

# Abschlussprüfung Sommer 2021

## 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.

Lösungshinweise	o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen	Punkte									
<i>Hinweis: Die Punktevergabe erfolgt in ganzen Punkten!</i>											
<b>1. Aufgabe (25 Punkte)</b>											
<b>1.1</b>											
3 Datumsangaben, je 1 Punkt		3									
Junges Wohnen GmbH: 31.12.2024											
Fischer e. Kfr.: 31.12.2024											
Bleibtreu GmbH: 20.04.2024											
<b>1.3</b>											
2 Beschreibungen, je 2 Punkte, z. B.		4									
Hemmung: Die Verjährungsfrist wird um einen bestimmten Zeitraum verlängert, d. h. die Zeit der Hemmung wird an die Verjährungsfrist „angehängt“.											
Neubeginn: Die Verjährungsfrist beginnt erneut in voller Länge taggenau zu laufen.											
<b>1.6</b>		2									
Anzuwendender Zinssatz:											
9 % – 0,88 % = 8,12 %											
<b>1.7</b>											
3 Maßnahmen mit Begründung, je 2 Punkte, z. B.		6									
Junges Wohnen GmbH: 2. Mahnung, da „unbedeutender“ Kunde mit kleinem Betrag											
Fischer e. Kfr.: Gerichtliches Mahnverfahren starten, da bereits dritte Mahnung erfolglos und kostengünstigste Variante											
Bleibtreu GmbH: Keine Maßnahmen oder Erinnerungsschreiben, da langjähriger Kunde und durch Teilzahlung Anerkennung der Schuld											
- o.a.s.L.											
<b>1.8</b>											
3 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B.		3									
- Auskunftei/Bonitätsprüfung	- Bürgschaft										
- Vorkasse	- o.a.s.L.										
- Eigentumsvorbehalt											
<b>1.9</b>											
4 Ebenen des 4-Oren-Modells, je 1 Punkt, z. B.		4									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Aussagen</th><th>Ebenen des 4-Oren-Modells</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wir sind verärgert!</td><td>Selbstoffenbarung</td></tr> <tr> <td>Wir haben einen Mahnbescheid erhalten!</td><td>Sachebene</td></tr> <tr> <td>Bitte stoppen Sie das Mahnverfahren!</td><td>Appellebene</td></tr> <tr> <td>Wir wollten langfristig mit Ihnen zusammenarbeiten und Sie behandeln uns schlecht!</td><td>Beziehungsebene</td></tr> </tbody> </table>	Aussagen	Ebenen des 4-Oren-Modells	Wir sind verärgert!	Selbstoffenbarung	Wir haben einen Mahnbescheid erhalten!	Sachebene	Bitte stoppen Sie das Mahnverfahren!	Appellebene	Wir wollten langfristig mit Ihnen zusammenarbeiten und Sie behandeln uns schlecht!	Beziehungsebene	
Aussagen	Ebenen des 4-Oren-Modells										
Wir sind verärgert!	Selbstoffenbarung										
Wir haben einen Mahnbescheid erhalten!	Sachebene										
Bitte stoppen Sie das Mahnverfahren!	Appellebene										
Wir wollten langfristig mit Ihnen zusammenarbeiten und Sie behandeln uns schlecht!	Beziehungsebene										

Lösungshinweise	Punkte
<b>1.11</b> Antwort zur Erklärung, z. B.  Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. Sie haben bereits drei Mahnungen von uns erhalten, ohne dass es einen Zahlungseingang gab. - o.a.s.L.	3
<b>2. Aufgabe (8 Punkte)</b> <b>2.3</b> Drückt die Unverbindlichkeit des Angebotes aus (2 P.) 2 Beispiele, je 1 Punkt, z. B. - Freibleibend - Ohne Obligo - Solange Vorrat reicht - Preis freibleibend - o.a.s.L.	4
<b>2.6</b> 2 Gründe, je 2 Punkte, z. B. - Eine schnelle Entschuldigung kann im Gespräch einer eventuellen Verärgerung des guten Kunden sofort entgegenwirken. - Die Wünsche des Kunden bezüglich der Mängelbeseitigung können konkret erfragt werden. - Die große Bedeutung der Kundenzufriedenheit für die Jana Loft KG kann im Gespräch verdeutlicht werden. - o.a.s.L.	4
<b>3. Aufgabe (31 Punkte)</b> <b>3.2 (6 Punkte)</b> 3.2.1	4
...	
Voraussichtlicher Bestand am 31.12.2021 (ohne Auszubildende)	226
Auszubildende	12
Voraussichtlicher Bedarf am 31.12.2021 (ohne Auszubildende)	235
Überdeckung / Unterdeckung zum 31.12.2021 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	9

