

Lösungshinweise

Kaufmann für Büromanagement Kauffrau für
Büromanagement

Kundenbeziehungsprozesse 100
Punkte (ungebunden)

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 fließt die deutsche Sprache und 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.

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

© IHK Nürnberg für Mittelfranken - AKA - Nürnberg 2021 - Alle Rechte vorbehalten!

| Lösungshinweise | Punkte |
|--|--------|
| o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen | |
| Hinweis: Die Punktevergabe erfolgt in ganzen Punkten! | |
| 1. Aufgabe (22 Punkte) | |
| 1.3 gefragt ist keine Begründung, sondern was verbessert wird | |
| 3 Bereiche mit Beispiel, je 1 Punkt, z. B. | 3 |
| <ul style="list-style-type: none"> - Einkauf, um bessere Schlösser zu beziehen - Produktion, um die Endkontrolle zu verbessern - Warenversand, um das Verpackungsmaterial oder die Art der Verpackung zu verbessern - o.a.s.L. <u>Verpackung, Transport (durch interne MA nicht Spedition, Logistik u. a.)</u> | |
| 1.5 | |
| 2 Rechte, je 1 Punkt, z. B. | 2 |
| Vorrangig: Nachbesserung oder Nacherfüllung *) | |
| Nachrangig: Rücktritt vom Vertrag, Minderung des Kaufpreises | |
| *) Hier auch Begriffe wie Reparatur bzw. Neulieferung gelten lassen | |
| 1.6 | 4 |
| 2 begründete Entscheidungen, je 2 Punkte, z. B. | |
| Reklamation 1: Nachbesserung, d. h. Austausch der Schlösser | |
| Ein Austausch ist kostengünstiger und geht schneller. | |
| Reklamation 2: (Nachbesserung) Neulackierung | |
| Die Schreibtische sind bis auf die Oberfläche in Ordnung. Die Oberfläche lässt sich leicht noch einmal bearbeiten. | |
| -o.a.s.L. <u>auch Austausch als Lösung möglich, weil für den Kunden schneller</u> | |
| 1.7 | 3 |
| 3 Verhaltensweisen für Mitarbeiter, je 1 Punkt, z. B. <u>nur aufzählen reicht</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Kunden ausreden lassen, „Dampf ablassen“ - Sich beim Kunden entschuldigen - Das Gehörte mit eigenen Worten zusammenfassen - Fragen stellen - Lösung anbieten - Vereinbarte Lösungen dokumentieren - Sachverhalt prüfen - o.a.s.L. | |
| 1.8 | 4 |
| 4 Informationen, je 1 Punkt, z. B. <u>nur aufzählen reicht</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Adresse des Kunden - Kundennummer - Datum des Anrufs - Geschilderte Reklamation - Auftragsnummer - Getroffene Vereinbarung mit dem Kunden - o.a.s.L. | |

| Lösungshinweise | Punkte |
|--|--------|
| 1.9 2 mögliche Ursachen, je 1 Punkt, z. B. <u>kurze Sätze erforderlich</u> <ul style="list-style-type: none"> - Mitglieder der Arbeitsgruppen beharren auf der eigenen Meinung, ohne auf sachliche Argumente einzugehen - Mitglieder der Arbeitsgruppen fühlen sich gegenüber anderen Teammitgliedern benachteiligt - Mitglieder der Arbeitsgruppen geben Informationen nur unvollständig oder fehlerhaft weiter - Mitglieder der Arbeitsgruppen akzeptieren keine konstruktive Kritik - o.a.s.L. | 2 |
| 1.11 2 Reaktionen, je 2 Punkte, z. B. Positive Reaktion: <ul style="list-style-type: none"> - „Ich kann verstehen, dass die Kunden verärgert sind und möchte mich deshalb im angebotenen Seminar auf den neuesten Stand bringen.“ <u>Ich finde es toll 1 Punkt</u> Negative Reaktion: <ul style="list-style-type: none"> - „Was bilden sich die von der Geschäftsleitung denn ein, bisher habe ich immer zufriedenstellend gearbeitet.“ - o.a.s.L. <u>Ich finde es blöd 1 Punkt</u> | 4 |
| 2. Aufgabe (12 Punkte) | |
| 2.4 Zeitpunkt (1 Punkt), Begründung (2 Punkte) 08.10.2021 Begründung: <u>Erst dann gibt es zwei übereinstimmende Willenserklärungen – reicht aus</u> Durch die Änderung des Liefertermins (Angebots) in der Bestellung wurde diese zu einem neuen Antrag, der mit der telefonischen Einigung am 08.10.2021 angenommen wurde. | 3 |
| 2.5 Die Jana Loft KG sollte den verlängerten Eigentumsvorbehalt wählen (1 P.) Begründung: Beim verlängerten Eigentumsvorbehalt wird in diesem Fall der Zahlungsanspruch auf die durch die Veräußerung entstandene Forderung der Möblix GmbH gegenüber einem Dritten an die Jana Loft KG übertragen. (2 P.) | 3 |
| 2.6 2 Vorteile, je 1 Punkt, z. B. <u>aufzählen reicht</u> <ul style="list-style-type: none"> - Rationalisierung der Vertragsabschlüsse - Vereinheitlichung der Vertragsbedingungen - Vorteile gegenüber den gesetzlichen Regelungen - o.a.s.L. | 2 |

