

Ihr Weg zum Erfolg!

Bürokaufmann/-frau

**Gegenstand:
Geschäftsprozesse**

Lehrabschlussprüfung 2022

1 Bereich Office-Management

1.1 Aufgaben im Rahmen der Termin- und/oder Dienstreiseorganisation

1.1.1 Beschreiben Sie die Tätigkeiten eines konkreten Tages und geben Sie dabei die benötigte Zeit für diese Tätigkeiten möglichst genau an!

.....

1.1.2 Welche Möglichkeiten kennen Sie, um Ihr Zeitmanagement zu optimieren?

.....

1.1.3 Zu Ihren Aufgaben zählen, Termine zu planen. Welche Möglichkeiten stehen zur Verfügung?

.....

.....

1.1.4 Eine Aufgabe, die sich nach der Terminplanung anschließt, ist die Terminverwaltung. Welche Möglichkeiten bieten sich an?

.....

.....

1.1.5 Wie können Termine, die immer wiederkehren, angelegt werden?

.....

1.1.6 Eine Dienstreise ist zu organisieren: Welche Informationen benötigen Sie dafür? Welche Arbeitsschritte sind für eine ordnungsgemäße Organisation notwendig?

.....

.....

.....

1.1.7 Welche kfm. Tätigkeiten sind nach erfolgter Dienstreise zu erledigen?

.....

1.1.8 Wer ist in Ihrem Betrieb für die Organisation von Dienstreisen zuständig?

.....

1.2 Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation

1.2.1 Welche Arten von Veranstaltungen kennen Sie?

Es gibt verschiedene Arten von Veranstaltungen – teilweise sind Planung, Vorbereitung und Durchführung sehr ähnlich.

- Besprechungen
- Sitzungen
- Seminare
- Lehrgänge
- Videokonferenzen
- Kongresse
- Tagungen etc.

Erläutern Sie, welche Art von Veranstaltungen in Ihrem Lehrbetrieb wiederholt stattfinden! Welche durften Sie bereits vorbereiten?

.....

.....

1.2.2 Welche Aufgaben sind bei der Planung von Veranstaltungen zu erledigen?

Die Organisatoren von Veranstaltungen wollen ihren Teilnehmern eine optimale Zusammenkunft ermöglichen. Die verbrachte Zeit soll als sinnvoll und produktiv erlebt werden. Um dies zu erreichen, muss im Vorfeld genau geplant und das Meeting auch exakt durchgeführt werden.

Wichtige Aufgaben sind z. B.:

- Teilnehmerkreis festlegen
- Tagesordnung vorbereiten
- Termin und Zeitrahmen festlegen
- Veranstaltungsort festlegen
- Medien vorbereiten
- Ablaufplanung erstellen
- Einladungen vorbereiten/versenden
- Räumlichkeiten und Sitzordnung organisieren
- Bestuhlung organisieren
- Getränke/Verpflegung organisieren
- Namensschilder für Teilnehmende/Gäste
- Unterlagen für Teilnehmende/Gäste
- Parkmöglichkeit für externe Gäste
- etc.

1.2.3 Überlegen Sie, wer in Ihrem Lehrbetrieb für die Planung einer Veranstaltung zuständig ist!

.....

1.2.4 Welche quantitativen und qualitativen Ziele können bei der Planung von Veranstaltungen verfolgt werden?

Quantitative Ziele:

.....

Qualitative Ziele:

.....

1.2.5 Welche Aufgaben sind bei der Planung eines „Tag der offenen Tür“ zu erledigen?

Ihr Lehrbetrieb beabsichtigt, im Laufe des nächsten Jahres einen „Tag der offenen Tür“ zu veranstalten. Sie wurden gebeten, bei den Vorbereitungen mitzuarbeiten.

Machen Sie Vorschläge, wie ein „Tag der offenen Tür“ in Ihrem Lehrbetrieb durchgeführt werden könnte. Überlegen Sie Maßnahmen, die in der Vorbereitungsphase nicht vergessen werden dürfen.

.....

.....

.....

1.2.6 Für eine Veranstaltung soll ein/e externe/r Referent/in gebucht werden! Beschreiben Sie den Recherchevorgang:

.....

.....

1.2.7 Welche Überlegungen stellen Sie an, wenn Sie einen Veranstaltungstermin festlegen?

.....

1.2.8 Welche Überlegungen sind bei der Wahl von Veranstaltungsort und Veranstaltungsraum zu berücksichtigen?

.....
.....
.....

1.2.9 Ihr Vorgesetzter ersucht Sie um einen Entwurf für das Veranstaltungsprogramm. Welche Punkte müssen enthalten sein?

.....
.....
.....

1.2.10 Die Nachbereitung einer Veranstaltung ist ein wichtiger Teil Ihrer Planung. Beschreiben Sie Ihre Überlegungen?

.....
.....

1.3 Präsentationen

1.3.1 Welche Präsentationstechniken kennen Sie?

.....
.....

1.3.2 Beschreiben Sie Merkmale einer guten Präsentation?

.....
.....

1.3.3 Welche Medien werden bei Präsentationen häufig eingesetzt?

.....
.....

1.3.4 Welche Vorteile bietet der Einsatz eines Flipcharts?

.....
.....

2 Bereich Beschaffung

2.1 Anfrage

2.1.1 Wer ist in Ihrem Lehrbetrieb für die Beschaffung von Waren zuständig?

.....

2.1.2 Nennen Sie Vor- und Nachteile einer zentralen Beschaffung!

Vorteile:

- kostengünstige Beschaffung
 - größere Mengen,
 - bessere Spezialisierung der Einkäufer,
 - genaue Beobachtung des Marktes
- bessere Überschaubarkeit und daher bessere Kontrollmöglichkeit
-

Nachteile:

- schwächerer Kontakt zu jenen Stellen, an denen die Güter benötigt werden
- sofern das Unternehmen nicht über eine automatisierte Lagerverwaltung verfügt, mehr Verwaltungsarbeit durch längere Bestellwege

2.1.3 Nennen Sie Vor- und Nachteile einer dezentralen Beschaffung!

Vorteile:

- kürzere Bestellwege, da der Bedarf nicht an die zentrale Einkaufsabteilung gemeldet werden muss,
- weniger Verwaltungsaufwand, da der Ablauf reibungslos ist,
- wenn ein Bedarf auftritt, der über den normalen Umfang hinaus geht, kann sofort reagiert werden.

Nachteile:

- meist teurer, da nur kleinere Mengen bestellt werden,
- Job wird meist nebenbei gemacht – genaue Marktbeobachtung oft nicht möglich.

2.1.4 Welchen Zweck hat eine Anfrage?

Mit einer Anfrage erkundigt man sich als Käufer nach Preisen und Bedingungen bei einem oder mehreren Lieferanten.

Eine Anfrage ist nicht automatisch ein erster Schritte zum Kaufvertragsabschluss und im Normal fall entstehen dem Anfrage auch keine Kosten. Falls aufgrund der Anfrage eine aufwändige Kalkulation bzw. Planung notwendig, kommt es vor, dass vom Anbieter etwas in Rechnung gestellt werden kann – darauf muss der Verkäufer den Käufer jedoch vor Angebotslegung ausdrücklich hinweisen.

