

Benen
Horenkamp
Knauer
Ruwe
Salih

Lernsituationen Büromanagement

2

*Lehr-Lern-Arrangements
für das 2. Ausbildungsjahr*

Büroprozesse

Kompetenzen

Informationstechnik

Geschäftsprozesse

Steuerung und Kontrolle

Kundenbeziehungen

Projektmanagement

Wirtschafts- und Sozialkunde

Kommunikation



Merkur 
Verlag Rinteln

VORWORT

Das Arbeitsheft „**Lernsituationen Büromanagement 2**“ ist der zweite Teil einer dreibändigen Heftreihe (Merkurbücher 1671, 1672 und 1673) für den Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“. Jedes Einzelheft erschließt die Lernfelder eines Ausbildungsjahres.

Die Arbeitshefte folgen dem Ansatz der **Lernfeldkonzeption** und fördern das berufsorientierte ganzheitliche und selbstbestimmte Lernen.

Die **Lernfelder** des Rahmenlehrplans werden **in Form von Lernsituationen konkretisiert**. Die Hefte vertiefen auf diese Weise den Gedanken der **Kompetenzorientierung** (situationsbezogen – problemorientiert – kompetenzfördernd), dokumentieren aufgrund ihres Workbook-Charakters den Kompetenzerwerb und entlasten die Lehrkraft hinsichtlich Unterrichtsvorbereitung, Kopieraufwand und didaktischer Jahresplanung.

Die Lernsituationen unterstützen zudem die **Teamfähigkeit** sowie die Fähigkeit zur **Präsentation** und **Diskussion** der Schülerinnen und Schüler. Sie fördern also Kompetenzen, die weit über die reine Fachkompetenz hinausgehen.



Schulbuch
Kap. x.x

Da die Arbeitshefte **mit den Schulbüchern „Büromanagement“** (Merkurbücher, 0671, 0672 und 0673) **abgestimmt** sind, verspricht die Kombination die besten Lehr- und Lernerfolge. Zu Beginn jeder Situation verweisen Kapitelangaben auf die im Schulbuch enthaltenen Fachinformationen, auf die bei Bedarf zugegriffen werden kann.

Bei der Erarbeitung der Lernsituationen wird das **Modellunternehmen „Heinrich KG“** zugrunde gelegt. Die Heinrich KG ist ein fiktives Unternehmen. Um mit dem Datenkranz des Unternehmens im schulischen Alltag besser arbeiten zu können, werden quantitative Reduzierungen speziell im Bereich der Belegschaft und des Sortiments vorgenommen. Diese relevanten unternehmensspezifischen Daten sind den Situationen zu Beginn des Heftes vorangestellt und sollten bei der Bearbeitung der einzelnen Lernsituationen adäquat berücksichtigt werden.

Wichtig ist, dass sowohl die **Komplexität** als auch die **Qualität der betrieblichen Daten** der Heinrich KG **realistisch** sind. Mit den stimmig und ökonomisch glaubwürdig modellierten Daten können alle Qualifikationen und Kompetenzen, die im Rahmen der Ausbildung von kaufmännischen Auszubildenden gefordert werden, berufsbezogen und handlungsorientiert erarbeitet und erlernt werden.

Die offene Gestaltung der Lernsituationen lässt an vielen Stellen eine themen- bzw. **lernfeldübergreifende Verknüpfung** zu. So wird vor allem die Fähigkeit der Auszubildenden, Sachverhalte unter verschiedenen Aspekten zu beurteilen und situationsadäquat umzusetzen, intensiv geschult.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den meisten Fällen das generische Maskulinum verwendet.

