

Prüfung 2

Kundenbeziehungsprozesse

Hinweise zur Bearbeitung/zulässige Hilfsmittel: siehe Seite 208

Aufgabe 1: Marketing und Vertrieb

(21 Punkte)

Situation: Die Bremer Sportkicks KG, ein bekannter Hersteller für Sportgeräte im norddeutschen Raum, vertreibt ihre Produkte bisher ausschließlich an Großhändler und Fitness-Studios. Sie sind als Mitarbeiter im Team Vertrieb für den Absatz der Fitnessgeräte verantwortlich. In den letzten Monaten müssen Sie leider stagnierende Verkaufszahlen feststellen. Nach langen Überlegungen sind Sie zu dem Entschluss gelangt, Ihren Vorschlag, eine neue Vertriebslinie, den Verkauf auch an Einzelhändler aufzubauen, dem Teamleiter mitzuteilen.

1.1 Welche Argumente nutzen Sie, um Ihren Vorschlag dem Teamleiter zu unterbreiten? Schildern Sie Ihre Argumente anhand von fünf möglichen Kriterien. (5 Punkte)

Es wird ein neuer Absatzmarkt erschlossen. Der Bekanntheitsgrad der Sportkicks KG wird steigen. Es können für das Unternehmen zusätzliche Absatzchancen wahrgenommen werden. Die Produktion ist besser ausgelastet, die Arbeitsproduktivität steigt. Die Mitarbeiter sind motiviert, ihre Arbeitsplätze werden sicherer. Die künftige Planung von Produktion und Vertrieb ist beständiger als bisher.

1.2 Erläutern Sie je drei Vor- und Nachteile für Ihren vorgeschlagenen Absatzweg. (6 Punkte)

Vorteile: Die Sportkicks KG kann durch den Vertrieb an Einzelhändler höhere Umsätze erzielen. Außerdem kann dadurch ein engerer Kundenkontakt aufgebaut werden. Durch die neue Vertriebsstrategie wird die Sportkicks KG an Marktanteilen gewinnen. Die Stückkosten in der Produktion werden reduziert. Die Gewinne steigen langfristig.

Nachteile: Zur Entwicklung und Einführung dieser neuen Vertriebsstrategie müssen neue Kunden erreicht und Angebote unterbreitet werden. Der Zeit- und Kostenaufwand erhöht sich dadurch enorm. Der Lagerbedarf muss erhöht werden, um schnellstmöglich auf Kundenwünsche reagieren zu können. Eine höhere Bindung des Kapitals ist unumgänglich. In der Abteilung Vertrieb werden neue Mitarbeiter zur Betreuung der Neukunden benötigt. Außerdem muss die Sportkicks KG neue Werbestrategien einführen.

1.3 In der nächsten Teamberatung unterbreiten Sie Ihren Vorschlag, den Vertrieb der Fitnessgeräte an den Einzelhandel. Ein Teamkollege greift Ihre Idee auf und argumentiert, dass auch ein neues Produkt im Sortiment, ein Laufband mit momentanen Zeitaufnahmen, ein Highlight in der Produktpalette wäre. Die bisher angebotenen Laufbänder bleiben selbstverständlich im Sortiment. Welche Maßnahme bezeichnet diese Sortimentserweiterung in der Sortimentsgestaltung?

(2 Punkte)

Die Sortimentserweiterung um ein ähnliches Produkt bezeichnet die Produktdifferenzierung.

1.4 Ihr Teamleiter ist von den Vorschlägen beeindruckt und meint, das sei eine Chance, die Absatzzahlen der Sportkicks KG wieder zu erhöhen. Allerdings erwägt er auch, eventuell ein Produkt in das Sortiment aufnehmen zu wollen, welches mit Sportartikeln nichts gemeinsam hat. Er könne sich vorstellen, in Zukunft Terrassenmöbel herzustellen und zu vertreiben. Um welche Art der Sortimentsgestaltung handelt es sich in diesem Fall?

(2 Punkte)

In diesem Fall der Sortimentserweiterung durch Produkte anderer Art handelt es sich um Produktdiversifikation.