Anfragen sind an keine Form gebunden, sie können schriftlich oder mündlich erfolgen. Aus Zeitgründen ist es oft üblich, Anfragen telefonisch durchzuführen. Außerdem bieten viele Unternehmen über ihre Websites die Möglichkeit, Anfragen zu stellen.

2.1.5 Nach welchen Kriterien können Angebote verglichen werden?

Kaufentscheidungen sollten nicht nur hinsichtlich des Preises und anderer quantitativer Kriterien getroffen werden (Bezugskalkulation), sondern es sollen auch die qualitativen Kriterien in die Entscheidung einfließen:

Quantitative Kriterien:

- Listenpreis
- Rabatt
- Lieferbedingungen
- Mindestbestellmengen
- Zahlungsbedingungen (Abzüge wie Skonti, Länge der Zahlungsfrist)
- Nebenkosten

Qualitative Kriterien:

- Qualität der Ware
- Gütesiegel (z. B. für Qualität oder Umweltverträglichkeit)
- langjährige Geschäftsbeziehung
- pünktliche Lieferung
- Serviceleistungen (schnelle Reaktion bei Anfragen, hohe Kulanz bei Reklamationen, Zusatzleistungen, Kompetenz der Mitarbeiter etc.)
- innovatives und umweltfreundlich agierendes Unternehmen
- Image des Lieferanten
- Bewertung auf den Bewertungsportalen etc.

2.2 Bestellung

2.2.1 Was ist eine Bestellung?

Bei einer Bestellung handelt es sich um einen verbindlichen Auftrag an einen Lieferanten, bestimmte Waren zu liefern. Rechtlich betrachtet sind Bestellungen Willenserklärungen, die zum Abschluss eines Kaufvertrags benötigt werden.

2.2.2 Kann eine Bestellung widerrufen werden? Begründen Sie entsprechend:

.....

.....

2.2.3 Was enthält eine Bestellung?

- Hinweis auf das Angebot
- Bestellung (Menge, genaue Beschreibung der Ware, Qualität, Preis, Bestellbzw. Artikelnummer usw.)
- Angaben über die Lieferung (Lieferbedingungen, Liefertermin, Lieferart, Zustellwünsche ...)
- Angaben über die Verpackung
- Eventuell Bitte um eine Auftragsbestätigung

2.2.4 Beschreiben Sie einen Bestellvorgang in Ihrem Lehrbetrieb?

.....

.....

2.3 Rechnungskontrolle

2.3.1 Was muss bei der Rechnungskontrolle überprüft werden?

- War der Preis des Angebotes/der Bestellung ident mit dem Rechnungspreis?
- Waren Kartons/Stück/Paletten beschädigt?
- Wurde der vereinbarte Rabatt gewährt?
- Wurde die richtige Menge geliefert und fakturiert?
- Stimmt die Rechnung mit dem Lieferschein überein?
- Stimmen die Lieferkonditionen?
- Stimmen die Zahlungskonditionen?
- Stimmt der Steuersatz?
- Sind alle gesetzlichen Bestandteile der Rechnung vorhanden?

Erläutern Sie die Rechnungskontrolle in Ihrem Lehrbetrieb? Wie gehen Sie vor, wenn Sie Fehler in der Rechnung entdecken?

.....

.....

2.3.2 Besteht eine Rechnungsprüfungs pflicht für Unternehmen?

.....

2.3.3 Sie stellen fest, dass ein gesetzlicher Mindestbestandteil auf der Rechnung fehlt? Welche Konsequenz entsteht dadurch für das Unternehmen? Wie gehen Sie vor?

.....

.....

2.4 Maßnahmen bei mangelhafter Lieferung/Leistung

2.4.1 Welche Unregelmäßigkeiten sind bei einer Lieferung bzw. bei der Erfüllung des Kaufvertrages durch den Verkäufer möglich!

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Lieferung mangelhafter Ware: | Mängel hinsichtlich Qualität (Güte)
Mängel hinsichtlich Quantität (Menge) |
| • Lieferverzug: | Keine Lieferung
Verspätete Lieferung |
| • Erstellung mangelhafter Rechnungen: | Falscher Preis
Falsche Liefer-/Zahlungsbedingungen
Rechnung entspricht nicht USt-Gesetz |

2.4.2 Welche Mängel sind bei Warenlieferungen möglich?

- **Offener Mangel:** ist sofort bei der Überprüfung der Lieferung erkennbar
- **versteckter Mangel:** wird erst offensichtlich, wenn etwas in Betrieb genommen wird
- **wesentlicher Mangel:** lassen ordnungsgemäßen Gebrauch nicht zu
- **unwesentlicher Mangel:** behindern ordnungsgemäßen Gebrauch nicht
- **behebbarer Mangel:** kann beseitigt, ausgebessert etc. werden
- **unbehebbarer Mangel:** Mangel kann nicht behoben werden

Nennen Sie jeweils Beispiele zu diesen angeführten Mängel?

.....

.....

2.4.3 Wann sind Mängel zu reklamieren?

Das Gesetz gibt vor, dass der Käufer seiner Rügepflicht nachkommen muss – das bedeutet, dass der Käufer **umgehend nach Entdecken des Mangels** den Verkäufer informieren muss. Unterlässt er das innerhalb einer angemessenen Frist (lt. Rechtsprechung bis zu 14 Tage als angemessen), gehen ihm seine Ansprüche verloren. Bei Konsumenten gilt eine weniger strenge Rügepflicht.

2.4.4 Wie können Mängel reklamiert werden?

Mängel können schriftlich oder mündlich reklamiert werden. Vorsicht bei mündlichen Reklamationen, diese sollten wegen einer eventuell später notwendigen Beweisführung unbedingt nachträglich schriftlich bestätigt werden; für besonders wichtige Fälle wird eine eingeschriebene Briefsendung empfohlen.

2.4.5 Wie heißt das Schriftstück?

Mängelrüge

2.4.6 Was muss eine Mängelrüge enthalten?

- Bestätigung des Warenempfanges
- Genaue Beschreibung des Mangels und Beweisführung
- Hinweis auf vertragswidrige Erfüllung und Geltendmachung der Rechtsansprüche

2.5 Lieferverzug

2.5.1 Was versteht man unter Lieferverzug? Wann liegt Lieferverzug vor?

Ein Lieferverzug liegt vor, wenn der Verkäufer nicht zum vereinbarten Termin oder im vereinbarten Zeitraum liefert. Der Käufer muss dem Verkäufer in einigen Fällen die Gelegenheit geben, die Lieferung nachzuholen – dafür setzt er ihm eine sogenannte **Nachfrist**.

Bei einem **Fixgeschäft** muss **keine** Nachfrist gesetzt werden (Käufer kann sofort vom Vertrag zurücktreten und bei einem nachweisbar entstandenen Mehrkosten auch den Ersatz dieser Mehrkosten fordern) – bei einem **Prompt- oder Termingeschäft** ist die Setzung einer Nachfrist erforderlich.

Das Schreiben mit Setzen der Nachfrist wird als **Lieferurgenz** bezeichnet.

Schildern Sie Beispiele für einen Lieferverzug aus Ihrem Lehrbetrieb.

