

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

PRÜFUNGSVORBEREITUNG AKTUELL

Büro 2.1

Prüfungsvorbereitung Informationstechnisches Büromanagement

Word, PowerPoint, Excel 2010/2013/2016
Gestreckte Abschlussprüfung – Teil 1

Gieske Knop Orth Rother Sieber

4. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten
Europa-Nr.: 76809



Autoren

Anita Gieske	Staudt
Ellen Knop	Oberhausen
Peter Orth	Oberbrechen
Dr. Gabriele Rother	Oberhausen
Michael Sieber	Bayreuth

Verlagslektorat

Anke Hahn

4. Auflage 2018

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-2474-9

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2018 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Umschlag: MediaCreativ, G. Kuhl, 40724 Hilden

Druck: Kessler Druck + Medien GmbH & Co. KG, 86399 Bobingen

Vorwort zur 4. Auflage

Die vorliegende „**Prüfungsvorbereitung – Teil 1 Informationstechnisches Büromanagement**“ deckt den **Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung** komplett ab. Der Titel umfasst die prüfungsrelevanten Inhalte der **Lernfelder 1 bis 5** (Word – PowerPoint – Excel) und orientiert sich an dem Prüfungskatalog der AkA, der Musterprüfung aus dem Jahr 2015 sowie den bisherigen Abschlussprüfungen.

Der Titel richtet sich an

- Lehrende und Auszubildende im Beruf **Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**,
- Dozentinnen und Dozenten sowie Teilnehmer/-innen von **Fort- und Weiterbildungen zum Erwerb unterschiedlicher Qualifikationen** im informationstechnischen Büromanagement.

Diese Prüfungsvorbereitung eignet sich zum Selbststudium ebenso wie zur **unterrichtsbegleitenden Einübung und Vertiefung der Prüfungsinhalte**. Die Lernenden werden darin systematisch und kompetenzorientiert auf die **Frage- und Aufgabenstellungen des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung** vorbereitet.

Die im **Teil Word 2010/2013/2016 – PowerPoint 2010/2013/2016** enthaltenen Übungen wechseln zwischen motivierenden kleinschrittigeren Fragestellungen und komplexeren handlungsorientierten Aufgaben. Sie orientieren sich an den betrieblichen Abläufen in den **unterschiedlichen Modellunternehmen**, mit denen schon im Buch „Büro 2.1 – Informationsverarbeitung Word – Power-Point“ (sowohl in der Version 2010 als auch 2016) und den anderen Titeln der Reihe gearbeitet wird. Der **Teil Excel**, der auf die Office-Version 2016 abgestellt ist, aber auch mit allen älteren Versionen bearbeitet werden kann, enthält 30 Aufgaben einschließlich ausführlicher Musterlösungen, die eine große Bandbreite betriebswirtschaftlicher Fragestellungen abdecken. Die Aufgaben ermöglichen ein systematisches Einüben der für die Abschlussprüfung relevanten Excel-Kenntnisse und orientieren sich in ihrer Machart und ihrem Anforderungsniveau an der praktischen Prüfung im ersten Teil der Abschlussprüfung. Der **Teil Prüfungssimulation** entspricht mit seinen sechs ganzheitlichen Aufgabenstellungen weitgehend den Anforderungen des ersten Teils der gestreckten Abschlussprüfung. Die Übenden lösen je eine handlungsorientierte Aufgabenstellung und sind in der Lage mithilfe des Punkteschemas eine Note zu bilden. Durch die Lösungen/Lösungsvorschläge auf der CD können die Ergebnisse nachvollzogen werden.

Den Übungen vorangestellt ist eine **Übersicht über alle Aufgaben**. Dieser Übersicht können die Lernenden entnehmen, welche Kompetenzen sie aus welchem Lernfeld durch die jeweilige Aufgabe aktivieren und vertiefen. Zusätzlich erhalten sie Informationen über die technische und inhaltliche Art der Aufgabe. So können gezielt Stärken ausgebaut und Defizite reduziert werden.

Die einzelnen Übungen bestehen aus zwei Teilen. Die Übenden werden durch eine **situativ eingebundene Aufgabenstellung** aufgefordert, ein Schriftstück (z. B. Geschäftsbrief oder interne Mitteilung) mit einer entsprechenden Anlage bzw. eine tabellarische Auswertung (z. B. Tabellen, Diagramm) zu erstellen. Zur Überprüfung sind die Ergebnisse in **gedruckter** sowie in **digitaler Form auf der beiliegenden CD** gut nachvollziehbar. Alle Lösungen sind auf die Office-Version 2016 abgestellt, da die Lösungen der AKA ab der Sommerprüfung 2018 nach dieser Version aufgearbeitet sind.