1.5 Welche Beweggründe könnte der Teamleiter haben, ein artfremdes Produkt in das bestehende Sortiment aufzunehmen? Erläutern Sie Ihre Aussage anhand von drei Faktoren.

(6 Punkte)

Der Teamleiter möchte mit der Aufnahme eines fremden Produktes das Risiko streuen, das bedeutet, wenn der Absatz an Sportartikeln weiterhin rückläufig ist, kann durch den Verkauf der Terrassenmöbel der Umsatzverlust zum Teil aufgefangen werden.

Es besteht die Möglichkeit der Erschließung neuer Märkte und der Erweiterung der Marktanteile. Durch den Vertrieb eines neuen Produktes besteht die Möglichkeit, neue Kunden anzusprechen, welche sich eventuell auch für die bisherigen Produkte interessieren.

Aufgabe 2: Einkauf und Logistik

(30 Punkte)

Situation: Als Mitarbeiter/-in in der Sportkicks KG sind Sie für die Beschaffung von Zulieferteilen für Sportgeräte verantwortlich. Die technischen Zulieferteile, die zur Herstellung der Sportgeräte benötigt werden, erwerben Sie von der süddeutschen Firma Electronicsport GmbH Heilbronn. Diese Firma hat Ihnen ein Angebot für neue Pulsmesser mit hochwertiger Elektronik angeboten.

2.1 Zunächst wollen Sie das Angebot prüfen. Nach Berücksichtigung aller Konditionen müssen Sie für einen Pulsmesser einen Bezugspreis von 25,00 € an die Electronicsport GmbH zahlen. Berechnen Sie den Verkaufslistenpreis und beachten Sie dabei die folgenden Angaben: Gewinnzuschlag 10,0 %, Mengenrabatt 3,0 %, Handlungsgemeinkosten 20,0 % und Skonto 2,0 %.

(10 Punkte)

Bezugspreis		25,00
+ Handlungsgemeinkosten	20,0%	5,00
Selbstkosten		30,00
+ Gewinn (v.H.)	10,0%	3,00
Barverkaufspreis		33,00
+ Verkaufsskonto (i.H.)	2,0%	0,67
Zielverkaufspreis		33,67
+ Mengenrabatt (i. H.)	3,0%	1,04
Listenverkaufspreis		34,71

Ein Listenverkaufspreis von 34,71 € muss erzielt werden, um die vorgeschriebenen Angaben einzuhalten.

2.2 Nach erfolgreicher Einführung des neuen Laufbandes in der Sportkicks KG konnten im letzten Quartal bereits 417 Laufbänder deutschlandweit an Einzelhändler verkauft werden. Gestern erhielten Sie die Mitteilung eines Sachbearbeiters, dass die Firma Fitti KG, ein Kunde aus Gelsenkirchen, die Annahme einer termingerechten Lieferung von 5 Sportgeräten in einem Wert von 3.270 € verweigert. Die Auslieferung der Ware erfolgte durch eine Spedition, die Ware wurde vom Fahrer in das hauseigene Lager zurückgebracht. Was besagt die Rechtslage und welche Rechtsquelle können Sie nutzen, um die Rechte der Sportkicks KG nachzulesen? (4 Punkte)

Die Firma Fitti KG befindet sich im Annahmeverzug. Die Ware wurde ordnungsgemäß an den Kunden ausgeliefert. Nachzulesen sind die Rechte im Bürgerlichen Gesetzbuch und im Handelsgesetzbuch.

2.3 Erläutern Sie die Rechte, welche die Sportkicks KG in diesem Fall in Anspruch nehmen kann. (8 Punkte)

Einlagerung der Sportgeräte auf Rechnung der Fitti KG; Klage auf Abnahme der Ware; Rücknahme und anderweitiger Verkauf; Selbsthilfeverkauf unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorschriften, d.h. der sich im Annahmeverzug befindliche Kunde muss über Ort und Zeitpunkt des Selbsthilfeverkaufs unterrichtet werden, um ihm die Möglichkeit einzuräumen, die Ware selbst zu erwerben.