2.5.2 Welche Inhalte soll eine Lieferurgenz enthalten?

Schildern Sie anhand eines konkreten Beispiels aus Ihrem Lehrbetrieb, wie eine Lieferurgenz formuliert sein könnte:

3 Bereich Betriebliches Leistungsangebot

3.1 Kalkulation

3.1.1 Was versteht man unter einer Kalkulation?

Eine Kalkulation ist eine Vorausberechnung entstehender Kosten

3.1.2 Welche Arten von Kalkulationen kennen Sie?

3.1.3 Welchen Zweck hat eine Bezugskalkulation?

Zweck einer Bezugskalkulation ist es, den Preis einer Ware zu berechnen, bis diese im Lager angelangt ist. Es sind Frachtkosten, Zölle, Verpackungskosten u. ä. zu berücksichtigen. Die Bezugskalkulation erfolgt immer mit Nettopreisen.

3.1.4 Wie wird der Bezugspreis (Einstandspreis) ermittelt?

Einkaufspreis (netto)

- Lieferantenrabatt
- ev. Lieferantenskonto
- + sämtliche Nebenkosten des Einkaufs (z. B. Bezugskosten, Transportversicherung ...)

3.2 Ordnungsgemäße Vertragserfüllung

3.2.1 Wann ist eine schriftliche Auftragsbestätigung notwendig bzw. sinnvoll?

Für das Zustandekommen eines Kaufvertrages ist die Annahme der Bestellung (=Auftragsbestätigung) notwendig. Der Lieferant hat grundsätzlich die Möglichkeit nach Eingang der Bestellung sofort zu liefern, ohne den Kunden noch einmal darauf hinzuweisen. Es gibt jedoch einige Bestellvorgänge, bei denen es notwendig oder empfehlenswert ist, vor dem Versand eine Auftragsbestätigung zu übermitteln:

- Bestellung weicht vom Angebot ab
- Verkäufer hat im Vorfeld ein Angebot – jedoch kein bindendes – unterbreitet
- bei einer Neukundenbestellung
- Käufer wünscht ausdrücklich eine Auftragsbestätigung
- Zusendung einer Auftragsbestätigung ist im Kaufvertrag vorgesehen
- Bestellung erfolgt mündlich bzw. telefonisch
- automatische Auftragsbestätigung bei Online-Käufen (falls technisch möglich)

3.2.2 Wer stellt eine Auftragsbestätigung aus?

Der Lieferant

3.2.3 Welche Inhalte enthält eine Auftragsbestätigung?

- Dank für die Bestellung
- Wiederholung von Warenbezeichnungen, Mengen- und Preisangabe
- Liefertermin
- Hinweis auf Transportart
- ev. Wiederholung der Liefer- und Zahlungsbedingungen
- Zusicherung einer ordnungsgemäßen Lieferung

3.2.4 Welche Maßnahmen ergreifen Sie, wenn die Auftragsbestätigung von der Bestellung abweicht?

Die Auftragsbestätigung des Lieferanten ist sorgfältig auf Übereinstimmung mit der eigenen Bestellung zu überprüfen. Sollte man abweichende Bedingungen zur Bestellung feststellen, so ist sofort (in schriftlicher Form) zu widersprechen. Schweigen gilt als Annahme der Auftragsbestätigung!

Schildern Sie in diesem Zusammenhang ein Beispiel aus Ihrem Lehrbetrieb.

.....

.....

3.2.5 Was ist ein Lieferschein?

Ein Lieferschein ist ein Dokument, welches eine Lieferung von Waren begleitet und die Beschreibung, Einheit und Menge der in der Lieferung enthaltenen Waren ausweist. Ein Lieferschein beschreibt, was ein Paket enthält - inklusive genauen Angaben über Art und Menge der gelieferten Waren.

3.2.6 Wann wird ein Lieferschein benötigt? Ist die Ausstellung von Lieferscheinen verpflichtend?

.....

.....

3.3 Reklamationen gemäß rechtlicher Vorgaben

3.3.1 Ein Teil der Lieferung über das bestellte Büromaterial stimmt mit der Bestellung nicht überein. Es wurde falsche Ware geliefert. Wie gehen sie vor?

.....

.....

3.3.2 Erklären Sie den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie:

Gewährleistung:

Die Gewährleistung ist gesetzlich verankert. Der Verkäufer muss zum Zeitpunkt der Übergabe einer Ware dafür einstehen, dass diese frei von Mängel ist.

Erkennt der Käufer den Mangel innerhalb von 6 Monaten nach Übergabe der Ware, muss der Verkäufer beweisen, dass die Ware bei Übergabe keinen Mangel hatte. Nach 6 Monaten liegt die Beweislast beim Käufer.

Ab Kauf der Ware gelten dabei verschiedene gesetzliche **Gewährleistungsfristen**:

- bei beweglichen Sachen: 2 Jahre, z. B. Elektrogeräte, Autos
- bei unbeweglichen Sachen: 3 Jahre, z. B. eingebaute Solaranlage, Haus
- bei Gebrauchtwagen: Verringerung auf 1 Jahr möglich, wenn vorher beide Vertragspartner zustimmen
- Ansprüche wegen arglistig (also absichtlich) verschwiegener Mängel verjähren erst nach 30 Jahren

Garantie:

Die Garantie ist eine **freiwillige vertragliche Zusage** zur Behebung eines Mangels. Dabei ist es nicht von Bedeutung, ob der Mangel vor oder nach Übergabe der Ware aufgetreten ist.

Darüber hinaus steht es jedem Unternehmer frei, Kunden kostenlos, freiwillig und über den Zeitraum der gesetzlichen Gewährleistung oder freiwilligen Garantie hinaus Schäden zu beheben (=**Kulanz**).

Erklären Sie in diesem Zusammenhang die Begriffe Gewährleistung, Garantie und Kulanz mit einem Beispiel aus Ihrem Lehrbetrieb!

.....

.....

3.3.3 Was bedeutet Produkthaftpflicht?

Das Produkthaftungsgesetz (PHG) besagt, dass derjenige, der eine Ware hergestellt bzw. in Umlauf gebracht (= verkauft) hat, für Folgeschäden aufkommen muss, die ein fehlerhaftes Produkt verursacht hat.

Folgeschäden sind z. B. Schmerzensgeld, Kosten der Wiederherstellung der Gesundheit (z. B. Krankenhausaufenthalt, Reha-Kosten).

3.3.4 Welche Ansprüche kann der Käufer nach rechtzeitiger und sachgemäßer Mangelfeststellung stellen?

Wenn der Käufer vom Verkäufer eine mangelhafte Lieferung erhält und gemäß Gewährleistung bzw. Garantie noch Anspruch auf eine einwandfreie Ware hat, hat der Verkäufer folgende Möglichkeiten:

- **Verbesserung:** Reparatur der Ware
- **Nachlieferung:** bei zu geringer Menge, fehlender Ware
- **Austausch:** mangelhafte Ware wird durch neue, funktionierende ersetzt
- **Preisminderung:** Käufer behält die Ware, erhält aber einen Preisnachlass – häufig wenn eine Besserung nicht möglich oder zu aufwändig wäre

- **Wandlung:** Rückabwicklung des Kaufvertrages und Rückgabe der Ware – nur bei wesentlichen und unbehebbaren Mängeln
- **Schadenersatz:** für Waren, die bei Vertragsabschluss eine zugesicherte Eigenschaft nicht hatte oder ein Fehler arglistig verschwiegen wurde

Nennen Sie zu diesen Möglichkeiten der Mangelbehebung Beispiele aus Ihrem Lehrbetrieb!