| Lösungshinweise | Punkte |
|--|--------|
| 2.7 2 Begriffserklärungen und jeweilige Absicht, je 2 Punkte Skonto ist ein Anreiz für frühzeitiges Zahlen (1 P.) (oder Skonto gibt den Zinssatz eines Lieferantenkredits an). Das Ziel ist ein schneller Zahlungseingang zur Erhöhung der Liquidität. (1 P.) Umsatzbonus wird dem Kunden am Jahresende bei Erreichen einer bestimmten Umsatzhöhe gewährt. (1 P.) Das Ziel ist, einen Anreiz zur Umsatzsteigerung zu geben. Alternativ für beide Maßnahmen: Kundenbindung (jeweils dann 1 P.) (1 P.) | 4 |

3. Aufgabe (31 Punkte)

3.1

2 mögliche Gründe, je 1 Punkt, z. B. aufzählen reicht

2

- Durch eine verbesserte Auftragslage hat sich das Arbeitsvolumen erhöht, sodass der Urlaub nicht angetreten wurde.
- Die Mitarbeiter haben nicht rechtzeitig geplant bzw. sich nicht mit Kollegen abgestimmt.
- Es gab viele Krankheitstage.
- o.a.s.L.

3.2

2

Erläuterung einer negativen Auswirkung, z. B. nur eine – gilt auch: MA fehlen dann vermehrt im 1. Quartal

In den ersten drei Monaten des nächsten Jahres werden viele Mitarbeiter/-innen den Resturlaub nehmen. Das kann dazu führen, dass eine geringe Anzahl von Personen zur Verfügung steht und das Arbeitsvolumen nicht bewältigt werden kann. Ggf. müssen Zeitarbeitskräfte eingestellt werden.

- o.a.s.L.

Hinweis: ■ Auch folgende Antwort denkbar: ■

Die Jana Loft KG muss Rückstellungen in der Bilanz bilden.

3.3

Je Zeile 1 Punkt

6

| Name | Urlaubsanspruch 2022 | Gesamt-Urlaub |
|-----------------------------------|----------------------|---------------|
| Anne Ohlsen (Prokuristin) | 30 | 38 |
| Sarah Wegner (Personalverwaltung) | 30 | 42 |
| Yılmaz Öztürk | 35 | 35 |
| Stefan Dahlmann | 10 | 15 |
| Bente Lehmann | 30 | 30 |
| Bastian Sommer | 30 | 30 |

3.4

Je Zeile 1 Punkt, z. B.

| Kalenderwoche | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |
|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Anne Ohlsen | x | x | x | | | | | | |
| Sarah Wegner | | | | x | x | x | | | |
| Yilmaz Öztürk | | | | | | | x | x | x |
| Bente Lehmann | x | x | x | | | | | | |
| Bastian Sommer | | | | x | x | x | | | |

- oder andere sinnvolle Planungen

3.10

4 Tätigkeiten, je 1 Punkt, z. B. aufzählen reicht – müssen aber Tätigkeiten sein

- Absprache mit der IT (IT Zugänge, Laptop usw.)
- Mitteilung an Kollegen
- Erstellen eines Einarbeitungsplans für den ersten Tag
- Bereitstellung des Betriebsausweises
- Benennung eines Paten
- Vorbereitung des Arbeitsplatzes
- Bereitstellung der nötigen Arbeitsunterlagen
- o.a.s.L.

