

**Kundenbeziehungsprozesse**  
**Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung**  
**der Kaufleute für Büromanagement**  
**Sommer 2020**

Name:	max. Punkte	erreichte Punkte	in %	Unterschrift Prüfer
Pr.-Nr.:	137			
Bearbeitungszeit: 150 Minuten				

**Aufgaben und Arbeitsblätter**

**Handlungssituation**

**Sie sind Mitarbeiter/in der OsNa-Ladenbau GmbH, einer Tischlerei, die sich auf den Ausbau hochwertiger Ladeneinrichtungen von Brillenstudios, Apotheken und Einzelhandelsgeschäften spezialisiert hat. Unsere Kunden werden durch Anzeigen in Fachzeitschriften, Werbebriefe, Besuche von Außendienstmitarbeitern, aber auch durch Mundpropaganda auf das Sortiment aufmerksam gemacht. Geschäftsführer ist Herr Robert Natrup.**

## Aufgabe 1 Ausgangsrechnung erstellen (19 P.)

Sie haben für die Adlerapotheke von Dr. Müller in Osnabrück eine Bedienungstheke gefertigt und montiert. Ihr Chef beauftragt Sie eine Rechnung an den Kunden zu schreiben.

- 1.1 Bestimmen Sie die Reihenfolge der Arbeitsschritte bei der Erstellung der Ausgangsrechnung, indem Sie die Zahlen [ 1 ] - [ 6 ] in die Kästchen hinter den Arbeitsschritten unten eintragen. (3 P.)

**Hinweis:** Die Rechnungsnummer wird vom Warenwirtschaftssystem automatisch vergeben.

Rechnung kontrollieren	[   ]
Artikel/Material und Leistungen aufführen	[   ]
Kundendaten aufrufen, Unterlagen zusammenstellen	[   ]
Tagelohnnachweis/Monteurbericht kontrollieren	[   ]
Rechnung an Kunden versenden, Kopien abheften	[   ]
Gesamtrechnungsbetrag ermitteln	[   ]

- 1.2 Für den Auftrag wurde zunächst eine Vorkalkulation erstellt. Erstellen Sie jetzt eine Nachkalkulation für die Material- und Lohnkosten. Verwenden Sie dazu das vorgegebene Kalkulationsschema und **berücksichtigen Sie die beigefügten Belege „Vorkalkulation“, „Telefonnotiz“, „Materialverbrauch/ Zeiterfassung“ und „Preisliste“ (siehe Anlage)!**

**Hinweis:** Die Nachkalkulation ergibt einen höheren Betrag als die Vorkalkulation. (8 P.)

KALKULATIONSSHEMA	Auftrag: 19-11-04 14, Adlerapotheke, Dr. Müller			
	Nachkalkulation			
	Menge	Einheit	VK-Preis je Einheit	Gesamtpreis
<b>Material</b>				
Massivholzplatte, Eiche, 250x600/82 x 6 cm, 5-teilig	5,0	Stk.	600,00	3.000,00
Schiebetüranlage, Eiche E230, 240x580 cm,	1,0	Stk.	1.560,00	1.560,00
<b>Zwischensumme</b>				<b>4.560,00</b>
<b>Kleinmaterial</b>				
Beschläge		Stk.		
Schrauben, Metall, 5x80		Karton		
Klarlack		Liter		
<b>Löhne</b>				
Betrieb		Std.		
Montage		Std.		
<b>Gesamtkosten je Stück</b>				

- 1.3 Nennen Sie **zwei** Gründe für die Abweichung der Vorkalkulation von der Nachkalkulation. (2 P.)

---



---



---



---

- 1.4 Nach geltender Rechtslage dürfen endgültige Rechnungen nicht deutlich höher ausfallen als ein unverbindlicher Kostenvoranschlag. Nennen Sie zwei Gründe, warum diese Rechtslage auch aus betrieblicher Sicht sinnvoll ist. (2 P.)
- 
- 
- 

- 1.5 Auf der Rechnung ist der Textbaustein *"Zahlbar sofort netto Kasse. Der Verzug tritt 30 Tage nach Erhalt der Rechnung ein."* eingefügt.

