

Prüfung 3

Kundenbeziehungsprozesse

Hinweise zur Bearbeitung/zulässige Hilfsmittel: siehe Seite 208

Aufgabe 1: Geschäftsprozesse

(27 Punkte)

Situation: Die Großhandel Spatenstich OHG hat in ihrem Organigramm der Aufbauorganisation in den letzten Wochen einige personelle Veränderungen vorgenommen. Dadurch wurden Kompetenzregelungen neu strukturiert und Arbeitsaufgaben anders verteilt.

1.1 Stellen Sie fest, um welche Art der Änderung es sich in den folgenden Vorfällen handelt. Veränderungen in der Aufbauorganisation bezeichnen Sie mit der Ziffer 1, Veränderungen in der Ablauforganisation bezeichnen Sie mit der Ziffer 2.

(5 Punkte)

Vorfälle	Ziffer
Herr Utar ist der neue Leiter der Abteilung Beschaffung.	1
Neufestlegung der Posteingangsbearbeitung.	2
Einstellung eines neuen Mitarbeiters im Lagerbereich.	1
Einführung von Gleitzeit in der Großhandel Spatenstich OHG.	2
Die Befugnisse des Teamleiters der Warengruppe Sämereien werden durch Unterstellung der Warengruppe Pflanzen erweitert.	1
Die Reklamationsbearbeitung muss künftig innerhalb von 5 Werktagen erfolgen.	2
Die Abteilung Informationstechnik erhält die Befugnisse, die Mitarbeiter bei der Einführung des neuen Warenwirtschaftssystems anzuleiten.	1
Die Abteilung Marketing wird künftig der Abteilung Verkauf Zuarbeiten leisten.	2
Frau Miller wird künftig die Auszubildenden in der Abteilung Rechnungswesen anleiten.	1
Die Neuordnung der Warengruppen erfordert einen neuen Arbeitsablauf.	2

1.2 Welche Aussagen über den Begriff Organisation sind richtig?

(4 Punkte)

1 4

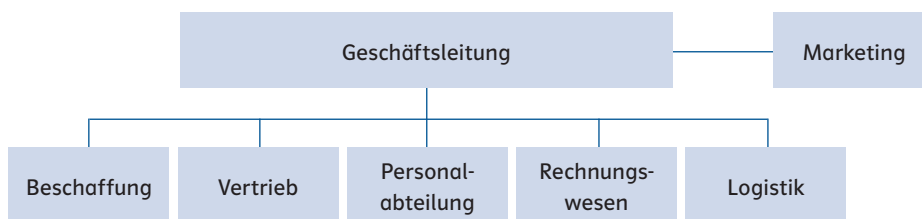
- 1) ist Grundlage zur Erreichung der Unternehmensziele
- 2) ist die Gesamtheit aller Regelungen eines Unternehmens
- 3) besteht aus fallweisen Regelungen eines Unternehmens
- 4) besteht aus generellen Regelungen eines Unternehmens
- 5) dient der Kontrolle zur Erreichung der Unternehmensziele
- 6) ist die Zerlegung der Aufgaben in Teilaufgaben eines Unternehmens

1.3 Erläutern Sie den Unterschied der Begriffe Stelle und Abteilung in einem Unternehmen an einem Beispiel. (4 Punkte)

Eine Stelle ist die kleinste Einheit in einem Unternehmen und beschreibt den Aufgabebereich einer Person mit allen Befugnissen und Verantwortungsbereichen. Eine Stelle ist beispielsweise der Sachbearbeiter Einkauf mit den Aufgaben der Bestellabwicklung.

Eine Abteilung umfasst mehrere Stellen, beispielsweise alle Sachbearbeiter und der Teamleiter der Beschaffung bilden eine Abteilung.

