

Abschlussprüfung Winter 2025/26

Lösungshinweise

Kaufmann für Büromanagement
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.

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 2025 – Alle Rechte vorbehalten!

Lösungshinweise**1. Aufgabe (23 Punkte)****1.2.1**

- Z. B.
- Ziel ist es, die Kunden in umsatzstarke und umsatzschwache Kunden einzugruppieren.
 - Die ABC-Analyse ermöglicht eine zielgenaue Betreuung der Kunden.
 - Ziel ist es, Ausbaupotenziale und Fördermöglichkeiten bei Kunden zu erkennen.
 - Durch die ABC-Analyse können vorhandene Ressourcen besser eingesetzt werden (z. B. Mitarbeiter).
 - o.a.s.L.

Punkte

2

1.2.2

3 Möglichkeiten (je 1 Punkt), z. B.

- Messen
- Werbung im Internet
- Kundenbesuche
- IHK-Verzeichnisse
- Social Media
- Internetrecherche
- o.a.s.L.

3

1.4

3 Fragen (je 2 Punkte), z. B.

Kunde	xxx
Kundenummer	xxx
Offene Frage	Welche nachhaltigen neuen Produkte benötigen Sie? o.a.s.L.
Geschlossene Frage	Würden Sie mehr Geld für nachhaltig hergestellte Produkte ausgeben? o.a.s.L.
Alternativfrage	Bevorzugen Sie Teak- oder Eichenholz? o.a.s.L.

6

1.6

Z. B.

- Gezielte Ansprache der stark wachsenden Zielgruppe
- Steigerung des Ansehens des Unternehmens
- Beweis für die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens
- Ausgezeichneter Marketingnutzen des Zertifikats
- Steigerung der unternehmerischen Attraktivität
- o.a.s.L.

2

Lösungshinweise**1.7**

$$14.900,00 \text{ €} \times 100 \% : 105 \% = 14.190,48 \text{ €}$$

(2 P.)

$$100 \% = 14.190,48 \text{ €}$$

$$14.190,48 \text{ €} : 5 = 2.838,10 \text{ €}$$

(1 P.)

oder

$$14.900,00 \text{ €} : 5 = 2.980,00 \text{ €}$$

(1 P.)

$$2.980,00 \times 100 \% : 105 \% = 2.838,10 \text{ €}$$

(2 P.)

*Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!***1.9**

$$\text{Kosten: } 242,00 \text{ €} + 1.100,00 \text{ €} + 14.190,48 \text{ €} = 15.532,48 \text{ €}$$

(3 P.)

Erlöse: 14.900,00 € (aus Aufgabe 1.7)

$$\text{Verlust: } 14.900,00 \text{ €} - 15.532,48 \text{ €} = 632,48 \text{ €} (\text{Verlust})$$

(2 P., davon 1 P. für das Ergebnis in € und 1 P. für „Verlust“)

*Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!***1.10**

Z. B.

Forderung akzeptieren, da man mit diesem Kunden das neue wandelbare Regalsystem in den Markt bringen will.

Forderung akzeptieren, um das neue wandelbare Regalsystem bekannt zu machen.

Forderung ablehnen bzw. reduzieren, da dies zu einem Verlustgeschäft führt.

o.a.s.L.

*Hinweis: Folgefehler aus 1.9 berücksichtigen, wenn statt Verlust ein Gewinn ermittelt wurde.***2. Aufgabe (15 Punkte)****2.2**

Ein konkreter Schaden lässt sich mit einem Geldbetrag genau bestimmen.

(1 P.)

Z. B. Die Preisdifferenz zwischen ursprünglichem Preis und dem höheren Preis bei einem Deckungskauf.

(1 P.)

Ein abstrakter Schaden ist nicht objektiv und eindeutig mit einem Geldbetrag zu bestimmen, sondern nur schätzbar.

(1 P.)

Z. B. Der entgangene Gewinn durch die Nichtlieferung.

(1 P.)

o.a.s.L.

Lösungshinweise

2.3

3 fachliche Informationen (je 1 Punkt), z. B.

- Begründung für Nichtlieferung
- Zustellung morgen früh
- Schadensersatz statt Leistung nicht möglich, da Nachfrist zu gewähren ist
- Rücktritt und Deckungskauf ist noch nicht möglich, da Nachfrist gesetzt werden müsste
- Kein Fixkauf
- Anbieten eines Rabattes bei nächster Bestellung
- o.a.s.L.

Punkte

3 P.

2.5

2 Vorteile (je 2 Punkte), z. B.

- Rationalisierung der Vertragsabschlüsse
- Vereinheitlichung der Vertragsbedingungen
- Vorteile gegenüber den gesetzlichen Regelungen
- o.a.s.L.

4 P.

2.7

Skonto wird für die Zahlung innerhalb einer bestimmten Frist gewährt.

4 P.

Bonus erfolgt nachträglich für eine bestimmte Leistung (z. B. am Jahresende bei einer bestimmten Umsatzhöhe).

(2 P.)
0 P.
0 P.

3. Aufgabe (29 Punkte)

3.1.1

8 Beschäftigte

2 P.

3.1.2

$8 : 100 \times 35 = 2,8 = 3$ Vollzeitkräfte

2 P.

Richtiger Rechenweg: 1 Punkt

Richtiges Runden: 1 Punkt

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

3.2

Ergebnis der Überprüfung: Nein, eine interne Besetzung der Stelle ist nicht möglich.