Ihr Feedback ist uns wichtig.

Ihre Anmerkungen, Hinweise und Verbesserungsvorschläge zu dieser Prüfungsvorbereitung nehmen wir gerne auf. Schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Inhaltsverzeichnis

Was wollen Sie üben?.....	7
Prüfungsmodalitäten	10
Prüfungsübungen	
Teil A: Textverarbeitung Word, PowerPoint 2010/2013/2016	11
Aufgabe 1: Präsentationsregeln und Feedbackbogen.....	13
Aufgabe 2: Informationsbeschaffung im Internet.....	15
Aufgabe 3: Mitarbeiterbefragung.....	18
Aufgabe 4: Arbeitsplatzgestaltung	20
Aufgabe 5: Entwicklung eines Ordnungssystems	22
Aufgabe 6: Auftragsbestätigung/Datenschutz.....	24
Aufgabe 7: Gestaltung eines neuen Rechnungsformulars	26
Aufgabe 8: Rationalisierung der Postbearbeitung	29
Aufgabe 9: Angebotsvergleich	31
Aufgabe 10: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen.....	34
Aufgabe 11: Flyer Privatkunden	37
Aufgabe 12: Markteinführung eines neuen Mineralwassers.....	39
Teil B: Tabellenkalkulation Excel 2010/2013/2016	43
Aufgabe 1: Ausbildungskosten	43
Aufgabe 2: Umsatzstatistik	44
Aufgabe 3: Lohnliste	45
Aufgabe 4: Nutzwertanalyse.....	47
Aufgabe 5: Kostenübersicht	49
Aufgabe 6: Angebotsvergleich	50
Aufgabe 7: ABC-Analyse.....	51
Aufgabe 8: Investitionen	52
Aufgabe 9: Artikeldatei	53
Aufgabe 10: Akkord- und Prämienlohnberechnung.....	55
Aufgabe 11: Handelsspanne	57
Aufgabe 12: Inventar	58
Aufgabe 13: Absatz- und Umsatzzahlen	59
Aufgabe 14: Überstundenstatistik	60
Aufgabe 15: Veranstaltungsmanagement.....	61
Aufgabe 16: Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	62
Aufgabe 17: Filialumsätze	63

Aufgabe 18: Angebotsvergleich	64
Aufgabe 19: ABC-Analyse.....	65
Aufgabe 20: Eigenfertigung oder Fremdbezug.....	66
Aufgabe 21: Handelskalkulation.....	67
Aufgabe 22: Optimale Bestellmenge	68
Aufgabe 23: Personalleasing	69
Aufgabe 24: Abschreibungen	70
Aufgabe 25: Gewinnverteilung.....	72
Aufgabe 26: Provisionsberechnung	73
Aufgabe 27: Break-even-Analyse	74
Aufgabe 28: Zahlungseingangskontrolle.....	75
Aufgabe 29: Outsourcing.....	76
Aufgabe 30: Fehlzeitenstatistik.....	78
Teil C: Prüfungssimulation	79
Aufgabe 1:	79
Aufgabe 2:	83
Aufgabe 3:	86
Aufgabe 4:	90
Aufgabe 5:	94
Aufgabe 6:	97
 Lösungen der Prüfungsübungen	
Teil A: Textverarbeitung Word, PowerPoint 2010/2013/2016	101
Lösung Aufgabe 1: Präsentationsregeln und Feedbackbogen.....	103
Lösung Aufgabe 2: Informationsbeschaffung im Internet.....	106
Lösung Aufgabe 3: Mitarbeiterbefragung.....	108
Lösung Aufgabe 4: Arbeitsplatzgestaltung	110
Lösung Aufgabe 5: Entwicklung eines Ordnungssystems.....	114
Lösung Aufgabe 6: Auftragsbestätigung/Datenschutz.....	116
Lösung Aufgabe 7: Gestaltung eines neuen Rechnungsformulars	118
Lösung Aufgabe 8: Rationalisierung der Postbearbeitung	121
Lösung Aufgabe 9: Angebotsvergleich	123
Lösung Aufgabe 10: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen.....	125
Lösung Aufgabe 11: Flyer Privatkunden	127
Lösung Aufgabe 12: Markteinführung eines neuen Mineralwassers.....	129

