

Lernerfolgskontrolle				
Datum:	Name, Vorname:	Klasse:		
Zeit: 60 Minuten	Hilfsmittel: Taschenrechner	Punktzahl		Note:
		maximal: 43	erreicht:	

Situation

Sie sind Auszubildende bzw. Auszubildender zur Kauffrau bzw. zum Kaufmann für Groß- und Außenhandelsmanagement bei der Bio Großhandel GmbH in Großstadt, einem Vollsortimenter im Bereich Biolebensmittel. Momentan sind Sie im Verkauf eingesetzt. Für den Direktverkauf, auch an Endkundinnen und -kunden, hat das Unternehmen einen Verkaufsraum eingerichtet.

1. Aufgabe (15 Punkte)

Ihnen liegt eine Anfrage (Anlage 1) vor.

- 1.1 Entwerfen Sie eine Checkliste mit vier Kriterien, die im Rahmen der Bearbeitung dieser Anfrage von Ihnen geprüft werden müssen. (5 Punkte)

Lösungshinweis

Hinweis zum Operator „entwerfen“:

„zu einem Sachverhalt oder einer Problemstellung ein konkretes Lösungsmodell, eine Gegenposition oder einen Regelungsentwurf entfalten“ (Koordinierungsstelle, 2014, S. 42)

Schülerabhängige Darstellung der Checkliste, z. B.:

Checkliste: Anfragen von Neukunden bearbeiten	
<i>erledigt</i>	<i>Zu prüfende Kriterien</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Kundendaten erfassen und Kundennummer vergeben</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Kundendaten mit dem Handelsregister abgeglichen</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Bonitätsprüfung durchführen und Zahlungsbedingungen festlegen</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Lagerbestand prüfen ggf. Beschaffungszeit prüfen</i>
<input type="checkbox"/>	<i>Liefertermin ermitteln</i>

1.2 Erstellen Sie ein schriftliches Angebot an die Biofo KG (Anlagen 1 bis 4). (10 Punkte)

Lösungshinweis

Hinweis zum Operator „erstellen“:

„zu einem Sachverhalt oder einer Problemstellung ein konkretes Lösungsmodell, eine Gegenposition oder einen Regelungsentwurf entfalten“ (Koordinierungsstelle, 2014, S. 42)

Hinweis: Das Datum in der Anlage 1 (xx.xx.20xx) muss entsprechend angepasst werden (z. B. ein Tag vor dem Tagesdatum).

Bewertung (10 Punkte):

Inhalt des Angebots: 7 Punkte

Aufbau/Gestaltung des Angebots: 3 Punkte

Schülerabhängige Formulierung des Angebots, z. B.:

Bio Großhandel GmbH



Bio Großhandel GmbH - Musterstraße 1 - 69207 Sandhausen

Biofo KG
Herrn Paul Miller
Perlacher Gasse 15
80731 München

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom: xx.xx.20xx
Unser Zeichen: Kürzel Schüler/in
Unsere Nachricht vom:

Name: Schüler/innenname
Telefon: 06610 99123-0
Telefax: 06610 99123-20
E-Mail: info@biogrosshandel.de

Datum: xx.xx.20xx (Tagesdatum)

Angebot

Sehr geehrter Herr Miller,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Gerne bieten wir Ihnen an:

Bio Roggen, 25 kg je Sack, 100 % bio, EWG 834/2007 Norm, EU Bio-Logo,
EU Landwirtschaft, Herkunft: Baden-Württemberg/Deutschland

Menge	Einzelpreis netto	Gesamtpreis netto	USt 7 %	Rechnungsbetrag brutto
50 Stück	34,53 EUR	1.726,50 EUR	120,86 EUR	1.847,36 EUR

Die Ware wird nach Ihrer Bestellung innerhalb eines Werktages frei Haus versendet.

Zahlungsbedingungen: 20 Tage Zahlungsziel rein netto, 2 % Skonto innerhalb von 7 Tagen.