Welche Bedeutung hat dieser Satz für den Kunden? Tragen Sie den Buchstaben vor der richtigen Aussage in das Lösungsfeld ein. (1 P.)

- A** Der Kunde muss nur den Netto-Betrag überweisen.
- B** Sollte der Kunde 30 Tage nach dem Rechnungsdatum die Rechnung noch nicht beglichen haben, muss er stets Verzugszinsen bezahlen.
- C** Der Kunde muss die Rechnung innerhalb von 30 Tagen bezahlt haben, damit er nicht in Verzug gerät.
- D** Skonto ist ein im Handwerk üblicher Barzahlungsrabatt und kann vom Kunden jederzeit in Anspruch genommen werden.
- E** Der Kunde muss innerhalb von 30 Tagen den Nettobetrag bar begleichen.

**Lösung:** [   ]

- 1.6 Sie haben die Rechnung erstellt. Diese müssen Sie abschließend kontrollieren.

Welche drei Positionen auf der Rechnung können Sie anhand der Preisliste **nicht** auf ihre sachliche Richtigkeit überprüfen? Tragen Sie die Buchstaben vor den **drei** korrekten Aussagen in die Lösungsfelder ein. (3 P.)

- A** Den Listenpreis für die verwendeten Schrauben
- B** Die Höhe des gewährten Skontosatzes
- C** Die Mengeneinheit, in der die Ware/das Material abgerechnet wird
- D** Die Menge der verwendeten Beschläge
- E** Das gewährte Zahlungsziel
- F** Die Typenbezeichnung/Farbe der abzurechnenden Ware/des Materials
- G** Die Warengruppe

**Lösung:** [   ] [   ] [   ]

## Aufgabe 2 Beratungsgesprächssituationen gestalten (21 P.)

Herbert Schuster ist Inhaber des Bioladens „Hofgarten“ in Osnabrück. Er möchte seinen Laden umgestalten und hat einen Termin zur Vorbesprechung mit Ihrem Kollegen Herrn Heistermann vereinbart. Im Laufe des Gespräches soll es vor allem um die Regalgestaltung, die Bedienungstheken und die Gestaltung des Eingangsbereiches gehen. Auch die Beleuchtung soll dabei eine Rolle spielen.

Ausschnittsweise bekommen Sie mit, welchen Verlauf das **Gespräch mit Herrn Schuster** nimmt (**siehe Anlage**).

- 2.1 Während des Gespräches fällt Ihnen auf, dass einige Aussagen des Beraters unvorteilhaft sind. Geben Sie **drei** Kritikpunkte zu den Formulierungen des Beraters an und ergänzen Sie **zu jedem Kritikpunkt einen** Verbesserungsvorschlag. (3 P.)

Kritik	Verbesserungsvorschlag

- 2.2 Während des Gesprächs mit Herrn Schuster wird deutlich, dass er schon recht konkrete Vorstellungen bezüglich der Umgestaltung seines Ladens hat. Um die Kundenwünsche gezielt zu ermitteln, ist es gut, verschiedene Fragetechniken/ Fragearten zu beherrschen.

Formulieren Sie für jede der unten genannten Fragetechniken eine Frage zur Ermittlung des Kundenbedarfs von Herrn Schuster. Beziehen Sie sich dabei auf die Umgestaltung seines Bioladens. (3 P.)

Fragetechnik/Frageart	Konkrete Fragestellung
Offene Frage	
Geschlossene Frage	
Alternativfrage	

2.3 Welche der untenstehenden Hinweise zu Beratungsgesprächen sind **falsch**? Tragen Sie die Buchstaben vor den **drei falschen** Aussagen in die Lösungsfelder ein. (3 P.)

- A** Der Berater sollte stets positiv argumentieren.
- B** Aussagen über die zu erbringende Leistung sollen informativ sein.
- C** Schon während der ersten Beratung sollte das Unternehmen detailliert über einzelne Arbeitsschritte informieren.
- D** Die Orientierung des Beraters an den Wünschen des Gesprächspartners kann bei Standardleistungen entfallen.
- E** Der Berater muss sich verständlicher Formulierungen bedienen.
- F** Das Beharren auf einem Argument sollte mit Nachdruck klargemacht werden.

