

Abschlussprüfung Winter 2023/24

Lösungshinweise

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Teil 2 der Abschlussprüfung

1

Kundenbeziehungsprozesse
100 Punkte (ungebundene Aufgaben)

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. Bei Rechenaufgaben sind Ergebnisse, die aufgrund vorheriger Rechenfehler von den Lösungshinweisen abweichen, als richtig zu werten.
4. Bei fachlich richtigen Antworten können – entsprechend den Angaben in den Lösungshinweisen – für eine schlüssige Formulierung oder formgerechte Darstellung Punkte vergeben werden. Ansonsten fließen die deutsche Sprache und die Darstellung nicht in die Bewertung mit ein.
5. Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Bearbeitungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der ungebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein! Die Punktwerte sind ganzzahlig anzugeben (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling die Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.

Lösungshinweise	o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen	Punkte
1. Aufgabe (11 Punkte) 1.1 2 Rechte, je 1 Punkt, z. B. - Der Käufer kann ohne eine Nachfristsetzung vom Vertrag zurücktreten. - Der Käufer kann ohne Nachfrist Schadensersatz verlangen. - Der Käufer kann sofort (ohne eine Nachfristsetzung) einen Deckungskauf vornehmen.		2
1.4 Gesamt netto Deckungskauf: 5.135,00 € (1 P.) – Gesamt netto Auftragsbestätigung: <u>4.905,00 €</u> (1 P.) Schadenshöhe: 230,00 € (1 P.)		3
1.5 3 Inhalte, je 1 Punkt, z. B. - Entschuldigung (1 P.) - Ankündigung der Begleichung des Schadens in Höhe von 230,00 € durch den Deckungskauf (1 P.) - Bei neuem Kauf Sonderrabatt oder ähnliche Vorteile anbieten (1 P.) - o.a.s.L.		3
1.6 3 Vorschläge, je 1 Punkt, z. B. - Die Kommunikation zwischen den betroffenen Abteilungen (z. B. Einkauf, Lager, Verwaltung und Verkauf) muss verbessert werden. - Die Auswirkungen eines durch Krankmeldung entstandenen Arbeitsausfalls muss allen betroffenen Abteilungen mitgeteilt werden. - Einführung einer verbindlichen Vertretungsregelung - Fixkäufe vorrangig bearbeiten - Bei Fixkäufen Lagerbestände prüfen - Pufferzeiten einplanen - o.a.s.L.		3