1.4 In der Aufbauorganisation werden Unternehmen organisatorisch strukturiert. Nachfolgend sehen Sie das Leistungssystem der Großhandel Spatenstich OHG. Um welches System der Aufbauorganisation handelt es sich? Erläutern Sie einen Vorteil dieser Organisationsform. (4 Punkte)



In der Abbildung handelt es sich um das Stabliniensystem. Die Geschäftsleitung wird durch die Stabstelle Marketing entlastet.

1.5 Welche Aufgabe übernimmt die Abteilung Marketing in der Spatenstich Großhandel OHG? (3 Punkte)

Die Abteilung Marketing ist die Stabstelle der Geschäftsleitung. Sie erhält von der Geschäftsleitung Aufträge zur Bearbeitung und muss diese nach Fertigstellung der Geschäftsleitung vorstellen. Die Abteilung Marketing hat keine Weisungsbefugnis; sie kann der Geschäftsleitung gegenüber als beratende Abteilung auftreten.

1.6 Als Mitarbeiter/-in der Personalabteilung sind Sie beauftragt, eine neue Stellenbeschreibung für den Kommissionierbereich im Lager zu erstellen. Nennen Sie die Kriterien einer Stellenbeschreibung in Stichworten. (7 Punkte)

Inhalte einer Stellenbeschreibung:

Stellenbezeichnung, Stelleninhaber, Abteilung, Anforderungen an die Stelle, Vollmachten/Berechtigungen der Stelle, Unterordnung/Überordnung der Stelle, Aufgaben der Stelle

Aufgabe 2: Veranstaltungen und Geschäftsreisen**(24 Punkte)**

Situation: Im Juni des laufenden Jahres feiert die Großhandel Spatenstich OHG ihr 10-jähriges Firmenjubiläum. Als Mitarbeiter/-in in der Abteilung Verwaltung – Veranstaltungsmanagement sind Sie für die Planung mitverantwortlich. In einer ersten Besprechung beauftragt Sie Herr Rummel, Ihr Vorgesetzter, eine Checkliste zur Planung und Durchführung des Jubiläums anzufertigen, um anschließend die Aufgaben verteilen zu können.

2.1 Welche Aufgaben notieren Sie zur Planung der Veranstaltung auf Ihrer Checkliste? Erarbeiten Sie stichpunktartig eine Checkliste mit 15 Aufgaben. (15 Punkte)

Inhalte der Checkliste: Termin erfragen, Termine für Vorbereitungen festlegen, Inhalte und Ablauf des Programms erarbeiten, Teilnehmerkreis bestimmen, Räumlichkeiten bestimmen, Einladungsschreiben mit Rückantwort vorbereiten, Genehmigungen von Behörden einholen (Lärmschutz, GEMA etc.), Übernachtungen planen, notwendige Verkehrsmittel festlegen, verantwortliche Mitarbeiter bestimmen, Aufgabenverteilung festlegen, notwendige Technik planen, Art der Verpflegung der Gäste planen, Cateringservice festlegen und buchen, Presse informieren, Tischkarten erstellen, Sitzordnung festlegen, Referenten planen und Anfragen erstellen, Werbegeschenke vorbereiten, ... (weitere Lösungen möglich)

2.2 Die Einladungen für das Firmenjubiläum wurden von der Abteilung Marketing erstellt. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, die externen Einladungen rechtzeitig zu versenden. Nennen Sie drei Möglichkeiten, die sich Ihnen bieten, die Einladungen weiterzuleiten. Und erläutern Sie, was beim Versand der Einladungen zu beachten ist. (4 Punkte)

Die Einladungen können in Form von E-Mails, Briefen, Sendung per Fax oder über Reisende (Außendienst) weitergeleitet werden. Dabei ist es wichtig zu wissen, welche kommunikative Form bisher mit den einzuladenden Gästen gewählt wurde. Gäste, die nicht über eine E-Mail-Adresse verfügen, sollten per Brief oder Fax oder durch den Reisenden beim nächsten Besuch vom Jubiläum unterrichtet werden.

