

# Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

## Abschlussprüfung Teil 2

### KUNDENBEZIEHUNGSPROZESSE

#### Probeklausur 1

In dieser Übungsklausur kannst du 150 Punkte erreichen. Die Aufgaben dieser Übungsklausur orientieren sich am IHK-Prüfungskatalog und ähneln den Aufgaben, die in der „richtigen“ Prüfung gestellt werden können. Mit diesen Aufgaben kannst mit anderen Auszubildenden gemeinsam lernen, deine Ergebnisse vergleichen und Unklarheiten diskutieren. Lade deine Kollegen und Freunde am besten direkt in den Kurs ein.

Viel Erfolg beim Lernen und für die Prüfung!

Wir haben Aufgaben und Lösungsvorschläge mit größter Sorgfalt erstellt, können jedoch nicht für die Richtigkeit aller Angaben garantieren.

Uns ist das die Einhaltung des Urheberrechts sehr wichtig. Von Azubinet erstellte Übungsaufgaben und Probeklausuren, die sich an den Lehrplänen orientieren, werden exklusiv für Auszubildende und deren Unternehmen zur Verfügung gestellt. Original-Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern müssen in Papierform bezogen werden. IHK-Prüfungsaufgaben und Musterlösungen dürfen nicht vervielfältigt oder öffentlich wiedergegeben werden. Zuwiderhandlungen werden seitens der Urheber zivil- und strafrechtlich verfolgt. Auch auf Azubinet dürfen keine IHK-Prüfungsaufgaben oder sonstige urheberrechtlich geschützte Werke ohne Genehmigung des Inhabers der Rechte veröffentlicht werden.

überarbeitet 24.05.2024



### Aufgabe 1 (27 Punkte)

Die BauMaxxe KG kauft im Rahmen eines absoluten Fixgeschäftes insgesamt 200 Gartenstühle des Modells "Rilax" von der GartenFreundt GmbH. Der Listenpreis pro Stuhl beträgt 49,90 EUR. Der Liefertermin ist der 02.08.2024 fest.

1.1 Erläutern Sie, was unter einem absoluten Fixgeschäft verstanden wird. (3 Punkte)

---

---

---

---

1.2 Im Vertrag wurde eine Konventionalstrafe in Höhe von 15.000,00 EUR festgelegt.

Erläutern Sie, welche Pflichten der GartenFreundt GmbH daraus entstehen, wenn sie den Liefertermin nicht einhalten kann und der BauMaxxe KG ein Schaden von 2.000,00 EUR entsteht. (4 Punkte)

---

---

---

---

1.3 In den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der GartenFreundt GmbH sind keine besonderen Bestimmungen zu Fixgeschäften aufgeführt. Sind die AGB bei diesem Geschäft gültig? (3 Punkte)

1. Ja, weil die AGB für jedes Rechtsgeschäft automatisch gelten.
2. Ja, weil die BauMaxxe KG mit Zustandekommen des Vertrages die AGB der GartenFreundt GmbH automatisch akzeptiert.
3. Ja, weil die AGB nur für Rechtsgeschäfte zwischen juristischen Personen gelten.
4. Nein, weil es sich um ein besonderes individualvertragliches Fixgeschäft handelt und die AGB in diesem Fall unwirksam sind.
5. Nein, weil die AGB generell nur für Rechtsgeschäfte mit natürlichen Personen gelten.

1.4 Ihnen liegt der zeitliche Ablauf der Auftragsabwicklung vor:

Datum	Ereignis
05.06.2024	Schriftliche Anfrage der BauMaxxe KG zum Fixgeschäft: Kauf von 200 Stühle des Modells "Rilax", Liefertermin 02.08.2024 fix
07.05.2024	Schriftliches Angebot der GartenFreundt GmbH, Listenpreis 49,90 EUR, 5 % Rabatt
11.05.2024	Mündliche Einigung der BauMaxxe KG und der GartenFreundt GmbH
11.05.2024	Schriftliche Auftragsbestätigung der GartenFreundt GmbH
31.07.2024	Versand der Stühle durch die GartenFreundt GmbH, Übergabe an die Spedition Sperrdich GmbH, Lieferung frei Haus
02.08.2024	Zustellung der Sendung bei der BauMaxxe KG durch die Spedition Sperrdich GmbH, Rechnung anbei
08.08.2024	Zahlung der Rechnung unter Inanspruchnahme von 5 % Rabatt und 2 % Skonto durch die BauMaxxe KG



Aufgabe 2 (13 Punkte)

Die GartenFreundt GmbH möchte den Kundenservice verbessern. Dazu sollen die Gründe für die Unzufriedenheit von Kunden erforscht werden.