**Lösung:** [   ] [   ] [   ]

2.4 Während eines Beratungsgesprächs bringen Kunden wie Herr Schuster Einwände gegen die Argumentation des Beraters ein.

Geben Sie bei den unten angeführten Kundeneinwänden jeweils an, ob es sich um einen **echten Einwand** [ 1 ] oder um einen **Scheineinwand** [ 9 ] handelt. (3 P.)

**Kundeneinwand:**

- „Ist es denn sicher, dass diese Schrauben rostfrei sind?“ [   ]
- „Das ist mir zu teuer.“ [   ]
- „Ich will mir die Sache nochmal überlegen, ich rufe Morgen nochmal an.“ [   ]
- „Haben Sie nur Buchenholz zur Auswahl?“ [   ]
- „Ein ähnlicher Schrank wurde mir bei der Schreinerei Willemsen für 580,00 Euro angeboten.“ [   ]
- „Oh, mir fällt gerade ein, dass ich noch einen Termin habe, ich muss los.“ [   ]

- 2.5 Auf Einwände können Berater mit verschiedenen Techniken reagieren. Formulieren Sie jeweils eine Antwort in wörtlicher Rede mit der „Vergleichsmethode“ für folgende Kundeneinwände: (6 P.)

Kundeneinwand	Entgegnung mit der „Vergleichsmethode“
„Ich finde das Holz ein bisschen zu hell“	
„Ich habe gehört, dass die Schrauben irgendwann Rost ansetzen.“	
„Das Material ist aber sehr teuer“	

- 2.6 Welche negativen Konsequenzen können sich für ein Unternehmen aus schlecht geführten Beratungsgesprächen ergeben? (**drei** Nennungen, 3 P.)

---



---



---



---



---



---



### Aufgabe 3 Jahresabschluss (11 P.)

Für die Artikelnummer 004-2145-led, den LED-Spot „BrightLight XL“ (48 LEDs, GU10-Fassung, 3,5 W) liegen der OsNa-Ladenbau GbmH am Geschäftsjahresende 2019 folgende Daten (in Stück) vor:

	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal
<b>Anfangsbestand</b>	60	80	70	75
<b>Einkäufe</b>	300	300	300	300
<b>Endbestand</b>	80	70	75	50
<b>Absatzmenge</b>				

Ein LED-Spot wurde für 10,50 EUR/Stück eingekauft. Der Verkaufspreis lag bei 18,50 EUR/Stück.

- 3.1 Ermitteln Sie für den LED-Spot die Absatzmenge des Geschäftsjahres (in Stück). Der Rechenweg ist anzugeben! (3 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 3.2 Ermitteln Sie für den LED-Spot den Einkaufswert des Geschäftsjahres (in Euro). Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

3.3 Ermitteln Sie für den LED-Spot den Verbrauch der LED-Spots des Geschäftsjahres (in Euro). Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

**Hinweis:** Wenn Sie in Aufgabe 3.1 kein Ergebnis ermitteln können, rechnen Sie bitte mit einer Absatzmenge von 1.500 Stück!

---

---

---

---

---

3.4 Ermitteln Sie für den LED-Spot den Umsatz des Geschäftsjahres (in Euro). Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

**Hinweis:** Wenn Sie in Aufgabe 3.1 kein Ergebnis ermitteln können, rechnen Sie bitte mit einer Absatzmenge von 1.500 Stück!

---

---

---

---

---

3.5 Ermitteln Sie für den LED-Spot den Inventurwert zum Ende des Geschäftsjahres (in Euro). Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

---

---

---

---

---

#### Aufgabe 4 Kosten- und Leistungsrechnung (12 P.)

Die OsNa-Ladenbau GmbH plant die Aufnahme innovativer Vitrinen in ihr Produktionsprogramm. Die Kapazität des Betriebes reicht aus, um 300 Vitrinen zu erstellen. Für diese Anzahl von Vitrinen fallen 150.000,00 EUR variable Kosten an. Bei einer Vollausslastung der Kapazität wird mit einem Umsatz von 210.000,00 EUR gerechnet. Der Gewinn würde dann bei 15.000,00 EUR liegen.