.....

.....

4 Bereich Marketing

4.1 Erklären Sie den Begriff „Marketing“:

Unter Marketing versteht man alle Aktivitäten und Denkweisen, die den Absatz eines Produktes oder einer Dienstleistung auf dem Markt fördern. Der Kunde und die Marktsituation sind immer Mittelpunkt der Überlegungen.

Alle Entscheidungen des Unternehmens haben sich an den **Bedürfnissen des Marktes** zu orientieren. Das Verhalten und die Bedürfnisse der Kunden werden ständig beobachtet und sind die Grundlage aller Entscheidungen.

Marketing ist ohne Analyse und Kenntnis der Marktsituation nicht möglich.

Marketing ist marktorientiertes, unternehmerisches Denken.

4.2 Was versteht man unter Beschaffungsmarketing?

Beschäftigt sich mit allen Möglichkeiten des Einkaufsmarktes. Die passenden Beziehungen zu Lieferanten werden aufgebaut, denn wichtige Güter sollen rechtzeitig in der gewünschten Güte zum Passenden Preis verfügbar sein.

4.3 Was versteht man unter Absatzmarketing?

Beschäftigt sich mit dem Absatz von Gütern und Leistungen. Es geht um die Kundenbindung und um den Verkaufserfolg.

4.4 Was ist eine Zielgruppe?

Das ist eine Personengruppe, welche bestimmte Eigenschaften aufweist, auf die die Werbung Einfluss nehmen will. Z. B. alle Jugendlichen, alle Senioren, alle Hausfrauen usw.

4.5 Welche Möglichkeiten hat ein Unternehmen, um den Markt zu erforschen?

- Betriebsinterne Möglichkeiten: Es werden eigene Daten, z. B. Verkaufszahlen ausgewertet.
- Externe Möglichkeiten: Man bedient sich wissenschaftlicher Methoden, d. h. es werden z. B. Daten aus dem Rechnungswesen oder der Statistik verknüpft und ausgewertet oder es werden Fragebögen, die auch wissenschaftlich unterstützt sein können, eingesetzt.

4.6 Was versteht man unter Werbung?

Werbung ist die Beeinflussung von verhaltensrelevanten Einstellungen mittels spezifischer Kommunikationsmittel, die über Kommunikationsmedien verbreitet werden.

4.7 Welche Bedeutung hat Werbung für den Kunden/Verbraucher?

- Information über ein Produkt oder eine Leistung (z. B. Versicherung).
- Aufmerksamkeit soll geweckt werden.
- Preisvorteil, weil Produkte in der Folge in größeren Mengen und damit billiger produziert werden können.

4.8 Welche Bedeutung hat Werbung für den Anbieter?

- Kundenwünsche sollen geweckt werden.
- Neue Märkte sollen mit aktuellen Produkten und Leistungen erschlossen werden.

4.9 Welche Werbemittel kennen Sie?

Werbemittel sind die Grundlage für die Kommunikation zwischen Verkäufer und Käufer. Man versucht dabei möglichst viele Sinne anzusprechen, z. B.

- Bild – sehen
- Ton – hören
- Form – tasten
- Verkostung – schmecken

Welche Werbemittel werden in Ihrem Lehrbetrieb verwendet?

.....

.....

4.10 Welche Fragen müssen in einem Werbekonzept beantwortet werden?

Wer?	Werbender
Warum?	Werbeziel
Wen?	Zielgruppe
Was?	Werbebotschaft
Womit?	Werbeträger, Werbemittel
Wo?	Werbezielgebiet, Streugebiet
Wie?	Auftritt, Gestaltung
Wann?	Zeitpunkt der Werbung

4.11 Welche Werbeziele kennen Sie?

- Generelle Werbeziele

Einführungswerbung: Ein neues Produkt oder eine neue Leistung soll bekannt gemacht werden und am Markt „Fuß fassen“.

Erinnerungswerbung: Der bisherige Bekanntheitsgrad soll erhalten werden.

Expansionswerbung: Neue Zielgruppen, die ein Produkt oder eine Leistung noch nicht konsumieren, sollen angesprochen werden.

Verdrängungswerbung: Es wird versucht Mitbewerber vom Markt zu verdrängen.

- Spezielle Werbeziele

Außenwirtschaftliche Werbeziele: Es sollen Kunden über die Produkte und Leistungen besser informiert sein. Umsatz- und Gewinnsteigerung stehen nicht im Vordergrund.

Wirtschaftliche Werbeziele: Umsatz- und Gewinnsteigerung stehen im Vordergrund.

Welche Werbeziele verfolgt Ihr Lehrbetrieb?

4.12 Erklären Sie den Begriff "Public Relations"!

Public Relations – öffentliche Beziehungen (wörtlich übersetzt)

Es geht darum, allen Personen, mit denen man in irgendeiner Form in Kontakt tritt, zu zeigen, dass man der richtige Partner ist. Es wird Sympathie für ein Unternehmen, den Namen eines Unternehmens, ein Produkt oder eine Leistung geschaffen.

PR-Maßnahmen müssen nicht nur von einzelnen Unternehmen ergriffen werden, sondern können auch von Unternehmensgruppen in Auftrag gegeben werden, z. B. „Ihr Tischler macht's persönlich“, „1a Installateur“ ...)

4.13 Was versteht man unter „Sponsoring“?

Wenn mit klassischen Werbemitteln, z. B. Aufdrucken auf Sportbekleidung, versucht wird das Image eines Unternehmens zu heben, spricht man von Sponsoring.

Betreibt Ihr Lehrbetrieb Sponsoring? Wenn ja, in welcher Form?

4.14 Unterscheiden Sie zwischen Flyer und Folder!

Ein Flyer oder Stuffer (Prospektblatt) wird einer anderen Postsorte (z. B. Tageszeitung) beigelegt um Zustellkosten einzusparen.

Ein Folder (Faltprospekt) ist ein eigenständiger Druck, der sich zum Mitgeben oder Mitnehmen eignet.

4.15 Was ist ein Slogan?

Ein Slogan ist ein Werbeschlagwort, das der Einprägung von Begriffen (meist Merkmalen) beim Konsumenten dienen soll. Kürze und Prägnanz sind dabei besonders wichtig. z. B. „Red Bull verleiht Flügel“.

Wie lautet der Slogan Ihres Lehrbetriebs?

.....

4.16 Welches Gesetz gibt Richtlinien für ordnungsgemäße Werbung vor?

Mit dem **Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb** sollen sogenannte aggressive und irreführende Geschäftspraktiken verhindert werden, mit denen sich Unternehmen Vorteile gegenüber den Konkurrenten verschaffen.