Lösungshinweise		Punkte									
2. Aufgabe (10 Punkte)											
2.1											
4 Formulierungen, je 1 Punkt, z. B.		4									
<table><tr><th>Gesprächsphasen</th><th>Frage oder Formulierung der Jana Loft KG</th></tr><tr><td>Einstieg</td><td>„Wie kann ich Ihnen helfen?“</td></tr><tr><td>Problembehandlung</td><td>„Können Sie mir das Problem beschreiben?“ „Verstehe ich richtig, dass ...“</td></tr><tr><td>Lösungsfindung</td><td>„Ist das eine Lösung in Ihrem Sinne?“ „Folgende Lösung schlage ich Ihnen vor.“</td></tr><tr><td>Verabschiedung</td><td>„Ich bedanke mich für das offene Gespräch und freue mich auf eine Fortführung der Geschäftsbeziehung...“</td></tr></table>	Gesprächsphasen	Frage oder Formulierung der Jana Loft KG	Einstieg	„Wie kann ich Ihnen helfen?“	Problembehandlung	„Können Sie mir das Problem beschreiben?“ „Verstehe ich richtig, dass ...“	Lösungsfindung	„Ist das eine Lösung in Ihrem Sinne?“ „Folgende Lösung schlage ich Ihnen vor.“	Verabschiedung	„Ich bedanke mich für das offene Gespräch und freue mich auf eine Fortführung der Geschäftsbeziehung...“	
Gesprächsphasen	Frage oder Formulierung der Jana Loft KG										
Einstieg	„Wie kann ich Ihnen helfen?“										
Problembehandlung	„Können Sie mir das Problem beschreiben?“ „Verstehe ich richtig, dass ...“										
Lösungsfindung	„Ist das eine Lösung in Ihrem Sinne?“ „Folgende Lösung schlage ich Ihnen vor.“										
Verabschiedung	„Ich bedanke mich für das offene Gespräch und freue mich auf eine Fortführung der Geschäftsbeziehung...“										
2.2											
2 Vorteile, je 1 Punkt, z. B.		2									
<ul style="list-style-type: none">- Schnelle Gesprächsführung- Roter Faden im Gespräch- Vermeidung von Zeitfressern- Antwortmöglichkeiten werden vorgeschlagen- Einheitlicheres Vorgehen- o.a.s.L.											
2.5											
4 Fragen, je 1 Punkt, z. B.		4									
<table><tr><th>Fragetechnik</th><th>Fragen der Jana Loft KG (in wörtlicher Rede)</th></tr><tr><td>Geschlossene Frage</td><td>„Konnten Ihre Fragen zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet werden?“</td></tr><tr><td>Offene Frage</td><td>Wie können wir unsere Kundengespräche verbessern?“</td></tr><tr><td>Alternativfrage</td><td>- „Dürfen wir Sie in Zukunft wieder anrufen oder möchten Sie eine E-Mail?“ - „Soll das Kundengespräch eher fünf oder zehn Minuten dauern?“ - „War das Kundengespräch zu lang oder zu kurz?“</td></tr><tr><td>Suggestivfrage</td><td>„Wir gehen davon aus, dass wir auch in Zukunft mit Ihnen zusammenarbeiten dürfen?“</td></tr></table>	Fragetechnik	Fragen der Jana Loft KG (in wörtlicher Rede)	Geschlossene Frage	„Konnten Ihre Fragen zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet werden?“	Offene Frage	Wie können wir unsere Kundengespräche verbessern?“	Alternativfrage	- „Dürfen wir Sie in Zukunft wieder anrufen oder möchten Sie eine E-Mail?“ - „Soll das Kundengespräch eher fünf oder zehn Minuten dauern?“ - „War das Kundengespräch zu lang oder zu kurz?“	Suggestivfrage	„Wir gehen davon aus, dass wir auch in Zukunft mit Ihnen zusammenarbeiten dürfen?“	
Fragetechnik	Fragen der Jana Loft KG (in wörtlicher Rede)										
Geschlossene Frage	„Konnten Ihre Fragen zu Ihrer Zufriedenheit beantwortet werden?“										
Offene Frage	Wie können wir unsere Kundengespräche verbessern?“										
Alternativfrage	- „Dürfen wir Sie in Zukunft wieder anrufen oder möchten Sie eine E-Mail?“ - „Soll das Kundengespräch eher fünf oder zehn Minuten dauern?“ - „War das Kundengespräch zu lang oder zu kurz?“										
Suggestivfrage	„Wir gehen davon aus, dass wir auch in Zukunft mit Ihnen zusammenarbeiten dürfen?“										

Lösungshinweise		Punkte															
3. Aufgabe (13 Punkte)																	
3.1 Die Bestellung ist der Antrag, den die Jana Loft KG durch die Lieferung angenommen hat. (2 P.) Ein Kaufvertrag ist am 23.10.2023 zustande gekommen. (1 P.)		3															
3.2 150 ergonomische Stühle zum Stückpreis von 230,00 € netto		2															
3.6 Rabatt kann sofort abgezogen werden, Skonto nur bei vorzeitiger Zahlung in der Skontofrist.		2															
3.7 <table border="1"><tr><td>150 Stühle à 240,00 €</td><td>36.000,00 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>abzgl. Rabatt 5 %</td><td>1.800,00 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Gesamt netto</td><td>34.200,00 €</td><td></td></tr><tr><td>zzgl. 19 % USt.</td><td>6.498,00 €</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Gesamt brutto</td><td>40.698,00 €</td><td>1 P.</td></tr></table> <p><i>Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug! Auch andere Rechenwege sind möglich.</i></p>		150 Stühle à 240,00 €	36.000,00 €	1 P.	abzgl. Rabatt 5 %	1.800,00 €	1 P.	Gesamt netto	34.200,00 €		zzgl. 19 % USt.	6.498,00 €	1 P.	Gesamt brutto	40.698,00 €	1 P.	4
150 Stühle à 240,00 €	36.000,00 €	1 P.															
abzgl. Rabatt 5 %	1.800,00 €	1 P.															
Gesamt netto	34.200,00 €																
zzgl. 19 % USt.	6.498,00 €	1 P.															
Gesamt brutto	40.698,00 €	1 P.															
3.8 Der Fehler liegt bei der Jana Loft KG. Die Jana Loft KG will ihren Kunden nicht verlieren.		2															