Freundliche Grüße

Bio Großhandel GmbH

i. A. Unterschrift der Schülerin/des Schülers

Schüler/innenname

Hausanschrift:
Bio Großhandel GmbH
Musterstraße 1
69207 Sandhausen

Kommunikationsdaten:
Telefon: 06610 99123-0
Telefax: 06610 99123-20
E-Mail: info@biogrosshandel.de

Geschäftsführer/-in:
Jens Pflüger
Elisabeth Schmidt

Gerichtsstand Heidelberg
HRB 3012 Heidelberg
Steuer-Nr.: 143067/17220
USt-IdNr.: DE 264758912

Bankverbindung:
Vermögensbank Heidelberg
IBAN DE89 3704 0044 0532 0130 07
BIC VBHADE33

2. Aufgabe (18 Punkte)

Sie erhalten ein aufgezeichnetes Telefonat aus der Verkaufsabteilung (Anlage 5).

2.1 Notieren Sie acht Fehler der Mitarbeiterin in diesem Telefonat. (8 Punkte)

Lösungshinweis

Hinweis zum Operator „notieren“:

„zielgerichtet Informationen zusammentragen, ohne diese zu kommentieren“ (Koordinierungsstelle, 2014, S. 43)

Zeile 1: fehlende Vorbereitung/Bereitschaft zum Telefonat

Zeile 2: der Hörer wird zu spät abgenommen (Maximum: dreimal klingeln lassen)

Zeile 3: keine übliche Meldeformel, undeutliche Aussprache mit vollem Mund

Zeilen 5, 7, 9, 13: Dialekt, Füllwörter (ääh, jaah)

Zeile 9: unhöfliche Reaktion

Zeile 11: Hörer nicht stumm geschaltet, unpassende Reaktion, Radio im Hintergrund

Zeile 13: keine Anrede, unhöfliche Nachfrage

Zeile 15: unangemessene Reaktion, keine Hilfe für den Kunden, Rückruf nicht angeboten

Zeile 17: übliche formale Verabschiedung fehlt, unangemessene Umgangssprache

2.2 Erarbeiten Sie zur Professionalisierung der Telefongespräche bei der Bio Großhandel GmbH acht Verbesserungsvorschläge in einer To-do-Liste. (10 Punkte)

Lösungshinweis

Hinweis zum Operator „erarbeiten“:

„aus Materialien bestimmte Sachverhalte herausfinden, die nicht explizit genannt werden und Zusammenhänge zwischen ihnen herstellen“ (Koordinierungsstelle, 2014, S. 42)

Bewertung (10 Punkte):

Verbesserungsvorschläge: je Vorschlag 1 Punkt

Aufbau/Gestaltung der To-do-Liste: 2 Punkte

Schülerabhängige Formulierung der To-do-Liste, z. B.:

To-do-Liste zum professionellen Telefonieren

1	<i>vor dem Hörerabnehmen lächeln und auf die Körpersprache achten</i>
2	<i>Hörer mit der nicht benötigten Hand abheben und Notizzettel und Stift bereithalten</i>
3	<i>Meldeformel: „Bio Großhandel GmbH meine Name ist Frau/Herr ..., guten Morgen/guten Tag ...“ [deutliche Aussprache!]</i>
4	<i>schriftlich festhalten:</i> <ol style="list-style-type: none">1. Name der Anruferin/des Anrufers2. Grund des Anrufes3. korrekte Erfassung von Daten (z. B. Uhrzeit, Anliegen, Rückrufnummer, ...)?
5	<i>die Anruferin/den Anrufer öfter mit ihrem/seinem Familiennamen persönlich ansprechen</i>
6	<i>stets ruhig und höflich bleiben</i>
7	<i>Dialekt und unhöfliche Kommentare vermeiden</i>
8	<i>bei Rücksprachen mit den Kolleginnen und Kollegen: die Anruferin/den Anrufer informieren („Bleiben Sie bitte in der Leitung, ich frage kurz nach.“) und parallel den Hörer stumm schalten</i>
9	<i>die Anruferin/den Anrufer mit Namensnennung aus der Warteschleife holen</i>
10	<i>Rückruf anbieten, falls das Problem nicht sofort lösbar ist</i>
11	<i>Bekanntgabe: Wann und wie wird die Gesprächspartnerin/der Gesprächspartner kontaktiert (evtl. nachfragen, ob eine erneute Meldung möglich ist)?</i>
12	<i>Notizzettel vervollständigen und Telefonnummer ins Verzeichnis aufnehmen, freundliche und persönliche Verabschiedung der Anruferin/des Anrufers</i>