Beispiele für irreführende und aggressive Geschäftspraktiken:

Irreführende Geschäftspraktiken:

- Verwendung von Gütezeichen, Qualitätskennzeichen usw. ohne die erforderliche Genehmigung.
- Die Behauptung, dass ein Unternehmen oder ein Produkt von einer öffentlichen Stelle genehmigt, geprüft oder ausgezeichnet sei, obwohl das nicht stimmt.
- Die unrichtige Behauptung, dass ein Produkt nur mehr eine sehr begrenzte Zeit oder nur zu bestimmten Bedingungen erhältlich ist.

Aggressive Geschäftspraktiken:

- Die Einbeziehung einer direkten Aufforderung an Kinder in der Werbung.
- Das Erwecken des unrichtigen Eindrucks, der Verbraucher hätte bereits einen Preis gewonnen.
- Telefonwerbung ohne vorherige Zustimmung des Angerufenen ist verboten!

4.17 Was versteht man unter „Corporate Identity“?

„Corporate-Identity“ (CI) ist ein unternehmensspezifisches Erscheinungsbild. Es herrscht Übereinstimmung zwischen den Aktivitäten und Denkweisen im Unternehmen und dem gesamten Auftreten in der Öffentlichkeit.

Ziel aller Mitarbeiter/innen in einem Unternehmen muss es sein, dass jedes – auch ein scheinbar weniger bedeutendes – Auftreten mit dem Unternehmen identifiziert wird.

Das Unternehmen bekommt ein Erscheinungsbild, dass für

- Qualität,
- Stil und
- Vertrauenswürdigkeit

spricht.

4.18 Welche Ziele verfolgt das CI und womit können diese erfüllt werden?

Ziele von CI sind die Steigerung der Produktivität und Leistung.

Diese können erfüllt werden durch:

- Corporate Behaviour:
 - Die Mitarbeiter identifizieren sich mit den Zielen des Unternehmens.
- Corporate Communication:
 - Richtlinien für die Kommunikation bzw. Umgangsformen des Unternehmens, sowohl im Innenbereich als auch nach außen.
- Corporate Design:
 - Beschäftigt sich mit dem optischen Erscheinungsbild des Unternehmens.

Erläutern Sie das Erscheinungsbild Ihres Lehrbetriebes im Sinne von Corporate Design!

.....

.....

5 Bereich Betriebliches Rechnungswesen

5.1 Zahlung

5.1.1 Was ist eine Rechnung?

Eine Rechnung ist eine Urkunde, mit der eine Lieferung oder Leistung abgerechnet werden.

5.1.2 Welche „gesetzlichen Mindestbestandteile“ hat eine Rechnung an einen Wiederverkäufer zu enthalten?

- Name und Anschrift des Lieferanten
- Name und Anschrift des Kunden
- Menge und handelsübliche Bezeichnung der Ware oder Leistung
- Tag bzw. Zeitraum der Lieferung oder Leistung
- Entgelt = Nettowert ohne USt
- Umsatzsteuerbetrag in Euro
- Umsatzsteuersatz
- Ausstellungsdatum
- Fortlaufende Rechnungsnummer
- UID-Nummer des Lieferanten
- UID-Nummer des Kunden (wenn Gesamtbetrag über 10.000,00 Euro)

5.1.3 Welche Bedeutung hat eine UID-Nr.? Wofür steht UID?

UID steht für Umsatzsteueridentifikationsnummer. Eine UID-Nr. ist die Voraussetzung, um sich im EU-Binnenmarkt als Lieferant oder Erwerber zu beteiligen. Sie wird von der Finanzverwaltung vergeben und besteht aus: AT = Länderkennzahl für Österreich U = Umsatzsteuerzeichen 8-stellige Zahl

5.1.4 Welche Möglichkeiten der elektronischen Rechnungslegung kennen Sie?

- E-Mail
- E-Mail Anhang
- Web-Download
- Pdf- oder Textdatei
- Eingescannte Papierrechnung
- Fax-Rechnung

Wie erfolgt die Rechnungslegung in Ihrem Lehrbetrieb?

.....

5.1.5 Wie hoch ist in Österreich die Umsatzsteuer?

10 %: begünstigter Steuersatz, z. B. für Nahrungsmittel.

13 %: 2. begünstigter Steuersatz, ab 2016 z. B. für Filmvorführungen.

20 %: Normalsteuersatz, z. B. für Bekleidung.

5.1.6 Was unterliegt der Umsatzsteuer?

- Lieferungen und sonstigen Leistungen, die ein Unternehmer im Inland gegen Entgelt im Rahmen seines Unternehmens ausführt,
- der Eigenverbrauch,
- die Einfuhr von Waren in das Inland und
- der innergemeinschaftliche Erwerb (Erwerbsteuer).

5.1.7 Welche zwei Steuersysteme unterscheidet man beim grenzüberschreitenden Verkehr innerhalb der EU?

- **Ursprungslandprinzip:**

Der Lieferant versteuert die Lieferung mit der USt seines Landes (=Ursprungsland).

- **Bestimmungslandprinzip:**

Der Lieferant liefert steuerfrei, der Abnehmer (=Unternehmer) versteuert den Erwerb, d. h. er berechnet Erwerbssteuer, die im gleichen Monat wieder als Vorsteuer abgezogen werden kann.

5.1.8 Wie viele Mitgliedsstaaten umfasst derzeit die EU (Europäische Union) und wie viele davon haben den Euro als gemeinsame Währung?

27 Mitgliedsstaaten, 19 Mitgliedsstaaten haben den Euro als gemeinsame Währung

5.2 Zahlungsverzug und Schritte im Mahnwesen

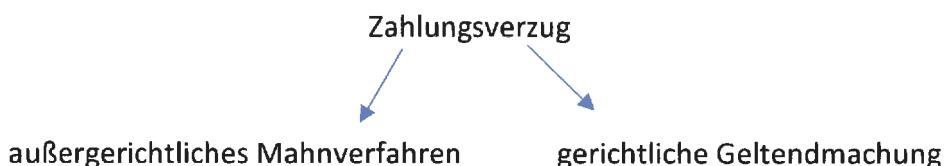
5.2.1 Welche Maßnahmen sollten ergriffen werden, wenn Rechnungen nicht fristgerecht bezahlt werden können?

Sollte eine Rechnung vorübergehend nicht fristgerecht bezahlt werden können, so sollte man beim Lieferanten rechtzeitig u eine Stundung (Zahlungsaufschub) ansuchen. In diesem Schreiben bittet man unter Angabe von Gründen um einen Aufschub der Zahlung (ohne Verrechnung von Verzugszinsen) – hier sollte man auch gleich einen neuen Zahlungstermin vorschlagen den man einhalten kann.

5.2.2 Ab wann liegt Zahlungsverzug vor?

- **Unternehmen** müssen ihre Zahlung so planen, dass sie am Tag der vereinbarten Fälligkeit bereits auf dem Konto des Lieferanten eingeht. Einen Tag nach der Fälligkeit befindet man sich bereits im Zahlungsverzug. Wurde kein konkreter Termin vereinbart, muss eine Nachfrist gesetzt werden.
- **Privatpersonen** müssen die Zahlung erste am Tag der Fälligkeit veranlassen. Erst nachdem der Verkäufer eine Nachfrist mit einem konkreten, neuen Termin gesetzt hat, befindet man sich im Zahlungsverzug.