2.3 Das 10-jährige Jubiläum der Großhandel Spatenstich OHG war ein Erfolg, das Jubiläum wurde in einem nahegelegenen Tagungshotel durchgeführt, zudem waren einige Gäste in einer Pension unweit des Tagungshotels untergebracht. Die Geschäftsleitung bedankt sich bei allen Mitarbeitern für die großartige Unterstützung. Ihre Abteilung muss die Veranstaltung noch nachbereiten. Welche Aufgaben gehören zur Nachbereitung der Veranstaltung? Erläutern Sie mindestens 5 Aufgaben. (5 Punkte)

Unterlagen und Equipment müssen im Tagungshotel abgeholt werden. Die Rechnungen zur Feierlichkeit (Tagungshotel, Pension, usw.) müssen geprüft und beglichen werden.
 Eine Pressemitteilung verfassen und veröffentlichen. Ein Dankschreiben an die Gäste verfassen und versenden. Eine Teambesprechung zur Auswertung der Veranstaltung durchführen. Feedback von allen Seiten einholen und für die Planung der nächsten Veranstaltung nutzen.

Aufgabe 3: Buchhaltungsvorgänge/Kostenleistungsrechnung (25 Punkte)

Situation: Sie sind im Rechnungswesen der Großhandel Spatenstich OHG tätig. Im Rahmen der Jubiläumsveranstaltung wurde in der Spatenstich OHG festgestellt, dass dringend neues Equipment für den Moderatorenbereich und ein Beamer angeschafft werden müssen. Zur Anschaffung der neuen Technik liegt Ihnen der folgende Bankbeleg vor.

Handelbank Chemnitz AG		
Kontoinhaber:	Großhandel Spatenstich OHG Chemnitz	
BIC:	HABAN888888	
IBAN:	DE88 8888 6352 9614 6321 00	
Kontoauszug: 58	Kontomitteilung vom: 18.07.20..	
	SOLL	HABEN
Kontostand 17.07.20..		36.102,63 €
Buchungstag	Wertstellung	Buchungstext
18.07.20..	18.07.20..	Büroausstatter Technik GmbH IBAN DE99 9999 6452 2634 2221 10 Rechnung 4537/2 vom 09.07.20.. Kunde 3479 Zahlbar innerhalb 10 Tagen mit 3 % Skonto.
		1.225,60 €
Kontostand 18.07.20..		34.877,03 €

3.1 Sie haben die Zahlung der Rechnung Nr. 4537/2 mit Skontoabzug angewiesen. Kontieren Sie den abgebildeten Bankbeleg, indem Sie die entsprechenden Konten in den leeren Kontenkasten eintragen. (3 Punkte)

	Soll	Haben
0870 Büromöbel und sonstige Geschäftsausstattung		
2001 Bezugskosten	4400	0870
2400 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen		2600
2600 Vorsteuer		2800
2800 Guthaben bei Kreditinstituten (Bank)		
4400 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		
4800 Umsatzsteuer		
5000 Umsatzerlöse für eigene Erzeugnisse		
5100 Umsatzerlöse für Waren		

3.2 Die Büroausstatter Technik GmbH hat Ihnen bei Zahlung der Rechnung 3 % Skonto gewährt. Ermitteln Sie mithilfe der Zinsformel und nachweisbarem Rechenweg den genauen effektiven Jahreszinssatz, der dem Skonto-Prozentsatz der Büroausstatter Technik GmbH entspricht. (5 Punkte)

Zinsformel: $z = (\text{Kapital} \cdot \text{Zinssatz} \cdot \text{Anzahl der Tage}) : (360 \cdot 100)$

$p = (3 \% \cdot 360 \cdot 100) : (97 \% \cdot 20 \text{ Tage})$

$p = 55,67 \%$

Berechnung der Tage = 20 T. (Zahlungsziel 30 T. - Skontofrist 10 T.)