Bielefeld, Solingen und Cuxhaven im Frühjahr 2026

Die Verfasser

INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

1 Unternehmensbeschreibung

Name Geschäftssitz Registergericht	Heinrich KG – Büromöbel und Zubehör Rahlstedter Str. 144, 22143 Hamburg Amtsgericht Hamburg HRA 1101 Steuernummer: 27/430/0027 Die Heinrich KG ist Mitglied des Arbeitgeberverbandes. Der gültige Tarifvertrag findet Anwendung.	
Gesellschafter (siehe Anlage 1)	Komplementärin: Gerda Heinrich Kommanditist: Peter Heinrich Kommanditistin: Monika Heinrich	
Eigenkapital	9 Mio. Euro	
Telefon – Telefax Homepage E-Mail	☎ 040 67245-0 www.heinrich-hamburg.de info@heinrich-kg.de	Fax 040 67245-87
Bankverbindung	Hamburger Sparkasse IBAN: DE07 2005 0550 1120 2399 08 BIC: HASPDEHHXXX	Postbank Hamburg IBAN: DE61 2001 0020 0064 0697 54 BIC: PBNKDEFF200
Mitarbeiter/-innen	263 Beschäftigte, davon 12 Auszubildende. Ein Betriebsrat und eine Jugend- und Auszubildendenvertretung sind eingerichtet.	
Auszug aus dem Absatzprogramm	Produktionsprogramm ➤ Schreibtische ➤ Rollcontainer ➤ Konferenztische ➤ Aktenschränke/-regale ➤ Bürostühle ➤ Konferenzstühle Produktgruppe 1 Echtholz in den Ausführungen Buche, Ahorn und Eiche Produktgruppe 2 Kunststoffbeschichtet in verschiedenen Farben Dienstleistungen ➤ Montage der gelieferten Möbel ➤ Entsorgung von Altmöbeln Handelswaren ➤ Aktenvernichter ➤ Schreibtischlampen ➤ Flipcharts ➤ Telefonschwenkarme ➤ Pinnwände ➤ PC-/TV-/Hifi-Möbel	
Fertigungsart	Einzel- und Serienfertigung	
Stoffe Rohstoffe Hilfsstoffe Betriebsstoffe Fremdbauteile	Holzplatten, Aluminiumrohre, Edelstahlbleche, Kunststoff- und Glasteile Schrauben, Nägel, Kleinteile, Farben, Kitt, Stoffe Strom, Wasser, Heizöl, Gas, Schmierstoffe Türschlösser, Türknöpfe, Griffe aus Holz und Kunststoff	
Bilanzsumme	22 Mio. Euro	
Umsatz	170 Mio. Euro	
Geschäftsjahr	1. Januar bis 31. Dezember	

2 Auszug aus dem Handelsregister

Anlage 1

Amtsgericht		7 8 7 6 ■ 4 3 2 1	7 8 7 6 5 4 3 2 1 ■	7 8 7 6 5 4 ■ 2 1 0	7 8 7 6 5 4 3 2 1	7 8 7 6 5 4 ■ 2 1	Blatt I HRA 1101
Nr. der Eintragung	a) Firma b) Ort der Niederlassung (Sitz der Gesellschaft) c) Gegenstand des Unternehmens (bei juristischen Personen)		Geschäftsinhaber Persönlich haftende Gesellschafter Geschäftsführer Abwickler	Prokura	Rechtsverhältnisse		a) Tag der Eintragung und Unterschrift b) Bemerkungen
I	2		3	4	5		6
1	a) Heinrich KG b) Hamburg		Gerda Heinrich Hamburg	Prokura zusammen mit einem anderen Prokuristen: Bärbel Oswald, Hamburg Leo Helbig, Hamburg	Kommanditgesellschaft Kommanditistin Monika Heinrich, Berlin, 800.000,00 EUR Kommanditist Peter Heinrich, Frankfurt a. M., 600.000,00 EUR		2. März [20..] Winterhausen

© AkA – Nürnberg

3 Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag

§ 4 Geschäftsführung und Vertretung sind gemäß § 164 HGB geregelt.

§ 6 Die Komplementärin erhält für die Geschäftsführungstätigkeit vorab eine monatliche Vergütung von 6.000,00 EUR.

Der nach Abzug der Vorabvergütung verbleibende Reingewinn wird wie folgt verteilt:

- Komplementärin Gerda Heinrich erhält 50 %,
- Kommanditistin Monika Heinrich erhält 30 %,
- Kommanditist Peter Heinrich erhält 20 %.

Einen Verlust tragen die Gesellschafter je zu einem Drittel.

© AkA – Nürnberg

4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug)

1. Geltung der Verkaufsbedingungen

1.1 Sämtliche Lieferungen, Leistungen und Angebote der Heinrich KG – nachfolgend *Verkäuferin* genannt – erfolgen ausschließlich auf Grund dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1.2 Alle Vereinbarungen, die zwischen der Verkäuferin und dem Kunden zwecks Ausführung dieses Vertrages getroffen werden, sind schriftlich niederzulegen.

2. Angebot und Vertragsschluss

2.1 In Prospekten, Anzeigen usw. enthaltene Angebote der Verkäuferin sind freibleibend und unverbindlich. An speziell ausgearbeitete Angebote hält sich die Verkäuferin 14 Kalendertage gebunden. Annahmeerklärungen und sämtliche Bestellungen bedürfen zur Rechtswirksamkeit der Bestätigung durch die Verkäuferin in Schriftform. Lehnt die Verkäuferin nicht binnen zwei Wochen nach Auftragsingang die Annahme ab, so gilt die Bestätigung als erteilt.

2.2 Zeichnungen, Abbildungen, Maße, oder sonstige Leistungsdaten sind nur verbindlich, wenn dies ausdrücklich schriftlich vereinbart wird.

3. Preise und Preisänderungen

3.1 Soweit nicht anders angegeben, hält sich die Verkäuferin an die in ihren Angeboten enthaltenen Preise 14 Tage ab Abgabedatum gebunden. Maßgebend sind ansonsten die in der Auftragsbestätigung der Verkäuferin genannten Preise, die die jeweilige gesetzliche Umsatzsteuer enthalten. Zusätzliche Lieferungen und Leistungen, insbesondere eine in Auftrag gegebene Montage, werden gesondert berechnet.