2.1 Nennen Sie **drei** Möglichkeiten, die Sie dazu nutzen können. (6 Punkte)

---

---

---

---

2.2 Nennen Sie **drei** Möglichkeiten, welche die Kunden zur Kontaktaufnahme mit dem Unternehmen nutzen können. (3 Punkte)

Beispiel: Kundendienst über Chat

---

---

---

---

2.3 Geben Sie **zwei** Maßnahmen an, die Sie nutzen können, um auf die Beschwerden von unzufriedenen Kunden einzugehen. (4 Punkte)

---

---

---

---

Aufgabe 3 (53 Punkte)

Die GartenFreundt GmbH plant, einen neuen Content Manager (m/w/d) einzustellen.

3.1 Nennen Sie jeweils **zwei** Vorteile der internen sowie der externen Personalbeschaffung. (4 Punkte)

---

---

---

---

3.2 Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) verbietet die Diskriminierung von Bewerbern.

Nennen Sie **vier** Aspekte, auf die Sie bei der Ausschreibung der Stelle hinsichtlich des AGG achten müssen. (4 Punkte)

Bsp.: Keine Benachteiligungen aufgrund der Religionszugehörigkeit oder des Glaubens

---

---

---

---

3.3 Was kann der Betriebsrat im Rahmen der Stellenausschreibung verlangen? (3 Punkte)

---

---

---

---

3.4 Schließlich soll der Kandidat Karl Karotte als geeigneter Bewerber eingestellt werden.

Welche Rechte hat der Betriebsrat im Rahmen der Neueinstellung? (4 Punkte)

---

---

---

---

3.5 Nennen Sie **zwei** weitere Maßnahmen im Rahmen der Personalplanung, bei denen der Betriebsrat Einfluss nehmen kann. (4 Punkte)

---

---

---

---

3.6 Der neu eingestellte Mitarbeiter Karl Karotte möchte wissen, wie hoch sein künftiges Nettogehalt ist. Ihnen liegen die folgenden Informationen vor:

Mitarbeiter: Karotte, Karl  
geboren: 09.09.1977, wohnhaft in Karlsruhe  
ledig, kinderlos, katholisch

Anmerkung: Die Kirchensteuer in Baden-Württemberg und Bayern beträgt 8% der Lohnsteuer, in allen übrigen Bundesländern 9% der Lohnsteuer.

(nächste Seite)



3.7 Karl Karotte überlegt, privat für das Alter vorzusorgen. Er möchte monatlich 40,00 EUR als Vermögenswirksame Leistung (VL) an seine Sparkasse überweisen. Der Arbeitgeber bezuschusst die VL mit 20,00 EUR monatlich.

Welche **zwei** Aussagen sind korrekt? (3 Punkte)

1. Karls Bruttoentgelt steigt um 20,00 EUR.
2. Karls Bruttoentgelt steigt um 40,00 EUR.
3. Karls Bruttoentgelt steigt um 60,00 EUR.
4. Von Karls Nettogehalt werden 20,00 EUR abgezogen.
5. Von Karls Nettogehalt werden 40,00 EUR abgezogen.
6. Von Karls Nettogehalt werden 60,00 EUR abgezogen.

3.8 Nennen Sie **vier** Angaben, die im unbefristeten Arbeitsvertrag von Karl enthalten sein müssen. (4 Punkte)

---

---

---

---

3.9 Stellen Sie fest, welches der folgenden Dokumente Karl bei seiner Einstellung vorlegen muss. (3 Punkte)

1. Seine Steuer-IdNr.
2. Seinen Führerschein
3. Seinen Reisepass
4. Seinen Nachweis einer privaten Haftpflichtversicherung
5. Sein Arbeitszeugnis des alten Arbeitgebers

3.10 Bei welcher der Angelegenheiten hat der Betriebsrat der GartenFreundt GmbH **kein** Mitbestimmungsrecht? (4 Punkte)

1. Einführung von Schichtarbeit
2. Aufstellung von Dienstplänen
3. Arbeitszeitverlegungen
4. Dauer der wöchentlichen Arbeitszeit
5. Einführung eines neuen Arbeitszeitmodells

3.11 In der GartenFreundt GmbH wird das Modell der Gleitzeitarbeit praktiziert. Karl beginnt um 08:30 Uhr mit seiner Arbeit.