Teil B: Tabellenkalkulation Excel 2010/2013/2016	133
Lösung Aufgabe 1: Ausbildungskosten	133
Lösung Aufgabe 2: Umsatzstatistik	134
Lösung Aufgabe 3: Lohnliste	135
Lösung Aufgabe 4: Nutzwertanalyse	136
Lösung Aufgabe 5: Kostenübersicht	137
Lösung Aufgabe 6: Angebotsvergleich	138
Lösung Aufgabe 7: ABC-Analyse	139
Lösung Aufgabe 8: Investitionen	140
Lösung Aufgabe 9: Artikeldatei	141
Lösung Aufgabe 10: Akkord- und Prämienlohnberechnung	142
Lösung Aufgabe 11: Handelsspanne	143
Lösung Aufgabe 12: Inventar	144
Lösung Aufgabe 13: Absatz- und Umsatzzahlen	145
Lösung Aufgabe 14: Überstundenstatistik	146
Lösung Aufgabe 15: Veranstaltungsmanagement	147
Lösung Aufgabe 16: Betriebswirtschaftliche Kennzahlen	148
Lösung Aufgabe 17: Filialumsätze	149
Lösung Aufgabe 18: Angebotsvergleich	150
Lösung Aufgabe 19: ABC-Analyse	151
Lösung Aufgabe 20: Eigenfertigung oder Fremdbezug	152
Lösung Aufgabe 21: Handelskalkulation	153
Lösung Aufgabe 22: Optimale Bestellmenge	154
Lösung Aufgabe 23: Personalleasing	155
Lösung Aufgabe 24: Abschreibungen	156
Lösung Aufgabe 25: Gewinnverteilung	157
Lösung Aufgabe 26: Provisionsberechnung	158
Lösung Aufgabe 27: Break-even-Analyse	159
Lösung Aufgabe 28: Zahlungseingangskontrolle	160
Lösung Aufgabe 29: Outsourcing	161
Lösung Aufgabe 30: Fehlzeitenstatistik	162

Teil C: Prüfungssimulation

Die Lösungen finden Sie auf der



Prüfungsmodalitäten

Mit dem neuen Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Büromanagement“ wurden die bisherigen Berufe „Bürokaufmann/-frau“, „Kaufmann/-frau für Bürokommunikation“ und „Fachangestellte(r) für Bürokommunikation“ zu einem einzigen Beruf zusammengefasst. Die Beherrschung einer Textverarbeitungs- und einer Tabellenkalkulationsoftware gehörten seit jeher zu dem Qualifikationsspektrum der Büroberufe und wurden in den „alten“ Büroberufen im Rahmen der praktischen Prüfung im Prüfungsfach „Informationsverarbeitung“ geprüft. Die Prüfungsinhalte sind im „neuen“ Büroberuf zwar erhalten geblieben, die Prüfungsmodalitäten haben sich jedoch formal und inhaltlich geändert.

Für den neuen Ausbildungsberuf „Kaufmann/-frau für Büromanagement“ wurde eine gestreckte Abschlussprüfung eingeführt. Rechtliche Grundlage dafür ist die „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement“ (Stand 01.07.2013) in Verbindung mit dem Berufsbildungsgesetz. In der Verordnung wird für den Prüfungsbereich Informationstechnisches Büromanagement vom Auszubildenden u. a. der Nachweis gefordert, „dass er grundlegende Fertigkeiten und Kenntnisse von Bürokommunikationstechniken erworben hat.“ Damit sind neben der Textformulierung und formgerechten Briefgestaltung grundlegende Kenntnisse in der Textverarbeitung und in der Tabellenkalkulation gemeint.

Zur Mitte des 2. Ausbildungsjahres wird als Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung das Fach „Informationstechnisches Büromanagement“ geprüft. Diese Prüfung dauert 120 Minuten und zählt 25 % zum Gesamtergebnis. Der Prüfling soll in dieser Prüfung gemäß der Ausbildungsordnung nachweisen, dass er „unter Anwendung von Textverarbeitung sowie Tabellenkalkulation recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann“. Die Prüfung enthält daher einen komplexen Arbeitsauftrag, der mithilfe der Textverarbeitung und Tabellenkalkulation am Rechner gelöst wird. Inhaltlich bezieht sich die Prüfung auf die Themenschwerpunkte „Büroprozesse“ und in Teilen aus den „Geschäftsprozessen“ (z. B. Angebotsvergleich, Urlaubsliste, Bestellvorgang, Mahnung). Der Prüfling soll dokumentenübergreifend arbeiten. Nicht kleinschrittige Teilaufgaben, sondern ein „ganzheitliches Endprodukt“ soll im Mittelpunkt stehen. Um Schritt für Schritt an die Arbeit mit Excel heranzuführen und Funktionalitäten und den sinnvollen Einsatz von Formeln systematisch einzuüben, werden in den Prüfungsübungen dieses Buches dennoch auch kleinschrittige Arbeitsaufträge erteilt.