3.2 Alle Preise verstehen sich - falls nicht anders vereinbart - einschließlich normaler Verpackung, als Abholpreise.

3.3 Soweit zwischen Vertragsabschluss und vereinbartem und/oder tatsächlichem Lieferdatum mehr als sechs Monate liegen, gelten die zur Zeit der Lieferung oder Bereitstellung gültigen Preise der Verkäuferin; übersteigen die letztgenannten Preise die zunächst vereinbarten um mehr als 8%, so ist der Käufer berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

4. Liefer- und Leistungszeit

4.1 Liefertermine oder -fristen, die verbindlich oder unverbindlich vereinbart werden können, bedürfen der Schriftform.

4.2 Bei Vorliegen von durch die Verkäuferin zu vertretenden Lieferverzögerungen wird die Dauer der vom Käufer gesetzlich zu setzenden Nachfrist auf drei Wochen festgelegt, die mit Eingang der Nachfristsetzung bei der Verkäuferin beginnt.

4.6 Die Verkäuferin ist zu Teillieferungen und Teilleistungen berechtigt, es sei denn die Teillieferung oder Teilleistung ist für den Käufer nicht von Interesse.

5. Gefahrübergang

5.1 Die Gefahr geht auf den Käufer über, sobald die Sendung an die den Transport ausführende Person übergeben worden ist oder zwecks Versendung das Lager der Verkäuferin verlassen hat. Wird der Versand auf Wunsch des Käufers verzögert, geht die Gefahr mit der Meldung der Versandbereitschaft auf ihn über.

6. Rechte des Käufers wegen Mängel oder Garantie

6.1 Hat die Kaufsache nicht die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet sie sich nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte oder die Verwendung allgemein, oder hat sie nicht die Eigenschaften, die der Käufer nach den öffentlichen Äußerungen der Verkäuferin erwarten kann, leistet die Verkäuferin grundsätzlich Nacherfüllung durch Nachlieferung einer mangelfreien Sache. Mehrfache Nachlieferung ist zulässig. Schlägt zweifache Nacherfüllung fehl, kann der Käufer nach seiner Wahl den Kaufpreis angemessen herabsetzen oder vom Vertrag zurücktreten. Unwesentliche Abweichungen von Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der Kaufsache begründen keinerlei Ansprüche des Käufers, insbesondere nicht auf Haftung für Sach- und Rechtsmängel.

6.6 Die Verjährungsfrist für die vorstehenden Ansprüche beträgt grundsätzlich zwei Jahre ab Ablieferung der Ware. Ist der Käufer Unternehmer, beträgt die Frist ein Jahr. Das gleiche gilt auch für Verbraucher, wenn es sich bei der Ware um eine gebrauchte Sache handelt.

7. Eigentumsvorbehalt

7.1 Die Kaufsache bleibt bis zur Erfüllung aller Forderungen einschließlich Nebenforderungen (z.B. Wechselkosten, Finanzierungskosten, Zinsen usw.), die der Verkäuferin gegen den Käufer zustehen - gleich aus welchem Rechtsgrund -, ihr Eigentum. Verarbeitung oder Umbildung erfolgen stets für die Verkäuferin als Herstellerin, jedoch ohne Verpflichtung für sie. Erlischt das (Mit-)Eigentum der Verkäuferin durch Verbindung, so wird bereits jetzt vereinbart, dass das (Mit-) Eigentum des Käufers an der einheitlichen Sache wertanteilmäßig (Rechnungswert) auf die Verkäuferin übergeht. Der Käufer verwahrt das (Mit-)Eigentum der Verkäuferin unentgeltlich. Ware, an der der Verkäuferin (Mit-)Eigentum zusteht, wird im Folgenden als Vorbehaltsware bezeichnet.

7.2 Der Käufer ist berechtigt, die Vorbehaltsware im ordnungsgemäßen Geschäftsverkehr zu verarbeiten und zu veräußern, solange er nicht in Verzug ist. Verpfändungen oder Sicherungsübereignungen sind unzulässig. Die aus dem Weiterverkauf oder einem sonstigen Rechtsgrund (Versicherung, unerlaubte Handlung) bezüglich der Vorbehaltsware entstehenden Forderungen (einschließlich sämtlicher Saldoforderungen aus Kontokorrent) tritt der Käufer bereits jetzt sicherungshalber in vollem Umfang an die Verkäuferin ab. Die Verkäuferin ermächtigt den Käufer widerruflich, die an die Verkäuferin abgetretenen Forderungen für dessen Rechnung im eigenen Namen einzuziehen. Diese Einziehungsermächtigung kann nur widerrufen werden, wenn der Käufer seinen Zahlungsverpflichtungen nicht ordnungsgemäß nachkommt.