3. Aufgabe (10 Punkte)

Auf einer internen Schulung für Verkaufsgespräche bekommen Sie den Mitschnitt aus einem weiteren Verkaufsgespräch (Anlage 6) vorgelegt. Ihre Aufgabe ist es, eine Rückmeldung in Bezug auf Kundeneinwände und deren Einwandbehandlung zu geben.

Vervollständigen Sie dazu die Tabelle in Anlage 6.

Lösungshinweis

*Hinweis zum Operator „vervollständigen“:
„eine Vorlage durch sachgerechte Angaben ergänzen“ (Koordinierungsstelle, 2014, S. 44)*

		<i>Handlung/Einwand/Einwandbehandlung</i>	<i>Punkte</i>
VK:	„Bio Großhandel GmbH in Großstadt, Teresa Kappler, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?“	<i>Begrüßung am Telefon</i>	-
KD:	„Raphael Müller, hallo. Na endlich geht da mal jemand bei Ihnen an das Telefon. Ich versuche nun schon seit einer halben Stunde jemanden von Ihnen zu erreichen. Ich interessiere mich für eine Körnerpresse.“	<i>Einwand gegenüber der Bio Großhandel GmbH (gegen das Verkaufspersonal)</i>	<i>1 Pkt.</i>
VK:	„Da kann ich Ihnen die vollautomatische Körnerpresse „Grainpress“ von Corny mit Keramikmahltechnik empfehlen. Dank des integrierten Press-/Mahlsystems können Sie nahezu alle Körnerarten in verschiedenen Variationen mahlen und pressen.“	<i>VK geht nicht auf Einwand ein → kein aktives Zuhören</i>	<i>1 Pkt.</i>
KD:	„Ich möchte diese aber meiner trendigen Freundin schenken und diese kennt sich mit den technischen Details nicht so aus.“	<i>Einwand gegen die Ware</i>	<i>1 Pkt.</i>
VK:	„Gerade auch für Frauen ist diese Körnerpresse „Grainpress“ besonders interessant, da es mittlerweile zehn verschiedene Modefarben gibt. Außerdem können Sie dank verschiedener Funktionen unterschiedliche Programme vollautomatisch ausführen lassen.“	<i>Bumerangmethode</i>	<i>1 Pkt.</i>
KD:	„Aber meine Freundin ist technisch nicht sonderlich begabt. Kommt sie denn mit den vielen Funktionen zurecht?“	<i>Einwand gegen die Ware</i>	<i>1 Pkt.</i>

VK:	„Ja, die Vielzahl von auswählbaren Funktionen ist technisch anspruchsvoll, aber gerade für wenig technisch begabte Menschen ist diese Körnerpresse „Grainpress“ von Corny sehr komfortabel in der Bedienung.“	<i>Bumerangmethode</i>	<i>1 Pkt.</i>
KD:	„Aha. Was kostet mich denn der Spaß?“	<i>kein Einwand, nur Frage zum Preis</i>	<i>1 Pkt.</i>
VK:	„329,00 Euro.“	<i>Preisnennung</i>	<i>1 Pkt.</i>
KD:	„Oh. Das ist aber sehr teuer.“	<i>Einwand gegen den Preis</i>	<i>1 Pkt.</i>
VK:	„Sie finden, dass das viel Geld ist? Das mag schon sein. Dafür bietet Ihnen die „Grainpress“ von Corny nahezu alle Möglichkeiten an, die man sich nur wünschen kann.“	<i>Frage-Methode</i>	<i>1 Pkt.</i>
...	<i>= 10 Pkt.</i>

