

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>		
1. Aufgabe (25 Punkte)		
1.1		
3 Datumsangaben, je 1 Punkt		3
Junges Wohnen GmbH: 31.12.2024		
Fischer e. Kfr.: 31.12.2024		
Bleibtreu GmbH: 20.04.2024		
1.3		
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.		
1.6		2
Anzuwendender Zinssatz:		
9 % – 0,88 % = 8,12 %		
1.7		
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.		
1.8		
3 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B.		3
- Auskunft/Bonitätsprüfung		- Bürgschaft
- Vorkasse		- o.a.s.L.
- Eigentumsvorbehalt		
1.9		
4 Ebenen des 4-Ohren-Modells, je 1 Punkt, z. B.		4
Aussagen		Ebenen des 4-Ohren-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										
<p>1.11</p> <p>Antwort zur Erklärung, z. B.</p> <p>Ich kann Ihren Ärger gut verstehen.</p> <p>Sie haben bereits drei Mahnungen von uns erhalten, ohne dass es einen Zahlungseingang gab.</p> <p>- o.a.s.L.</p>	3										
<p>2. Aufgabe (8 Punkte)</p> <p>2.3</p> <p>Drückt die Unverbindlichkeit des Angebotes aus (2 P.)</p> <p>2 Beispiele, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Freibleibend - Ohne Obligo - Solange Vorrat reicht - Preis freibleibend - o.a.s.L. 	4										
<p>2.6</p> <p>2 Gründe, je 2 Punkte, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eine schnelle Entschuldigung kann im Gespräch einer eventuellen Verärgerung des guten Kunden sofort entgegenwirken. - Die Wünsche des Kunden bezüglich der Mangelbeseitigung können konkret erfragt werden. - Die große Bedeutung der Kundenzufriedenheit für die Jana Loft KG kann im Gespräch verdeutlicht werden. - o.a.s.L. 	4										
<p>3. Aufgabe (31 Punkte)</p> <p>3.2 (6 Punkte)</p> <p>3.2.1</p> <table border="1" data-bbox="73 1082 885 1414"> <tr> <td>...</td><td></td></tr> <tr> <td>Voraussichtlicher Bestand am 31.12.2021 (ohne Auszubildende)</td><td>226</td></tr> <tr> <td>Auszubildende</td><td>12</td></tr> <tr> <td>Voraussichtlicher Bedarf am 31.12.2021 (ohne Auszubildende)</td><td>235</td></tr> <tr> <td>Überdeckung / Unterdeckung zum 31.12.2021 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/></td><td>9</td></tr> </table> <p><i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i></p>	...		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	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										

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

Lösungshinweise		Punkte																																																																								
3.5 Reisekostenabrechnung		9																																																																								
	<table> <tr> <th></th><th>Personal-Nummer 354761</th><th>PUNKTE</th></tr> <tr> <td>Beginn der Reise:</td><td>07.04.2021 15:00 Uhr</td><td></td></tr> <tr> <td>Ende der Reise:</td><td>09.04.2021 20:00 Uhr</td><td></td></tr> <tr> <td>Ziel der Reise:</td><td>Berlin</td><td></td></tr> <tr> <td>Grund der Reise:</td><td>Recruiting-Messe</td><td></td></tr> <tr> <td>Bei Privatwagen: Gefahrene Kilometer</td><td>630 km</td><td></td></tr> <tr> <td>Verpflegungsmehraufwand</td><td>Erstattungsbetrag €</td><td></td></tr> <tr> <td>Datum</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>07.04.2021</td><td>14,00 €</td><td>1</td></tr> <tr> <td>08.04.2021</td><td>28,00 €</td><td>1</td></tr> <tr> <td>09.04.2021</td><td>14,00 €</td><td>1</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Kilometerpauschale</td><td>189,00 €</td><td>1</td></tr> <tr> <td>Belege</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Hotelrechnung</td><td>196,00 €</td><td>2</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Abzüge</td><td>Betrag €</td><td></td></tr> <tr> <td>Vorschuss</td><td>250,00 €</td><td>1</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Erstattungsbetrag</td><td>Betrag €</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>191,00 €</td><td>2</td></tr> <tr> <td></td><td></td><td></td></tr> </table>		Personal-Nummer 354761	PUNKTE	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		Verpflegungsmehraufwand	Erstattungsbetrag €		Datum			07.04.2021	14,00 €	1	08.04.2021	28,00 €	1	09.04.2021	14,00 €	1				Kilometerpauschale	189,00 €	1	Belege			Hotelrechnung	196,00 €	2										Abzüge	Betrag €		Vorschuss	250,00 €	1				Erstattungsbetrag	Betrag €			191,00 €	2				
	Personal-Nummer 354761	PUNKTE																																																																								
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																																																																									
Verpflegungsmehraufwand	Erstattungsbetrag €																																																																									
Datum																																																																										
07.04.2021	14,00 €	1																																																																								
08.04.2021	28,00 €	1																																																																								
09.04.2021	14,00 €	1																																																																								
Kilometerpauschale	189,00 €	1																																																																								
Belege																																																																										
Hotelrechnung	196,00 €	2																																																																								
Abzüge	Betrag €																																																																									
Vorschuss	250,00 €	1																																																																								
Erstattungsbetrag	Betrag €																																																																									
	191,00 €	2																																																																								
3.6 3 Vorteile, je 2 Punkte, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - 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
Auszug aus dem unvollständigen Kalkulationsschema			
Bezeichnung	Prozentsatz	Werte in Euro	
Selbstkosten je Druckertisch „Modell Tilt“		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.
<i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>			
4.2			2
Berechnung des Umsatzsteuerbetrages: (199,00 € x 210) x 0,19 = 7.940,10 €			
4.3 (14 Punkte)			
4.3.1			6
Bezeichnung		Werte in Euro	
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		– 2.750,00 (1 P.)	
<input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> 1 P.			
<i>Hinweis: Keine Vergabe von Punkten für die Begriffe Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</i>			

