|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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. 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*** | |
| *erledigt* | *Zu prüfende Kriterien* |
| 🞎 | *Kundendaten erfassen und Kundennummer vergeben* |
| 🞎 | *Kundendaten mit dem Handelsregister abgeglichen* |
| 🞎 | *Bonitätsprüfung durchführen und Zahlungsbedingungen festlegen* |
| 🞎 | *Lagerbestand prüfen*  *ggf. Beschaffungszeit prüfen* |
| 🞎 | *Liefertermin ermitteln* |

* 1. 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.:*

****

1. **Aufgabe (18 Punkte)**

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

* 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*

* 1. 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.:*

**

1. **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)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | ***Handlung/Einwand/Einwandbehandlung*** | ***Punkte*** |
| VK: | „Bio Großhandel GmbH in Großstadt, Teresa Kappler, guten Tag.  Was kann ich für Sie tun?“ | *Begrüßung am Telefon* | *-* |
| 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.“ | *Einwand gegenüber der Bio Großhandel GmbH (gegen das Verkaufspersonal)* | *1 Pkt.* |
| 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.“ | *VK geht nicht auf Einwand ein*  *🡪 kein aktives Zuhören* | *1 Pkt.* |
| KD: | „Ich möchte diese aber meiner trendigen Freundin schenken und diese kennt sich mit den technischen Details nicht so aus.“ | *Einwand gegen die Ware* | *1 Pkt.* |
| 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.“ | *Bumerangmethode* | *1 Pkt.* |
| KD: | „Aber meine Freundin ist technisch nicht sonderlich begabt. Kommt sie denn mit den vielen Funktionen zurecht?“ | *Einwand gegen die Ware* | *1 Pkt.* |
| 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.“ | *Bumerangmethode* | *1 Pkt.* |
| KD: | „Aha. Was kostet mich denn der Spaß?“ | *kein Einwand, nur Frage zum Preis* | *1 Pkt.* |
| VK: | „329,00 Euro.“ | *Preisnennung* | *1 Pkt.* |
| KD: | „Oh. Das ist aber sehr teuer.“ | *Einwand gegen den Preis* | *1 Pkt.* |
| 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.“ | *Frage-Methode* | *1 Pkt.* |
| … | … | … | *= 10 Pkt.* |

**Datenkranz**

Anlage 1

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 | Einkaufpreis 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

Anlage 5



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?“ | *Begrüßung am Telefon* |
| 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.*