Berechnung des Kapitals = 100 % - 3 % = 97 %

3.3 Die Anschaffung des Beamers unterliegt der Abschreibung mit einer Nutzungsdauer von 6 Jahren. Berechnen Sie den Abschreibungsbetrag im ersten Nutzungsjahr. (4 Punkte)

Der Abschreibungsbetrag beträgt im ersten Nutzungsjahr 102,13 € (+0,01 €

mögliche Rundungsdifferenz).

Rechenweg: $1.225,60 \text{ €} : 6 \text{ Jahre} : 12 \text{ Monate} \cdot 6 \text{ Monate} = 102,13 \text{ €}$

3.4 Kontieren Sie die direkte Abschreibung des Beamers zum 31.12. des laufenden Jahres. (3 Punkte)

	Soll	Haben
0870 Büromöbel und sonstige Geschäftsausstattung		
2400 Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	6520	0870
2600 Vorsteuer		
2800 Guthaben bei Kreditinstituten (Bank)		
4400 Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		
4800 Umsatzsteuer		
6520 Abschreibungen auf Sachanlagen		
6540 Abschreibung auf geringwertige Wirtschaftsgüter		

3.5 In der Großhandel Spatenstich OHG steht der Jahresabschluss bevor. Sie bereiten gemeinsam mit Ihren Kollegen alle erforderlichen Unterlagen vor. Über welchen Zeitraum muss die aufzustellende Bilanz laut Handelsgesetzbuch aufbewahrt werden? (2 Punkte)

3

- 1) 3 Jahre 2) 6 Jahre 3) 10 Jahre 4) 15 Jahre 5) 30 Jahre

3.6 Welche nachfolgenden Vorgänge mindern das Eigenkapital der Spatenstich OHG? (2 Punkte)

4 6

- 1) Verkaufserlöse 4) Betriebssteuern
 2) Mieteinnahmen 5) Zinserträge
 3) Provisionserträge 6) Personalaufwendungen

3.7 In welchem der nachfolgenden Fälle liegt eine Aufwendung der Spatenstich OHG vor? (2 Punkte)

3

- 1) Bei der Entnahme von Hilfsstoffen für die Fertigung.
- 2) Bei der Eintragung einer Hypothek.
- 3) Bei der Einkommenssteuerrückerstattung.
- 4) Bei den bilanzmäßigen Abschreibungen.
- 5) Bei der Auszahlung eines Lohnvorschusses.
- 6) Bei der Aufnahme eines Darlehens.

3.8 Bei der Auslieferung einer Sendung ist es zu einer Mängelrüge bei einem Thermo Komposter 530 l gekommen. Der Kunde Artenfreund Kogel OHG reklamiert einen Komposter wegen fehlender Zubehörteile. Sie erteilen eine Gutschrift über die Rücklieferung fehlerhafter Handelsware in Höhe von 129,99 € zuzüglich Umsatzsteuer. Buchen Sie die Gutschrift mit Wertangaben. (4 Punkte)

	Soll		Haben	
2400 Forderungen aus L.u.L.				
2600 Vorsteuer				
4400 Verbindlichkeiten aus L.u.L.	5001	129,99	2400	154,69
4800 Umsatzsteuer	4800	24,70		
5001 Erlösberichtigungen				
5100 Umsatzerlöse für Waren				

Aufgabe 4: Marketing und Vertrieb (24 Punkte)

Situation: Als Mitarbeiter/-in in der Personalabteilung der Modewelt KG sind Sie unter anderem auch für die Handlungsreisenden verantwortlich. In einer Diskussion mit dem Vertriebsbeauftragten haben Sie die Möglichkeit des Einsatzes von Handelsvertretern vorgeschlagen.