7.3 Bei Zugriffen Dritter auf die Vorbehaltsware, insbesondere Pfändungen, wird der Käufer auf das Eigentum der Verkäuferin hinweisen und diesen unverzüglich benachrichtigen, damit die Verkäuferin ihre Eigentumsrechte durchsetzen kann. Soweit der Dritte nicht in der Lage ist, der Verkäuferin die in diesem Zusammenhang entstehenden gerichtlichen oder außergerichtlichen Kosten zu erstatten, haftet hierfür der Käufer.

8. Zahlung

8.1 Soweit nicht anders vereinbart, sind die Rechnungen der Verkäuferin sofort und ohne Abzug zahlbar. Die Verkäuferin ist berechtigt, auch bei anders lautenden Bestimmungen des Käufers Zahlungen zunächst auf dessen ältere Schulden anzurechnen. Sie wird den Käufer über die Art der erfolgten Verrechnung informieren. Sind bereits Kosten und Zinsen entstanden, so ist die Verkäuferin auch berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung anzurechnen.

8.2 Eine Zahlung gilt erst dann als erfolgt, wenn die Verkäuferin über den Betrag verfügen kann. Im Falle der Annahme von Schecks gilt die Zahlung erst dann als erfolgt, wenn der Scheck eingelöst wird.

8.4 Gerät der Käufer in Verzug, so ist die Verkäuferin berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen in Höhe von 8% über dem Basiszinsatz als pauschalen Schadenersatz zu verlangen. Ist der Käufer Unternehmer, erhöht sich der Zinsanspruch auf 12,5% Zinsen über dem Basiszins.

8.7 Der Käufer ist zur Aufrechnung, Zurückbehaltung oder Minderung, auch wenn Mängelrügen oder Gegenansprüche geltend gemacht werden, nur berechtigt, wenn die Gegenansprüche rechtskräftig festgestellt worden oder unstreitig sind. Zur Zurückbehaltung aus demselben Vertragsverhältnis ist der Käufer wegen Mängelansprüchen jedoch nur dann berechtigt, wenn er offensichtliche Mängel fristgemäß angezeigt hat.

9. Verwendung von Kundendaten

Die Verkäuferin ist berechtigt, die ihr zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten, soweit sie die Geschäftsbeziehung mit dem Käufer betreffen, gemäß den Bestimmungen des [...]Datenschutzes zu verarbeiten und elektronisch zu speichern. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, es sei denn, dass der Kunde ausdrücklich sein Einverständnis erteilt.

10. Haftung

Schadensersatzansprüche des Käufers sind unabhängig von der Art der Pflichtverletzung, einschließlich unerlaubter Handlungen, ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln vorliegt. Bei leicht fahrlässiger Pflichtverletzung beschränkt sich die Haftung der Verkäuferin auf den nach der Art der Ware vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschaden.

11. Pauschaler Schadenersatz

Ein Anspruch der Verkäuferin auf Schadenersatz gegen den Käufer aus dem Gesichtspunkt der vertraglichen Pflichtverletzung, insbesondere auf entgangenen Gewinn, beträgt mindestens 15 % des Nettokaufpreises. Das Recht des Käufers zum Nachweis des Nichteintritts eines Schadens bzw. eines geringeren Schadens bleibt hiervon unberührt. Der Verkäuferin bleibt ihrerseits das Recht zum Nachweis eines höheren Schadens vorbehalten.

12. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Teilnichtigkeit

12.1 Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen Verkäuferin und Kunde gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Bestimmungen des UN-Kaufrechts finden keine Anwendung.

12.2 Soweit der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist, ist Hamburg ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten.

12.3 Sollte eine Bestimmung in diesen Geschäftsbedingungen oder eine Bestimmung im Rahmen sonstiger Vereinbarungen unwirksam sein oder werden, so wird hiervon die Wirksamkeit aller sonstigen Bestimmungen oder Vereinbarungen nicht berührt.

