

1. Lernerfolgskontrolle

Datum:	Name, Vorname:	Klasse:	
Zeit:	Hilfsmittel: <i>Taschenrechner, Gesetzestexte</i>	Punktzahl: 30	Note:

Situation

Sie sind Auszubildender zum Automobilkaufmann/Auszubildende zur Automobilkauffrau der Blechle GmbH, einem freien Händler mit Sitz in Karlsruhe. Die Blechle GmbH beschäftigt 38 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und repariert Fahrzeuge aller Marken und hat einen Servicevertrag mit einem japanischen Automobilhersteller. Sie verfügt über ein großes Ersatzteil- und Zubehörlager mit einem Verkauf an andere Händler und Endkunden sowie einem Internetvertrieb. Die Blechle GmbH gibt ihren Kunden die Zahlungskonditionen „Zahlung innerhalb von acht Tagen mit 3 % Skonto, 30 Tage netto.“

1. Aufgabe (11 Punkte)

In letzter Zeit haben sich immer mehr Kunden über fehlende Produkte im Bereich „Transport“ (siehe Anlage 1) beschwert.

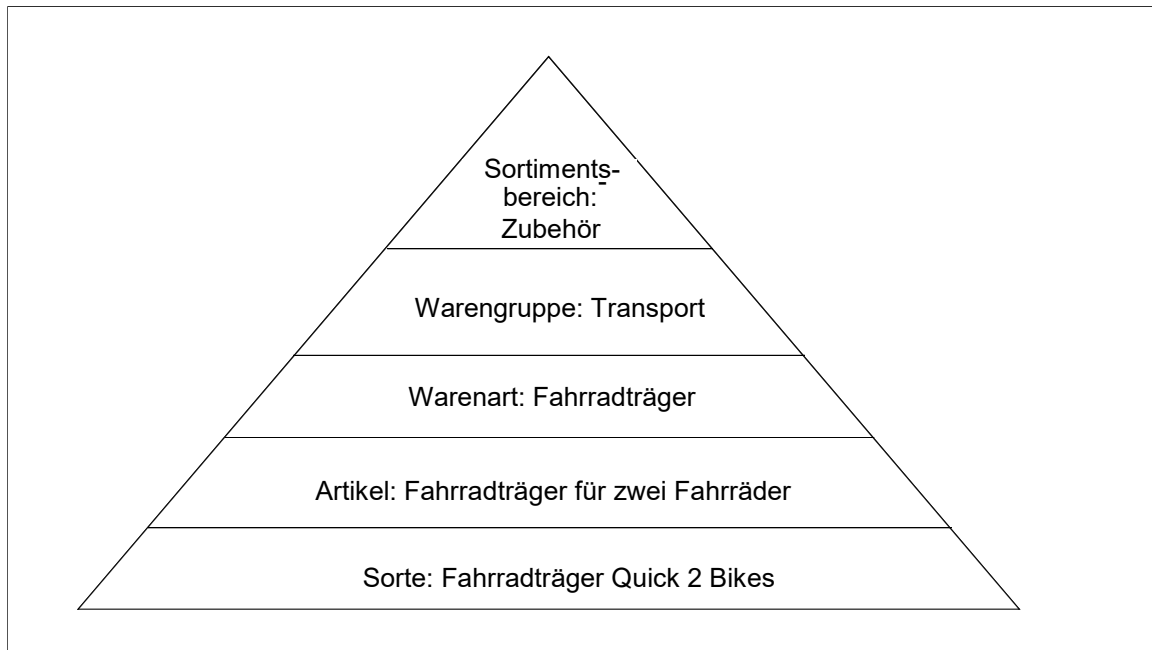
- Die Geschäftsleitung wünscht von Ihnen drei Vorschläge zur Sortimentserweiterung unter Bezugnahme auf die Sortimentsbreite und Sortimentstiefe. Erstellen Sie dazu eine Tabelle.
- Beim nächsten Meeting wird von Ihnen erwartet, dass Sie für den Bereich „Transport“ eine mögliche Sortimentspyramide mit den dazugehörigen Fachbegriffen vorstellen. Erstellen Sie dafür eine Folie.

