

**Ihr Weg zum Erfolg!**

**Bürokaufmann/-frau**

**Gegenstand:  
Fachgespräch**

**Lehrabschlussprüfung 2022**

# 1 Gespräch mit Lieferanten

## 1.1 Bestellung und Lieferung

### 1.1.1 Was enthält eine Bestellung

- Hinweis auf das Angebot
- Bestellung
  - genaue Beschreibung der Ware
  - Art
  - Qualität
  - Preis
  - Bestell- bzw. Art.-Nr.
  - ...
- Liefertermin
  - Lieferart
  - Zustellwünsche
  - Verpackung
  - ...
- Liefer- und Zahlungsbedingungen
- ev. Bitte um Auftragsbestätigung

**Schildern Sie wie die Bestellungen in Ihrem Lehrbetrieb erfolgen (mündlich, schriftlich, ...) und welche Bestellungen Sie bereits selbstständig durchführen dürfen.**

.....

.....

### 1.1.2 Nennen Sie die möglichen Formen einer Bestellung!

- **mündlich (telefonisch):** vor allem üblich, wenn Wiederholungsaufträge erteilt werden und über Qualität, Preis, Liefer- und Zahlungsbedingungen kein Zweifel herrscht. Mitgeteilt wird dann nur die gewünschte Menge.
- **schriftlich per Brief (Fax) oder per E-Mail:** dabei ergeben sich Rationalisierungsmöglichkeiten durch Bestellscheine oder durch Auftragsbestätigungen direkt in die E-Mail mit der Bestellung (Schaltfläche „Antworten“). Der Besteller erhält damit auch nochmals den Text seiner Bestellung („ursprüngliche Nachricht“).
- **elektronisch durch Navigation in einem Webformular (Onlineshopping):** die Software erstellt dann automatisch die Auftragsbestätigung und sendet sie per E-Mail zu.

**Erklären Sie in welchen Fällen in Ihrem Lehrbetrieb die einzelnen Formen der Bestellung einer Rolle spielen.**

.....  
.....

### **1.1.3 Wie kann man die Menge bzw. den Preis im Kaufvertrag angeben?**

Menge:

- genaue Mengenangabe
- Zirka-Verträge
- Kauf in Bausch und bogen

Preis:

- inkl. USt/exkl. USt
- einschl. Verpackung/ausschl. Verpackung
- einschl. Transport/ausschl. Transport
- Zielpreis/Kassapreis

**Schildern Sie die Angabe von Menge und Preis bei den Bestellungen in Ihrem Lehrbetrieb.**

.....  
.....

### **1.1.4 Erklären Sie den Inhalt einer Auftragsbestätigung!**

- Dank für den Erhalt der Bestellung,
- Bestätigungserklärung („wir bestätigen Ihre Bestellung vom ...“),
- Wiederholung der Auftragsbedingungen (Warenbezeichnung, Menge, Preis,
- Liefertermin und Transportart),
- Erfüllungsversprechen („wir garantieren Ihnen pünktliche Lieferung bis ...“)
- ev. Liefer- und Zahlungsbedingungen
- ev. Hinweis auf AGB
- ...

**Schildern Sie in welchen Fällen Ihr Lehrbetrieb eine Auftragsbestätigung für die Bestellungen fordert bzw. wann eine Auftragsbestätigung erforderlich ist.**

.....

.....

**1.1.5 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 fest, so ist sofort (in schriftlicher Form) zu widersprechen. Schweigen gilt als Annahme der Auftragsbestätigung!

**Schildern Sie in diesem Zusammenhang ein Beispiel aus Ihrem Lehrbetrieb.**

.....

.....

**1.1.6 Schildern Sie ein Einkaufsgespräch!**

**Wählen Sie ein Produkt Ihres Lehrbetriebes aus, das Sie bereits eingekauft haben und schildern Sie den Ablauf des Einkaufsgesprächs.**

.....

.....

**1.1.7 Nennen Sie die wichtigsten Lieferbedingungen und erklären Sie ihre Bedeutung!**

Lieferbedingungen legen die Einzelheiten der Lieferung fest. Die Lieferbedingungen sind häufig in en sog. „Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)“ zusammengefasst. Die AGB werden Teil des Kaufvertrages.

Lieferbedingungen sind ua. Abmachungen

- über den Liefertermin,
- über die Verpackung,
- über die Aufmachung,
- über den Erfüllungsort,
- über Transportart,

- über Transport- bzw. Verpackungskosten,
- ...

**Erklären Sie die AGB bzw. die Lieferbedingungen Ihres Lehrbetriebes, die im Einkauf eine wichtige Rolle spielen.**

.....

.....

**1.1.8 Erklären Sie den Begriff Incoterms! Welche Bedeutung haben die Incoterms im Einkauf?**

Durch die Incoterms (= International Commercial Terms) werden die grundsätzlichen Verkäufer- und Käuferverpflichtungen festgelegt. Damit sie rechtliche Wirkung haben, müssen sie im Kaufvertrag gesondert vereinbart werden.