5 Auszug: Kunden- und Lieferantenkonten



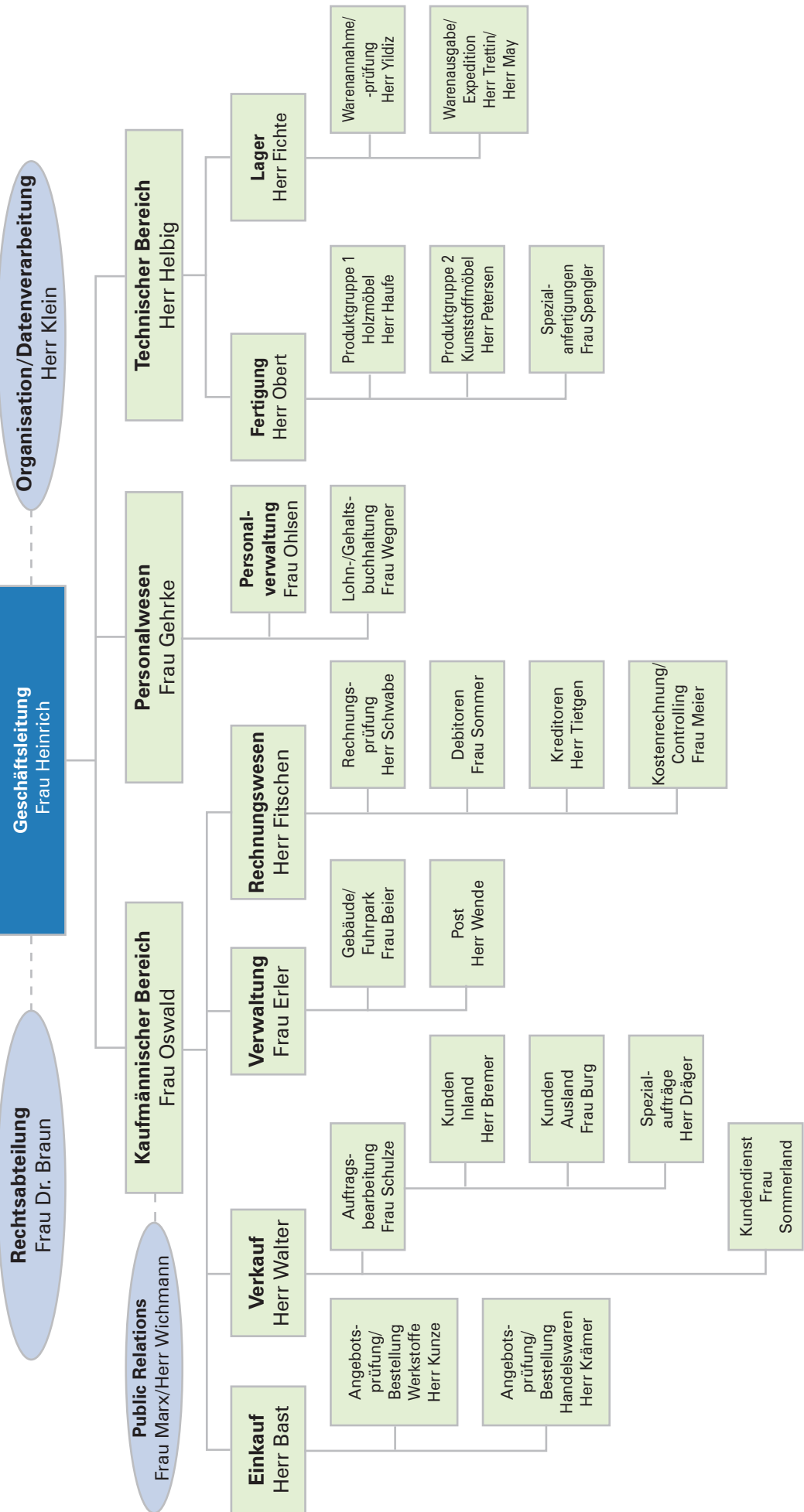
Konto-Nr.	Kunden
24001	Gertrud Brandt KG Möbelhaus Südstraße 7 20083 Hamburg
24002	Junges Wohnen GmbH Möbelgroßhandlung Katrepeler Str. 45 28215 Bremen
24003	Möblix GmbH Im- und Export Schönhauser Allee 187 10437 Berlin
24004	Westmoor KG Möbelhaus Deichhausweg 28 32825 Blomberg
24005	Büroausstatter Winter OHG Unter den Linden 8 80637 München
24006	Brandes GmbH & Co. KG Möbelgroßhandlung Falkenstraße 5 04229 Leipzig
24007	Innovation AG Leipziger Straße 120 01127 Dresden
24008	Weyermann & Söhne KG Möbelgroßhandlung Falkenseestraße 15 73252 Lennigen
24099	Sonstige Kunden

Konto-Nr.	Lieferanten
44001	Bernhard Müller OHG Kunststoffwerke Lindenbergstraße 4 86807 Buchloe
44002	Lenz KG Lampenfabrik Industriestraße 19 90441 Nürnberg
44003	Naturholz AG Schäfflerbachstraße 26 86003 Augsburg
44004	Holz- & Spanplattenfabrik Bresges GmbH Duvenstraße 98 41199 Mönchengladbach
44005	Schraubenspezialist Müller e. K. Bahnhofstr. 44 b 38700 Braunlage
44006	Holzschutz-, Lack- und Leimwerke AG Boxhagener Str. 56 10245 Berlin
44007	Blitz-Spedition GmbH Alter Wandrahm 17 – 19 25462 Rellingen
44008	Franz Meyer e. K. Großhandel für Papier- und Bürobedarf Hamburger Straße 111 22083 Hamburg
44009	Langen GmbH & Co. KG Bürobedarfsfachhandel Bremer Straße 111 28816 Bremen
44099	Sonstige Lieferanten