- 4.1 Zu welchem Preis werden die Vitrinen pro Stück verkauft?  
Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

---

---

---

---

---

---

- 4.2 Wie hoch sind die variablen Kosten pro Vitrine?  
Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

---

---

---

---

---

---

- 4.3 Wie hoch sind die fixen Kosten? Der Rechenweg ist anzugeben! (2 P.)

---

---

---

---

---

---

- 4.4 Berechnen Sie, ob sich die Aufnahme der Vitrinen in das Produktionsprogramm lohnt, wenn die Kapazitätsgrenze im nächsten Jahr nur bei 80 % liegen würde. Der Rechenweg ist anzugeben! (3 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 4.5 Bevor die OsNa-Ladenbau GmbH sich endgültig für die Aufnahme der neuen Vitrine in ihr Produktionsprogramm entscheidet, möchte sie noch Folgendes wissen: Wie viele Vitrinen muss sie im Jahr mindestens produzieren, um einen Gewinn zu erzielen?

Berechnen Sie daher den Break-Even-Point (die Gewinnschwellenmenge).  
Geben Sie den Rechenweg an! (3 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Aufgabe 5 Anschaffungskosten und bilanzielle Abschreibungen (14 P.)

Sie sind Mitarbeiter/in der Abteilung Rechnungswesen der OsNa-Ladenbau GmbH. Am 3. April erhalten Sie eine **Eingangsrechnung von Automobile Oppum e. K. (siehe Anlage)** über den Kauf eines neuen PKWs für die Außendienst-mitarbeiter.

- 5.1 Buchen Sie die **Eingangsrechnung** der Automobile Oppum GmbH (ohne Eurobeträge) am 3. April. **Verwenden Sie den Kontenplan der OsNa-Ladenbau GmbH in der Anlage.** (3 P.)

Soll (Konto)	Haben (Konto)

- 5.2 Die OsNa-Ladenbau GmbH überweist den Rechnungsbetrag innerhalb der Skontofrist unter Abzug von Skonto. Buchen Sie den Rechnungsausgleich durch Banküberweisung (Konto bei der Sparkasse Osnabrück, Buchung ohne Eurobeträge). **Verwenden Sie den Kontenplan der OsNa-Ladenbau GmbH in der Anlage.** (3 P.)

Soll (Konto)	Haben (Konto)

- 5.3 Ermitteln Sie die Anschaffungskosten für den neuen PKW unter Berücksichtigung der Tatsache, dass die Rechnung am 06. April beglichen wurde. Stellen Sie den Lösungsweg dar! (3 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

- 5.4 Sie sollen die Anlagendatei vorbereiten. Ermitteln Sie den Abschreibungsbetrag für das 1. Nutzungsjahr. Beachten Sie hierbei die Nutzungsdauer des PKWs laut Abschreibungstabelle des Finanzministeriums. Die **Tabelle** liegt Ihnen auszugsweise als Beleg vor (**siehe Anlage**). (3 P.)

**Hinweis:** Wenn Sie in Aufgabe 5.3 kein Ergebnis ermitteln können, rechnen Sie bitte mit Anschaffungskosten in Höhe von 18.000 EUR!

---

---

---

---

---

---

- 5.5 Ermitteln Sie den Betrag, mit dem der PWK beim Jahresabschluss des 1. Nutzungsjahres ausgewiesen wird. (1 P.)

**Hinweis:** Der Anschaffungspreis wurde in Aufgabe 5.3 ermittelt, die AfA in Aufgabe 5.4.

---

---

---

---

- 5.6 Die GmbH wird im laufenden Geschäftsjahr einen LKW vollständig abschreiben. Wie wirkt sich das auf die GuV aus, wenn alle anderen Faktoren/Angaben gleichbleiben? Tragen Sie den Buchstaben vor der richtigen Antwort in das Lösungskästchen ein! (1 P.)