3.11

4 weitere Punkte, je 1 Punkt, z. B.

- Organigramm
- Arbeitszeiten/Pausen/Zeiterfassung-Beurteilungssystem
- Öffnungszeiten (z. B. Med. Dienst, Kantine)
- Verhalten im Krankheitsfall
- Produkte der Jana Loft KG
- o.a.s.L.

3.12

2 Vorteile, je 2 Punkte, z. B. Sätze, sonst Hälfte der Punkte

- Bei einer Mitarbeiterin von einem Zeitarbeitsunternehmen ist die Jana Loft KG sehr flexibel in der Personalplanung. Bei eventuellem Auftragsrückgang oder Auftragssteigerung kann kurzfristig disponiert werden.
- Im Falle einer Krankheit kann Ersatz beschafft werden, es entstehen somit keine zusätzlichen Kosten.
- Falls die Mitarbeiterin nicht die gewünschte Arbeitsleistung erbringt, kann sie durch eine andere ersetzt werden.
- Der Aufwand bei der Personalbeschaffung ist sehr gering.
- o.a.s.L.

| Lösungshinweise | Punkte | | | | | | | | | |
|---|---------------------|----------|--|---------------------|----------|--------|------|----------|--------|---|
| <p>zu 3.12</p> <p>2 Nachteile, je 2 Punkte, z. B. Sätze, sonst Hälfte der Punkte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die Mitarbeiterin kennt weder die Produkte noch die Arbeitsabläufe der Jana Loft KG. Das bedeutet, dass die Einarbeitungszeit lang ist. - Vermutlich hat die Mitarbeiterin wenig Bindung zum Unternehmen, und es besteht die Gefahr, dass betriebliche Informationen weitergegeben werden. - Es kann Probleme zwischen der neuen Mitarbeiterin und dem Team bei der Jana Loft KG geben. - Die Kosten sind vermutlich höher als bei einer neuen Mitarbeiterin, die nicht über ein Zeitarbeitsunternehmen eingestellt wird. - o.a.s.L. | 4 | | | | | | | | | |
| <p>4. Aufgabe</p> <p>4.1</p> <table> <tr> <td>Verkaufserlös/Stück</td><td>943,00 €</td><td></td></tr> <tr> <td>- var. Kosten/Stück</td><td>750,00 €</td><td>(1 P.)</td></tr> <tr> <td>= db</td><td>193,00 €</td><td>(1 P.)</td></tr> </table> <p>Antwort: Der Auftrag lohnt sich, da der $db > 0$ ist (und die Jana Loft KG mit jedem produzierten Konferenztisch den Gewinn um 193,00 € erhöht). und die Fixkosten bereits bezahlt sind (sonst nur 1 Punkt statt 2 Punkte) (2 P.)</p> <p><i>Hinweis: Alternativer Rechenweg möglich</i></p> <p>4.2</p> <p>Insgesamt 4 Beispiele, je 1 Punkt, z. B.</p> <p>Fixe Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gehalt des Leiters der Produktion - Miete Produktionshalle - Leasingrate/Miete Maschine Strom, Heizung, Verwaltungsmitarbeiter usw. - Abschreibung einer Holzbearbeitungsmaschine <p>Variable Kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verbrauch von Holz, Roh-, Hilfs-, Betriebsstoffen zählen auch als einzelne Kosten - Fertigungslöhne, Schrauben, Betriebskosten für die Maschinen usw <p>- o.a.s.L.</p> | Verkaufserlös/Stück | 943,00 € | | - var. Kosten/Stück | 750,00 € | (1 P.) | = db | 193,00 € | (1 P.) | 4 |
| Verkaufserlös/Stück | 943,00 € | | | | | | | | | |
| - var. Kosten/Stück | 750,00 € | (1 P.) | | | | | | | | |
| = db | 193,00 € | (1 P.) | | | | | | | | |

4.4

7 Punkte

| Unvollständiges Schema zur Kalkulation der Selbstkosten | | |
|---|----------------|----------------|
| Bezeichnung | Zuschlagssätze | Kosten in Euro |
| Fertigungsmaterial | | 192,50 |
| Materialgemeinkosten | 60,00 % | 115,50 (1 P.) |
| Fertigungslöhne | | 65,20 |
| Fertigungsgemeinkosten | 87,50 % | 57,05 (1 P.) |
| Herstellkosten | | 430,25 (1 P.) |
| Verwaltungsgemeinkosten | 6,80 % | 29,26 (1 P.) |
| Vertriebsgemeinkosten | 8,50 % | 36,57 (1 P.) |
| Selbstkosten | | 496,08 (1 P.) |