6 Organigramm der Heinrich KG

Heinrich KG

Büromöbel und Zubehör



7 Personalbestand (Auszug)

Name	Vorname	beschäftigt seit	zur Zeit beschäftigt als	geboren am
Heinrich	Gerda	01.03.2009	Geschäftsführerin	29.08.1966
Oswald	Bärbel	15.04.2009	BLn Kaufmännischer Bereich	08.03.1975
Gehrke	Kornelia	15.03.2009	BLn Personalwesen	06.05.1970
Helbig	Leo	01.04.2009	BL Technischer Bereich	18.06.1977
Dr. Braun	Brunhilde	01.06.2012	Stabstelle Recht ¹	03.05.1974
Klein	Benno	01.03.2010	Stabstelle Organisation/Datenverarbeitung ²	10.08.1973
Marx	Carla	01.10.2010	Stabstelle Public Relations ³	20.06.1972
Wichmann	Ernst	01.07.2011	Stabstelle Public Relations ⁴	30.05.1968
Ohlsen	Franziska	15.10.2012	ALn Personalwesen – Personalverwaltung	24.02.1974
Wegner	Olga	01.06.2009	ALn Personalwesen – Lohn-/Gehaltsbuchhaltung	28.10.1977
Bast	Arno	01.10.2014	AL Einkauf	01.03.1962
Walter	Björn	01.05.2013	AL Verkauf	05.09.1982
Kunze	Kurt	01.06.2010	GL Einkauf – Werkstoffe	15.01.1990
Krämer	Theo	01.09.2011	GL Einkauf – Handelswaren	12.06.1989
Schulze	Julia	01.01.2012	GLn Verkauf – Auftragsbearbeitung	20.05.1982
Bremer	Lutz	01.04.2009	GL Auftragsbearbeitung – Kunden Inland	10.04.1982
Burg	Lea	01.07.2012	GLn Auftragsbearbeitung – Kunden Ausland	10.08.1985
Dräger	Max	01.07.2009	GL Auftragsbearbeitung – Spezialaufträge	18.10.1972
Sommerland	Manuela	01.02.2012	GLn Verkauf – Kundendienst	17.05.1991
Erler	Wiebke	01.05.2015	ALn Verwaltung	05.06.1995
Beier	Pia	01.09.2010	GLn Verwaltung – Gebäude/Fuhrpark	10.02.1986
Wende	Rolf	01.09.2016	GL Verwaltung – Post	12.04.1994
Fitschen	Karl	01.10.2009	AL Rechnungswesen	18.12.1970
Schwabe	Konstantin	01.04.2012	GL Rechnungswesen – Rechnungsprüfung	03.11.1979
Sommer	Sonja	01.03.2011	GLn Rechnungswesen – Debitoren	12.06.1984
Tietgen	Max	01.10.2012	GL Rechnungswesen – Kreditoren	24.12.1982
Meier	Svenja	01.10.2017	GLn Rechnungswesen – KoRe/Controlling	15.05.1995
Obert	Michael	01.01.2015	AL Fertigung	06.03.1971
Fichte	Ralf	01.06.2011	AL Lager	03.03.1972
Haufe	Heinz	01.03.2009	GL Fertigung – Holzmöbel	20.10.1975
Petersen	Dieter	01.01.2011	GL Fertigung – Kunststoffmöbel	30.08.1976
Spengler	Wilma	01.03.2009	GLn Fertigung – Spezialanfertigungen	06.07.1970
May	Deniz	01.03.2013	GL Lager – Warenausgabe/-versand	05.08.1989
Trettin	Jörg	01.02.2011	GL Lager – Warenausgabe/-versand	13.04.1991
Yildiz	Fahri	01.09.2016	GL Lager – Warenannahme/-prüfung	25.08.1988

Legende:

BL/n = Bereichsleiter/-in

AL/n = Abteilungsleiter/-in

GL/n = Gruppenleiter/-in

¹ Assistentin – Geschäftsleitung

² Assistent – Geschäftsleitung

³ Assistentin – Kaufmännische BL

⁴ Assistent – Kaufmännische BL

8 Produktionsprogramm – Produktliste, -beschreibung: LVP (Auszug)

Produkt Art.-Nr.	Produktbeschreibung	Maße in cm	Material	LVP, netto
Denver A-1001000	Schreibtisch; Oberfläche der Tischplatte unbehandelt	Standard: 140 x 120 Höhe: nach Wunsch 68–80	Buche, natur	245,00 €
Starlight A-1001100 A-1002100	Solitärschreibtisch in Nierenform aus Massivholz; Oberfläche der Tischplatte versiegelt	Standard: 200 x 100 Höhe: 72 Sondermaße auf Wunsch	Ahorn; Buche, natur	925,00 €
Future A-1004110	Schreibtisch; Rahmen aus Stahlrohr, pulverbeschichtet; Glastischplatte	Standard: 180 x 80 bis 100 Höhe: regulierbar von 68–76	pulverbeschichtetes Stahlrohr; Glasplatte	460,00 €
Tiamo A-1101000 A-1102000	Rollcontainer mit drei Schubladen; Holzgriffe; zentrales Sicherheitsschloss; Oberfläche versiegelt	Standard: 43 x 80 Höhe: 58 Sondermaße auf Wunsch	passend zu allen Schreibtischen, aus Ahorn oder Buche	485,00 €
Lilibe A-1101100 A-1102100	Rollcontainer, Schublade und Karteikarteneinsatz; Holzgriffe; zentrales Sicherheitsschloss; Oberfläche versiegelt	Standard: 43 x 60 Höhe: 58 Sondermaße auf Wunsch	passend zu allen Schreibtischen, aus Ahorn oder Buche	420,00 €
Logo A-1205111 A-1205112 A-1205113	Konferenzstisch; Rahmen pulverbeschichtet; Spanplatte in blau, lichtgrau oder grafit mit Melamin beschichtet	Standard: 180 x 90 Höhe: regulierbar von 68–76 Sondermaße auf Wunsch	Spanplatten	375,00 €
Basic G A-1201100	Konferenzstisch aus Massivholz; versiegelt; erweiterbar zu Arbeitsinseln	Standard: 160 x 80 Höhe: regulierbar von 68–75 Sondermaße auf Wunsch	Buche, natur	480,00 €
Noris A-1202170	Konferenzstisch aus Massivholz; geölt	Standard: 180 x 80 Höhe: regulierbar von 68–75 Sondermaße auf Wunsch	Ahorn, natur	600,00 €
Solito A-1302170 A-1301170	Regalsystem aus Massivholz; drei eingebaute Schubladen; Sockelhöhenverstellung; geölt	90 x 30 Höhe: 200	Ahorn oder Buche, natur	1.101,00 €
Mixt A-1305121	Regal aus beschichteten Spanplatten; wahlweise in blau, lichtgrau oder grafit	120 x 42 Höhe: 180	beschichtete Spanplatten	280,00 €
Visit A-1406111 A-1406112 A-1406113	Konferenzstuhl; Rahmen pulverbeschichtet; mit Armlehnen; Sitz und Rücken umpolstert; Stoffbezug wahlweise in blau, lichtgrau oder grafit; stapelbar	Breite: 57 Höhe: 83 Tiefe: 59 Lehne: 36	hochwertiger Stoffbezug	48,00 €
Meeting A-1401130	Konferenz- und Seminarstuhl verchromt; ohne Armlehnen; Formschale aus massiver Buche; verkettbar und stapelbar; Gleiter	Breite: 50,5 Höhe: 86,5 Tiefe: 59 Lehne: 45	Formschale aus Buche, natur	80,00 €
Smile A-1507006	Bürostuhl mit Armlehnen; ergonomischer Muldensitz; Kopfstütze und Rückenlehne verstellbar; Synchronmechanik; Sicherheitsrollen; schwarz	Breite: 48 Höhe: 45–60 Tiefe: 46 Lehne: 83	Echtleider	525,00 €
Verdan A-1507155	Bürostuhl mit Ring-Armlehnen; Bandscheibensitz; verstellbare Rückenlehne mit Formschaumpolsterung, grau gefärbt	Breite: 48 Höhe: 45–60 Tiefe: 46 Lehne: 83	Textilleider	78,00 €