- A** Die Bilanzsumme wird höher.
- B** Der Gewinn wird höher.
- C** Der Gewinn wird niedriger.
- D** Der Lieferwagen darf nicht mehr genutzt werden.
- E** Der Wert der Anlagegüter erhöht sich.

**Lösung:** [    ]

## Aufgabe 6 Belegbuchungen (11 P.)

Sie sind zurzeit in der Finanzbuchhaltung der OsNa-Ladenbau GmbH beschäftigt und haben die Aufgabe, Geschäftsvorfälle zu verbuchen.

Hierfür stehen Ihnen die **Unternehmensbeschreibung** und der **Kontenplan der OsNa-Ladenbau GmbH (Anlagen und Belege S. 2 und S. 12)** zur Verfügung.

Verwenden Sie **ausschließlich** die Kontennummern dieses Kontenplanes!

- 6.1 Buchen Sie den **Beleg der Paul Reger e. K., Osnabrück (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr ohne Eurobeträge (3 P.).

Soll (Konto)	Haben (Konto)

- 6.2 Buchen Sie den **Beleg der Fred Natura GmbH, Osnabrück (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr (3 P.).

Konto	Soll (Euro)	Haben (Euro)

- 6.3 Buchen Sie die **Gutschrift der Fred Natura GmbH, Osnabrück (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr (3 P.).

Konto	Soll (Euro)	Haben (Euro)

- 6.4 Buchen Sie den **Kontoauszug Nr. 16 (siehe Anlage)** im Grundbuch für das laufende Geschäftsjahr ohne Eurobeträge (2 P.).

Soll (Konto)	Haben (Konto)

## Aufgabe 7    Veranstaltung - Teilnahme Berufsmesse (18 P.)

Herr Natrup hat sich in einer internen Besprechung mit Sorge darüber beschwert, dass sich immer weniger junge Leute für eine Ausbildung im Handwerk entscheiden und deshalb dringend benötigte Spezialisten fehlen.

- 7.1    Wie nennt man dieses Problem der fehlenden ausgebildeten Nachwuchskräfte, das in Deutschland immer wieder thematisiert wird (Nennung des Fachbegriffs)? (1 P.)

- 
- 7.2    Herr Natrup möchte Initiative ergreifen und mehr junge Menschen dazu bewegen, mit einer Ausbildung im Handwerk zu starten. Als erste Maßnahme möchte er, dass sich die OsNa-Ladenbau GmbH an der großen Ausbildungsmesse in der Messe Osnabrück beteiligt. Er bittet Sie, die Organisation zu übernehmen und Ideen zu entwickeln, die junge Menschen von einer handwerklichen Ausbildung überzeugen.

Beschreiben Sie **zwei weitere** Maßnahmen neben der Messeteilnahme, die dazu führen könnten, junge Menschen auf die Möglichkeit einer soliden und interessanten Ausbildung im Handwerk aufmerksam zu machen! (4 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---



- 7.3 Die Ausbildungsmesse steht vor der Tür und Sie sollen die Organisation übernehmen. Der Messeplatz (ohne Mobiliar) ist reserviert und die Messegebühren wurden bereits überwiesen. Zudem wurden bereits zwei Mitarbeiter bestimmt, die am Messetag vor Ort Rede und Antwort stehen.

Ergänzen Sie in der nachfolgenden TO-DO-LISTE **sechs weitere** Tätigkeiten zur Vorbereitung des Messetages. (3 P.)

TO-DO-LISTE AUSBILDUNGSMESSE OSNABRÜCK		
Nr.	Tätigkeit	Erledigt (✓)
1		
2		
3		
4		
5		
6		

- 7.4 Neben einem Kurzfilm, der in einer Endlosschleife gezeigt werden wird, soll zudem ein Auszubildender des dritten Lehrjahres den ganzen Tag vor Ort sein. Begründen Sie anhand von **zwei** Aspekten, warum diese Maßnahme Sinn macht! (4 P.)

Aspekt 1: Der Auszubildende...

---

---

---

---

Aspekt 2: Der Auszubildende...

---

---

---

---

- 7.5 Die Messe ist vorbei und Herr Natrup möchte von Ihnen eine Kostenaufstellung haben. Welche Kosten sind durch den Messeauftritt entstanden?

