

|                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| Lernsituation   |                                 |
| <b>WBM-LF03</b> | <b>Mit Gutscheinen bezahlen</b> |

## Aufträge

1. Erstellen Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit ein Übersichtsblatt mit dessen Hilfe Sie seine Fragen zum Thema Gutscheine beantworten können.

## Lösungshinweis

Schülerindividuelle Darstellung, z. B.:

### Gutscheine im Einzelhandel

Vorteile für den Einzelhändler durch den Verkauf von Gutscheinen:

- Umsatzsteigerung
- Kundenbindung
- Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden
- viele Gutscheine werden vergessen und nicht eingelöst

Mindestinformationen, die ein Gutschein enthalten muss:

- Betrag, über den der Gutschein ausgestellt wurde
- Ort der Einlösung (Name und Anschrift des Unternehmens)
- Ausstellungsdatum
- ggf. Verfallsdatum

Gültigkeit von Gutscheinen:

- befristet → bis Ablauf der Frist (sofern Frist angemessen ist → i. d. R. mindestens 12 Monate)
- unbefristet → 3 Jahre (beginnend mit dem 31.12. des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde)

Mögliche Vorgehensweisen, wenn eine Kundin bzw. ein Kunde die Teileinlösung eines Gutscheines verlangt:

- Restgeld ausbezahlen oder
- neuen Gutschein über den Restbetrag ausstellen oder
- Vermerk der Teileinlösung auf dem alten Gutschein vornehmen

Vorgehensweise bei gewünschter Barauszahlung eines Gutscheins durch die Kundin/den Kunden:

- Rückzahlung muss lediglich geleistet werden, wenn dies ausdrücklich (aus Beweisgründen i. d. R. schriftlich) vereinbart wurde ansonsten
- keine Pflicht zur Auszahlung (aus Kulanz aber immer möglich)

Vorgehensweise bei Reklamation mangelhafter Ware durch die Kundin/den Kunden:

- der Kundin/dem Kunden stehen die Rechte bezüglich mangelhafter Lieferung zu
- → Kundin bzw. Kunde muss ausdrücklich mit der Aushändigung eines Gutscheins einverstanden sein

Sinnvolle Informationen bzw. Bestandteile eines Gutscheins zur Erleichterung der Organisation:

- durchgehende Nummerierung der Gutscheine
- Durchschlag/Duplikat für den Einzelhändler
- Name der Ausstellerin/des Ausstellers auf dem Gutschein
- ausgeschriebener Betrag in Worten
- ...

2. Entwerfen Sie in Einzelarbeit einen Gutschein in Papierform für das Spielwarenfachgeschäft (Anlage).

### Lösungshinweis

Schülerindividuelle Gestaltung, z. B.:

Gutschein Vorderseite/Rückseite

Mindestbestandteile (Vorder- oder Rückseite):

- Betrag
- Ort der Einlösung
- Ausstellungsdatum
- ggf. Verfallsdatum

Sinnvolle Bestandteile:

- Firma, vollständige Adresse, Logo
- Nummer des Gutscheins
- ...

3. Formulieren Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit eine Notiz mit einer begründeten Empfehlung für die Einführung bzw. die Nichteinführung von Gutscheinen.

### Lösungshinweis

Schülerindividuelle Empfehlung, z. B.:

- Empfehlung der Einführung, da Umsatzsteigerung, Steigerung der Kundenzufriedenheit ...
- oder
- Keine Einführung, da mit organisatorischem Aufwand verbunden.