - o.a.s.L.	3
4.4 Begründung, z. B. Ich würde Frau Günther vorschlagen, da sie aufgrund ihrer langjährigen Tätigkeit bei der Jana Loft KG viele Erfahrungen mitbringt. Sie hat wenig Kenntnisse im Marketing, aber erste Kenntnisse im Bereich Projektmanagement. Sie wird sehr motiviert sein, da sie eine neue Herausforderung sucht. <i>Hinweis: Bei guter Begründung für andere/-n Kandidaten/-in erfolgt ebenfalls Punktevergabe.</i>	3

4.5

11 Einträge, je 1 Punkt

11

Jana Loft KG**Entgeltabrechnung**

Monat: X

Name: Schubert, Annika

Personalnummer: 381

Geburtsdatum: 20.08.1988

Konfession: ev.

Steuerklasse: 1

Kinderfreibetrag --

Anzahl Kinder: 0

aktuelleres Datum:

Tarif- und Grundentgelt

3.694,50 €

+ Arbeitgeberanteil zu VL 0,00 €

= Sozialversicherungspflichtiges Bruttoentgelt 3.694,50 €

- Steuerfreibetrag 225,00 €

= Steuerpflichtiges Entgelt 3.469,50 €

- Lohnsteuer 529,75 €

- Solidaritätszuschlag 29,13 €

- Kirchensteuer 47,67 €

- Krankenversicherung 290,02 €

- Pflegeversicherung 65,58 €

- Rentenversicherung 343,59 €

- Arbeitslosenversicherung 44,33 €

= Nettoentgelt

- VL (gesamt)

= Überweisungsbetrag 2.344,43 €

Lösungshinweise	Punkte												
<p>4.8</p> <p>3 Vorteile und 3 Nachteile, je 1 Punkt, z. B.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Geeignete Personengruppen</th><th>Jeweils ein Vorteil</th><th>Jeweils ein Nachteil</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Auszubildende der Jana Loft KG</td><td>Kennen das Unternehmen, haben Produktkenntnisse, werden dies mit viel Motivation tun, lernen die Kunden persönlich kennen, geringe Kosten</td><td>Reisekosten entstehen, Berufsschulzeiten und Jugendarbeitsschutzgesetz müssen berücksichtigt werden</td></tr> <tr> <td>Mitarbeiter/-innen einer Event-Agentur in Köln</td><td>Haben diese Tätigkeit schon häufig getan, haben Routine, kennen Messeabläufe</td><td>Kennen die Kunden nicht, kennen das Unternehmen zu wenig, evtl. hohe Kosten</td></tr> <tr> <td>Studierende über die Arbeitsagentur Köln</td><td>Kosten sind vermutlich niedrig</td><td>Kennen die Kunden nicht, kennen das Unternehmen zu wenig, sind ggf. nicht zuverlässig</td></tr> </tbody> </table> <p>- o.a.s.L.</p>	Geeignete Personengruppen	Jeweils ein Vorteil	Jeweils ein Nachteil	Auszubildende der Jana Loft KG	Kennen das Unternehmen, haben Produktkenntnisse, werden dies mit viel Motivation tun, lernen die Kunden persönlich kennen, geringe Kosten	Reisekosten entstehen, Berufsschulzeiten und Jugendarbeitsschutzgesetz müssen berücksichtigt werden	Mitarbeiter/-innen einer Event-Agentur in Köln	Haben diese Tätigkeit schon häufig getan, haben Routine, kennen Messeabläufe	Kennen die Kunden nicht, kennen das Unternehmen zu wenig, evtl. hohe Kosten	Studierende über die Arbeitsagentur Köln	Kosten sind vermutlich niedrig	Kennen die Kunden nicht, kennen das Unternehmen zu wenig, sind ggf. nicht zuverlässig	6
Geeignete Personengruppen	Jeweils ein Vorteil	Jeweils ein Nachteil											
Auszubildende der Jana Loft KG	Kennen das Unternehmen, haben Produktkenntnisse, werden dies mit viel Motivation tun, lernen die Kunden persönlich kennen, geringe Kosten	Reisekosten entstehen, Berufsschulzeiten und Jugendarbeitsschutzgesetz müssen berücksichtigt werden											
Mitarbeiter/-innen einer Event-Agentur in Köln	Haben diese Tätigkeit schon häufig getan, haben Routine, kennen Messeabläufe	Kennen die Kunden nicht, kennen das Unternehmen zu wenig, evtl. hohe Kosten											
Studierende über die Arbeitsagentur Köln	Kosten sind vermutlich niedrig	Kennen die Kunden nicht, kennen das Unternehmen zu wenig, sind ggf. nicht zuverlässig											
<p>4.9</p> <p>Frau Schneider (1 Punkt) Montag bis Mittwoch (1 Punkt), da interne Abteilungsbesprechung verschoben werden kann (1 Punkt).</p> <p>Frau Schulze (1 Punkt) Donnerstag bis Freitag (1 Punkt) (hat nach Ihrem Urlaub noch einen Tag zur Vorbereitung) (1 Punkt)</p> <p>- o.a.s.L.</p> <p><i>Hinweis: Tabelle muss nicht ausgefüllt sein!</i></p>	6												
<p>5. Aufgabe (36 Punkte)</p> <p>5.1</p> <p>Erläuterung Fixkosten: Kosten, die von der Produktionsmenge unabhängig sind oder Kosten, die vom Beschäftigungsgrad unabhängig sind</p>	2												
<p>5.2</p> <p>Jeweils 2 Beispiele, je 1 Punkt, z. B.</p> <p>Fixe Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gehalt des Leiters der Produktion - Miete der Fertigungshalle - Abschreibung einer Holzbearbeitungsmaschine <p>Variable Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbrauch von Holz, von Hilfsstoffen wie Lack oder Leim - Fertigungslöhne <p>- o.a.s.L.</p>	4												