Nachdem in der überwiegenden Mehrzahl der Betriebe mit dem Office-Paket von Microsoft gearbeitet wird, kommen in der Abschlussprüfung fast flächendeckend die Programme Excel und Word zum Einsatz. Die entsprechenden Aufgaben beschäftigen sich insbesondere mit den Gebieten Bürowirtschaft, Wirtschaftslehre, Statistik, Rechnungswesen und Personalwirtschaft.

Die Lösungen für Word sind in der Version 2016 angegeben, können aber auch in 2013 oder 2010 geöffnet und bearbeitet werden.

Dem Prüfling werden in der Prüfung Dateien mit Datenmaterial (z. B. Daten über Lieferanten, Artikel, Kunden u. Ä.) vorgegeben, das nach bestimmten Kriterien weiterverarbeitet werden soll. Damit tritt der reine Eingabeaufwand in den Hintergrund, da die Rohdaten bereits vorliegen. In den Prüfungsübungen dieses Buches wird diesem Umstand insofern Rechnung getragen, dass es neben der Handhabe, alle Daten selbst einzugeben (was zu Übungszwecken durchaus sinnvoll sein kann) auch möglich ist, eine Datei mit den bereits eingegebenen Rohdaten von der beigelegten CD zu laden (Aufgabendateien) und dann entsprechend der einzelnen Arbeitsaufträge der Prüfungsübungen weiterzubearbeiten. Auch die Lösungen der Prüfungsübungen liegen sowohl in gedruckter als auch in digitaler Form vor.

• Aufgabe 10: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen

Situation

Sie sind Mitarbeiter/-in im Verkauf der Reif KG in Recklinghausen. Die Reif KG ist das größte Zweiradgeschäft der Kreisstadt. Der Zweiradspezialist ist bekannt für gute Qualität zu günstigen Preisen, fachliche Beratung und zuverlässigen Service. Er beschreibt sich selbst als „Kaufhaus rund ums Fahrrad“.

Heute kommt Ihr Vorgesetzter, Herr Groß, in Ihr Büro und legt Ihnen mit den Worten „Da ist wohl was schiefgegangen.“ einen Brief hin:

Charleen Rothfels

Marktstraße 150 • 46045 Oberhausen • ☎ 0208 23678 • E-Mail: charo@gmx.de

Reif KG
Schlossgraben 30
45657 Recklinghausen

Montag, 19. Januar 20..

Rahmenbruch eines Damen-Mountainbike „Cute Lady S, Modellversion 20..“

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe vor 5 Monaten ein Damen-Mountainbike „Cute Lady S, Modellversion 20..“ bei Ihnen erworben. Dieses Rad benutze ich seitdem jeden Sonntag für Ausflüge ins Sauerland. Gestern bin ich aufgrund eines Rahmenbruchs mit diesem Fahrrad gestürzt. Der Radservice in Arnsberg wies mich darauf hin, dass die Ursache dieses Rahmenbruchs ein Haarriss im Rahmen sei. Es sei sehr wahrscheinlich, dass dieser Haarriss auf einen Produktionsfehler zurückzuführen sei.

Das Fahrrad erlitt einen Totalschaden. Meine Multifunktionsjacke im Wert von 400 Euro ist durch den Sturz zerrissen und damit nicht mehr zu gebrauchen.

Ich bitte Sie, mir einen angemessenen Vorschlag zur Regulierung dieses Schadens zu machen.

Mit freundlichen Grüßen

Charleen Rothfels

Herr Groß bittet Sie mit den Worten: „Wir wollen auf keinen Fall eine Kundin verlieren!“, Frau Rothfels so schnell wie möglich schriftlich zu antworten. Sie sollen ihr den ihr rechtlich zustehenden Anspruch und eine angemessene Kulanzleistung anbieten.