Lösungshinweis

Zu a)

<i>Sortimentsbreite</i>			<i>Sortimentstiefe</i>
<i>Dachtransportsysteme</i>	<i>Hecktransportsysteme</i>	<i>Anhängersysteme</i>	
<i>Dachträger</i>	<i>Anhängerkupplung</i>	<i>1-achsiger-Anhänger gebremst</i>	
<i>Dachbox</i>	<i>Fahrradträger für zwei Fahrräder</i>	<i>1-achsiger-Anhänger ungebremst</i>	
<i>Fahrraddachträger</i>	<i>Fahrradträger für drei Fahrräder</i>	<i>2-achsiger Anhänger gebremst</i>	
<i>Ski- und Snowboardträger</i>	<i>Fahrradträgererweiterung</i>	<i>2-achsiger Anhänger ungebremst</i>	

Zu b)



2. Aufgabe (4 Punkte)

Sie beraten den Kunden Müller beim Kauf einer Dachbox. Nachdem Sie dem Kunden die Dachbox, welche gerade im Angebot ist (Anlage 2), vorgeführt haben, antwortet er: „Die ist aber teuer, so oft brauche ich die doch gar nicht.“

Formulieren Sie zwei mögliche Antworten in wörtlicher Rede unter Verwendung unterschiedlicher Einwandbehandlungsmethoden.

Lösungshinweis

Aufgabe 2:

Ja-aber Methode

Umkehrmethode (Bumerang-Methode) – vermeintlicher Nachteil ist Vorteil

Fragemethode (Kunde soll Einwand genauer beschreiben)

Vergleichsmethode

Z. B.: „Ja, Herr Müller Sie haben Recht, die Dachbox ist eher im oberen Preissegment angesetzt, aber Ihnen wird durch das Duo-Liftsystem das Bedienen der Dachbox einfacher fallen.“

3. Aufgabe (8 Punkte)

Herr Müller hat sich zum Kauf der Dachbox entschieden. In der Vergangenheit zeichnete er sich durch eine gute Zahlungsmoral aus. Deshalb übergeben wir ihm die Dachbox mit der Rechnung in Anlage 3.

Führen Sie alle erforderlichen Buchungen durch, wenn Herr Müller nach sieben Tagen die Rechnung überweist. Die Dachbox hat die Blechle GmbH bei der Smarty GmbH (siehe Anlage 4) eingekauft.

Lösungshinweis

<i>1400 00 00 00 Forderungen</i>	<i>569,00</i>	<i>an 8300 32 10 63 Erlöse Teile</i>	<i>478,15</i>
		<i>an 1770 00 00 00 USt</i>	<i>90,85</i>
<i>7300 32 10 63 VAK Teile</i>	<i>284,50</i>	<i>an 3300 00 00 00 Bestand Teile</i>	<i>284,50</i>
<i>1200 00 00 00 Bank</i>	<i>551,93</i>	<i>an 1400 00 00 00 Forderungen</i>	<i>569,00</i>
<i>2930 32 10 63 gewährte Skonto</i>	<i>14,34</i>		
<i>1770 00 00 00 USt</i>	<i>2,73</i>		

4. Aufgabe (7 Punkte)

Sie erhalten von Ihrer Kollegin die Telefonnotiz aus Anlage 5. Verfassen Sie eine E-Mail an Ihren Abteilungsleiter Hans Rehm, in der Sie den Sachverhalt schildern und ihm unter Beachtung der rechtlichen Regelungen und wirtschaftlichen Gesichtspunkte eine Vorgehensweise empfehlen. Verwenden Sie dazu Anlage 6.

Lösungshinweis

Punkteverteilung:

1 Punkt: Sachmangel: Mangel in der Beschaffenheit

2 Punkte: seit dem 15.3. (24 Monate nach Übergabe der Sache) sind die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Kunden verjährt. Der Kunde hat keine Rechtsansprüche mehr.