2.4 Zwei Tage nach der Nichtannahme der Ware durch die Firma Fitti KG erhalten Sie die Mitteilung vom Verkaufsleiter des Unternehmens, dass die Ware von der Fitti KG unbedingt benötigt wird und im Laufe des Tages eine hauseigene Spedition die Ware abholt. Sie stellen erneut die Versandpapiere aus und lassen die Ware an die Rampe stellen. Der Fahrer der Fitti KG holt diese pünktlich ab und nimmt die Rechnung mit dem Rechnungsdatum 20.06.20.. entgegen. Nach Bearbeitung aller Unterlagen geben Sie die Rechnung in die Buchhaltung. Der Buchhalter Herr Kübel

bemerkt, dass die Firma Fitti KG seit Wochen kein zahlungskräftiger Kunde mehr ist. Das letzte Mal musste er dreimal anmahnen, bevor die Zahlung erfolgte. Welche Möglichkeiten bieten sich Ihnen, die Zahlungsmoral der Kunden vor Abschluss eines Kaufvertrages festzustellen? Nennen Sie vier mögliche Gegebenheiten, die Sie zur Bonitätsprüfung in Betracht ziehen können. (8 Punkte)

Auskunft der Schufa (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung e.V.);

Risikoeinstufung durch standardisierte Ratingsysteme; Auskünfte von Geschäftspartnern;

Auskunft von Kreditinstituten mit Zustimmung des Kunden; zuständige Kammern;

Referenzen des Kunden

Aufgabe 3: Personal

(23 Punkte)

Situation: In der Sportkicks KG sind im kommenden Halbjahr Veränderungen in der Struktur der Aufbauorganisation geplant. Als Mitarbeiter/-in der Personalabteilung sind Sie für die Stellenbesetzung verantwortlich. Im Mai des laufenden Jahres gehen Ihnen von zwei Mitarbeiterinnen die Anträge auf Teilzeitbeschäftigung ab Juli des laufenden Jahres zu.

Auszug aus dem Teilzeit- und Befristungsgesetz (TzBfG)

§ 8 Verringerung der Arbeitszeit

- (1) Ein Arbeitnehmer, dessen Arbeitsverhältnis länger als sechs Monate bestanden hat, kann verlangen, dass seine vertraglich vereinbarte Arbeitszeit verringert wird.
- (2) Der Arbeitnehmer muss die Verringerung seiner Arbeitszeit und den Umfang der Verringerung spätestens drei Monate vor deren Beginn geltend machen. Er soll dabei die gewünschte Verteilung der Arbeitszeit angeben.
- (3) Der Arbeitgeber hat mit dem Arbeitnehmer die gewünschte Verringerung der Arbeitszeit mit dem Ziel zu erörtern, zu einer Vereinbarung zu gelangen. Er hat mit dem Arbeitnehmer ein Einvernehmen über die von ihm festzulegende Verteilung der Arbeitszeit zu erzielen.
- (4) Der Arbeitgeber hat der Verringerung der Arbeitszeit zuzustimmen und ihre Verteilung entsprechend den Wünschen des Arbeitnehmers festzulegen, soweit betriebliche Gründe nicht entgegenstehen. Ein betrieblicher Grund liegt insbesondere vor, wenn die Verringerung der Arbeitszeit die Organisation, den Arbeitsablauf oder die Sicherheit im Betrieb wesentlich beeinträchtigt oder unverhältnismäßige Kosten verursacht. Die Ablehnungsgründe können durch Tarifvertrag festgelegt werden. Im Geltungsbereich eines solchen Tarifvertrages können nicht tarifgebundene Arbeitgeber und Arbeitnehmer die Anwendung der tariflichen Regelungen über die Ablehnungsgründe vereinbaren.

3.1 Prüfen und begründen Sie die anhand des abgebildeten Gesetzesauszuges, ob eine Teilzeitbeschäftigung der beiden Mitarbeiterinnen möglich ist? (4 Punkte)

Eine Teilzeitbeschäftigung der beiden Mitarbeiterinnen zu dem gewünschten Datum ist

nicht möglich, da der Antrag mindestens drei Monate vor Beginn der Teilzeit gestellt

werden muss.

3.2 Im Rahmen der Umstrukturierung soll in der Sportkicks KG in Zukunft die Möglichkeit der Gleitzeit angeboten werden. Erläutern Sie, was unter Gleitzeit zu verstehen ist. Welchen Nachteil kann die Gleitzeit für den Arbeitnehmer und für den Arbeitgeber mit sich bringen?