4.1 Unterscheiden Sie Handlungsreisende und Handelsvertreter in Bezug auf

- **Rechtsgrundlage der Geschäftsbeziehung,**
- **Art der Tätigkeit,**
- **Absatzweg,**
- **Vergütung,**
- **Rechte und Pflichten.**

Nutzen Sie die vorgefertigte Tabelle für Ihre Antwortmöglichkeiten. (10 Punkte)

	Handlungsreisender	Handelsvertreter
Rechtsgrundlage der Geschäftsbeziehung	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Arbeitsvertrag</i> • <i>Angestellter mit Handlungs-</i> <i>vollmacht</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Vertrag mit einem Unternehmen</i> • <i>selbstständiger Kaufmann, der</i> <i>im Namen eines anderen</i> <i>Unternehmens Geschäfte abschließt</i>
Art der Tätigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • <i>im Namen und auf Rechnung seines</i> <i>Arbeitgebers</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>in fremdem Namen und auf fremde</i> <i>Rechnung</i>
Absatzweg	<ul style="list-style-type: none"> • <i>direkt</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>indirekt</i>
Vergütung	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Fixum, Provision, Spesen</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Provision bei Abschluss von Verträgen</i>

P3

Rechte und Pflichten	• Vergleichbar mit den Rechten und Pflichten eines Angestellten	• Bemühungspflicht
	• mit Handlungsvollmacht	• Benachrichtigungspflicht
		• Wettbewerbsverbot
		• Sorgfaltspflicht
		• Verschwiegenheitspflicht

4.2 Nachdem Sie dem Vertriebsleiter die Vorteile zum Einsatz eines Handelsvertreters erklärt haben, bittet er Sie, konkrete Daten zu nennen. Sie nehmen sich die Zeit und berechnen anhand der letzten Jahresauswertung die mögliche Entscheidung.

Kosten Reisender: jährliche Personalkosten 50.000 €, 2 % Umsatzprovision

Kosten Handelsvertreter: 5 % Umsatzprovision

a) Welcher Absatzvermittler ist kostenmäßig am günstigsten bei einem Jahresumsatz von 3 Mio. Euro? (3 Punkte)

Kosten Reisender: $50.000,00 \text{ €} + 2 \% \text{ von } 3 \text{ Mio. €} = 110.000,00 \text{ €}$

Kosten Handelsvertreter: $5 \% \text{ von } 3 \text{ Mio. €} = 150.000,00 \text{ €}$

Bei einem Jahresumsatz von 3 Mio. € ist der Reisende günstiger.

b) Bei welchem Umsatz sind die Kosten vom Reisendem und Handelsvertreter gleich hoch? (5 Punkte)

Kosten Reisender = Kosten Handelsvertreter

$50.000,00 \text{ €} + (0,02 \cdot \text{Umsatz}) = 0,05 \cdot \text{Umsatz} \quad | - (0,02 \cdot \text{Umsatz})$

$50.000,00 \text{ €} = 0,03 \cdot \text{Umsatz} \quad | : 0,03$

$\text{Umsatz} = 1.666.666,60 \text{ €}$

Bei einem Umsatz von 1.666.666,60 € sind die Kosten für Handlungsreisende und Handelsvertreter gleich hoch.

4.3 Die Modewelt KG erwägt, weitere Absatzwege in Betracht zu ziehen. Zur Vorbereitung auf die nächste Mitarbeiterbesprechung sollen sich alle Mitarbeiter Gedanken machen, welche Absatzwege für die Modewelt in Frage kommen. Unterbreiten Sie 3 Vorschläge zum Vertrieb der Produkte neben dem Verkauf im Einzelhandel.

(6 Punkte)

Der Vertrieb der Produkte kann über einen Onlineshop erfolgen. Eine weitere Möglichkeit ist der Einsatz von Absatzmittlern, z.B. Handelsvertretern. Außerdem kann die Ware über Großhändler vertrieben werden. Ferner sind regionale Verkaufsniederlassungen und/oder Handlungsreisende denkbar sowie die Einführung von Werksverkäufen.