Lösungshinweise	Punkte										
<p>4. Aufgabe (27 Punkte)</p> <p>4.1</p> <p>4 mögliche Auswirkungen, je 1 Punkt, z. B.</p> <table border="1" data-bbox="76 225 889 711"> <thead> <tr> <th>Problem</th><th>Mögliche Auswirkung</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nennung von Ansprechpartnern wird vergessen</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter weiß nicht, wo er im Problemfall nachfragen kann - Hoher Zeitaufwand für den Mitarbeiter, um den richtigen Ansprechpartner zu finden </td></tr> <tr> <td>Arbeitssicherheitsunterweisung hat nicht stattgefunden</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter kennt im Notfall die Fluchtwege nicht - Mitarbeiter beachtet Sicherheitszeichen nicht und verunglückt - Mitarbeiter kennt Sicherheitsregeln nicht und verunglückt </td></tr> <tr> <td>Parkplatzordnung wurde nicht übergeben</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - Störung des Betriebsablaufs durch Falschparker - Andere Parker werden zugeparkt </td></tr> <tr> <td>Datenschutzschulung wurde nicht durchgeführt</td><td> <ul style="list-style-type: none"> - Personenbezogene Daten werden unverschlüsselt per E-Mail versendet - Firmenbezogene Daten werden weitergegeben - Personenbezogene Daten werden nicht sicher aufbewahrt </td></tr> </tbody> </table> <p>- o.a.s.L.</p>	Problem	Mögliche Auswirkung	Nennung von Ansprechpartnern wird vergessen	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter weiß nicht, wo er im Problemfall nachfragen kann - Hoher Zeitaufwand für den Mitarbeiter, um den richtigen Ansprechpartner zu finden 	Arbeitssicherheitsunterweisung hat nicht stattgefunden	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter kennt im Notfall die Fluchtwege nicht - Mitarbeiter beachtet Sicherheitszeichen nicht und verunglückt - Mitarbeiter kennt Sicherheitsregeln nicht und verunglückt 	Parkplatzordnung wurde nicht übergeben	<ul style="list-style-type: none"> - Störung des Betriebsablaufs durch Falschparker - Andere Parker werden zugeparkt 	Datenschutzschulung wurde nicht durchgeführt	<ul style="list-style-type: none"> - Personenbezogene Daten werden unverschlüsselt per E-Mail versendet - Firmenbezogene Daten werden weitergegeben - Personenbezogene Daten werden nicht sicher aufbewahrt 	<p>4</p>
Problem	Mögliche Auswirkung										
Nennung von Ansprechpartnern wird vergessen	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter weiß nicht, wo er im Problemfall nachfragen kann - Hoher Zeitaufwand für den Mitarbeiter, um den richtigen Ansprechpartner zu finden 										
Arbeitssicherheitsunterweisung hat nicht stattgefunden	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiter kennt im Notfall die Fluchtwege nicht - Mitarbeiter beachtet Sicherheitszeichen nicht und verunglückt - Mitarbeiter kennt Sicherheitsregeln nicht und verunglückt 										
Parkplatzordnung wurde nicht übergeben	<ul style="list-style-type: none"> - Störung des Betriebsablaufs durch Falschparker - Andere Parker werden zugeparkt 										
Datenschutzschulung wurde nicht durchgeführt	<ul style="list-style-type: none"> - Personenbezogene Daten werden unverschlüsselt per E-Mail versendet - Firmenbezogene Daten werden weitergegeben - Personenbezogene Daten werden nicht sicher aufbewahrt 										
<p>4.2</p> <p>3 Vorteile, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transparenz der Abläufe und Zuständigkeiten - Rechtliche Absicherung für Mitarbeiter - Mitarbeiter kann Informationen nachlesen - Mitarbeiter hat selbst den Überblick, ob etwas vergessen wurde - Mitarbeiter fühlt sich gut betreut - Mitarbeiter kennen interne Regelungen - o.a.s.L. 	<p>3</p>										
<p>4.3</p> <p>Mögliche Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bei Problemen ist so nachvollziehbar, ob alle relevanten Informationen mitgeteilt wurden. - Bei Nichteinhaltung können arbeitsrechtliche Konsequenzen entstehen. - o.a.s.L. 	<p>2</p>										