Sie regeln folgende Vorgänge:

- die Zahlung des vertragsmäßigen Kaufpreises,
- den Ort und Zeitpunkt des Übergangs der Gefahr der Beschädigung oder des Verlustes der Ware vom Verkäufer auf den Käufer,
- den Lieferort und den Transport,
- den Kostenübergang bzw. die Kostenteilung,
- die Besorgung des Beförderungs- und des Versicherungsvertrages,
- die Beschaffung der mit der Aus-, Ein- und Durchfuhr der Ware erforderlichen Dokumente, die Erledigung der notwendigen Formalitäten und die Zuteilung der dadurch entstehenden Kosten.

**Nennen und erklären Sie die wichtigsten Incoterms, welche in Ihrem Lehrbetrieb bei der Bestellung eine bedeutende Rolle spielen.**

.....

.....

**1.1.9 Was versteht man unter Lieferverzug?**

Ein Lieferverzug liegt vor, wenn der Verkäufer nicht zur vereinbarten Zeit am vereinbarten Ort die Ware übergibt.

**Schildern Sie Beispiele für einen Lieferverzug aus Ihrem Lehrbetrieb.**

.....

.....

### 1.1.10 Wann tritt Lieferverzug ein?

- **bei einem gewöhnlichen Zeitgeschäft:** bei einem Termin- oder Zeitgeschäft muss eine angemessene Nachfrist gesetzt werden – erst wenn diese wieder verstreicht, tritt Lieferverzug ein und es können rechtliche Schritte gesetzt werden,
- **bei einem Fixgeschäft:** bei Lieferverzögerungen muss vor Einleitung rechtlicher Schritte keine Nachfrist gesetzt werden - man kann z. B. sofort vom Kaufvertrag zurücktreten.

**Wie gehen Sie in Ihrem Lehrbetrieb bei Lieferverzug vor bzw. welche Rechtsfolgen sind in Ihrem Lehrbetrieb üblich?**

.....  
.....

### 1.1.11 Bekanntgabe des Liefertermines!

**Betriebliche Situation:** Bei der letzten Bestellung von Büromaterial wurde prompte Lieferung vereinbart. Jetzt geht das Kopierpapier zu Ende. Schildern Sie das Gespräch, welches Sie mit dem Lieferanten bezüglich Liefertermin führen werden.

.....  
.....

### 1.1.12 Schildern Sie ein Gespräch zum Lieferverzug!

**Wählen Sie ein Produkt Ihres Lehrbetriebes aus, welches bestellt und noch nicht geliefert wurde. Vor der schriftlichen Mängelrüge führen Sie ein Gespräch mit dem Lieferanten. Schildern Sie dieses Gespräch.**

.....  
.....

## 1.2 Reklamationen

### 1.2.1 Schildern Sie Fälle von Reklamationen, in denen Sie ein Gespräch mit dem Lieferanten zur Klärung geführt haben. Wie wurden diese Fälle gelöst?

.....

.....

### 1.2.2 Fehlerhafte Rechnung des österreichischen Lieferanten!

**Betriebliche Situation:** Sie erhalten eine Rechnung von einem inländischen Lieferanten über € 45.000,00 brutto. Beim genauen Hinsehen erkennen Sie, dass sowohl die UID-Nummer Ihres Lieferanten, als auch die UID-Nummer Ihres Lehrbetriebes fehlen. Wie gehen Sie weiter vor?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort ua. Bereiche wie z. B. die Bedeutung der UID-Nummer im Inlandsverkehr und die weitere Vorgehensweise beim Fehlen der UID-Nummer.

### 1.2.3 Fehlerhafte Rechnung des ausländischen Lieferanten!

**Betriebliche Situation:** Sie erhalten eine Rechnung von einem deutschen Lieferanten. Beim genauen Hinsehen erkennen Sie, dass sowohl die UID-Nummer Ihres Lieferanten, als auch Ihre UID-Nummer fehlen. Außerdem wurden auf der Rechnung 20 % USt verrechnet. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Antwort ua. Bereiche wie z. B. der Bedeutung der UID-Nummer im innergemeinschaftlichen Verkehr, die USt-Regelung bei ig. Erwerb und die weitere Vorgehensweise beim Fehlen der UID-Nummer.

#### 1.2.4 Fehlerhafte Lieferung!

**Betriebliche Situation:** Sie erhalten die Lieferung des bestellten Kopierpapiers. Statt der bestellten 20 Kartons wurden jedoch nur 15 Kartons geliefert. Wie gehen Sie weiter vor?

.....  
.....

#### 1.2.5 Fehlerhafte Rechnung!

**Betriebliche Situation:** Sie erhalten die Lieferung des bestellten Kopierpapiers. Statt der bestellten und gelieferten 30 Kartons wurden jedoch nur 20 Kartons fakturiert. Außerdem wurde eine Lieferpauschale von € 15,00 verrechnet, obwohl auf dem Lieferschein eine Lieferung „frei Haus“ vermerkt ist. Wie gehen Sie vor?

.....  
.....

#### 1.2.6 Fehlerhaft Lieferung!

**Betriebliche Situation:** Sie haben 10 T-Shirts in der Größe M und 15 T-Shirts der Größe L bestellt. Bei der Lieferung stellen Sie fest, dass 10 T-Shirts der Größe L und 15 T-Shirts der Größe M geliefert wurden. Wie gehen Sie vor?

