

Name:	max. Punkte	erreichte Punkte	in %	Unterschrift Prüfer
KfBM	44,5			
KBP Auftragsbearbeitung				
Bearbeitungszeit: 50 Minuten				

Aufgaben

Situation:

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

Aufgabe 1 Marketing im Handwerk (15 P.)

Ihr Chef, Herr Natrup hat auf einer Innungsversammlung einen Vortrag über „Marketing im Handwerk“ gehört. Er beauftragt Sie, sich erste Gedanken über ein Marketing-Konzept für die OsNa-Ladenbau GmbH zu machen und ihm in den nächsten Tagen die wesentlichen Aspekte als Aktennotiz vorzulegen.

- 1.1 Nennen Sie drei Ziele, die Handwerksbetriebe mit Hilfe des Marketings erreichen wollen! (3 P.)

- 1.2 Zu den Bausteinen eines Marketingkonzepts gehören u. a. die

- Produktpolitik
- Preispolitik
- Kommunikationspolitik

Erläutern Sie anhand der Unternehmensbeschreibung (s. Handlungssituation) der OsNa-Ladenbau GmbH, wie diese drei Bereiche zurzeit gestaltet werden! (6 P.)

- 1.3 Herr Natrup zitiert den Referenten, der die Veränderungen auf dem Markt der handwerklichen Dienstleistungen und Produkte als „Übergang vom Verkäufer- zum Käufermarkt“ beschreibt.

Beschreiben Sie eine Besonderheit des Käufermarktes, indem Sie unten die richtige Lösung ankreuzen! (1 P.)

- ☐ nur Angebot vorhanden
- ☐ die Nachfrage größer als das Angebot
- ☐ das Angebot gleich der Nachfrage
- ☐ nur Nachfrage vorhanden
- ☐ das Angebot größer als die Nachfrage

- 1.4 Kreuzen Sie drei Merkmale an, die mit einer Veränderung vom Verkäufer- zum Käufermarkt einhergehen! (3 P.)

- ☐ Orientierung an den Kundenbedürfnissen
- ☐ Kunden sind froh, bestimmte Güter kaufen zu können und nehmen daher auch überteuerte Angebote an
- ☐ Kunden bemühen sich um Preistransparenz und wählen den günstigsten Anbieter
- ☐ Verringerung des Angebotes an Dienstleistungen
- ☐ Ausweitung des Dienstleistungsangebotes
- ☐ Orientierung an den Angeboten des Marktes

- 1.5 Will man den Absatz- und Beschaffungsmarkt analysieren, kommen verschiedene Methoden der Marktforschung in Betracht:

- Markterkundung
- Marktanalyse
- Marktbeobachtung

Erläutern Sie, welche Methode für die mittelständische Firma OsNa-Ladenbau GmbH die geeignetste ist! (3 P.)

Aufgabe 2 Mangelhafte Lieferung (13 P.)

In der Löwen-Apotheke Friedrich in Borken hat die OsNa-Ladenbau GmbH im März des Vorjahres neue Medikamentenschränke eingebaut. Weil dem Apotheker die Qualität der Arbeit so gut gefiel, hat er für seine Privatwohnung zusätzlich einen Dielenschrank anfertigen lassen, der im Juli des Vorjahres ausgeliefert wurde.

- 2.1 Am 15. September teilt Friedrich der OsNa-Ladenbau GmbH telefonisch mit, dass die Schubladen einiger Medikamentenschränke klemmen und nicht ganz ausgefahren werden können. Auch der Schließmechanismus des Dielenschrankes funktioniert nicht richtig.

Überprüfen Sie, ob diese Mängel noch in die Gewährleistungsfrist fallen (2 P.) und welche Rechte Herr Friedrich geltend machen kann! (2 P.)

- 2.2 Nachdem die Monteure der OsNa-Ladenbau GmbH die Laufschiene der Schränke zwei Mal nachgestellt haben und die Schubladen immer noch nicht ganz zu öffnen sind, beauftragt der Apotheker Anfang November eine andere Montagefirma mit der Behebung des Mangels. Diese tauscht das Schienensystem aus und stellt dabei einen Produktionsfehler fest. Die Rechnung der Montagefirma für das neue Schienensystem sowie die Montage leitet Herr Friedrich mit der Forderung auf Übernahme der Kosten an die OsNa-Ladenbau GmbH weiter.

Welche Arten von Mängeln liegen in diesem Fall vor? Kreuzen Sie unten die zwei richtigen Mängel an! (2 P.)

- ☐ Fehler in der Beschaffenheit
- ☐ Rechtsmangel
- ☐ Arglistig verschwiegener Mangel
- ☐ Montagefehler
- ☐ Offener Mangel
- ☐ Fehlen einer vereinbarten Eigenschaft
- ☐ Versteckter Mangel

- 2.3 Nachdem die Monteure der OsNa-Ladenbau GmbH die Laufschiene der Schränke zwei Mal nachgestellt haben und die Schubladen immer noch nicht ganz zu öffnen sind, beauftragt der Apotheker Anfang November eine andere Montagefirma mit der Behebung des Mangels. Diese tauscht das Schienensystem aus und stellt dabei einen Produktionsfehler fest. Die Rechnung der Montagefirma für das neue Schienensystem sowie die Montage leitet Herr Friedrich mit der Forderung auf Übernahme der Kosten an die OsNa-Ladenbau GmbH weiter.

Erläutern Sie, ob Herr Friedrich ohne Rücksprache mit der OsNa-Ladenbau GmbH die Montagefirma beauftragen durfte (2 P.) und ob er die Kosten erstattet bekommt! (2 P.)