Ergänzen Sie die nachfolgende Aufstellung der Kosten ohne Angabe von Beträgen! (**vier** Nennungen, 2 P.)

Nr.	Kosten	Euro
1		
2		
3		
4		

- 7.6 Herr Natrup hat gehört, dass viele Interessenten am Stand der OsNa-Ladenbau GmbH waren. Er gratuliert Ihnen zum Erfolg der Messe. Aber Sie fragen sich im Nachhinein, ob die Messe wirklich ein Erfolg war und wie man das messen könnte.

Ergänzen Sie die beiden folgenden Sätze (4 P.):

Die Teilnahme an der Ausbildungsmesse war ein Erfolg, wenn...

---

---

---

---

Messen könnte man den Erfolg, indem man...

---

---

---

---

## Aufgabe 8 Mindestlohn (6 P.)

Sie sind Mitarbeiter/in der Personalabteilung. Für heute haben sich zwei Mitarbeiter angekündigt, die sich über einen zu niedrigen Lohn beschweren wollen. Damit Sie nicht unvorbereitet in die Gespräche gehen, haben Sie sich einen **Zeitungsartikel aus der Deutschen Handwerkszeitung** besorgt (**siehe Anlage**).

- 8.1 Zunächst kommt Lars Wenga, 16-jähriger Schüler, der bei der OsNa-Ladenbau GmbH in den Ferien bei Montagearbeiten aushilft. Er möchte jetzt 10,00 Euro anstatt wie bisher 9,00 Euro die Stunde.

Mit welcher Begründung können Sie seinen Wunsch ablehnen? (2 P.)

---

---

---

---

- 8.2 Im Anschluss kommt Herr Martin Feickse, ein 50-jähriger gelernter Bürokaufmann, der seit dem 01.01.2020 als Frührentner zu Stoßzeiten schon mal aushilft. Auch er hat bisher 9,00 Euro erhalten. Aufgrund der Ihnen vorliegenden Informationen müssen Sie ihm den Mindestlohn gewähren und er bekommt zunächst eine Nachzahlung für die bereits in diesem Jahr geleisteten 33 Stunden.

Berechnen Sie die Erhöhung seines Lohnes **in Prozent!**

Runden Sie auf eine Stelle nach dem Komma. (2 P.)

---

---

---

---

- 8.3 Berechnen Sie die Höhe der Nachzahlung in Euro! (2 P.)

---

---

---

---

## Aufgabe 9 Personalbeschaffung (25 P.)

Sie sind zurzeit Mitarbeiter/Mitarbeiterin in der Verwaltung. Herr Natrup hat Ihnen mitgeteilt, dass Sie im Moment keine weiteren Aufträge mehr annehmen können, da in der Verwaltung dringend eine aktuell freie Stelle besetzt werden muss. Aufgrund des Auftragsvolumens wird eine Hilfe bei der Abrechnung der Monteurstunden und der anschließenden Rechnungserstellung am PC benötigt. Herr Natrup bittet Sie, eine Stellenanzeige „Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement m/w/d“ zu entwerfen.

- 9.1 Um die Stellenanzeige zu entwerfen, haben Sie sich im Internet informiert und ein **Schema** gefunden, wie die Stellenanzeige aufgebaut sein sollte (**siehe Anlage Schema „Aufbau einer Stellenanzeige“**).

Begründen Sie anhand von **zwei** Aspekten, warum Sie ein vorgegebenes Schema benutzen, anstatt die Stellenanzeige direkt und spontan zu entwerfen. (4 P.)

Aspekt 1: Ich benutze ein Schema, weil...

---

---

---

---

---

---

Aspekt 2: Ich benutze ein Schema, weil...

---

---

---

---

---

---

- 9.2 Wie man dem Schema entnehmen kann, sollte eine Stellenanzeige mit dem Gliederungsaspekt „Wir bitten“ enden. Somit schließt die Anzeige mit dem Aspekt, welche Bewerbungsunterlagen gefragt sind und wo man sich bewerben soll.