5.2.3 Welche Möglichkeiten hat ein Unternehmer, wenn ein Kunde/eine Kundin nicht bezahlt? Erläutern Sie das außergerichtliche Mahnverfahren!



In Österreich ist es üblich, dass nach einem Erinnerungsschreiben noch **zwei weitere Mahnungen** gesendet werden, bis zusätzliche Schritte der Eintreibung des ausstehenden Betrages erfolgen. Jedoch ist das Versenden von **Mahnungen gesetzlich** – außer bei Versicherungsprämien - **nicht verpflichtend**!

Erinnerungsschreiben:

Da es vorkommen kann, dass die Begleichung einer Rechnung vergessen wird, wird im Erinnerungsschreiben höflich an die fällige Rechnung erinnert. Es werden üblicherweise keine Kosten verrechnet bzw. wird keine Frist gesetzt. Da das Versenden von Mahnungen Kosten verursacht, reicht bei langjährigen oder guten Geschäftspartnern bei Überschreiten des Zahlungstermins oft ein kurzer Telefonanruf.

1. Mahnung:

Man verweist auf das erste Erinnerungsschreiben sowie die ausgebliebene Zahlung und setzt eine Zahlungsfrist.

2. Mahnung:

Nach dem Verweis auf die vorangegangenen Mahnschreiben wird eine letzte Zahlungsfrist gesetzt. Für den Fall der Nichtzahlung werden weitere Schritte angedroht (Rechtsanwalt, Inkassobüro etc.) Häufig werden bei der dritten Mahnung Verzugszinsen und Mahnspesen verrechnet.

Post- bzw. Inkassoauftrag:

Die Post kann gegen Entgelt beauftragt werden, den Geldbetrag beim Schuldner zu kassieren. Es besteht ebenso die Möglichkeit, ein Inkassobüro mit der Eintreibung der Forderung zu beauftragen. Die Kosten hierfür können dem Schuldner zusätzlich in Rechnung gestellt werden.

Rechtsanwalt:

Wenn selbst durch einen Post- bzw. Inkassoauftrag kein Geld eingeholt werden kann, bleibt oft nur die letztmalige Aufforderung zur Zahlung und Androhung der Einschaltung einer Anwaltskanzlei, welche die Forderung gerichtlich geltend macht.

Erläutern Sie das außergerichtliche Mahnverfahren Ihres Lehrbetriebes! Welche Schritte setzt Ihr Lehrbetrieb zur Eintreibung von offenen Kundenforderungen?

5.2.4 Wie läuft eine gerichtliche Geltendmachung von Forderungen ab?

Wenn im außergerichtlichen Mahnverfahren die Androhung einer gerichtlichen Betreibung der Geldforderung den Schuldner nicht zur Zahlung bewegen kann, kann vor Gericht gezogen werden. Ab einem Forderungsbetrag (auch Streitwert genannt) von € 5.000,00 besteht Anwaltpflicht.

Zur gerichtlichen Geltendmachung (Eintreibung von Forderungen gibt es zwei Möglichkeiten:

- **Mahnverfahren (bis € 75.000,00)**
- **Klage (Forderungen über € 75.000,00)**

Mahnverfahren (bis € 75.000,00):

Wird ein Betrag von € 75.000,00 eingeklagt und geht der Kläger davon aus, dass sich der Schuldner gegen den Anspruch nicht wehren wird und daher kein kompliziertes Gerichtsverfahren notwendig ist, gibt es dafür am örtlich zuständigen Gericht ein vereinfachtes Verfahren, da sogenannte Mahnverfahren. Statt einer aufwändigen Klageschrift ist hierfür nur ein vorgegebenes Formular auszufüllen.

Nach Einbringen der Mahnklage erlässt das Gericht einen **bedingten Zahlungsbefehl**, ohne zu prüfen, ob die Forderung tatsächlich gerechtfertigt ist.

- **Dieser Zahlungsbefehl wird rechtskräftig, wenn der Schuldner nicht binnen vier Wochen nach Zustellung des Zahlungsbefehls Einspruch erhebt.** Ein rechtskräftiger Zahlungsbefehl ermöglicht den Gläubigern ein weiteres Vorgehen mittels einer Zwangsvollstreckung (Pfändung).

- Wird **Einspruch** erhoben, setzt der Richter einen **Verhandlungstermin** fest. Bei diesem werden Beweise vorgebracht. Der Richter entscheidet nach einer oder mehreren Verhandlungen durch ein Urteil, ob bzw. wie viel gezahlt werden muss.

Klage (Forderungen über € 75.000,00):

Bei Beträgen über € 75.000,00 muss beim zuständigen Landesgericht Klage auf Zahlung einbracht werden. Beide Parteien können bei diesem Gerichtsverfahren ihre Sicht der Dinge vorbringen. Der Richter entscheidet anschließend durch ein Urteil.

Zahlt der Schuldner trotz rechtskräftigem Zahlungsbefehl bzw. Urteil nicht, erfolgt die **Zwangsvollstreckung (Pfändung)**. Das bedeutet, dass der Gläubiger Vermögen oder Gegenstände des privaten Schuldners bzw. der Schuldnerfirma pfänden lassen darf, bis die Schuld getilgt (abbezahlt) ist. Durchgeführt wird die Pfändung vom **Gerichtsvollzieher (Exekutor)**, der auf die betreffenden Gegenstände eine Pfändungsmarke („Kuckuck“) anbringt. Bei privaten Schuldern kann auch das Gehalt bzw. der Lohn bis zu einem Existenzminimum gepfändet werden.

Welche Gegenstände sind im Zuge eines gerichtlichen Zahlungsbefehls pfändbar? Was bedeutet Lohn- bzw. Gehaltspfändung?

.....

.....

.....

5.2.5 In welcher Höhe darf ein Unternehmen Verzugszinsen und Mahnspesen verlangen?

Als Unternehmer ist man ab dem auf die Fälligkeit folgenden Tag berechtigt, Verzugszinsen zu verlangen. Sind keine vertraglichen Verzugszinsen vereinbart, können die gesetzlichen Verzugszinssätze geltend gemacht werden.

B2C (Verbrauchergeschäfte): 4 %

B2B (Geschäfte zwischen Unternehmern): 9,2 % Aufschlag auf den Basiszinssatz
(Basiszinssatz: derzeit -0,62 %)

Für die Höhe der Mahnspesen gibt es keine gesetzlichen Vorgaben, jedoch gibt es einige Voraussetzungen, die gegeben sein müssen:

- **Verhältnismäßigkeit:** Dies bedeutet, dass z. B. für eine Rechnung, die € 200,00 beträgt, keine Mahnspesen in Höhe von € 50,00 verlangt werden dürfen,

sondern nur solche, die in Bezug auf den ursprünglichen Rechnungsbetrag in einem vernünftigen Verhältnis stehen.

- **Notwendigkeit:** Mahnspesen darf man z. B. verlangen, wenn jemand in der Buchhaltung eigens dafür Arbeitszeit investieren musste, wenn Post- und/oder Einschreibgebühren fällig geworden sind usw. Ist das nicht der Fall, muss auf Verlangen des Schuldners ein Nachweis für den entstandenen Schaden erbracht werden. In Österreich gibt es außerdem bei Unternehmerge schäften die Möglichkeit (sofern vertraglich nicht anders geregelt), einen Pauschalbetrag in der Höhe von € 40,00 für den Mahnaufwand zu verrechnen.

