Schriftliche Abschlussprüfung — Sommer 2023

Aufgabe 1 (20)

Ausgangssituation

Die Elektro-Großhandel GmbH mit Sitz in Bruchsal ist ein mittelständisches Elektrogroßhandelsunternehmen, das auch mit Nachhaltigkeit wirbt.
Zu der Kundschaft der Elektro-Großhandels GmbH gehören der Elektrofachhandel sowie Handwerksbetriebe.
Nach Abschluss Ihrer Ausbildung zum/-r Kaufmann/-kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement arbeiten Sie in der Abteilung Beschaffung.
Seit einiger Zeit sind Umsatzrückgänge zu verzeichnen.

1.1 Zu Ihren Aufgaben gehört auch die ständige Marktbeobachtung.

1.1.1 Analysieren Sie das Sortiment der Elektro-Großhandel GmbH im Vergleich zum Konkurrenzunternehmen Bauer Elektrogroßhandel (Anlagen 1 und 2). Verwenden Sie dabei die Fachbegriffe zur Beschreibung der Sortimentsstruktur. 4

1.1.2 Mit Hilfe von Branchenreporten informieren Sie sich regelmäßig über aktuelle Marktentwicklungen, auch um die künftige Nachfrage einzuschätzen. 2

Leiten Sie mit Hilfe des Branchenreports (Anlage 3) einen Vorschlag für die Anpassung des Sortiments der Elektro-Großhandel GmbH ab.

1.2 In den vergangenen Wochen wurden häufiger mobile bzw. tragbare Solaranlagen nachgefragt, die sich für die Stromversorgung unterwegs, aber auch für die kurzfristige Stromversorgung mobiler Elektrogeräte zuhause eignen. Sie haben bei zwei Anbietern 100 Stück dieser mobilen Solaranlagen angefragt, deren Angebote nun vorliegen.

1.2.1 Um den Skontoabzug beim Anbieter Ecoflex nutzen zu können (Anlage 4), müsste die Elektro-Großhandel GmbH den Kontokorrentkredit der Hausbank zu derzeit 11 % p. a. in Anspruch nehmen. 4

Weisen Sie rechnerisch nach, ob Sie durch die Ausnutzung des Lieferantenskontos einen Finanzierungserfolg erzielen können.

1.2.2 Führen Sie unter Verwendung der Anlagen 4 bis 7 einen tabellarischen Angebotsvergleich durch. 8

1.2.3 Neben dem Preis sind weitere Aspekte bei der Lieferantenwahl zu berücksichtigen. 2

Geben Sie aufgrund der beiden vorliegenden Angebote vier weitere Aspekte an.

Aufgabe 2 (20)

Ausgangssituation

Seit kurzem verfügt die Elektro-Großhandel GmbH über einen Schauraum mit eigener Verkaufsstelle, um vor Ort Beratungen der Kunden/-innen und Bauherren/-innen durchzuführen. Zurzeit helfen Sie in der Abteilung Verkauf aus.

2.1 Im Rahmen einer Sortimentserweiterung sollen in Kürze neue tragbare Solarpanels (Anlage 8) bei Ihnen eintreffen, die auch im Verkaufsraum angeboten werden sollen. Um im Verkaufsgespräch durch kundenorientierte Verkaufsargumentation überzeugen zu können, bereiten Sie sich nun vor. 4

Formulieren Sie zwei kundenorientierte Verkaufsargumente in wörtlicher Rede für das neue Produkt. Gehen Sie dabei jeweils auf den Vorteil und den Kundennutzen des Produktes ein.

2.2 Am 09.02. führten Sie ein Beratungsgespräch mit dem Neukunden Herrn Maier von der Maier-Geräte e. K. Herr Maier wünscht von Ihnen ein Angebot über 10 Waschmaschinen.

2.2.1 Beschreiben Sie drei Arbeitsschritte, die Sie durchführen, bevor Sie ein Angebot unterbreiten. 3

2.2.2 Begründen Sie mit Hilfe der gesetzlichen Grundlagen, zu welchem Zeitpunkt ein Kaufvertrag zwischen der Elektro-Großhandel GmbH und der Maier-Geräte e. K. zustande gekommen ist. (Anlage 9.1 bis 9.3, Anlage 10). 4

Musterprüfung 1

Aufgabe 1 (20)

Ausgangssituation

Die All-Office GmbH ist ein mittelständiges Großhandelsunternehmen, das bisher deutschlandweit Bürobedarf vertreibt. Mit Sitz in Karlsruhe bietet es alles rund um eine professionelle Büroorganisation an.

Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Verkauf als Sachbearbeiter/-in eingesetzt.

1.1 Zu Ihren Hauptaufgaben gehört die Auftragsabwicklung. Sie bearbeiten hauptsächlich neue Kundenanfragen und -aufträge. Dabei erhalten Sie neben Anfragen von Stammkunden auch Anfragen von neuen Kunden.

1.1.1 Erläutern Sie, welche Besonderheit bei der Bearbeitung einer Anfrage eines Neukunden zu beachten ist. 2

1.1.2 Um in der Zukunft neue Mitarbeiter schneller in der Verkaufsabteilung einzuarbeiten, bittet Ihr Vorgesetzter Sie darum, eine Checkliste mit allen wichtigen Arbeitsschritten, die bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen getätigt werden müssen, zu erstellen. 4

1.2 Bei Ihnen geht per Mail eine Anfrage (Anlage 1) eines neuen Kunden aus Stuttgart ein.
Nach genauer Überprüfung stellen Sie fest, dass dieser sich in seiner Bestellung auf längst veraltete Preise bezieht. So liegt der Preis für Druckerpatronen mittlerweile bei 75,99 € (inklusive MwSt.) pro Stück und es fällt eine Versandkostenpauschale in Höhe von 40,00 € an. Sie gewähren dem Kunden jedoch 2 % Skonto, wenn dieser innerhalb von 10 Tagen bezahlt.

1.2.1 Führen Sie in einer Antwortmail auf, warum Sie den Auftrag nicht, wie vom Kunden verlangt, ausführen können (Anlage 2). 5

1.2.2 Stellen Sie dar, unter welchen Voraussetzungen ein rechtmäßiger Kaufvertrag zwischen der Kopier-and-more GmbH und der All-Office GmbH zustande kommt (Anlage 3). 3

1.3 In den letzten Wochen häufen sich bei der All-Office GmbH die Beschwerden von Kunden immer mehr. Die Geschäftsleitung reagiert darauf zügig und führt ein Beschwerdemanagementsystem ein. Sie haben bereits an einer Fortbildung zum Umgang mit Kundeneinwänden teilgenommen.

1.3.1 Beschreiben Sie drei mögliche Methoden, die zur Einwandbehandlung von Kunden eingesetzt werden können. 3

1.3.2 Begründen Sie, warum die Einführung eines Beschwerdemanagementsystem für ein Unternehmen bedeutsam sein kann. 3

Aufgabe 2 (20)

Ausgangssituation

Die New-Cotton GmbH ist eine Textilgroßhandlung mit Sitz in Pforzheim, die bisher hauptsächlich Kunden aus Süddeutschland beliefert.

Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Einkauf als Sachbearbeiter/-in eingesetzt.

2.1 In letzter Zeit sieht die Auftragslage der New-Cotton GmbH nicht sehr gut aus. Nachfassaktionen durch die Abteilung Verkauf haben ergeben, dass viele Kunden lieber bei der Konkurrenz einkaufen, weil sie dort nachhaltigere Artikel und eine größere Auswahl angeboten bekommen.

2.1.1 Die Geschäftsführung überlegt dies zu ändern. Analysieren Sie dazu die aktuelle Sortimentsstruktur im Hinblick auf die Sortimentsbreite und -tiefe und erklären Sie in diesem Zusammenhang die beiden Begriffe (Anlage 4). 4

2.1.2 Da vielen Kunden nachhaltige Produkte wichtig sind, soll dies in Zukunft auch bei der Beschaffung der Waren berücksichtigt werden. Beschreiben Sie zwei Maßnahmen, die zukünftig im Beschaffungsprozess der New-Cotton GmbH umgesetzt werden könnten. 2

2.2 Da der Lieferant der „Basic-Shirts Herren“ die Preise massiv erhöht hat, sollen Sie den Lieferanten bei der nächsten Bestellung von 480 Shirts ersetzen. Stellen Sie zwei Möglichkeiten dar, neue potenzielle Lieferanten zu ermitteln und vermerken Sie jeweils einen Vor- und Nachteil der jeweiligen Bezugsquelle. 4

Musterprüfung 2

Aufgabe 1 (20)

Ausgangssituation

Die Best-Sanitary GmbH ist ein mittelständiges Großhandelsunternehmen mit Sitz in Stuttgart. Das Unternehmen vertreibt bisher deutschland- und auch europaweit Produkte rund um den Sanitärbedarf.

Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Verkauf als Sachbearbeiter/-in eingesetzt.

1.1 Da in letzter Zeit vermehrt schlechte Bewertungen bezüglich der Verkaufsgespräche zurückgemeldet wurden, nehmen Sie und ein weiterer Mitarbeiter an einem Verkaufsseminar teil. Die erlernten Inhalte sollen im Anschluss der ganzen Abteilung zur Verfügung gestellt werden. 4
Erstellen Sie eine Übersicht mit den wichtigsten Phasen und der jeweiligen Zielsetzung, die während eines Verkaufsgesprächs durchlaufen werden sollen.

1.2 Da Sie sich sehr gut mit den Regelungen der AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen) auskennen, erhalten Sie von einem Kollegen aus der Abteilung Einkauf eine interne Mitteilung mit Bitte um Unterstützung (Anlage 1). 4
Prüfen Sie den Auszug der Artikel des potenziellen neuen Lieferanten (Anlage 2) auf unzulässige Formulierungen und begründen Sie Ihr Ergebnis mit Hilfe der §§ aus dem BGB (Anlage 3).

1.3 Die Pfeiffer GmbH bestellt bei Ihnen 25 Whirlpools extra large, die dringend für ein Luxusapartmenthaus benötigt werden. Da die Ware schnellstmöglich geliefert werden soll, die Best-Sanitary GmbH jedoch gerade nicht die Kapazitäten hat, den Auftrag entsprechend auszuführen, schlägt Ihr Vorgesetzter ein „Streckengeschäft“ vor.

1.3.1 Erläutern Sie, was man unter einem Streckengeschäft versteht. 2

1.3.2 Beschreiben Sie, welche Gefahr für die Best-Sanitary GmbH bei der Durchführung eines Streckengeschäfts besteht. 1

1.3.3 Führen Sie zwei Maßnahmen auf, die die Best-Sanitary GmbH ergreifen kann, um der zuvor beschriebenen Gefahr entgegen zu wirken. 2

1.4 Ein langjähriger Kunde der Sanitary GmbH interessiert sich für Ihr neues Produkt „Selbstreinigende Waschtischarmaturen“. Er möchte dieses neue Produkt jedoch zuerst austesten und vereinbart mit Ihnen ein 14-tägiges Rückgaberecht. 3
Begründen Sie, um welche Art eines Kaufvertrages es sich hier handelt und beschreiben Sie die Besonderheiten dieser Kaufvertragsart

1.5 Seit zwei Tagen ist die Auszubildende Sarah Meier in der Verkaufsabteilung. Sie verfassen mit ihr zusammen ein Angebot aufgrund einer Anfrage eines langjährigen Kunden. Die in Ihrem Angebot enthaltenen Zahlungsbedingungen lauten „zahlbar innerhalb von 10 Tagen mit 2 % Skonto oder innerhalb 60 Tagen netto“.

1.5.1 Erläutern Sie, warum Unternehmen Ihren Kunden diese Art von Zahlungsbedingungen anbieten 2

1.5.2 Begründen Sie einen Vorteil und einen Nachteil, den ein Lieferantenkredit für den Kunden mit sich bringen kann. 2

Aufgabe 2 (20)

Ausgangssituation

Die Papier & Mehr GmbH ist ein Großhandelsunternehmen mit Sitz in Freiburg. Die Papiergroßhandlung verfügt über ein breites Sortiment und hat in Deutschland einen großen Kundenstamm.

Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Einkauf als Sachbearbeiter/-in eingesetzt.

2.1 In einer Teamsitzung der Einkaufsabteilung wird beschlossen, neben der Maßnahme, einen neuen Lieferanten für den Artikel „Recyclingpapier“ zu suchen, auch das Bestellverfahren für diesen Artikel zu optimieren. Sie erhalten dazu weitere Informationen von Ihrem Vorgesetzten (Anlage 4).

2.1.1 Stellen Sie die Lagerbewegungen für den Artikel „Recyclingpapier“ graphisch dar und markieren Sie dabei den optimalen Bestellzeitpunkt (Anlage 5). 3