Datenkranz

Anlage 1

Biofo KG

Biofo KG – Perlacher Gasse 15 – 80731 München

Bio Großhandel GmbH
Musterstraße 1
69207 Sandhausen

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:
Unsere Nachricht vom:

Name: Paul Miller
Telefon: 089 184739-15
Telefax: 089 184739-16
E-Mail: info@biofo.de

Datum: xx.xx.20xx

Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind letzten Monat auf der Slow Food Messe in München auf Ihr Unternehmen aufmerksam geworden. Insbesondere der von Ihnen angebotene Bio Roggen ist uns positiv aufgefallen. Wir würden diesen gerne in unser Sortiment aufnehmen.

Bitte unterbreiten Sie uns ein Angebot für zunächst 50 Säcke à 25 kg. Wir sind an einer zeitnahen Lieferung interessiert.

Vielen Dank im Voraus.

Freundliche Grüße

Biofo KG

i. A. Paul Miller

Paul Miller

Hausanschrift:
Biofo KG
Perlacher Gasse 15
80731 München

Kommunikationsdaten:
Telefon: 089 184739-0
Telefax: 089 184739-10
E-Mail: info@biofo.de

Geschäftsführer/-in:
Heiner Hinterbauer

Gerichtsstand München
HRA 7856 München
Steuer-Nr.: 1430671722
USt.-IdNr.: DE 138631403

Bankverbindung:
Münchener Handelsbank
IBAN DE78 3704 0044 0532 0560 00
SWIFT-Code 1212 49 22 123

Anlage 2

Artikeldatei	BIO Roggen		
Nr.:	10987	Lagerbestand:	180
Beschreibung:	BIO Roggen, 25 kg je Sack, 100 % bio, G 834/2007 Norm, EU Bio-Logo, EU Landwirtschaft, Herkunft: Baden-Württemberg/Deutschland	Menge in Bestellung:	0
		Menge in Auftrag:	100
Basiseinheitencode:	Stück	USt-Satz (%):	7
Kreditor:	Südtor OHG, Sinsheim	Einkaufspreis netto (€):	17,27
Beschaffungsdauer (Tage):	14	Listenverkaufspreis netto (€):	34,53
Mindestabnahmemenge:	10	Lieferkosten (€):	0,00

Anlage 3

Auszug aus dem Mitarbeiterhandbuch

Zahlungsbedingungen	
Kundengruppe A	Zahlungsziel: 10 Tage Skonto: -
Kundengruppe B	Zahlungsziel: 30 Tage Skonto: 1,5 % innerhalb von 7 Tagen
Kundengruppe C	Zahlungsziel: 30 Tage Skonto: 3 % innerhalb von 14 Tagen
Neukunden*	Zahlungsziel: 20 Tage Skonto: 2 % innerhalb von 7 Tagen

*Bonität vorausgesetzt

Anlage 4

Bio Großhandel GmbH



Bio Großhandel GmbH - Musterstraße 1 - 69207 Sandhausen

Ihr Zeichen:
Ihre Nachricht vom:
Unser Zeichen:
Unsere Nachricht vom:

Name:
Telefon: 06610 99123-0
Telefax: 06610 99123-20
E-Mail: info@biogrosshandel.de

Hausanschrift:
Bio Großhandel GmbH
Musterstraße 1
69207 Sandhausen

Kommunikationsdaten:
Telefon: 06610 99123-0
Telefax 06610 99123-20
E-Mail: info@biogrosshandel.de

Geschäftsführer/-in:
Jens Pflüger
Elisabeth Schmidt

Gerichtsstand Heidelberg
HRB 3012 Heidelberg
Steuer-Nr.: 143067/17220
USt-IdNr.: DE 264758912

Bankverbindung:
Vermögensbank Heidelberg
IBAN DE89 3704 0044 0532 0130 07
BIC VBHADE33