(1 P.)

Begründung: Es gibt keinen Tischlermeister/keine Tischlermeisterin mehr.

(1 P.)

Lösungshinweise

3.4

4 Verbesserungsvorschläge (je 1 Punkt), z. B.

- Berufsbezeichnung nicht AGG-konform (m/w/d)
- Einstellungsbeginn nicht genannt
- Anforderungsprofil fehlt/keine Angabe notwendiger Qualifikationen
- Ansprechpartner nicht angegeben
- Kein Hinweis auf Vergütung/Tarifvertrag
- Kein Hinweis auf Vertragsdauer (befristet/unbefristet)
- Sonderleistungen des Unternehmens nicht genannt
- o.a.s.L.

Punkte

4

3.5

2 Kriterien (je 2 Punkte), z. B.

- 63 % der Betroffenen haben keine Absage nach Besetzung der Stelle erhalten.
- 42 % der Betroffenen finden das Bewerbungsverfahren zu umständlich.
- 15 % der Betroffenen fehlen der/die Ansprechpartner/-innen im Stellenangebot.
- 18 % der Betroffenen haben keine Rückmeldung über den Bewerbungseingang/Bewer- bungsstand erhalten.
- 35 % der Betroffenen finden, dass der Arbeitgeber zu langsam auf Bewerbungen eingeht.
- o.a.s.L.

4

3.6

2 Verbesserungen (je 2 Punkte), z. B.

- Bestätigung Bewerbungseingang erfolgt automatisch
- Bewerbungsverfahren ist für die Bewerber/-innen einfacher/schneller
- Die Jana Loft KG kann die Bewerbungen so besser verwalten.
- Imagegewinn durch schnelleres Bewerbungsverfahren
- Besseres Feedback in der Zukunft
- Mehrere Mitarbeiter können auf die Bewerbungsunterlagen zeitgleich zugreifen
- Nachreichen von Unterlagen ist kostenfrei und sofort verfügbar
- o.a.s.L.

4

3.8

3 weitere Kriterien (je 1 Punkt), z. B.

- Geeignete Qualifikationen für Stelle
- Zeugnisse/Zertifikate
- Berufserfahrung als Tischler/-in
- Erfahrung als Ausbilder/-in
- Fehlerfreiheit des Anschreibens
- Lücken im Lebenslauf
- Arbeitszeugnisse
- o.a.s.L.

3

Lösungshinweise**3.9**

Das Wort „stets bemüht“ deutet darauf hin, dass ...

- ... der Mitarbeiter zwar die Anforderungen bewältigen wollte, aber damit überfordert war.
- ... die Leistung durch den früheren Arbeitgeber schlecht bewertet wurde.
- ... der neue Mitarbeiter auch bei uns schnell überfordert wäre.
- o.a.s.L.

Punkte

4,0

1,0

2,0

2,0

0,0

3.14

2 Vorteile (je 1 Punkt), z. B.

- Der Mitarbeiter ist dem Unternehmen bekannt.
- Die Motivation für die Auszubildenden während der Ausbildung ist höher, wenn eine Übernahme erfolgen soll.
- Aufwendige Suche nach neuen Arbeitnehmern entfällt
- Kostengünstiger als externe Suche
- o.a.s.L.

Punkte

2,0

12,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

0,0

Lösungshinweise

Punkte

5. Aufgabe (15 Punkte)

5.1

Je Betrag 1 Punkt, Angabe der Gewinnschwelle 1 Punkt

6

Stück	Umsatz in EUR	Variable Kosten in EUR	Fixkosten in EUR	Gesamtkosten in EUR	Gewinn in EUR
100	69.550,00	24.000,00	136.650,00	160.650,00	-91.100,00
200	139.100,00	48.000,00	136.650,00	184.650,00	-45.550,00
300	208.650,00	72.000,00	136.650,00	208.650,00	0,00
400	278.200,00	96.000,00	136.650,00	232.650,00	45.550,00
500	347.750,00	120.000,00	136.650,00	256.650,00	91.100,00
600	417.300,00	144.000,00	136.650,00	280.650,00	136.650,00
700	486.850,00	168.000,00	136.650,00	304.650,00	182.200,00
800	556.400,00	192.000,00	136.650,00	328.650,00	227.750,00

Gewinnschwelle (in Stück): 300 Stück

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!

5.4

Z. B.

(Verursachungsgerechte) Verteilung der Gemeinkosten auf die Kostenstellen
o.a.s.L

2

5.5

Je Betrag 1 Punkt, beide Begriffe 1 Punkt

7

Kalkulation	Zuschlagssätze	Euro
Fertigungsmaterial		105,00
+ Materialgemeinkosten	65,20 %	68,46
+ Fertigungslöhne		132,00
+ Fertigungsgemeinkosten	99,32 %	131,10
= Herstellkosten		436,56
+ Verwaltungsgemeinkosten	11,51 %	50,25
+ Vertriebsgemeinkosten	3,00 %	13,10
= Selbstkosten		499,91

Hinweis: Folgefehler führen nicht zum Punktabzug!