Wie erfolgt die Verrechnung von Mahnspesen und Verzugszinsen in Ihrem Lehrbetrieb! Erläutern Sie diesen Vorgang!

5.2.6 Was versteht man unter Liquidation eines Unternehmens?

Liquidation ist die Auflösung eines Unternehmens.

5.2.7 Welche Gerichte sind für Insolvenzverfahren zuständig?

Für Unternehmen: Handelsgericht - in Wien ein eigenes Handelsgericht; in den übrigen Bundesländern ist das Landesgericht gleichzeitig Handelsgericht.

Für Privatpersonen: Bezirksgericht.

5.2.8 Nennen Sie die 2 Arten der Insolvenzverfahren für Unternehmen?

Sanierungsverfahren und Konkursverfahren

Was ist der Unterschied zwischen einem Sanierungsverfahren und einem Konkursverfahren:

5.3 Ermittlung einfacher Kennzahlen

5.3.1 Was versteht man unter Kennzahlen?

Kennzahlen sind eine Zusammenfassung von quantitativen, d.h. in Zahlen ausdrückbaren Informationen für den innerbetrieblichen (betriebs-individuelle Kennzahlen) und zwischenbetrieblichen (Branchen-Kennzahlen) Vergleich (etwa Betriebsvergleich, Benchmarking).

5.3.1 Wesentlichen Kennzahlen für ein Unternehmen sind:

Rohgewinn	Differenz zwischen Warenerlösen und Wareneinsatz
Rohaufschlag	Gibt den Rohgewinn in % des Wareneinsatzes an
Rohabschlag = Handelsspanne	Gibt den Rohgewinn in % der Warenerlöse an
Eigenkapitalquote	Gibt an wieviel % des Gesamtkapitals mit Eigenkapital finanziert wird
Fremdkapitalanteil = Verschuldungsgrad	Gibt an zu wieviel % des Gesamtkapitals mit Fremdkapital finanziert wird
Eigenkapitalrentabilität	Gibt an, wie sich das Eigenkapital durch den Gewinn verzinst
Umsatzrentabilität	Gibt an wieviel % vom Umsatz als Gewinn im Unternehmen bleibt
Cash Flow	Gibt an, wieviel von den Einnahmen nach Abzug der Ausgaben übrig bleibt
Geldeingangsdauer	Gibt an, wie lange es im Schnitt dauert, bis die Kunden bezahlen (Vergleich mit dem üblichen Zahlungsziel)

Welche Kennzahlen werden in Ihrem Lehrbetrieb erhoben?

.....

.....

5.3.2 Wer hat Interesse an den Kennzahlen eines Unternehmens?

- Eigentümer
- Kreditgeber
- Investoren
- Lieferanten
- Mitarbeiter
- Öffentlichkeit

5.4 Statistik

5.4.1 Was ist eine Statistik?

Eine Statistik ist ein Instrument, mit Hilfe dessen Zahlen oder Bewertungen vergleichend dargestellt wird, es werden z. B. Zahlen aus der Buchhaltung oder Kostenrechnung für bestimmte Zeiträume dargestellt und verglichen.

5.4.2 Welche Statistiken kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?

.....
.....

5.4.3 In welcher Form kann eine Statistik erstellt bzw. dargestellt werden? Welche Programme sind dabei hilfreich?

.....
.....
.....

Inhaltsverzeichnis

1	Bereich Office-Management	1
1.1	Aufgaben im Rahmen der Termin- und/oder Dienstreiseorganisation.....	1
1.1.1	Beschreiben Sie die Tätigkeiten eines konkreten Tages und geben Sie dabei die benötigte Zeit für diese Tätigkeiten möglichst genau an!.....	1
1.1.2	Welche Möglichkeiten kennen Sie, um Ihr Zeitmanagement zu optimieren?.....	1
1.1.3	Zu Ihren Aufgaben zählen, Termine zu planen. Welche Möglichkeiten stehen zur Verfügung?.....	1
1.1.4	Eine Aufgabe, die sich nach der Terminplanung anschließt, ist die Terminverwaltung. Welche Möglichkeiten bieten sich an?.....	1
1.1.5	Wie können Termine, die immer wiederkehren, angelegt werden?	1
1.1.6	Eine Dienstreise ist zu organisieren: Welche Informationen benötigen Sie dafür? Welche Arbeitsschritte sind für eine ordnungsgemäße Organisation notwendig?	1
1.1.7	Welche kfm. Tätigkeiten sind nach erfolgter Dienstreise zu erledigen?	1
1.1.8	Wer ist in Ihrem Betrieb für die Organisation von Dienstreisen zuständig?	1
1.2	Aufgaben im Rahmen der Veranstaltungsorganisation.....	2
1.2.1	Welche Arten von Veranstaltungen kennen Sie?.....	2
1.2.2	Welche Aufgaben sind bei der Planung von Veranstaltungen zu erledigen?.....	2
1.2.3	Überlegen Sie, wer in Ihrem Lehrbetrieb für die Planung einer Veranstaltung zuständig ist! ..	2
1.2.4	Welche quantitativen und qualitativen Ziele können bei der Planung von Veranstaltungen verfolgt werden?.....	3
1.2.5	Welche Aufgaben sind bei der Planung eines „Tag der offenen Tür“ zu erledigen?.....	3
1.2.6	Für eine Veranstaltung soll ein/e externe/r Referent/in gebucht werden! Beschreiben Sie den Recherchevorgang:	3
1.2.7	Welche Überlegungen stellen Sie an, wenn Sie einen Veranstaltungstermin festlegen?.....	3
1.2.8	Welche Überlegungen sind bei der Wahl von Veranstaltungsort und Veranstaltungsraum zu berücksichtigen?.....	4
1.2.9	Ihr Vorgesetzter ersucht Sie um einen Entwurf für das Veranstaltungsprogramm. Welche Punkte müssen enthalten sein?.....	4
1.2.10	Die Nachbereitung einer Veranstaltung ist ein wichtiger Teil Ihrer Planung. Beschreiben Sie Ihre Überlegungen?	4
1.3	Präsentationen	4
1.3.1	Welche Präsentationstechniken kennen Sie?	4
1.3.2	Beschreiben Sie Merkmale einer guten Präsentation?	4
1.3.3	Welche Medien werden bei Präsentationen häufig eingesetzt?	4
1.3.4	Welche Vorteile bietet der Einsatz eines Flipcharts?	4
2	Bereich Beschaffung	5
2.1	Anfrage	5