Lösungshinweise	Punkte																																																																						
5.3 Ermittlung der Deckungsbeiträge, 3 Ergebnisse, je 1 Punkt Modul A: 255,00 € – 250,00 € = 5,00 € Modul B: 325,00 € – 315,00 € = 10,00 € Modul C: 480,00 € – 400,00 € = 80,00 €	3																																																																						
5.4 Ermittlung Break-Even-Point 155.000,00 € : 80,00 € = 1 937,5 = 1 938 Stück <i>Hinweis: Folgefehler aus Aufgabe 5.3 führen nicht zum Punktabzug!</i>	2																																																																						
5.5 Eine Maßnahme, z. B. <ul style="list-style-type: none">- Holzbretter in geeigneten Längen kaufen, sodass weniger Verschnitt anfällt.- Lohnkosten senken durch stärkere Automatisierung der Fertigung.- Erhöhung des Verkaufspreises durch Marketingmaßnahmen.- o.a.s.L	2																																																																						
5.6 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Modul</th> <th>Stückzahl</th> <th>DB (€)</th> <th>DB (€)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>500</td> <td>5,00</td> <td>2.500,00</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>2 000</td> <td>10,00</td> <td>20.000,00</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>3 000</td> <td>80,00</td> <td>240.000,00</td> </tr> <tr> <td>Summe</td> <td></td> <td></td> <td>262.500,00</td> </tr> <tr> <td>Fixkosten</td> <td></td> <td></td> <td>155.000,00</td> </tr> <tr> <td>Gewinn</td> <td></td> <td></td> <td>107.500,00</td> </tr> </tbody> </table>	Modul	Stückzahl	DB (€)	DB (€)	A	500	5,00	2.500,00	B	2 000	10,00	20.000,00	C	3 000	80,00	240.000,00	Summe			262.500,00	Fixkosten			155.000,00	Gewinn			107.500,00	6																																										
Modul	Stückzahl	DB (€)	DB (€)																																																																				
A	500	5,00	2.500,00																																																																				
B	2 000	10,00	20.000,00																																																																				
C	3 000	80,00	240.000,00																																																																				
Summe			262.500,00																																																																				
Fixkosten			155.000,00																																																																				
Gewinn			107.500,00																																																																				
oder																																																																							
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>500</td> <td>x</td> <td>255</td> <td>=</td> <td>127.500</td> </tr> <tr> <td>2.000</td> <td>x</td> <td>325</td> <td>=</td> <td>650.000</td> </tr> <tr> <td>3.000</td> <td>x</td> <td>480</td> <td>=</td> <td>1.440.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2.217.500</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>500</td> <td>x</td> <td>250</td> <td>=</td> <td>125.000</td> </tr> <tr> <td>2.000</td> <td>x</td> <td>315</td> <td>=</td> <td>630.000</td> </tr> <tr> <td>3.000</td> <td>x</td> <td>400</td> <td>=</td> <td>1.200.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.955.000</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Erlöse</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2.217.500 €</td> </tr> <tr> <td>Variable Kosten</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>1.955.000 €</td> </tr> <tr> <td>Fixkosten</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>155.000 €</td> </tr> <tr> <td>Gewinn</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>107.500 €</td> </tr> </tbody> </table>	500	x	255	=	127.500	2.000	x	325	=	650.000	3.000	x	480	=	1.440.000					2.217.500						500	x	250	=	125.000	2.000	x	315	=	630.000	3.000	x	400	=	1.200.000					1.955.000						Erlöse				2.217.500 €	Variable Kosten				1.955.000 €	Fixkosten				155.000 €	Gewinn				107.500 €	
500	x	255	=	127.500																																																																			
2.000	x	325	=	650.000																																																																			
3.000	x	480	=	1.440.000																																																																			
				2.217.500																																																																			
500	x	250	=	125.000																																																																			
2.000	x	315	=	630.000																																																																			
3.000	x	400	=	1.200.000																																																																			
				1.955.000																																																																			
Erlöse				2.217.500 €																																																																			
Variable Kosten				1.955.000 €																																																																			
Fixkosten				155.000 €																																																																			
Gewinn				107.500 €																																																																			
<i>Hinweis: Folgefehler aus 5.3 führen nicht zum Punktabzug!</i>																																																																							