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

Lösungshinweise	Punkte
<p>3.2.2 Erläuterung, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- An der Altersstruktur ist z. B. erkennbar, wie viele Mitarbeiter in absehbarer Zeit wegen Erreichens der Altersgrenze aus dem Unternehmen ausscheiden und u. U. ersetzt werden müssen.</li> <li>- An der Zahl der Auszubildenden kann geschätzt werden, wie viele zukünftige Mitarbeiter/-innen zur Verfügung stehen.</li> <li>- Durch die Qualifikation kann festgestellt werden, wer auch für andere oder erweiterte Aufgaben geeignet ist.</li> <li>- o.a.s.L.</li> </ul>	2
<b>3.3 (4 Punkte)</b>	
3.3.1  2 weitere Möglichkeiten, je 1 Punkt, z. B.	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personalberater</li> <li>- Teilnahme an Messen</li> <li>- Online-Jobbörsen</li> <li>- Werbung auf Firmenfahrzeugen</li> <li>- Plakate</li> <li>- o.a.s.L.</li> </ul>	
3.3.2  2 Argumente, je 1 Punkt, z. B.  Anzeigen in gängigen Online-Jobbörsen: können schnell aktualisiert werden, haben viele „Leser“ und sind preisgünstig  - o.a.s.L.	2
<b>3.4</b>  3 Vorteile, je 2 Punkte, z. B.	6
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Eingabe der Bewerberdaten fällt weg, dadurch werden Zeit und Kosten gespart.</li> <li>- Da die gesamte Korrespondenz per E-Mail erfolgt, entfallen die Portokosten.</li> <li>- Die Informationen über die Bewerber können besser miteinander verglichen werden.</li> <li>- Bewerber können zeitnah eine Bestätigung des Eingangs bzw. bei ungeeigneten Bewerbern eine Absage erhalten.</li> <li>- Mithilfe einer Datenbank werden Daten schnell erfasst und können für unterschiedliche Auswertungen genutzt werden.</li> <li>- Die Online-Bewerbung kann mit einem Test verbunden werden, den der Bewerber online absolvieren kann.</li> <li>- o.a.s.L.</li> </ul>	

<b>Lösungshinweise</b>	<b>Punkte</b>
------------------------	---------------

### 3.5

#### Reisekostenabrechnung

	<b>Personal-Nummer</b> <b>354761</b>	<b>PUNKTE</b>
Beginn der Reise:	07.04.2021	15:00 Uhr
Ende der Reise:	09.04.2021	20:00 Uhr
Ziel der Reise:	Berlin	
Grund der Reise:	Recruiting-Messe	
Bei Privatwagen: Gefahrene Kilometer	630 km	
<b>Verpflegungsmehraufwand</b>	Erstattungsbetrag €	
<b>Datum</b>		
07.04.2021	14,00 €	1
08.04.2021	28,00 €	1
09.04.2021	14,00 €	1
<b>Kilometerpauschale</b>	189,00 €	1
<b>Belege</b>		
Hotelrechnung	196,00 €	2
<b>Abzüge</b>	Betrag €	
Vorschuss	250,00 €	1
<b>Erstattungsbetrag</b>	Betrag €	
	191,00 €	2

### 3.6

3 Vorteile, je 2 Punkte, z. B.

- Wenn – nach Absprache – Mitarbeiter/-innen morgens sehr früh bzw. abends sehr spät am Arbeitsplatz sind, wird die Erreichbarkeit für Kunden gesteigert. Dies kann zu mehr Umsätzen führen.
- Das Image des Unternehmens kann gesteigert werden, dadurch kann die Zahl der Bewerber steigen und die Fluktuation sinken.
- Wenn Mitarbeiter/-innen ihre privaten Termine problemlos planen können, werden weniger Fehlzeiten auftreten.
- Die Motivation kann gesteigert werden, wenn Mitarbeiter/-innen ihre persönlichen Neigungen berücksichtigen können. Das kann zum Unternehmenserfolg beitragen.
- o.a.s.L.