Lösungshinweise	Punkte									
<p>4.3.2</p> <table><tr><td>Erlös/Stück</td><td>375,00</td><td></td></tr><tr><td>– var. Kosten/Stück</td><td><u>280,00</u></td><td></td></tr><tr><td>= Deckungsbeitrag (db)/Stück</td><td>95,00</td><td>(1 P.)</td></tr></table> <p>Gewinnschwelle = $\frac{78.750,00}{95,00} = 828,947 = \underline{829 \text{ Stück}}$ (2 P.)</p> <p>800 – 829 = <u>–29 Stück</u> (1 P.)</p> <p>Zum Erreichen der Gewinnschwelle fehlen noch 29 Stück.</p> <p>Alternative Rechenwege</p> <p>z. B. ohne den Wert 829 Stück</p> <p>db = 76.000 : 800 = 95 (1P.)</p> <p>2.750 : 95 = 28,9473 = 29 Stück (3 P.)</p> <p>oder</p> <p>280 x + 78.750 = 375 x (2 P.)</p> <p>x = 828,9</p> <p>= 829 Stück (1 P.)</p> <p>Es sind 29 Stück zu wenig. (1 P.)</p>	Erlös/Stück	375,00		– var. Kosten/Stück	<u>280,00</u>		= Deckungsbeitrag (db)/Stück	95,00	(1 P.)	4
Erlös/Stück	375,00									
– var. Kosten/Stück	<u>280,00</u>									
= Deckungsbeitrag (db)/Stück	95,00	(1 P.)								
<p>4.3.3</p> <p>2 Gründe, je 2 Punkte, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	4									
<p>5. Aufgabe (13 Punkte)</p> <p>5.5</p> <p>13.590,00 x 3 : 100 = 407,70 € oder</p> <p>16.172,10 x 3 : 100 = 485,16 485,16 x 100 : 119 = 407,70 €</p>	2									

Lösungshinweise		Punkte																																			
5.7		6																																			
3 Auswirkungen, je 2 Punkte, z. B.																																					
<table><tr><th>Geschäftsfall</th><th>Auswirkung auf die Zahllast</th></tr><tr><td>Zu Beleg 3</td><td>Die Zahllast sinkt, da ein Aufwand vorliegt und Vorsteuer gebucht wird, die die Jana Loft KG vom Finanzamt erstattet bekommt.</td></tr><tr><td>Zu Beleg 4</td><td>Die Zahllast steigt, da durch die Umsätze der Jana Loft KG Umsatzsteuer erhoben wird.</td></tr><tr><td>Überweisungseingang von der Bleibtreu GmbH auf dem Konto der Jana Loft KG</td><td>Durch den Skontoabzug vermindern sich die Umsätze und somit die Umsatzsteuer und die Zahllast.</td></tr></table>			Geschäftsfall	Auswirkung auf die Zahllast	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.																											
Geschäftsfall	Auswirkung auf die Zahllast																																				
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		3																																			
Zahllast: 35.062,10 €																																					
<table><tr><td colspan="3">2600 Vorsteuer</td><td colspan="3">4800 Umsatzsteuer</td></tr><tr><td>Soll</td><td></td><td>Haben</td><td>Soll</td><td></td><td>Haben</td></tr><tr><td></td><td>34.972,80</td><td>6.627,50</td><td></td><td>12.536,20</td><td>75.943,60</td></tr><tr><td></td><td></td><td>USt.</td><td>VorSt.</td><td>28.345,30</td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td>Zahllast</td><td>35.062,10</td><td></td></tr><tr><td></td><td>34.972,80</td><td>34.972,80</td><td></td><td>75.943,60</td><td>75.943,60</td></tr></table>		2600 Vorsteuer			4800 Umsatzsteuer			Soll		Haben	Soll		Haben		34.972,80	6.627,50		12.536,20	75.943,60			USt.	VorSt.	28.345,30					Zahllast	35.062,10			34.972,80	34.972,80		75.943,60	75.943,60
2600 Vorsteuer			4800 Umsatzsteuer																																		
Soll		Haben	Soll		Haben																																
	34.972,80	6.627,50		12.536,20	75.943,60																																
		USt.	VorSt.	28.345,30																																	
			Zahllast	35.062,10																																	
	34.972,80	34.972,80		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.																																					