2 Punkte: Kulanz oder Ablehnung der Rückgabe (Kundenbindung!)

2 Punkte: formale Anforderungen (Anrede, Verabschiedung, Betreff, ...)

Datenkranz

Anlage 1

Sortimentsbereich Transport – Autohaus Blechle GmbH

- Dachträger
- Fahrrad Heckträger zwei Fahrräder

Anlage 2



Dachbox „New“	€ 569
<ul style="list-style-type: none">- Zentralverriegelung- nur 13 kg Eigengewicht- 500 Liter Rauminhalt- Duo-Liftsystem (beidseitige Öffnung)- Schnellspann-Befestigung	



**Der nächste
Skiurlaub
kommt bestimmt!**

**Sorgen Sie jetzt
schon für mehr
Platz mit einer
Dachbox!!!**

Quelle: Urheber: Matti Blume
Titel: „Mercedes-Benz E 500 T“
lizenziert unter CC-BY-SA 3.0
[www.commons.wikimedia.org/wiki/File: Mercedes-Benz_E_500_T_with_roofbox_IAA_2009.JPG](http://www.commons.wikimedia.org/wiki/File:Mercedes-Benz_E_500_T_with_roofbox_IAA_2009.JPG)
Verwendung eines Bildausschnittes für die obenstehende Collage.

Anlage 3

Blechle GmbH

Blechle GmbH, Schülstraße 21, 74363 Güglingen

Herr
Georg Müller
Heuweg 17
74363 Güglingen

Schülstraße 21
74363 Güglingen
Tel. 07135/2803-00
Fax 07135/2803-16
info@blechle.de
www.blechle.de

Kunden-Nr.: 15439
Auftrags-Nr.: 27466

Datum: 13.05.20..

Rechnung Nr. 17466

Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
	Dachbox "New"	1	478,15	478,15
			Rechnungsbetrag (netto)	478,15
			19 % Umsatzsteuer	90,85
			Rechnungsbetrag (brutto)	569,00

Vielen Dank für Ihren Auftrag.

Zahlungsbedingungen:
Zahlung innerhalb von acht Tagen mit 3 % Skonto, 30 Tage netto.

Mit freundlichen Grüßen

Blechle GmbH

i. A. Azubi

Vertretungsberechtigter:
Egon Blechle

Gerichtsstand Stuttgart
HRB 346322
Steuer-Nr.: 2403023307
USt-IdNr.: DE 154871824

Bankverbindung:
BoBank Ludwigsburg
IBAN DE89 3704 0044 0533 0130 00
SWIFT-BIC BOBESBA55XX

Anlage 4

Smarty GmbH – Heilbronner Allee 161 – 70178 Stuttgart

Ihr Zeichen: ZE/12
Ihre Nachricht vom: 12.03.20..
Unser Zeichen: ST

Blechle GmbH
Schülstraße 21
74363 Güglingen

Name: Huber
Telefon: 0711 99123-0
Telefax: 0711 99123-20
E-Mail: huber@smarty-gmbh.com

Datum: 15.03.20..

Rechnung Nr. 328, Lieferdatum gleich Rechnungsdatum

Art.-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis in €	Gesamtpreis in €
186753	Dachbox	1	284,50	284,50

Vielen Dank für Ihren Auftrag.

Freundliche Grüße

Smarty GmbH

i. A. Claus Huber

Anlage 5

Blechle GmbH		
An	Abteilung Teile und Zubehör	
Telefonnotiz		
Anruf von Herrn Frank Bauer	Datum 14.05.20..	Uhrzeit 09:30
Firma -	☎ Nr. -	Fax Nr. -
<input checked="" type="checkbox"/> hat angerufen	<input type="checkbox"/> ruft wieder an	<input type="checkbox"/> erbittet Rückruf
<input type="checkbox"/> hat zurückgerufen	<input type="checkbox"/> möchte Sie treffen	<input type="checkbox"/> war hier
<p>Nachricht:</p> <p><i>Herr Bauer beschwert sich, dass das Schloss der bei uns vor zwei Jahren und einem Monat gekauften Dachbox klemmt. Er möchte die Dachbox zurückgeben.</i></p>		
		Aufgenommen von Allgäuer

Anlage 6

An ...	
Cc ...	
Bcc ...	
Betreff:	
Anhang:	