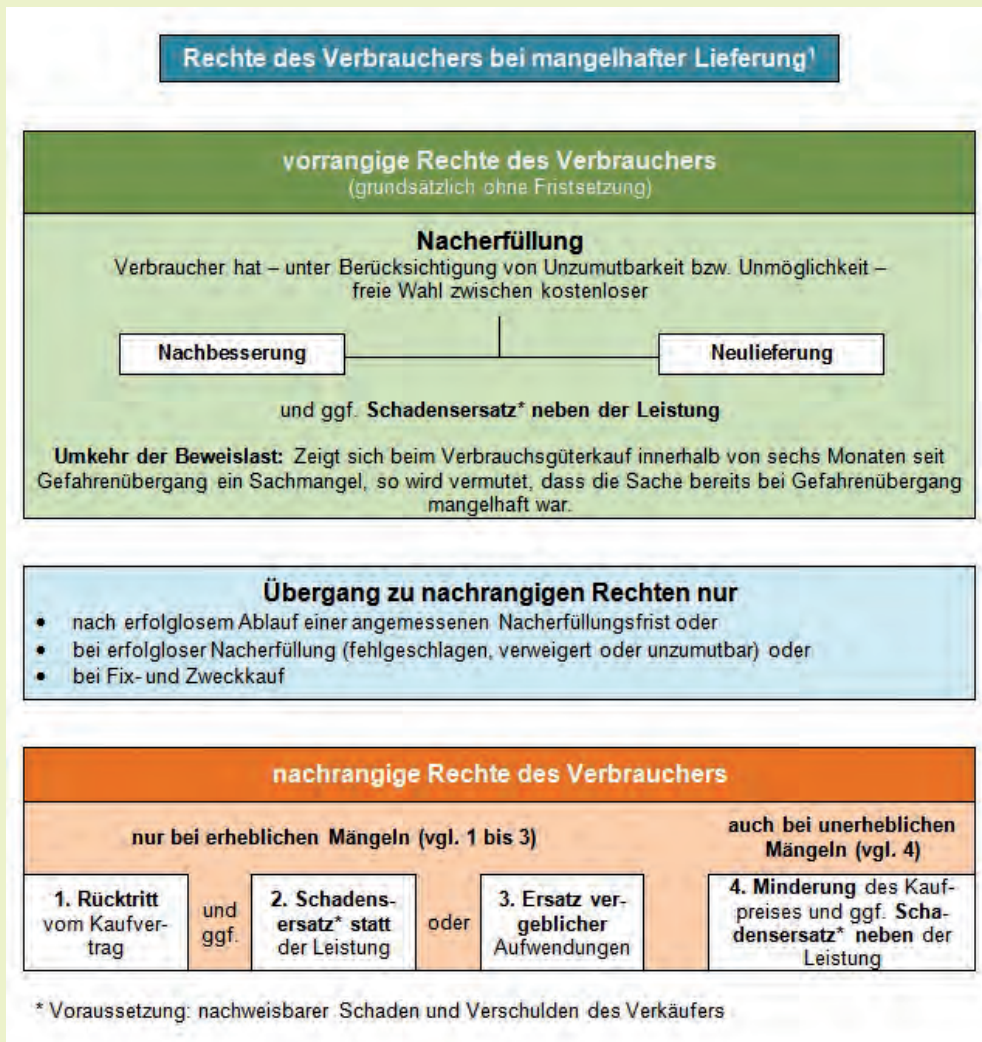
Zusätzlich möchte Herr Groß, dass Sie für alle Auszubildenden, die in den Verkauf kommen, ein Merkblatt erstellen. Dieses Merkblatt soll die Azubis darüber informieren, welche gesetzlichen Ansprüche Verbraucher im Falle einer mangelhaften Lieferung besitzen.

Übung

Arbeitsanweisungen

Teil 1: Merkblatt

- Öffnen Sie in Word ein neues Dokument. Speichern Sie das Dokument unter dem Dateinamen **Informationsblatt_Nachname**.
- Setzen Sie Ihren Vor- und Zunamen rechtsbündig in Arial, 8 pt in die Kopfzeile.
- Schreiben Sie in die erste Zeile in Arial, 12 pt, fett, „Informationsblatt für Auszubildende im Verkauf der Reif KG“.
- Erstellen Sie die unten stehende Grafik. Verwenden Sie dafür die Tabellenfunktion und Textfelder.
- Übernehmen Sie alle Absatz- und Zeichenformatierungen. Verwenden Sie als Schrift Arial, Schriftgröße 12 pt und 10 pt.



- Setzen Sie ein Fußnotenzeichen hinter das Wort „Lieferung“ in der Überschrift. Erzeugen Sie eine Fußnote (10 pt, Blocksatz) am Seitenende mit folgendem Inhalt:
 - ¹ Grafik mit kleinen Änderungen übernommen aus: Bartnik, D. u. a. (2014), Büro 2.1. Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement. Informationsband. 1. Ausbildungsjahr, Verlag Europa-Lehrmittel, Haan-Gruiten, S. 375.
- Speichern Sie Ihr Ergebnis und drucken Sie es einmal aus.