.....  
.....

#### 1.2.7 Fehlerhafte Lieferung!

**Betriebliche Situation:** Die benötigten und bestellten Schrauben für die Produktion hätten lt. Bestellung mit fixem Liefertermin heute geliefert werden. Sie werden übermorgen in der Produktion benötigt, es droht sonst ein Produktionsstopp. Wie gehen Sie vor?

.....  
.....



### 1.2.8 Fehlerhafte Rechnung!

**Betriebliche Situation:** Sie erhalten die Rechnung für das bestellte und gelieferte Werbematerial. Bei der Rechnung stellen Sie fest, dass der versprochene Sonderrabatt nicht gewährt wurde. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

### 1.2.9 Fehlerhafte Lieferung!

**Betriebliche Situation:** Bei der Lieferung der bestellten Weihnachtsdekoration stellen Sie fest, dass 1 Karton mit Kugeln aufgerissen ist und 3 Kugeln daher zerbrochen sind. Da es bereits öfters vorgekommen ist, dass der Lieferant eine mangelhafte Verpackung verwendet hat, ist Ihr Vorgesetzter sehr verärgert. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

### 1.2.10 Fehlerhafte Rechnung!

**Betriebliche Situation:** Bei der Bestellung der Weihnachtsdekoration wurde ein Lieferung „frei Haus“ vereinbart und in der Auftragsbestätigung des Lieferanten aus bestätigt. Bei der Rechnungskontrolle stellen Sie fest, dass der Lieferant jedoch € 15,00 Transportpauschale verrechnet hat. Wie gehen Sie vor?

.....

.....

## 2 Gespräch mit Kunden

### 2.1 Anfrage und Angebot

#### 2.1.1 Erscheinungsbild!

**Betriebliche Situation:** Sie sollen ab nächsten Monat in die Verkaufsabteilung wechseln und haben bereits ein erstes Gespräch mit der Abteilungsleiterin geführt. Dabei hat sie besonders betont, dass immer wieder Kundengespräche zu führen sind und sie besonders auf das Erscheinungsbild der Mitarbeiter im Betrieb Wert legt.

**Schildern Sie die Wichtigkeit des äußeren Erscheinungsbildes eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin! Welche Rolle spielt dies in Ihrem Lehrbetrieb?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. Mitarbeiter/-innen als „Visitenkarte“ des Unternehmens, äußeres Erscheinungsbild (z. B. Kleidung), Auftreten und verbales Ausdrucksvermögen (z. B. Wahl des richtigen Sprachniveaus), etc.

#### 2.1.2 Kundenberatung!

**Betriebliche Situation:** Sie sollen ab nächsten Monat in die Verkaufsabteilung wechseln und Kunden beraten. Vom Abteilungsleiter möchten Sie wissen, welche Voraussetzungen bzw. Qualifikationen Sie mitbringen sollten.

**Schildern Sie die Voraussetzungen für eine fachgerechte Kundenberatung! Welche Rolle spielt dies in Ihrem Lehrbetrieb?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. wichtiges fachliches Wissen für eine fachgerechte Kundenberatung, Beratungs- und Verkaufstechniken, Anforderungen an das persönliche Erscheinungsbild, etc.

#### 2.1.3 Angebotspalette/Produktpalette!

**Schildern Sie die Angebotspalette Ihres Lehrbetriebes! Welche Produkte verkauft Ihr Lehrbetrieb? Erläutern Sie die Breite und Tiefe des Sortimentes!**

.....

.....

#### 2.1.4 Kundensegment!

**Beschreiben Sie das Kundensegment Ihres Lehrbetriebes? Wer sind Ihre Kunden (Private, Unternehmen, Institutionen, ...)? Wie wird verkauft (direkt/indirekt, telefonisch/persönlicher Kundenkontakt, ...)? Welche Marktstellung nimmt Ihr Lehrbetrieb ein? Welche sind die wichtigsten Absatzmärkte? Wer sind Ihre Mitbewerber?**

.....  
.....

#### 2.1.5 Informationsmaterial für Kunden!

**Beschreiben Sie die Informationsmaterialien Ihres Lehrbetriebes, die Sie Ihren Kunden/-innen zur Verfügung stellen.**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. Funktionen von Informationsmaterialien, verschiedene Arten, Gestaltungsmöglichkeiten, welche betrieblichen Informationsmaterialien gibt es, ...

#### 2.1.6 Unternehmensorganisation!

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Kunden möchte Ihrem Lehrbetrieb einen Besuch abstatten und sich über den Betrieb und die Produkte des Unternehmen informieren. Dabei soll Sie der neue Lehrling unterstützen. Daher geben Sie ihm vorab einen Überblick über den Aufbau des Lehrbetriebes, die Aufgaben der Abteilungen sowie den Ablauf der Fertigung (anhand eines konkreten Produktes).

**Welche Informationen werden Sie dem neuen Lehrling geben?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. Bereiche wie z. B. die Aufbau- und Ablauforganisation des Lehrbetriebes, die wesentlichen Aufgaben der unterschiedlichen Betriebsbereiche, die wesentlichen Zusammenhänge zwischen den Betriebsbereichen, den Fertigungsablauf, etc.