Ergänzen Sie das nachfolgende Schema, indem Sie kurz angeben, worüber die Gliederungsaspekte 1- 4 eine Aussage treffen. (2 P.)

Nr.	Gliederungsaspekte	Aussage über ...
1	Wir sind...	
2	Wir haben...	
3	Wir suchen...	
4	Wir bieten...	
5	Wir bitten...	gewünschte Bewerbungsunterlagen / Bewerbungsadresse

- 9.3 Die Stellenanzeige wird nun von Ihnen erstellt. „Wir sind“ und „Wir haben“ (Gliederungsaspekte 1 und 2) wurden bereits von Ihnen bearbeitet. Jetzt gilt es die Aspekte 3 und 4 zu vervollständigen!

Ergänzen Sie stichwortartig den dritten Gliederungsaspekt durch **weitere vier** sinnvolle Angaben. (4 P.)

Wir suchen einen Mitarbeiter / eine Mitarbeiterin, der / die...

- zuverlässig arbeiten kann,

---

---

---

---

---

---

---

---

- 9.4 Ergänzen Sie stichwortartig den vierten Gliederungsaspekt durch **weitere drei** sinnvolle Angaben, um die Anzeige für potentielle Bewerber attraktiver zu machen! (3 P.)

Wir bieten...

- eine zusätzliche Altersvorsorge,

---

---

---

---

---

---

- 9.5 Am Ende der Stellenanzeige wird, wie bei der OsNa-Ladenbau GmbH üblich, von Ihnen darauf hingewiesen, dass Bewerbungen nur per Mail an "bewerbung@osna-ladenbau.de" zu senden sind und Bewerbungen per Post ungeöffnet zur Abholung aufbewahrt werden.

Erläutern Sie in ganzen Sätzen **drei** Gründe, warum die OsNa-Ladenbau GmbH nur noch Online-Bewerbungen per Mail akzeptiert! (6 P.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

- 9.6 Erläutern Sie in ganzen Sätzen einen Grund, warum die Vorgabe, dass nur Online-Bewerbungen zulässig sind, auch nachteilig für das Unternehmen sein kann! (2 P.)

---

---

---

---

---

---

- 9.7 In der hier zugrundeliegenden Stellenanzeige steht hinter der Berufsbezeichnung "m/w/d". Was verbirgt sich hinter den Abkürzungen "m/w/d"?  
Tragen Sie die Buchstaben vor den zwei korrekten Aussagen in die Lösungsfelder ein. (2 P.)

- A „m/w/d" ist in Stellenanzeigen keine Pflicht, aber im Sinne der Gleichbehandlung zu begrüßen.
- B „m/w/d" steht für „männlich/weiblich/dissexuell".
- C „m/w/d" steht für „männlich/weiblich/divers".
- D „m/w/d" hinter der Berufsbezeichnung steht für „mehrere/weitere/dergleichen" und deutet an, dass sich auch andere Kaufleute außer den Büromanagern bewerben können.
- E „m/w/d" ist als Zusatz extern Pflicht und intern nach Belieben zu verwenden.
- F „m/w/d" ist lediglich bei Leitungspositionen gefragt und notwendig und kann daher im hier vorliegenden Fall weggelassen werden.

**Lösung:** [   ] [   ]

9.8 Sie haben nun mit Hilfe des Schemas eine Stellenanzeige erstellt.

Welche Aussagen bzw. Behauptungen sind richtig? Tragen Sie die Buchstaben vor den **zwei** korrekten Aussagen in die Lösungsfelder ein. (2 P.)

- A** Die angefertigte Stellenanzeige ist ausschließlich extern einzusetzen.
- B** Die Stellenanzeige wird digital erstellt und kann, muss aber nicht digital veröffentlicht werden.
- C** Die Stellenanzeige ist einer Stellenbeschreibung gleichzusetzen.
- D** Die Stellenanzeige kann in die Zeitung, auf die eigene Homepage oder ans schwarze Brett.
- E** Die angefertigte Stellenanzeige ist ausschließlich intern nutzbar.
- F** Die Stellenanzeige verursacht immer Kosten, meistens pro Zeile gerechnet.

**Lösung:** [   ] [   ]