Arbeitsanweisungen (Fortsetzung)

Teil 2: Geschäftsbrief

- Öffnen Sie den **Geschäftsbriefvordruck Reif KG** und speichern Sie diesen unter dem Namen **Antwort auf Reklamation_Nachname**.
- Verwenden Sie Arial, 12 pt.
- Übernehmen Sie alle Angaben aus dem Brief von Frau Rothfels, die Sie für Ihre Antwort brauchen.
- Weitere Angaben:
 - Erstellen Sie Ihr eigenes Kurzzeichen.
 - Ihre Telefonnummer lautet 02361 2409-43.
 - Die Fax-Nummer der Radmarkt Reif KG ist 02361 2410.
 - Ihre E-Mail-Adresse heißt eigenerName@radmarkt.reif.de.
 - Sie besitzen Artvollmacht.
- Schreiben Sie die Antwort an Frau Rothfels. Formulieren Sie den Brief in ganzen Sätzen, nicht stichwortartig. Achten Sie auf eine gute Ausdrucksweise und übersichtliche Darstellung.
- Berücksichtigen Sie die Angaben der Situation und gehen Sie dabei besonders auf folgende Punkte ein:
 - Entschuldigung und Erläuterung der Situation
 - Rad zur Begutachtung vorbeibringen
 - Darstellen der Rechte, die Frau Rothfels aufgrund der geschilderten Situation hat
 - allerdings: Reparatur des Rahmens nicht möglich
 - Behebung des Schadens an der Jacke
 - Vorschlag über eine zusätzliche, angemessene Kulanzleistung
 - geeigneter Schlusssatz
- Speichern Sie Ihr erstelltes Dokument und drucken Sie es einmal aus.

Aufgabe 2: Umsatzstatistik

Situation

Die Möbelfabrik Wohntal GmbH mit Firmensitz Bielefeld beschäftigt im siebten Jahr fünf Außendienstmitarbeiter, die sich darum bemühen, die selbst hergestellten Möbel erfolgreich zu vertreiben. Der von den Außendienstmitarbeitern in den letzten sechs Jahren generierte Jahresumsatz lässt sich der folgenden Tabelle entnehmen.

Übung

Arbeitsaufträge

- Erstellen Sie im Programm Excel die folgende Tabelle oder laden Sie die Datei „Aufgabe 2“.

	A	B	C	D	E	F	G
1	Aufgabe 2						
2							
3	Umsatzstatistik						
4							
5		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	4. Jahr	5. Jahr	6. Jahr
6	Büttner, Bernd	2.861.504	2.936.967	3.267.828	3.173.298	3.143.275	2.990.518
7	Eismann, Jochen	3.201.347	3.300.386	3.399.525	3.333.419	3.504.653	3.608.732
8	Schmidt, Thorsten	3.149.454	3.298.277	3.306.948	3.535.993	3.466.757	3.792.966
9	Waldmann, Kai	2.732.598	2.852.921	3.247.179	3.549.263	3.699.421	4.308.754
10	Zeller, Stefan	3.053.606	3.018.774	2.969.284	2.857.345	2.772.213	2.541.198
11							

- Ergänzen Sie die Tabelle um eine Summenzeile und eine Spaltenspalte, in der der Gesamtumsatz der einzelnen Jahre bzw. der Gesamtumsatz der einzelnen Verkäufer errechnet wird.
- Formatieren Sie die Vertreternamen und den Begriff „Summe“ fett und kursiv sowie die Spaltenüberschriften (Jahreszahlen) jeweils fett. Zentrieren Sie die Jahreszahlen über den Spalten. Versehen Sie die Tabelle mit einem Gitternetz (s.o.).
- Formatieren Sie alle Zahlen im Währungsformat mit €-Symbol ohne Nachkommastellen.
- Erstellen Sie ein Liniendiagramm, mit dessen Hilfe die Entwicklung des Umsatzes der einzelnen Mitarbeiter für den gesamten Zeitraum veranschaulicht wird. Skalieren Sie die Y-Achse des Diagramms mit einem Minimum-Wert von 2500000 €, einem Maximum-Wert von 4500000 € und einem Intervall (Hauptstriche) von 200000.
- Stellen Sie in einem Kreisdiagramm („Explodierter 3D-Kreis“) dar, wie groß die prozentualen Anteile der einzelnen Mitarbeiter am Gesamtumsatz waren (Summen der letzten sechs Jahre).
- Ihr Vorgesetzter bittet Sie, die Arbeit der einzelnen Außendienstmitarbeiter auf der Grundlage des vorliegenden Datenmaterials zu beurteilen. Öffnen Sie dazu ein Textfeld und verfassen Sie ein entsprechendes Statement. Nutzen Sie zur Vermeidung von Rechtschreibfehlern die Rechtschreibprüfung von Excel.
- Richten Sie Ihre Seite so ein, dass die gesamte Aufgabe vollständig auf einer A4-Seite gedruckt werden kann.