Lösungshinweise	Punkte
4.7 2 Möglichkeiten, je 1 Punkt, z. B. - Kollegen ansprechen - Urlaub verschieben - Konkrete Vertretung organisieren - Abstimmung mit Kollegen wegen der Ferienzeit - o.a.s.L.	2
4.8 (4 Punkte) 4.8.1 2 Vorteile, je 1 Punkt, z. B. - Schnellerer Zugriff - Einfacher zu verändern - Zugriff für alle berechtigten Mitarbeiter einfacher - o.a.s.L. 4.8.2 2 Angaben, je 1 Punkt, z. B. - Ferienzeiten - Kalenderwochen - Wochentage - Feiertage - Brückentage - Betriebsferien - o.a.s.L.	2
4.10 2 Gründe, je 2 Punkte, z. B. - Vor Ende der Probezeit sollte das Unternehmen überlegen, ob es den Mitarbeiter weiter beschäftigen will. - Der Mitarbeiter hat noch die Möglichkeit, sein Verhalten bis zum Ende der Probezeit zu ändern (Feedback). - Frühzeitiges Erkennen von Schulungsbedarf bei Mitarbeiter - Mitarbeiter kann in der Probezeit ohne Angabe von Gründen gekündigt werden. - o.a.s.L.	4
4.12 Aufgrund des anzuwendenden Mutterschutzgesetzes ist eine Kündigung aktuell ausgeschlossen.	2

Lösungshinweise		Punkte
4.14 Insgesamt 6 Fähigkeiten/Kompetenzen, je 1 Punkt, z. B.		6
Methode	Jeweils 2 Fähigkeiten/Kompetenzen	
Schriftlicher Einstellungstest	Verhalten unter Zeitdruck Konzentrationsvermögen Intelligenz Problemlösefähigkeit - o.a.s.L.	
Gruppendiskussion	Durchsetzungsvermögen Kommunikative Fähigkeiten Sozialkompetenz Verhalten im Team Führungskompetenz Kooperationsfähigkeit - o.a.s.L.	
Vorstellungsgespräch	Fähigkeit zur Selbstpräsentation Motivation Umgang mit Stress Selbstreflektion - o.a.s.L.	
5. Aufgabe (39 Punkte) 5.1 2 Inhalte der sachlichen Rechnungsprüfung, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Kunde - Einzelpreis - Artikel-Nummer - Rabatt in Prozent - Zahlungsbedingung - Menge - o.a.s.L. 2 Inhalte der rechnerischen Rechnungsprüfung, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Umsatzsteuerbetrag - Nettobetrag - Bruttobetrag - Rabatt in Euro - o.a.s.L. 		2
		2