2.1.1	Wer ist in Ihrem Lehrbetrieb für die Beschaffung von Waren zuständig?	5
2.1.2	Nennen Sie Vor- und Nachteile einer zentralen Beschaffung!	5
2.1.3	Nennen Sie Vor- und Nachteile einer dezentralen Beschaffung!	5
2.1.4	Welchen Zweck hat eine Anfrage?	6
2.1.5	Nach welchen Kriterien können Angebote verglichen werden?	6
2.2	Bestellung	7
2.2.1	Was ist eine Bestellung?	7
2.2.2	Kann eine Bestellung widerrufen werden? Begründen Sie entsprechend:.....	7
2.2.3	Was enthält eine Bestellung?	7
2.2.4	Beschreiben Sie einen Bestellvorgang in Ihrem Lehrbetrieb?.....	7
2.3	Rechnungskontrolle	7
2.3.1	Was muss bei der Rechnungskontrolle überprüft werden?.....	7
2.3.2	Besteht eine Rechnungsprüfungs pflicht für Unternehmen?	8
2.3.3	Sie stellen fest, dass ein gesetzlicher Mindestbestandteil auf der Rechnung fehlt? Welche Konsequenz entsteht dadurch für das Unternehmen? Wie gehen Sie vor?	8
2.4	Maßnahmen bei mangelhafter Lieferung/Leistung.....	8
2.4.1	Welche Unregelmäßigkeiten sind bei einer Lieferung bzw. bei der Erfüllung des Kaufvertrages durch den Verkäufer möglich!.....	8
2.4.2	Welche Mängel sind bei Warenlieferungen möglich?.....	9
2.4.3	Wann sind Mängel zu reklamieren?	9
2.4.4	Wie können Mängel reklamiert werden?	9
2.4.5	Wie heißt das Schriftstück?	9
2.4.6	Was muss eine Mängelrüge enthalten?	9
2.5	Lieferverzug	10
2.5.1	Was versteht man unter Lieferverzug? Wann liegt Lieferverzug vor?	10
2.5.2	Welche Inhalte soll eine Lieferurgenz enthalten?	10
3	Bereich Betriebliches Leistungsangebot.....	10
3.1	Kalkulation	10
3.1.1	Was versteht man unter einer Kalkulation?	10
3.1.2	Welche Arten von Kalkulationen kennen Sie?.....	10
3.1.3	Welchen Zweck hat eine Bezugskalkulation?	11
3.1.4	Wie wird der Bezugspreis (Einstandspreis) ermittelt?	11
3.2	Ordnungsgemäße Vertragserfüllung	11
3.2.1	Wann ist eine schriftliche Auftragsbestätigung notwendig bzw. sinnvoll?	11
3.2.2	Wer stellt eine Auftragsbestätigung aus?.....	11
3.2.3	Welche Inhalte enthält eine Auftragsbestätigung?	11

3.2.4	Welche Maßnahmen ergreifen Sie, wenn die Auftragsbestätigung von der Bestellung abweicht?.....	12
3.2.5	Was ist ein Lieferschein?	12
3.2.6	Wann wird ein Lieferschein benötigt? Ist die Ausstellung von Lieferscheinen verpflichtend? 12	
3.3	Reklamationen gemäß rechtlicher Vorgaben	12
3.3.1	Ein Teil der Lieferung über das bestellte Büromaterial stimmt mit der Bestellung nicht überein. Es wurde falsche Ware geliefert. Wie gehen sie vor?	12
3.3.2	Erklären Sie den Unterschied zwischen Gewährleistung und Garantie:	12
3.3.3	Was bedeutet Produkthaftpflicht?	13
3.3.4	Welche Ansprüche kann der Käufer nach rechtzeitiger und sachgemäßer Mangelfeststellung stellen?.....	13
4	Bereich Marketing	14
4.1	Erklären Sie den Begriff „Marketing“:	14
4.2	Was versteht man unter Beschaffungsmarketing?	14
4.3	Was versteht man unter Absatzmarketing?.....	14
4.4	Was ist eine Zielgruppe?.....	15
4.5	Welche Möglichkeiten hat ein Unternehmen, um den Markt zu erforschen?	15
4.6	Was versteht man unter Werbung?	15
4.7	Welche Bedeutung hat Werbung für den Kunden/Verbraucher?.....	15
4.8	Welche Bedeutung hat Werbung für den Anbieter?.....	15
4.9	Welche Werbemittel kennen Sie?	15
4.10	Welche Fragen müssen in einem Werbekonzept beantwortet werden?	16
4.11	Welche Werbeziele kennen Sie?	16
4.12	Erklären Sie den Begriff "Public Relations"!	17
4.13	Was versteht man unter „Sponsoring“?.....	17
4.14	Unterscheiden Sie zwischen Flyer und Folder!.....	17
4.15	Was ist ein Slogan?	18
4.16	Welches Gesetz gibt Richtlinien für ordnungsgemäße Werbung vor?.....	18
4.17	Was versteht man unter „Corporate Identity“?	18
4.18	Welche Ziele verfolgt das CI und womit können diese erfüllt werden?.....	19
5	Bereich Betriebliches Rechnungswesen	20
5.1	Zahlung	20
5.1.1	Was ist eine Rechnung?.....	20
5.1.2	Welche „gesetzlichen Mindestbestandteile“ hat eine Rechnung an einen Wiederverkäufer zu enthalten?.....	20
5.1.3	Welche Bedeutung hat eine UID-Nr.? Wofür steht UID?	20

5.1.4	Welche Möglichkeiten der elektronischen Rechnungslegung kennen Sie?	20
5.1.5	Wie hoch ist in Österreich die Umsatzsteuer?	21
5.1.6	Was unterliegt der Umsatzsteuer?	21
5.1.7	Welche zwei Steuersysteme unterscheidet man beim grenzüberschreitenden Verkehr innerhalb der EU?	21
5.1.8	Wie viele Mitgliedsstaaten umfasst derzeit die EU (Europäische Union) und wie viele davon haben den Euro als gemeinsame Währung?	21
5.2	Zahlungsverzug und Schritte im Mahnwesen.....	21
5.2.1	Welche Maßnahmen sollten ergriffen werden, wenn Rechnungen nicht fristgerecht bezahlt werden können?	21
5.2.2	Ab wann liegt Zahlungsverzug vor?	22
5.2.3	Welche Möglichkeiten hat ein Unternehmer, wenn ein Kunde/eine Kundin nicht bezahlt? Erläutern Sie das außergerichtliche Mahnverfahren!	22
5.2.4	Wie läuft eine gerichtliche Geltendmachung von Forderungen ab?.....	23
5.2.5	In welcher Höhe darf ein Unternehmen Verzugszinsen und Mahnspesen verlangen?	24
5.2.6	Was versteht man unter Liquidation eines Unternehmens?	25
5.2.7	Welche Gerichte sind für Insolvenzverfahren zuständig?	25
5.2.8	Nennen Sie die 2 Arten der Insolvenzverfahren für Unternehmen?.....	25
5.3	Ermittlung einfacher Kennzahlen	26
5.3.1	Was versteht man unter Kennzahlen?	26
5.3.1	Wesentlichen Kennzahlen für ein Unternehmen sind:.....	26
5.3.2	Wer hat Interesse an den Kennzahlen eines Unternehmens?	26
5.4	Statistik	27
5.4.1	Was ist eine Statistik?	27
5.4.2	Welche Statistiken kennen Sie aus Ihrem Lehrbetrieb?.....	27
5.4.3	In welcher Form kann eine Statistik erstellt bzw. dargestellt werden? Welche Programme sind dabei hilfreich?.....	27