(7 Punkte)

Gleitzeit ist eine Form der Arbeitszeit, in der die Arbeitnehmer während einer Kernarbeitszeit im Unternehmen anwesend sein müssen, den Beginn und das Ende der Arbeitszeit kann jeder Arbeitnehmer aber selbst bestimmen.

Nachteile Arbeitnehmer: keine feste Arbeitsstruktur durch unterschiedliche Anfangszeiten; kein fester Tagesablauf

Nachteile Arbeitgeber: AG kann nur während der Kernarbeitszeit Besprechungen planen. Erreichbarkeit der Mitarbeiter durch Kunden oder Lieferanten nur während der Kernarbeitszeit gegeben.

3.3 Bisher wurden in der Sportkicks KG Modelle wie Job Enlargement, Job Enrichment sowie die Arbeit in teilautonomen Arbeitsgruppen angeboten. Erläutern Sie die drei Formen an je einem Beispiel und einem Vorteil der Arbeitsstrukturierung.

(12 Punkte)

Job Enlargement bezeichnet die Arbeitserweiterung eines Mitarbeiters; z.B.: Ein Mitarbeiter der Beschaffung hat bisher nur Anfragen an Lieferanten gestellt und wird in Zukunft auch Bestellungen ausführen. Damit wird die Eintönigkeit der bisherigen Arbeitsaufgabe vermindert.

Job Enrichment bezeichnet die Arbeitserweiterung auf höherem Niveau; z.B.: Ein Mitarbeiter hat bisher nur Anfragen und Bestellungen ausgeführt, wird aber in Zukunft auch die Kalkulation der Angebote durchführen. Die Verantwortung für die Arbeitsaufgabe wird höher und der Mitarbeiter motivierter.

Teilautonome Arbeitsgruppen bezeichnen die Verrichtung von Tätigkeiten in Gruppenarbeit. Die Gruppe erhält einen Arbeitsauftrag, nach Fertigstellung wird dieser vom Vorgesetzten kontrolliert und abgenommen; z.B.: Eine Gruppe erhält die Aufgabe, Werbemittel für ein neues Produkt zu erstellen und stellt die geleistete Arbeit dem Teamleiter vor.

Aufgabe 4: Buchhaltungsvorgänge/Kosten- und Leistungsrechnung (26 Punkte)

Situation: Sie sind Mitarbeiter/-in im Bereich Rechnungswesen in der Sportkicks KG in Bremen. Letzte Woche wurde durch die Sportkicks KG eine Lieferung von Laufbändern an die ISO SPORT GmbH in München zugestellt. Der Lieferant der Zulieferteile der Firma Electronicsport GmbH hat zwei Tage später eine Sendung an Pulsmessern zurückgerufen, da diese nicht funktionstüchtig sind. Allerdings sind von Ihrer Firma bereits 5 Pulsmesser eingebaut worden und Sie müssen die bereits ausgelieferten Laufbänder nun zurückrufen. Nachfolgend finden Sie einen Auszug der Rechnung der Lieferung vom 28.04.20.. an die Firma ISO SPORT GmbH München.

Sportkicks KG Bremen Köner Straße 5 28195 Bremen

ISO SPORT GmbH München
Allerweg 34
80331 München

KOPIE

Auftragsnummer	Lieferscheinnummer	Lieferdatum	Bei Zahlung bitte stets angeben:		
1483	123/20..	26.04.20..	Kundennummer	Rechnungsnummer	Rechnungsdatum
			2741	7751	28.04.20..

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	ME	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
1	14406	Hantel 5 Kilogramm	25	Stck.	14,00	350,00
2	223691	Laufband	5	Stck.	225,60	1.128,00
3	3671	Volleyballnetz	30	Stck.	37,65	1.129,50
Zwischensumme						2.607,50

Verpackungskosten in €	Frachtkosten in €		
-	Frei Haus		
Nettopreis	USt %	USt EUR	Bruttopreis EUR
2.607,50	19	495,43	3.102,93

Zahlbar innerhalb 30 Tagen oder innerhalb von 10 Tagen 3 % Skonto.