### 2.1.7 Anfrage eines Kunden!

**Betriebliche Situation:** Ein potenzieller Kunde Ihres Lehrbetriebes informiert sich telefonisch bei Ihnen über Ihre Produkte, die er erwerben kann.

**Erklären Sie anhand des meist verkauften Produktes Ihres Lehrbetriebes den Fertigungsprozess.**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. Bereiche wie z. B. Fertigungsablauf, Fertigungsverfahren, wesentliche Betriebsmittel (Maschinen, Werkzeuge), EDV-Einsatz in der Fertigung, etc.

### 2.1.8 Anfrage eines Kunden!

**Erläutern Sie die Arten einer Anfrage!**

.....  
.....

### 2.1.9 Anfrage eines Kunden!

**Eine Kundin sendet Ihnen eine Anfrage über das meistverkaufte Produkt Ihres Unternehmens und erwartet von Ihnen einen günstigeren Preis als jener des Mitbewerbers. Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Schema der Absatzkalkulation (progressiv, retrograd), Faktoren bei der Preisberechnung im Lehrbetrieb, Sonderkonditionen und deren Berücksichtigung in der Preiskalkulation, etc.

### 2.1.10 Angebot an den Kunden!

**Erläutern Sie die Angebotsarten!**

.....  
.....

### 2.1.11 Angebot an den Kunden!

**Betriebliche Situation:** Ein Kunde Ihres Lehrbetriebes möchte das bisher bezogene Produkt günstiger bei Ihnen einkaufen.

**Was werden Sie Ihm anbieten?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. auch Bereiche wie z.B. Produktinnovation, Serviceleistungen, Mindermengenzuschläge, Möglichkeiten der Reduzierung von Lagerkosten, ...

### 2.1.12 Angebot an den Kunden!

**Betriebliche Situation:** Ihr Lehrbetrieb verfügt auch über einen Schauraum zur Warenpräsentation.

**Schildern Sie die Möglichkeiten der Warenpräsentation Ihres Lehrbetriebes!**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. Kriterien für eine gute Warenpräsentation, wie kann die Aufmerksamkeit und das Interesse geweckt werden, optimale Raumeinteilung, Präsentationshilfen, Dekorationsmaterialien, Stimmung und Stil, ...

### 2.1.13 Angebot an den Kunden!

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin Ihres Lehrbetriebs will ein Produkt Ihres Lehrbetriebes kaufen und besucht den Betrieb für ein persönliches Gespräch.

**Geben Sie einen Überblick über ein Verkaufs- und Beratungsgespräch anhand eines Produktes Ihres Lehrbetriebes!**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. grundsätzlicher Aufbau eines Kundengesprächs, Vorgehensweise bei den wichtigsten Punkten im Kundengespräch (Kundeninteresse erheben, Produkte erklären und Nutzen darstellen, Preise argumentieren, Einwände behandeln, Abschlussignale, Zusatzverkäufe, ...), Fragetechniken, Informationen über Service und Produktqualität und betriebsbezogene Qualitäts- und Preisunterschiede, ...

## 2.2 Lieferung und Reklamation

### 2.2.1 Lieferung!

**Betriebliche Situation:** Ein Kunde hat bei Ihnen schriftlich drei Stück des meist verkauften Produktes bestellt. Jetzt soll die Lieferung ausgeführt werden.

**Wie gehen Sie vor?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. Bereiche wie Lieferavis, Transportmöglichkeiten, Transportkosten, Incoterms, ...

### 2.2.2 Reklamation!

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin ist mit der Qualität des gelieferten Produktes nicht zufrieden und reklamiert. Im Telefongespräch teilt sie Ihnen mit, dass dies nicht passieren hätte dürfen, wenn Ihr Lehrbetrieb die Qualität ordentlich geprüft hätte.

**Welche Informationen geben Sie dem Kunden über die Qualitätsprüfung im Lehrbetrieb?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. auch Bereiche wie z.B. Qualitätssicherung, Qualitätsprüfung, Qualitätsmanagementsystem, Qualitätskennzahlen, ...

### 2.2.3 Reklamation!

**Betriebliche Situation:** Eine Kundin ist mit der Funktion des gelieferten Produktes nicht zufrieden. Sie vermutet, dass mangelhafte Werks- oder Betriebsstoffe eingesetzt wurden.

**Welche Informationen geben Sie Ihrer Kunden über die eingesetzten Werks- und Betriebsstoffe im Lehrbetrieb?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. auch Bereiche wie z.B. welche Werks- und Betriebsstoffe werden eingesetzt, woher kommen diese Stoffe (Bezugsquellen) und wie erfolgt der Einsatz im Produktionsprozess, ...

#### 2.2.4 Reklamation!

**Erläutern Sie die fachgerechte Vorgehensweise bei der Behandlung von Kundenreklamationen!**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. auch Bereiche wie z.B. Arten der Reklamationen, Möglichkeiten der Kundenbindungsstrategie durch Reklamationen, Störung eines Verkaufsgespräches durch eine Reklamation eines anderen Kunden, verkaufsbezogene rechtliche Bestimmungen, ...