Lösungshinweise	Punkte
5.7 5 Werte, je 1 Punkt	5
Gewinnschwelle	5 000 Stück
Fixkosten	300.000,00 €
variable Kosten pro Stück	50,00 €
Gesamtkosten bei 8 000 Stück	700.000,00 €
Preis pro Stück	110,00 €
5.11 Kalkulation	6
Kalkulationsschema	Rechenschritte in Euro
Bezugspreis	114,00
+ Handlungskosten (40 %)	45,60
= Selbstkostenpreis	159,60
+ Gewinn (22 %)	35,11
= Barverkaufspreis	194,71
+ Kundenskonto (2 %)	3,97
= Zielverkaufspreis	198,68
+ Kundenrabatt (15 %)	35,06
= Listenverkaufspreis	233,74
Nur wenn alle Begriffe des Kalkulationsschemas genannt:	1 P.
<i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>	
5.17 Ermittlung der Anschaffungskosten: $45.600,00 \text{ €} \times 97 : 100 = 44.232,00 \text{ €}$	3
$44.232,00 \text{ €} + 1.340,00 \text{ €} = 45.572,00 \text{ €}$	
5.18 Berechnung der zeitanteiligen Abschreibung: $45.572,00 \text{ €} : 5 = 9.114,40 \text{ €}$	3
$9.114,40 \text{ €} \times 2 : 12 = 1.519,07 \text{ €}$	
<i>Folgefehler aus Aufgabe 5.17 führen nicht zum Punktabzug!</i>	