4.1 Kontieren Sie die Rechnung an die ISO Sport GmbH München mithilfe der nachstehenden Konten, indem Sie die entsprechenden Konten in den leeren Kontenkasten eintragen. (3 Punkte)

	Soll	Haben
2200 Fertige Erzeugnisse		
2280 Waren (Handelswaren)		
2400 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2400	4800
2600 Vorsteuer		5000
4400 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		5100
4800 Umsatzsteuer		
5000 Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse		
5100 Umsatzerlöse für Waren		

4.2 Aufgrund des Rückrufes haben Sie folgende Gutschrift ausgestellt. Kontieren Sie die Gutschrift an die ISO Sport GmbH, indem Sie die entsprechenden Konten in den leeren Kontenkasten eintragen. (3 Punkte)

Sportkicks KG Bremen Köner Straße 5 28195 Bremen

ISO SPORT GmbH München
Allerweg 34
80331 München

KOPIE

Auftragsnummer	Lieferscheinnummer	Lieferdatum	Bei Zahlung bitte stets angeben:		
1483	123/20..	26.04.20..	Kundennummer	Rechnungsnummer	Rechnungsdatum
			2741	7751	28.04.20..

Position	Artikelnummer	Artikelbezeichnung	Menge	ME	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
2	223691	Laufband	5	Stck.	225,60	1.128,00

Nach telefonischer Absprache erteilen wir Ihnen hiermit eine Gutschrift für 5 Laufbänder Artikel 223691 in Höhe des Warenwertes von 1.128,00 € zuzüglich 19 % Umsatzsteuer. Wie vereinbart begleichen Sie die Rechnung abzüglich der Gutschrift.

	Soll	Haben
2200 Fertige Erzeugnisse		
2280 Waren (Handelswaren)		
2400 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	5100	2400
2600 Vorsteuer	4800	
4400 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		
4800 Umsatzsteuer		
5000 Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse		
5100 Umsatzerlöse für Waren		

4.3 Bei der Überprüfung der Zahlungseingänge stellen Sie nach 8 Tagen fest, dass die ISO Sport GmbH eine Überweisung von 1.680,22 € vorgenommen hat. Prüfen Sie den Überweisungsbetrag und ermitteln Sie den richtigen Betrag. (6 Punkte)

Der Überweisungsbetrag muss richtig lauten: 1.707,79 €

(Rechenweg: 3.102,93 € - 1.342,32 € (= 1.128,00 € + 19 % USt.) - 3 % Skonto).

P2

4.4 Sie teilen daraufhin der ISO Sport GmbH mit, dass der Überweisungsbetrag unstimmtig ist. Wann beginnt die Verjährungsfrist der Rechnung 7751 vom 28.04.20..? (3 Punkte)

Die Verjährungsfrist beginnt am Ende des laufenden Geschäftsjahres am 31.12.20..

4.5 Wie lange muss die Sportkicks KG die Rechnung aufbewahren und um welche Wertstufe handelt es sich? (4 Punkte)

Die Aufbewahrungsfrist beträgt 10 Jahre, die Wertstufe ist der Gesetzeswert.

4.6 Die Laufbänder der Marke „Runaway“ Artikel 223692 sind derzeit die umsatzschwächsten Sportgeräte der Sportkicks KG. Im letzten Jahr wurden 1.200 Geräte verkauft, derzeit befinden sich noch 300 Laufbänder im Lager. Sie diskutieren im Team, diese Laufbänder vorläufig zu einem geringeren Preis zu verkaufen. Der Teamleiter bittet Sie, die kurzfristige Preisuntergrenze für den Artikel 223692 zu berechnen. Folgende Angaben stehen Ihnen zur Verfügung. (7 Punkte)

Verkaufserlöse im letzten Jahr	270.720 €
variable Kosten	59.400 €
Deckungsbeitrag	211.320 €
Fixkosten	180.220 €

Kurzfristige Preisuntergrenze = variable Stückkosten

variable Stückkosten = variable Gesamtkosten : Stückzahl

= 59.400 € : 300 Stück = 198,00 €/Stück

Die kurzfristige Preisuntergrenze für den Artikel beträgt 198,00 €.