#### 2.2.5 Reklamation!

**Eine Kundin reklamiert telefonisch bei Ihnen, dass Sie bei der letzten Lieferung ein Stück zu wenig geliefert haben. Nun stellen Sie fest, dass bei diesem Produkt in Ihrem Lagerbestand der Istbestand gegenüber dem Sollbestand wesentlich abweicht. Was werden Sie tun? Wie stellen Sie die Kundin zufrieden?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u. a. auch Bereiche wie z.B. Lagerbestandsarten, Arten der Inventur, Durchführung der Inventur, Beschaffung des Produktes, um den entsprechenden Sollbestand zu erreichen, häufige Lagerkennzahlen (Umschlaghäufigkeit, Lagerdauer) etc.

### **3 Gespräch mit einer Person aus dem Betrieb bzw. betrieblichen Umfeld**

#### **3.1 Aufgaben im Office-Management**

##### **3.1.1 Arbeitsplatzgestaltung**

**Betriebliche Situation:** Ein Lehrling des 1. Lehrjahres kommt aus der Berufsschule und erzählt über Lerninhalte bezüglich Sicherheit am Arbeitsplatz und die Kriterien über die richtige Arbeitsplatzgestaltung.

**Welche Informationen wird er Ihnen geben?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. Erste-Hilfe-Maßnahmen und –Einrichtungen, Sicherheitsanweisungen, Notrufnummern, richtige Vorgehensweise bei Notrufen und Notfällen, zentrale Punkte ds ergonomischen Arbeitens (z. B. Bildschirmarbeitsplatz), gesunde Sitzhaltung, Beleuchtung, Schreibtischmanagement, ...

##### **3.1.2 Sicherheit am Arbeitsplatz!**

**Betriebliche Situation:** Ihr Vorgesetzter ist im Betrieb gestürzt und hat sich am Fuß verletzt.

**Was werden Sie tun?**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung ua. Bereiche wie z. B. Sicherheitsanweisungen im Unternehmen, grundlegende Erste-Hilfe-Maßnahmen, Vorgehensweise bei Notrufen, Notrufnummern, Unfallmeldung, ...

##### **3.1.3 Ergonomie am Arbeitsplatz!**

**Betriebliche Situation:** Sie sind sehr gesundheitsbewusst. Ihre Tätigkeit erledigen Sie in hohem Ausmaß am Bildschirm.

**Beurteilen Sie ob Ihr Büro „umweltfreundliche“ ist! Welche gesundheitliche Auswirkungen kann Bildschirmarbeit haben?**



.....  
.....

### 3.1.4 Arbeitsalltag effizient planen!

**Betriebliche Situation:** Sie arbeiten als Sachbearbeiter/-in in Ihrem Lehrbetrieb. Nach und nach bekommen Sie immer mehr Aufgaben in Ihrem Chef zugewiesen: z. B. Konzept für den Messeauftritt erstellen, Werbebrief für das hausinterne Seminar gestalten, etc. Außerdem klingelt ununterbrochen das Telefon und eine E-Mail nach der anderen flattert herein. Wie sollen Sie das schaffen?

**Welche Methoden könnte Ihnen Ihre neue Kollegin empfehlen, um Ihren Arbeitsalltag effizient zu planen und zu organisieren?**

.....  
.....

### 3.1.5 Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz!

**Betriebliche Situation:** Sie leiden seit einer Woche an Magenbeschwerden, da Sie vor lauter Stress in der Arbeit nicht auf Ihre Ernährung geachtet haben. Außerdem machen sich Rückenbeschwerden bemerkbar und sie möchten sich deshalb in Ihrem Büroalltag mehr bewegen.

**Welchen Tipp könnte Ihnen Ihre Chefin geben, damit Sie sich an Ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen?**

.....  
.....

### 3.1.6 Welche Handlungskompetenzen sollten Mitarbeiter in Büro haben?

**Betriebliche Situation:** Sie verfügen über sehr gute EDV-Kenntnisse und sind sehr kontaktfreudig. Für Ihre Tätigkeit in der Abteilung Ihres Lehrbetriebes können Sie diese Kompetenzen sehr gut nützen.

**Erläutern Sie Ihrem neuen Lehrling welche Handlungskompetenzen (Fach-, Methoden-, soziale und persönlichen Kompetenzen) Büromitarbeiter haben sollten!**

.....

.....

### 3.1.7 Erklären Sie die DSGVO!

**Erklären Sie in kurzen Worten was bedeutet Datensicherung und Datenschutz und wie wird in Ihrem Lehrbetrieb die Datenschutzgrundverordnung umgesetzt!**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung auch die Rechte der Betroffenen bei der Bearbeitung personenbezogener Daten.

### 3.1.8 Datensicherheit!

**Schildern Sie welche Bedeutung Datensicherheit in Ihrem Lehrbetrieb hat!**

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u.a. Bereiche wie Datensicherheit Hardware, Datensicherheit im Internet und Cloud-Computing, Vorteile und Gefahren, etc.

### 3.1.9 Eingangspost bearbeiten!

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie bekommen den Auftrag, eine Checkliste für die Bearbeitung der eingehenden Briefpost zu erstellen, die dem Lehrling helfen soll, die Postbearbeitung alleine richtig erledigen zu können. Welche Arbeitsschritte wird diese Checkliste enthalten?