- 2.4 Für den Dielenschrank kauft der Apotheker nachträglich ein Spezialschloss. Nach Ausschneiden der entsprechenden Löcher und Einbau des Schlosses gemäß Montageanleitung muss er feststellen, dass der Schließmechanismus nicht funktioniert und die Schranktüren auch mit einem anderen Schloss nicht mehr verschließbar sind.

Welche Art von Mangel liegt in diesem Fall vor? (1 P.)

- 2.5 Für den Dielenschrank kauft der Apotheker nachträglich ein Speziale Schloss. Nach Ausschneiden der entsprechenden Löcher und Einbau des Schlosses gemäß Montageanleitung muss er feststellen, dass der Schließmechanismus nicht funktioniert und die Schranktüren auch mit einem anderen Schloss nicht mehr verschließbar sind.

Überprüfen Sie, ob und welche Ansprüche (Rechte) Herr Friedrich gegenüber dem Verkäufer des Speziale Schlosses geltend machen kann! (2 P.)

Aufgabe 3 Ausgangsrechnung erstellen (16,5 P.)

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

3.1 Welche Informationen benötigen Sie, um die Rechnung an den Kunden zu erstellen (**siehe Anlage 1**)? Kennzeichnen Sie 4 der insgesamt 8 Informationen! (2 P.)

- ☐ Offene Postenliste Kreditoren
- ☐ Materialverbrauch
- ☐ Einkaufspreise mit Konditionen
- ☐ Offene Postenliste Debitoren
- ☐ Kostenvoranschlag
- ☐ Lagerbestände mit Mindest- und Meldebestände
- ☐ Verkaufspreise mit Konditionen
- ☐ Arbeitsstunden

- 3.2 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 (**siehe Anlagen 2, 3, 4, 5**)!

Hinweis: Die Nachkalkulation ergibt einen höheren Betrag als die Vorkalkulation. (4 P.)

Kalkulations- schema	Auftrag: Auftrag 08-55- 55 00, Adlerapotheke, Dr. Müller							
	Vorkalkulation				Nachkalkulation			
	Menge	Einheit	VK-Preis je Einheit	Gesamt- preis	Menge	Einheit	VK- Preis je Einheit	Gesamt- preis
MATERIAL								
Massivholzplatte, Buche, 600x250/82 x 6cm, 5teilig	5,0	Stck.	500,00	2.500,00		Stck.		
Raumplusschiebetür- anlage 600x250cm, Buche 3000	1,0	Stck.	1.420,00	1.420,00		Stck.		
Zwischensumme:				3.920,00				
KLEINMATERIAL								
Beschläge	12,0	Stck.	27,00	324,00		Stck.		
Schrauben, Metall, 5 x 80	2,0	Karton	6,10	12,20		Karton		
Klarlack	8,0	Liter	46,00	368,00		Liter		
Zwischensumme:				704,20				
LÖHNE								
Betrieb	20,0	Std.	35,0	700,00		Std.		
Montage	5,0	Std.	35,00	175,00		Std.		
Extra								
Zwischensumme:				875,00				
Gesamtkosten je Stück:				5.499,20				

3.3 Lesen Sie die Belege zur Aufgabe zunächst aufmerksam durch
(siehe Anlage 1).

Nennen Sie zwei Gründe für die Abweichung des Kostenvoranschlages von
der Rechnung. (2 P.)

3.4 Die herrschende Rechtsmeinung lautet wie folgt:

Bei einem "unverbindlichen Kostenvoranschlag" (siehe Anlage 1) darf die
endgültige Rechnung höher ausfallen, aber höchstens um 10 bis 20 Prozent.

Welchen Grund könnten die Richter in ihren Entscheidungen berücksichtigt
haben, die obige Spanne von 10 bis 20 % zuzulassen und grundsätzlich keine
höheren Werte zu akzeptieren. Nehmen Sie kurz Stellung und gehen Sie
dabei auf den von Ihnen errechneten Prozentwert ein! (1 P.)

- 3.5 Erstellen Sie die Rechnung an den Kunden Dr. Müller. Tragen Sie dazu die fehlenden Angaben (**siehe Anlagen 4, 5**) in die grau unterlegten Kästchen ein. (4,5 P.)

Pos.	Artikelnummer/-bezeichnung	Menge	Einzelpreis	Preiseinheit	Zwischensumme	Gesamtpreis
01	Schränkelement bestehend aus:					
	Schränkelement: 600x250/82 x 6 cm Buche massiv, 5 teilig, 40cm tief	1	2.500,00	Stck.	2.500,00	
	Beschläge MediLook	12		Stck.		
	Schrauben	2		Stck.	12,20	
	Lackierung		46,00	Liter		
02	Schränkelement ohne Türen gesamt					
03	Raumplusschiebetüranlage 600 x 250 cm, Buche 3000 einschließlich, 2 Türen Glas, Verbundsicherheitsglas, fertig montierbar	1	1.420,00	Stck.	1.420,00	1.420,00
04	Lohnstunden		35,00	Std.		
Zwischensumme					Euro	6.594,20
+ 19% MWST					Euro	
Gesamtbetrag					Euro	7.847,10

Die Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.

Zahlbar bis	15.12.20xx	netto Kasse	Euro	7.847,10
Zahlbar bis	24.11.20xx	abzüglich 3% Skonto	Euro	

3.6 Sie haben die Rechnung erstellt. Diese müssen Sie abschließend kontrollieren. Welche drei Positionen können Sie auf der Rechnung anhand der Preisliste nicht auf Ihre sachliche Richtigkeit überprüfen? (3 P.)

- ☐ Die Menge der verwendeten Beschläge
- ☐ Die Stundenlohnsätze
- ☐ Die Höhe des gewährten Skontosatzes
- ☐ Das gewährte Zahlungsziel
- ☐ Den Listenpreis für die verwendeten Schrauben