65,20 · 87,5%

430,25 · 8,5%

1 Punkt für Begriffe, nur wenn alle richtig genannt 7 Punkte gesamt
Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

C = 2 Punkte, 1 Punkt

4.5

4.5.1

2 Begriffserklärungen, je 2 Punkte, z. B. Abgrenzung reicht

Ist-Kosten: Nach dem Produktionsprozess ermittelte tatsächlich angefallene Kosten

Normal-Kosten: Vor dem Produktionsprozess ermittelte Kosten (i. d. R. durchschnittliche Vergangenheitswerte) es müssen nicht beide Begriffe erklärt werden

4.5.2

2 Gründe, je 1 Punkt, z. B. aufzählen

2

- Ausschuss
- Höhere Löhne wegen erhöhtem Zeitbedarf bei der Produktion
- Höhere Löhne aufgrund von Tarifvertragsänderungen
- Gestiegene Materialpreise

4.5.3

3

| | |
|---------------------------|-----------------|
| Sollkosten Vorkalkulation | 496,08 € |
| Ist-Kosten | 580,00 € |
| Unterdeckung (1 P.) | -83,92 € (1 P.) |

Rechenweg 1 Punkt ????? Folgefehler aus 4.4.

2x Wahlberechtigt = 216
 1st

Fixkosten um 1/100. OK.
 es ist 1/100.

Lösungshinweise

Punkte

4.5.4. 2 sinnvolle Maßnahmen (für Unterdeckung), je 2 Punkte, z. B.

- Niedrigere Materialeinkaufspreise mit Lieferanten verhandeln, um Rohstoffkosten zu sparen
- Weniger Ausschuss produzieren, durch Unterweisung der Arbeitskräfte im Umgang mit den neuen Materialien
- Zeitbedarf bei der Produktion senken, durch bessere Unterweisung/Einarbeitung
- FGK senken, in dem der Anteil der Gehälter durch Umorganisation gesenkt wird
- Zuschlagssätze erhöhen
- Nettoverkaufspreis erhöhen
- o.a.s.L. es reichen zwei Maßnahmen wie z. B. Fixkosten senken, billiger einkaufen – nicht der Weg, wie man dazu kommt

Hinweis: Falls in 4.5.3 eine Überdeckung ermittelt wurde, hier entsprechend bewerten!

4.8 4 Punkte – wenn Gutschrift nicht abgezogen nur 2 Punkte

$$4.211,41 \text{ €} - 257,04 \text{ €} = 3.954,37 \text{ €}$$

$$3.954,37 \text{ €} \times 98 : 100 = 3.875,28 \text{ €} \text{ oder}$$

$$3.954,37 \text{ €} \times 2 : 100 = 79,09 \text{ €}$$

$$3.954,37 \text{ €} - 79,09 \text{ €} = 3.875,28 \text{ €} - 2 \% \text{ reicht aus}$$

4.14

Es liegt ein Gewinn in Höhe von 32.156,00 € vor. (1 Punkt für Gewinn, 1 Punkt für den Betrag)

2

Rechenweg:

$$260.957,00 - 94.274,00 - 134.527,00 = 32.156,00 \text{ €}$$

oder

| 8020 Gewinn-und Verlustkonto | |
|--|---|
| Soll | Haben |
| 6080 Aufwendungen für Handelswaren 94.274,00 | 5100 Umsatzerlöse für Handelswaren 226.355,00 |
| Summe der sonstigen Aufwendungen 134.527,00 | Summe der sonstigen Erträge 34.602,00 |
| 3000 Eigenkapital (Gewinn) 32.156,00 | |
| | |
| 260.957,00 | 260.957,00 |

Hinweis: Es müssen keine Buchungen im Konto gemacht werden, der Rechenweg genügt. Rechenweg ist egal, solange nachvollziehbar

4.15

1

Ein Gewinn erhöht das Eigenkapital der Jana Loft KG.

oder

Ein Gewinn erhöht die Bilanzsumme.

- o.a.s.L. Frage nicht exakt gestellt: Antwort: Bilanz wird größer reicht aus – wirkt sich nicht direkt auf die Bilanz aus würde auch reichen

man) lew's, Bilanz = 1/100