.....

.....

### 3.1.10 Eingehende E-Mails bearbeiten!

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie bekommen den Auftrag, eine Checkliste zu erstellen, wie eingehenden E-Mails behandelt werden müssen (Verteilung, Bearbeitung, ...) Welche Inhalte wird diese Checkliste enthalten?

.....

.....

### 3.1.11 Ausgangspost bearbeiten!

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie bekommen den Auftrag, eine Checkliste für die Bearbeitung der ausgehenden Post zu erstellen, die dem Lehrling helfen soll, die Postbearbeitung alleine richtig erledigen zu können. Welche Arbeitsschritte wird diese Checkliste enthalten? Wer darf welche Briefe öffnen?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung u.a. auch Fragen wie: Wer darf welche Briefe öffnen? Was bedeutet Verweigerung der Annahme? Was bedeutet der Vermerk „eigenhändig“? Was ist eine Postvollmacht?

### 3.1.12 Ausgangspost bearbeiten!

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie bekommen den Auftrag, eine Checkliste für die Bearbeitung der ausgehenden Post zu erstellen, die dem Lehrling helfen soll, die Postbearbeitung alleine richtig erledigen zu können. Welche Arbeitsschritte wird diese Checkliste enthalten?

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. auch Bereiche wie Versandarten (z. B. PRIO, ECO, ECO Business), Sendungsverfolgung, Behördenbrief für Geschäftskunden, Pakete, Post Express etc.)

### 3.1.13 Kommunikationsmittel im Betrieb!

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie sollen ihm die Kommunikationsmittel erklären, welche im Betrieb zum Einsatz kommen. Welche Arten werden im Betrieb eingesetzt? Von welchen Faktoren ist der Einsatz abhängig? Was bedeutet Intranet?

.....

.....

Erläutern Sie bei der Beantwortung u. a. Bereiche wie z. B. Vor- und Nachteile des persönlichen Gesprächs, eines Telefonats, von E-Mail, Social Media, Chats etc.

### 3.1.14 Kommunikationsmittel mit Kunden !

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie bekommen den Auftrag ihm zu erklären, in welcher Form mit Kunden kommuniziert wird. Nennen Sie die wichtigsten Kommunikationskanäle für Kunden! Geben Sie ihm Tipps und Hinweise, die er bei Kundenreklamationen beachten sollte.

.....

.....

### 3.1.15 Organisationsform des Unternehmens !

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Sie bekommen den Auftrag ihm die Aufbau- und Ablauforganisation Ihres Lehrbetriebs zu erklären!

.....

.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. auch die verschiedenen Liniensysteme, Arbeitsprozesse und Checklisten allgemein und besonders in der Buchhaltung

### 3.1.16 Ablagesysteme im Lehrbetrieb!

**Betriebliche Situation:** In Ihrem Lehrbetrieb wird ein neuer Lehrling eingestellt. Seine ersten Aufgaben in der Buchhaltung betreffen die Ablage. Damit er diese aber zufriedenstellend erfüllen kann, benötigt er vorab Informationen über Ablageorganisation des Lehrbetriebes!

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Ordnungssysteme am Schreibtisch (Arten, Aufgabe und Aufgabe), Ablagesysteme, elektronische Aufbewahrung, Wiedervorlage, Aktenvernichtung, etc.

### 3.1.17 Marketingaktivitäten!

**Betriebliche Situation:** Sie arbeiten Sie voriger Woche in der Marketingabteilung Ihres Lehrbetriebes. Dort sollen Sie Ihren Vorgesetzten bei den Marketingaktivitäten unterstützen.

**Welche Marketingaktivitäten unternimmt Ihr Lehrbetrieb? Welche Werbemittel setzt Ihr Lehrbetrieb ein? Welche Aufgaben könnten Sie übernehmen?**

.....  
.....

### 3.1.18 Messeaktivitäten!

**Betriebliche Situation:** Sie arbeiten Sie voriger Woche in der Marketingabteilung Ihres Lehrbetriebes. Dort sollen Sie Ihren Vorgesetzten bei den Messevorbereitungen für den nächsten Messeauftritt unterstützen.

**Welche Tätigkeiten fallen im Zuge eines Messeauftrittes an? Welche Messen werden von Ihrem Lehrbetrieb beschickt?**

.....  
.....

Behandeln Sie bei der Beantwortung der Frage u. a. Bereiche wie z. B. Warenmesse, Mustermesse, Vorteile für Käufer und Verkäufer, wirtschaftliche Bedeutung, etc.

### 3.1.19 Auktionen, Ausschreibung, Einschreibung!

**Betriebliche Situation:** Sie arbeiten Sie voriger Woche in der Marketingabteilung Ihres Lehrbetriebes. Dort sollen Sie die Einreichunterlagen für eine Ausschreibung erstellen.

**Was ist unter einer Ausschreibung zu verstehen? Beteiligt sich Ihr Unternehmen an Ausschreibungen? Unterscheiden Sie die Begriffe „Auktion“, „Ausschreibung“ und „Einschreibung“!**

.....

.....