Bestimmen Sie anhand des folgenden Gesetzesauszuges, um welche Uhrzeit (HH:MM) er spätestens eine Ruhepause einlegen muss. (3 Punkte)

**Arbeitszeitgesetz (ArbZG)**

§ 4 Ruhepausen

Die Arbeit ist durch im Voraus feststehende Ruhepausen von mindestens 30 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als sechs bis zu neun Stunden und 45 Minuten bei einer Arbeitszeit von mehr als neun Stunden insgesamt zu unterbrechen. Die Ruhepausen nach Satz 1 können in Zeitabschnitte von jeweils mindestens 15 Minuten aufgeteilt werden. Länger als sechs Stunden hintereinander dürfen Arbeitnehmer nicht ohne Ruhepause beschäftigt werden.

---

---

---

---

3.12 Im Gleitzeitmodell der GartenFreundt GmbH ist eine Kernarbeitszeit vereinbart. Nennen Sie **zwei** Gründe für eine solche Kernarbeitszeit. (4 Punkte)

---

---

---

---

Aufgabe 4 (57 Punkte)

4.1 Ihnen liegt der folgende Auszug der Bilanz der GartenFreundt GmbH vor:

Aktiva		Passiva	
	EUR		EUR
A. Anlagevermögen		A. Eigenkapital	15.023.542,50
B. Umlaufvermögen	20.532.174,75	B. Fremdkapital	18.362.107,50
Bilanzsumme	33.385.650,00	Bilanzsumme	33.385.650,00

Ermitteln Sie die Höhe des Anlagevermögens in EUR. Geben Sie Ihren Rechenweg an. (3 Punkte)


4.2 Ermitteln Sie die Eigenkapitalquote in Prozent. Geben Sie Ihren Rechenweg an. (3 Punkte)


4.3 Berechnen Sie den Verschuldungsgrad und bewerten Sie das Ergebnis. (5 Punkte)


---



---



---



---



Ihnen liegt der folgende Beleg vor:

Datum	01.04.2025	<b>NoobTroop GmbH</b>		
Rechnungs-Nr.	21-82484	Bahnhofsweg 1303 39126 Magdeburg		
GartenFreundt GmbH		Ihr Zeichen:	GF-001	
Frankfurter Straße 985		Unser Zeichen:	He/Srb	
55116 Mainz		Name:	Hr. Schreiberling	
z.H. Prüfling		Telefon:	0123 456789	
		E-Mail:	schreiberling.herr@noobtroop.de	
<b>RECHNUNG Nr. 25-82484</b>				
Position	Menge	Bezeichnung	Stückpreis	Gesamt
1	40	Farbdrucker Inkiboy 250	84,02	3.360,80
2	1	Rabatt 5 %		168,04
			netto	3.192,76
			zzgl. 19% Ust	606,62
			<b>Gesamt brutto</b>	<b><u>3.799,38</u></b>
Zahlbar innerhalb von 30 Tagen ohne Abzug.				

4.7 Bis einschließlich welchem Tag (TT.MM.JJJJ) muss der Beleg aufbewahrt werden? (3 Punkte)

.....

4.8 Kontieren Sie den Rechnungseingang. (4 Punkte)

Soll	Haben

4.9 Geben Sie das Datum (TT.MM.JJJJ) an, mit dessen Ablauf die GartenFreundt GmbH in Zahlungsverzug gerät. (3 Punkte)

1. 01.04.2025
2. 28.04.2025
3. 30.04.2025
4. 03.05.2025
5. 30.03.2027

4.10 Ihnen liegt die folgende Rechnung vor:

## Deliver AG

Datum 06.04.2025  
Rechnungs-Nr. 2025-00213

Hauptstraße 555  
30625 Hannover

GartenFreundt GmbH  
Frankfurter Straße 985  
55116 Mainz  
z.H. Prüfling

Ihr Zeichen: GF-001  
Unser Zeichen: De/Müc  
Name: Fr. Mücke  
Telefon: 0123 456789  
E-Mail: muecke@deliverag.de

### RECHNUNG Nr. 2025-00213

Position	Menge	Bezeichnung	Stückpreis	
1	200	Kopierpapier DIN A4FSC Mix 1.000 Blatt	7,60	1.520,00
			Summe netto	1.520,00
			zzgl. 19% Ust	288,80
			Rechnungsbetrag brutto	1.808,80

Bitte zahlen Sie den angegebenen Rechnungsbetrag innerhalb von 30 Tagen auf unser Bankkonto. Bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen abzüglich 2 % Skonto.

Die entsprechende Verbindlichkeit wurde bereits eingebucht. Kontieren Sie die Zahlung des Rechnungsbetrages durch die GartenFreundt GmbH per Banküberweisung. Die GartenFreundt GmbH nutzt Skonto. (4 Punkte)

Soll	Haben