Anlage 5

1. Lisa: „Oh, warum kann die Kollegin nie ans Telefon gehen?“
2. *Telefon klingelt zum fünften Mal.*
3. Lisa: *Nimmt den Hörer ab und stopft sich noch mehrere Bio-Bananenchips in den Mund (undeutlich):* „Jg, b“tt.“
4. Kunde Müller: „Entschuldigung, ich glaube ich habe mich verwählt. Bin ich richtig bei der Bio Großhandel GmbH in Großstadt?“
5. Lisa: „Ha, scho.“
6. Kunde Müller: „Ist dort die Verkaufsabteilung?“
7. Lisa: „Ääh, jaaah“
8. Kunde Müller: „Ich würde gerne bei Ihnen eine Bestellung aufgeben!“
9. Lisa: „Moooment ... mal koin Stress. Hab au grad nix zum Schreiba.“
10. Kunde Müller: „Soll ich später wieder anrufen?“
11. Lisa: *Hält den Hörer kurz weg und ruft in den Raum.*
„He Sabrina, man Alter, da nervt grad so ein Kunde?“
12. Sabrina: *Ruft im Hintergrund:*
„Wie bitte? Ich habe dich nicht verstanden das Radio ist zu laut. Mach mal bitte das Radio leiser.“
13. Lisa: „Sind See etwa no dran, Herr...?“
14. Kunde Müller: „Ja, hier Müller!“
15. Lisa: „Wenn Sie Müller mit ‚M‘ heißen, bin ich mal überhaupt nicht zuständig. Das macht eh die Kollegin, aber die macht gerade Kaffeepause.“
16. Kunde Müller: „Gut, dann rufe ich später nochmal an.“
17. Lisa: „Genau und tschüss.“

Anlage 6

Mitschnitt eines Verkaufsgespräches (VK = Verkäuferin, KD = Kunde):

		Handlung/Einwand/Einwandbehandlung
VK:	„Bio Großhandel GmbH in Großstadt, Teresa Kappler, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?“	<i>Begrüßung am Telefon</i>
KD:	„Raphael Müller, hallo. Na endlich geht da mal jemand bei Ihnen an das Telefon. Ich versuche nun schon seit einer halben Stunde jemanden von Ihnen zu erreichen. Ich interessiere mich für eine Körnerpresse.“	
VK:	„Da kann ich Ihnen die vollautomatische Körnerpresse „Grainpress“ von Corny mit Keramikmahltechnik empfehlen. Dank des integrierten Press-/Mahlsystems können Sie nahezu alle Körnerarten in verschiedenen Variationen mahlen und pressen.“	
KD:	„Ich möchte diese aber meiner trendigen Freundin schenken und diese kennt sich mit den technischen Details nicht so aus.“	
VK:	„Gerade auch für Frauen ist diese Körnerpresse „Grainpress“ besonders interessant, da es mittlerweile zehn verschiedene Modefarben gibt. Außerdem können Sie dank verschiedener Funktionen unterschiedliche Programme vollautomatisch ausführen lassen.“	
KD:	„Aber meine Freundin ist technisch nicht sonderlich begabt. Kommt sie denn mit den vielen Funktionen zurecht?“	

VK:	„Ja, die Vielzahl von auswählbaren Funktionen ist technisch anspruchsvoll, aber gerade für wenig technisch begabte Menschen ist diese Körnerpresse „Grainpress“ von Corny sehr komfortabel in der Bedienung.“	
KD:	„Aha. Was kostet mich denn der Spaß?“	
VK:	„329,00 Euro.“	
KD:	„Oh. Das ist aber sehr teuer.“	
VK:	„Sie finden, dass das viel Geld ist? Das mag schon sein. Dafür bietet Ihnen die „Grainpress“ von Corny nahezu alle Möglichkeiten an, die man sich nur wünschen kann.“	
...

Literaturverzeichnis:

Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft (2014): Leitfaden zur Erstellung von Aufgaben- und Lösungsvorschlägen für die gemeinsame Abschlussprüfung, Berufsfeld Wirtschaft und Verwaltung.