6

**Lösungshinweise****Punkte****4. Aufgabe (23 Punkte)****4.1**

6 ermittelte Werte, je 1 Punkt / nur wenn alle 3 Bezeichnungen korrekt = 1 Punkt

7

<b>Auszug aus dem unvollständigen Kalkulationsschema</b>			
<b>Bezeichnung</b>	<b>Prozentsatz</b>	<b>Werte in Euro</b>	
Selbstkosten je Druckertisch „Modell Till“		150,00	
Gewinn	20	30,00	1 P.
Barverkaufspreis		180,00	1 P.
Kundenskonto	2	3,67	1 P.
Zielverkaufspreis		183,67	1 P.
Kundenrabatt	7	13,82	1 P.
Listenverkaufspreis		197,49	1 P.

*Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!***4.2**

2

Berechnung des Umsatzsteuerbetrages:

$$(199,00 \text{ €} \times 210) \times 0,19 = 7.940,10 \text{ €}$$

**4.3 (14 Punkte)**

## 4.3.1

6

<b>Bezeichnung</b>	<b>Werte in Euro</b>
Erlöse	300.000,00 (1 P.)
Variable Kosten	224.000,00 (1 P.)
Deckungsbeitrag (gesamt)	76.000,00 (1 P.)
Fixkosten	78.750,00 (1 P.)
Gewinn / Verlust ○ <input checked="" type="checkbox"/> 1 P.	– 2.750,00 (1 P.)

*Hinweis: Keine Vergabe von Punkten für die Begriffe**Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!*

Lösungshinweise	Punkte
4.3.2	4
Erlös/Stück 375,00	
<u>- var. Kosten/Stück</u> 280,00	
= Deckungsbeitrag (db)/Stück 95,00	(1 P.)
Gewinnschwelle = <u>78.750,00</u> = 828,947 = <u>829 Stück</u>	(2 P.)
95,00	
800 - 829 = <u>-29 Stück</u>	(1 P.)
Zum Erreichen der Gewinnschwelle fehlen noch 29 Stück.	
Alternative Rechenwege	
z. B. ohne den Wert 829 Stück	
db = 76.000 : 800 = 95	(1P.)
2.750 : 95 = 28,9473 = 29 Stück	(3 P.)
oder	
280 x + 78.750 = 375 x	(2 P.)
x = 828,9	
= 829 Stück	(1 P.)
Es sind 29 Stück zu wenig.	(1 P.)
4.3.3	
2 Gründe, je 2 Punkte, z. B.	4
- Es handelt sich um einen Stammkunden, den man unbedingt halten möchte.	
- Der Kunde kauft bei uns noch andere Produkte, die hohe Gewinne einbringen.	
- Falls ein anderer Kunde auch diesen Schreibtisch bestellt (z. B. 200 Stück), erzielt man insgesamt einen Gewinn.	
- o.a.s.L.	

<b>5. Aufgabe (13 Punkte)</b>	
<b>5.5</b>	2
13.590,00 x 3 : 100 = <b>407,70 €</b> oder	
16.172,10 x 3 : 100 = 485,16      485,16 x 100 : 119 = <b>407,70 €</b>	

**Lösungshinweise****Punkte****5.7**

3 Auswirkungen, je 2 Punkte, z. B.

6

<b>Geschäftsfall</b>	<b>Auswirkung auf die Zahllast</b>
Zu Beleg 3	Die Zahllast sinkt, da ein Aufwand vorliegt und Vorsteuer gebucht wird, die die Jana Loft KG vom Finanzamt erstattet bekommt.
Zu Beleg 4	Die Zahllast steigt, da durch die Umsätze der Jana Loft KG Umsatzsteuer erhoben wird.
Überweisungseingang von der Bleibtreu GmbH auf dem Konto der Jana Loft KG	Durch den Skontoabzug vermindern sich die Umsätze und somit die Umsatzsteuer und die Zahllast.

**5.8**

Zahllast: 35.062,10 €

3

Soll	<b>2600 Vorsteuer</b>	Haben
34.972,80		6.627,50
	USt.	28.345,30
34.972,80		34.972,80

Soll	<b>4800 Umsatzsteuer</b>	Haben
	12.536,20	75.943,60
VorSt.	28.345,30	
Zahllast	35.062,10	
	75.943,60	75.943,60

**5.10**

2

Erläuterung:

Die Umsatzsteuer beeinflusst den Gewinn der Jana Loft KG nicht, da die eingenommene Umsatzsteuer nicht zu den Umsatzerlösen der Jana Loft KG zählt, sondern ans Finanzamt abgeführt wird.

- o.a.s.L.