### 3.1.20 Qualitätsmanagement!

**Betriebliche Situation:** Sie sollen ab nächster Woche in der Abteilung Controlling mitarbeiten, welche sich auch besonders um das Qualitätsmanagement Ihres Lehrbetriebes kümmert.

**Erläutern Sie die Bereiche des Qualitätswesens und die Bedeutung von Qualitätsmanagementsystemen. Welche Qualitätsmanagementsysteme kennen Sie bzw. welches QM-System ist in Ihrem Lehrbetrieb im Einsatz?**

.....

.....

### 3.1.21 Lagermanagement!

**Betriebliche Situation:** Sie sollen ab morgen den neuen Lehrling bei den Tätigkeiten im Lager unterstützen. Vorab sollen Sie Ihr aber die Funktionen eines Lagers näher erklären.

**Erläutern Sie was ein Lager ist und welche Funktionen es hat, welche Grundsätze bei der Organisation eines Lagers beachtet werden müssen und wie die Kontrolle eines Lagers erfolgt.**

.....

.....

### 3.1.22 Inventur und Lagerkennzahlen!

**Betriebliche Situation:** Sie haben den neuen Lehrling in die Tätigkeiten des Lagers eingearbeitet und sollen die Inventur vorbereiten und auch verschiedene Lagerkennzahlen berechnen.

**Erklären Sie die verschiedenen Möglichkeiten der Inventur, die Begriffe Soll- und Istbestand, Gründe für das Entstehen von Fehlmengen, Manko bzw. Inventurdifferenz, Daten einer Lagerdatei/Lagerkartei, Verbuchung von Zu- und Abgängen, etc.!**

**Nennen Sie auch einige Lagerkennzahlen, die Berechnung und deren Bedeutung. Welche Lagerkennzahlen ermittelt Ihr Lehrbetrieb?**

.....

.....

## 3.2 Aufgaben im Personalmanagement

### 3.2.1 Welche Daten enthält eine Stellenbeschreibung?

Unter Stellenbeschreibung versteht man eine schriftliche Zusammenfassung aller

- Zielsetzungen
- Aufgaben und
- Kompetenzen,

die mit einer Stelle verbunden sind, Eine Stellenbeschreibung wird für eine bestimmte Stelle im Unternehmen erstellt, unabhängig von der Person, die diese innehat. Weiters informiert die Stellenbeschreibung über die Beziehungen der Stelle zu anderen Stellen sowie über die Anforderungen, die zur Besetzung dieser Stelle erfüllt sein sollten.

Die Stellenbeschreibung ist immer stellen-, nie personenbezogen! Sie weist aus, welche Rechte und Pflichten der Arbeitnehmer im Zusammenhang mit der Stelle hat.

- Bezeichnung der Stelle
- Abteilung
- Vorgesetzter
- ev. gegenseitige Stellvertretung
- Einordnung der Stelle in die Unternehmenshierarchie (unter- und übergeordnete Stelle)
- ausführliche Beschreibung des Aufgabengebietes der Stelle
- Vollmachten und Unterschriftsbefugnisse des Stelleninhabers
- Anforderung an den Stelleninhaber (z. B. Ausbildung, Persönlichkeitsmerkmale etc.)

Die Stellenbeschreibung ist immer stellenbezogen – nicht personenbezogen – formuliert!

Basierend auf der Stellenbeschreibung kann das Anforderungsprofil erstellt werden.

**Welche Daten enthält die Stellenbeschreibung Ihres derzeitigen Arbeitsplatzes in Ihrem Lehrbetrieb?**

.....

.....

### 3.2.2 Welchen Zweck hat eine Stellenbeschreibung?

Stellenbeschreibungen werden erstellt, um Aufgaben und Zuständigkeiten in betrieblichen Organisationen den einzelnen Stellen so zuzuordnen, dass die vorgegebenen



Zielsetzungen der einzelnen Stelle und eine zielgerichtete Zusammenarbeit aller Stelleninhaber erreicht werden.

Mit der Stellenbeschreibung sollen Funktionen, Verantwortungsbereiche, Aufgaben, Zuständigkeiten und Kompetenzen einer Stelle eindeutig und klar gegenüber anderen Bereichen sowie über- bzw. untergeordneten Stellen dokumentiert und abgegrenzt werden.

Durch Transparenz können Überschneidungen und Schwachstellen in der Aufbau- und Ablauforganisation schnell erkannt und optimiert werden. Stellenbeschreibungen sind eine wichtige Grundlage für Personalplanung und -förderung. Sie sind ein ideales Hilfsmittel für eine Organisationsanalyse und -planung sowie zur Leistungsplanung und -beurteilung.

Die in der Stellenbeschreibung beschriebene Anforderung an die Stelle ermöglicht die Auswahl von Mitarbeitern nach objektiven Gesichtspunkten. Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Stelleninhaber können untereinander verglichen werden.