• Lösung Aufgabe 10: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen

Mögliches Ergebnis: Informationsblatt

Vor- und Zuname



Informationsblatt für Auszubildende im Verkauf der Reif KG

Rechte des Verbrauchers bei mangelhafter Lieferung¹

vorrangige Rechte des Verbrauchers
(grundsätzlich ohne Fristsetzung)

Nacherfüllung
Verbraucher hat – unter Berücksichtigung von Unzumutbarkeit bzw. Unmöglichkeit – freie Wahl zwischen kostenloser

Nachbesserung		Neulieferung
----------------------	--	---------------------

und ggf. **Schadensersatz* neben der Leistung**

Umkehr der Beweislast: Zeigt sich beim Verbrauchsgüterkauf innerhalb von sechs Monaten seit Gefahrenübergang ein Sachmangel, so wird vermutet, dass die Sache bereits bei Gefahrenübergang mangelhaft war.

Übergang zu nachrangigen Rechten nur

- nach erfolglosem Ablauf einer angemessenen Nacherfüllungsfrist oder
- bei erfolgloser Nacherfüllung (fehlgeschlagen, verweigert oder unzumutbar) oder
- bei Fix- und Zweckkauf

nachrangige Rechte des Verbrauchers

nur bei erheblichen Mängeln (vgl. 1 bis 3)			auch bei unerheblichen Mängeln (vgl. 4)	
1. Rücktritt vom Kaufver- trag	und ggf.	2. Schadens- ersatz* statt der Leistung	oder	3. Ersatz ver- geblicher Aufwendungen
				4. Minderung des Kauf- preises und ggf. Scha- densersatz* neben der Leistung

* Voraussetzung: nachweisbarer Schaden und Verschulden des Verkäufers

¹ Grafik mit kleinen Änderungen übernommen aus: Bartnik, D. u. a. (2014), Büro 2.1. Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement. Informationsband. 1. Ausbildungsjahr, Verlag Europa-Lehrmittel, Haan-Gruiten, S. 375.

• Lösung Aufgabe 10: Rechte des Verbrauchers bei Reklamationen

Mögliches Ergebnis: Antwort auf Reklamation



Reif KG, Schlossgraben 30, 45657 Recklinghausen

Frau
Charleen Rothfels
Marktstraße 150
46045 Oberhausen

Ihr Zeichen:

Ihre Nachricht vom: 19.01.20..

Unser Zeichen: *eigenes Zeichen*

Unsere Nachricht vom:

Name: *eigener Name*

Telefon: 02361 2409-43

Telefax: 02361 2410

E-Mail: *eigenerName@reif.com*

Datum: 20.01.20..

Ihre Reklamation

Sehr geehrte Frau Rothfels,

bitte entschuldigen Sie die aufgetretene Materialmüdigkeit am Rahmen Ihres Fahrrads. Sie wissen, wir legen auf Kundenzufriedenheit und hohe Qualität unserer Produkte großen Wert.

Den Ihnen entstandenen Schaden möchten wir unverzüglich beheben. Bitte kommen Sie in den nächsten Tagen mit Ihrem Fahrrad „Cute Lady S, Modellversion 20.“ in unsere Geschäftsräume. Unsere Service-Abteilung wird das Fahrrad sofort begutachten.

Sollten wir den Totalschaden, den die Kollegen im Radservice in Arnsberg festgestellt haben, bestätigen, tauschen wir das defekte Fahrrad gerne gegen ein neues aus. Von einer Reparatur des Schadens raten wir ab, da das Material nicht zu schweißen ist.

Auch der Wert Ihrer Jacke wird Ihnen ersetzt. Bitte reichen Sie uns die Jacke und die Rechnung ein. Ein Einkaufsgutschein über 50,00 EUR wird Sie für die Unannehmlichkeiten entschädigen.

Herzlichen Dank, dass Sie uns eine Chance geben, Sie als Kundin wieder zufriedenzustellen.