W23 KBM KP 8

Lösungshinweise	Punkte																																				
5.13.2 Bei Steigerung der Produktionsmenge werden die Fixkosten auf eine größere Stückzahl verteilt. Der Anteil der Fixkosten pro Stück sinkt (Fixkostendegression).	2																																				
5.14	7																																				
<table><tr><th colspan="3">Kalkulationsschema</th><th></th></tr><tr><th>Bezeichnung</th><th>Prozentsatz</th><th>Werte in Euro</th><th></th></tr><tr><td>Selbstkosten je Whiteboard</td><td></td><td>260,00</td><td></td></tr><tr><td>Gewinn</td><td>15</td><td>39,00</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Barverkaufspreis</td><td></td><td>299,00</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Kundenskonto</td><td>3</td><td>9,25</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Zielverkaufspreis</td><td></td><td>308,25</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Kundenrabatt</td><td>12</td><td>42,03</td><td>1 P.</td></tr><tr><td>Listenverkaufspreis</td><td></td><td>350,28</td><td>1 P.</td></tr></table> <p>1 Punkt für beide Bezeichnungen Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!</p>	Kalkulationsschema				Bezeichnung	Prozentsatz	Werte in Euro		Selbstkosten je Whiteboard		260,00		Gewinn	15	39,00	1 P.	Barverkaufspreis		299,00	1 P.	Kundenskonto	3	9,25	1 P.	Zielverkaufspreis		308,25	1 P.	Kundenrabatt	12	42,03	1 P.	Listenverkaufspreis		350,28	1 P.	
Kalkulationsschema																																					
Bezeichnung	Prozentsatz	Werte in Euro																																			
Selbstkosten je Whiteboard		260,00																																			
Gewinn	15	39,00	1 P.																																		
Barverkaufspreis		299,00	1 P.																																		
Kundenskonto	3	9,25	1 P.																																		
Zielverkaufspreis		308,25	1 P.																																		
Kundenrabatt	12	42,03	1 P.																																		
Listenverkaufspreis		350,28	1 P.																																		
5.15 (13 Punkte)																																					
5.15.1 Siehe Eintrag Ergebnistabelle Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!	1																																				
5.15.2 Siehe Eintrag Ergebnistabelle	3																																				
5.15.3 Siehe Eintrag Ergebnistabelle	2																																				
5.15.4 Siehe Eintrag Ergebnistabelle Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!	2																																				
5.15.5 Siehe Eintrag Ergebnistabelle Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!	1																																				

Abgrenzungstabelle zur 5. Aufgabe

Abgrenzungstabelle für Oktober 2023 (Beträge in Euro)									
Rechnungskreis I				Rechnungskreis II					
Gesamtergebnissrechnung				Abgrenzungsrechnung			Betriebsergebnissrechnung		
Zeile Nr.	Konto	Aufwendungen	Erträge	Unternehmensbezogene Abgrenzung (betriebsfremd)		Kostenrechnerische Korrekturen	Betriebsergebnissrechnung		
				Aufwendungen	Erträge		Betriebliche Aufwendungen	Verrechnete Kosten	
1	Umsatzerlöse eig. Erz.		460.000,00						460.000,00
2	Umsatzerlöse Waren		52.500,00						52.500,00
3	Zinserträge		790,00		790,00				1 P.
4	Mieterträge		3.750,00		3.750,00				
5	Aufwand Rohstoffe	289.500,00						289.500,00	
6	Aufwand Betriebsstoffe	3.000,00						3.000,00	
7	Löhne	120.000,00						120.000,00	1 P.
8	Gehälter	42.000,00						42.000,00	
9	Abschreibungen	41.690,00				41.690,00			
10	Mieten, Pachten	16.300,00						16.300,00	1 P.
11	Büromaterial	850,00						850,00	
12	Zinsaufwendungen	2.679,00						2.679,00	
13	Kalkulatorische Kosten:								
14	Kalkulatorische Abschreibungen								
15	Kalkulatorischer Unternehmerlohn						39.500,00	39.500,00	2 P.
16	Summen	516.019,00		517.040,00			41.690,00	47.900,00	1 P. je Wert
17	Saldo	1.021,00					6.210,00		1 P. je Wert
18	Ergebnis			Gesamtergebnis			Abgrenzungsergebnis	Betriebsergebnis	

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

Lösungshinweise**Punkte**

5.15.6

2 Markierungen, je 1 Punkt

2

	Gewinn	Verlust
Gesamtergebnis	X	
Betriebsergebnis		X

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

5.15.7

2

Einzelkosten: Kosten, die dem Kostenträger direkt zugerechnet werden können

Gemeinkosten: Kosten, die dem Kostenträger nicht direkt zugerechnet werden können

- o.a.s.L.