Die Stellenbeschreibung erfüllt somit mehrere Zwecke:

- sie schafft Klarheit über die gewünschte Beschaffenheit einer neuen Stelle,
- sie lässt den Umfang des Arbeitsplatzes erkennen,
- daraus entsteht eine nachhaltige Lohn-/Gehaltsplanung,
- sie steckt die Grenzen des Wirkungskreises dieser Stelle ab,
- sie impliziert weitere Positionen, z. B. durch Zuteilung der MA-Verantwortung,
- sie ist der erste Schritt zu einer erfolgreichen Stellenausschreibung/Stellenanzeige
- sie lässt den Stelleninhaber sich mit der Beschreibung identifizieren,
- sie hat rechtliche Relevanz.

**Erklären Sie den Umfang Ihres derzeitigen Arbeitsplatzes und die Grenzen Ihres Wirkungskreises.**

.....  
.....

### 3.2.3 Was verstehen Sie unter einem Anforderungsprofil?

Das Anforderungsprofil ist die Beschreibung von vorausgesetzten oder gewünschten Eigenschaften (Fähigkeiten, Merkmalen). Sie ist eine tabellarische Anordnung von bestimmten Anforderungen des Betriebes an Bewerber/-innen, Auszubildende oder Mitarbeiter/-innen im Hinblick auf bestimmte Tätigkeiten. In dieser Tabelle kann die Bedeutung jedes einzelnen Anforderungsmerkmals für den Betrieb und bestimmte Tätigkeiten gewichtet werden. An diesem Punkt ist die nötige Vorarbeit geleistet, um eine Stellenausschreibung anfertigen zu können. Sie beinhaltet:

- **fachliche Anforderungen** (Ausbildung, Zertifikate, Zeugnisse, Strafregisterauszug, Führerscheine, ...),
- **Berufserfahrung,**
- **Verhaltensanforderungen** (Kontaktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit, Umgangsformen, Auftreten, Durchsetzungsvermögen ...),
- **Anforderung an die Persönlichkeit** (Belastbarkeit, Leistungsmotivation, Selbstständigkeit, Verantwortungsbewusstsein, sprachliches Ausdrucksvermögen, ...),
- **Anforderungen hinsichtlich Arbeitsorganisation und Arbeitszeit** (Teamarbeit/Einzelarbeit, Überstunden, Schichtdienst, Wochenendarbeit, Vollzeit/Teilzeit, ...)
- **Anforderungen hinsichtlich des Arbeitsumfelds und des Gebrauchs von Arbeitsmitteln** (Umgang mit überdurchschnittlicher Lärmbelastung, Zugluft, Kälte, Nässe, Temperaturschwankungen, ...)
- **Psychophysisches Anforderungsprofil** (Körperhaltung, Fortbewegung, Sinnes- und Informationsverarbeitung, Gleichgewichtssinn, physische Belastung, Ausdauer, ...)

**Erläutern Sie die fachlichen und sozialen Kompetenzen, die für Ihren derzeitigen Arbeitsplatz erforderlich sind!**

.....

.....

### 3.2.4 Welchen Zweck hat ein Anforderungsprofil?

Das Anforderungsprofil muss eindeutig zeigen, welche Qualifikationen, Kompetenzen und welche Erfahrungen für die ausgeschriebene Stelle notwendig sind.  
Das Anforderungsprofil ist personen-, nie stellenbezogen!

**Erläutern Sie die besonderen Qualifikationen, die für Ihren derzeitigen Arbeitsplatz erforderlich sind.**

.....

.....

### 3.2.5 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an?

**Sie sollen ab nächsten Monat in die Personalabteilung wechseln. Von der zukünftigen Vorgesetzten möchten Sie nun wissen, welche Aufgaben Sie dort übernehmen sollen! Was könnte Sie Ihnen antworten?**

.....  
.....

**3.2.6 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an??**

**Sie sind seit letzter Woche in der Personalabteilung beschäftigt und sollen Ihren Vorgesetzten bei der Einstellung von neuen Mitarbeitern unterstützen. Welche Aufgaben bzw. Tätigkeiten fallen bei der Einstellung neuer Mitarbeiter an?**

.....  
.....

**3.2.7 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an?**

**Seit letzten Montag arbeiten Sie in der Personalabteilung. Mit welchen Behörden haben Sie Kontakt (schriftlich, mündlich, E-Mail, etc.)?**

.....  
.....

**3.2.8 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an?**

**Sie arbeiten seit letzten Montag in der Personalabteilung und müssen die rechtzeitig Überweisung der Löhne und Gehälter sowie der Lohnnebenkosten durchführen. Welche Überweisungen müssen Sie wann tätigen?**

.....  
.....

**3.2.9 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an?**

**Eine Mitarbeiterin hat gekündigt. Sie sollen die notwendigen Abrechnungen und Tätigkeiten erledigen! Welche sind das?**

.....

.....

**3.2.10 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an??**

**Ein Mitarbeiter hat gekündigt. In der Berufsschule haben Sie gelernt, dass es auch noch andere Lösungsmöglichkeiten von Dienstverhältnissen gibt. Welche sind das?**

.....

.....

**3.2.11 Welche Aufgaben fallen in der Personalabteilung an?**

**Sie arbeiten seit zwei Wochen in der Personalabteilung und sollen Ihren Vorgesetzten bei der Planung von Personalentwicklungsmaßnahmen unterstützen. Welche Vorschläge für solche Maßnahmen könnten Sie ihm unterbreiten?**

.....

.....