Mit freundlichen Grüßen

Reif KG

i. A. *eigener Name*

• Lösung Aufgabe 2: Umsatzstatistik

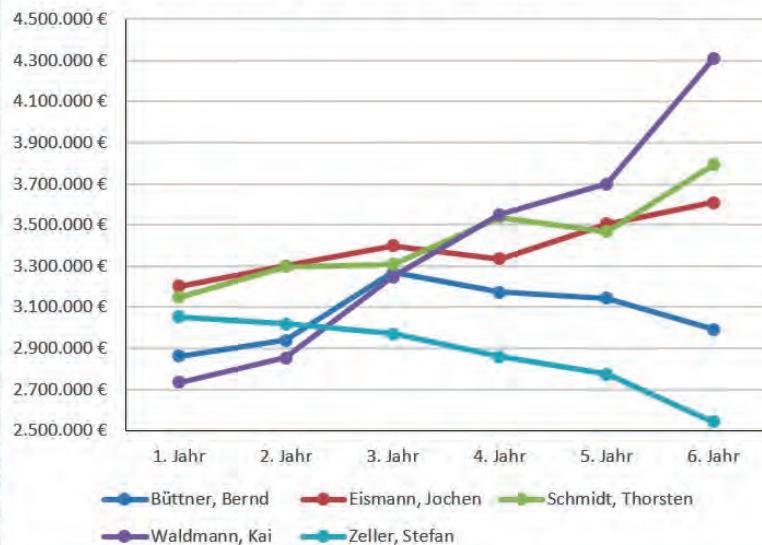


Lösungsdatei: Aufgabe 2 (Lösung)

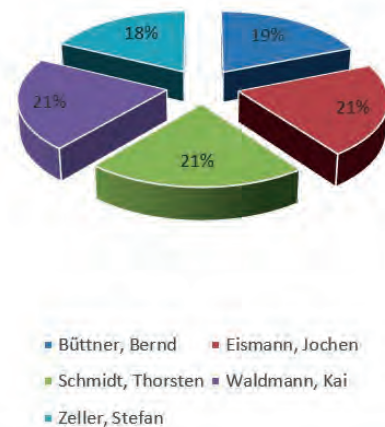
Lösungsansicht:

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Aufgabe 2							
2								
3	Umsatzstatistik							
4								
5		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr	4. Jahr	5. Jahr	6. Jahr	Summe
6	Büttner, Bernd	2.861.504 €	2.936.967 €	3.267.828 €	3.173.298 €	3.143.275 €	2.990.518 €	18.373.390 €
7	Eismann, Jochen	3.201.347 €	3.300.386 €	3.399.525 €	3.333.419 €	3.504.653 €	3.608.732 €	20.348.062 €
8	Schmidt, Thorsten	3.149.454 €	3.298.277 €	3.306.948 €	3.535.993 €	3.466.757 €	3.792.966 €	20.550.395 €
9	Waldmann, Kai	2.732.598 €	2.852.921 €	3.247.179 €	3.549.263 €	3.699.421 €	4.308.754 €	20.390.136 €
10	Zeller, Stefan	3.053.606 €	3.018.774 €	2.969.284 €	2.857.345 €	2.772.213 €	2.541.198 €	17.212.420 €
11	Summe	14.998.509 €	15.407.325 €	16.190.764 €	16.449.318 €	16.586.319 €	17.242.168 €	96.874.403 €

Umsatzvergleich Außendienstmitarbeiter



Umsatzanteile der letzten 6 Jahre



Die beste Entwicklung hat der Außendienstmitarbeiter Kai Waldmann gemacht. Er konnte seinen Umsatz in den letzten sechs Jahren kontinuierlich steigern und hat seit dem vierten Jahr den größten Umsatz. Positiv, wenn auch nicht so geradlinig haben sich auch die Außendienstmitarbeiter Jochen Eismann und Thorsten Schmidt entwickelt. Einen negativen Verlauf zeigt dagegen Bernd Büttner. Zwar konnte er seine Umsätze bis zum dritten Jahr noch steigern, seitdem sind seine Umsatzzahlen aber Jahr für Jahr rückläufig. Die schlechtesten Zahlen weist eindeutig Stefan Zeller auf. Seit dem ersten Jahr verkauft er Jahr für Jahr weniger.

Betrachtet man den Gesamtzeitraum der letzten sechs Jahre, liegen die Verkäufer jedoch sehr eng beieinander. Waldmann, Schmidt und Eismann liegen mit 21 % Umsatzanteil exakt gleichauf, Büttner (19 %) und Zeller (18 %) nur geringfügig dahinter.