9 Handelswaren – Warenliste, -beschreibung; LVP (Auszug)

Ware	Warenbeschreibung	Maße in cm	LVP, netto
Eco B-2009154 B-2009151 B-2009155	Aktenvernichter aus gefärbtem Kunststoff. ➤ Schnittleistung DIN A4 70 g/m²: 10 Blatt; 1 CD oder 1 Kreditkarte ➤ Auffangvolumen 12 Liter; Streifenschnitt ➤ Farben: wahlweise in rot, blau oder grau	Breite: 19,4 Tiefe: 33,2 Höhe: 31,3	89,00 €
Profi B-2001140	Aktenvernichter mit Holzunterschrank aus lasierter Buche. ➤ Lichtschranke für automatische Start-Stopp-Funktion ➤ Auffangvolumen 38 Liter; Partikelschnitt: 3,8 x 36 mm ➤ Schneidewalzen unempfindlich gegen Büro- und Heftklammern ➤ Schnittleistung DIN A4 70 g/m²: 15 Blatt	Breite: 41,5 Tiefe: 31,2 Höhe: 58,5	699,00 €
Intimus B-2001141	Besonders leiser Aktenvernichter aus lasierter Buche mit Vollstahl-Schneidwellen aus Spezialstahl – unempfindlich gegenüber Büro- und Heftklammern, CDs, DVDs, Kreditkarten, Mikrofilme, Overheadfolien, Karton und Papier. ➤ Start-/Stop-Funktion über Lichtschranke ➤ Leuchtanzeige für Betriebsbereitschaft, Papierstau, Korb voll ➤ Schneidleistung: gleichzeitig 20 Blatt DIN A4 (70 g/m²) ➤ Auffangvolumen 65 Liter; Partikelschnitt: 0,8 x 15 mm	Breite: 49 Tiefe: 38 Höhe: 83	975,00 €
Luna B-2103137	Schreibtischlampe aus Metall, verchromt; Schnurzwischenschalter; Opalglas weiß; ohne Leuchtmittel	Fuß: Ø 20 Armlänge: 40 Breite: 25 Höhe: 35	68,00 €
Optima B-2103138	Schreibtischleuchte aus Metall, verchromt; grüner langer Leuchtenkopf; effiziente Leuchtstofflampe; gleichmäßige Ausleuchtung	Fuß: Ø 20,4 Armlänge: 52,2 Kopf: 69,2	90,00 €
Praktiker B-2103126	Schreibtischlampe aus Metall, beschichtet; Niedervolt-Halogenleuchte; schwarz; Halogenleuchtmittel inklusive	Fuß: Ø 18,2 Ausladung: 52 Höhe: 60	32,00 €
Moflip B-2208160	Flipchart aus Aluminium, poliert; mobile Tafel; funktionales System; geradliniges Design	Höhe: 130,5 Breite: 80 Gewicht: 27 kg	1.375,00 €
Feflip B-2208167	Flipchart aus Aluminium, poliert; weiße Rückplatte mit Papierhalter und Stiftablage; höhenverstellbar	Höhe: 130,5 Breite: 84 Gewicht: 21 kg	700,00 €
Biflip B-2203125	Flipchart aus Metall, beschichtet; Dreibeinstativ, höhenverstellbar; Wechselblockhaltern für Flipchart-Blocks; magnethaftende Tafeloberfläche; Stiftablage; grau	Höhe: bis 195 Breite: 98 Gewicht: 8 kg	80,00 €
Swing B-2303112	Telefonschwenkarm aus pulverbeschichtetem Metall in lichtgrau; 360° Aktionsradius, Tragplatte mit stufenlos höhenverstellbaren Haftwürfeln zum sicheren Halt; 4 kg Tragkraft	18,2 x 26,8 Tragplatte Armlänge: 30,2	57,00 €
Telearm B-2303127	Telefonschwenkarm aus beschichtetem Metall; für kleine Telefonstationen; Fax; Kombigeräte; Schwenkbereich 360°; Tragkraft 5 kg; Metallklemmfuß für Tischplatte; weiß	22,2 x 25,7 Tragplatte Armlänge: 29,8	43,50 €
Pinma B-2408167	Pinnwand aus Aluminium, poliert; Wandfläche weiß und zusätzlich magnetisch; beschreib- und trocken abwischbar	130 x 92 Wandfläche	72,50 €
Pintex B-2408161	Pinnwand; Filztafel in blau oder grau; Aluminium, poliert; hoch oder quer montierbar; inklusive Befestigungssatz	180 x 120 Filztafel Fläche	125,00 €
Rimini B-2502100 B-2501100	TV-Lowboard; zwei Einlegeböden; Softkanten; wahlweise aus Ahorn oder Buche massiv; Oberfläche versiegelt	Höhe: 88 Breite: 31 Tiefe: 18	175,00 €
Wolga B-2501170	TV Lowboard; zwei Schiebetüren; Fach mit verstellbarem Boden; Tragkraft Oberboden maximal 60 kg; Buche, geölt	Höhe: 50 Breite: 160 Tiefe: 50	340,00 €

1 Sich für ein Verfahren zur Datenerhebung entscheiden



Situation:

Arno Bast, Leiter der Einkaufsabteilung der Heinrich KG, kommt nach der Mittagspause mit einem nachdenklichen Gesichtsausdruck zu seinem Arbeitsplatz zurück. Ständig murmelt er etwas von „ob das ein Erfolg werden kann“ und „ein gewisses Risiko ist mit Sicherheit dabei“. Schließlich wendet er sich dem Auszubildenden Leon Laus zu, zeigt auf ein Papier, das vor ihm auf dem Schreibtisch liegt und gibt es Leon mit den Worten:

Heinrich KG

Büromöbel und Zubehör

„Für heute Nachmittag hat unsere Geschäftsführerin Gerda Heinrich alle Bereichsleiter sowie die zugehörigen Abteilungsleiter zu einer internen Besprechung in ihr Büro eingeladen. In der Besprechung soll es um eine Sortimentserweiterung und die Ausrichtung auf einen völlig neuen Kundenkreis gehen. Frau Oswald hat den Beschäftigten in der Abteilung Einkauf eine Kopie der aktuellen Mitteilung übergeben und darum gebeten, ihr ihre Anregungen vor dem Treffen mit Frau Heinrich mitzuteilen.“



Arbeitsaufträge:

1. Lesen Sie zunächst die nachstehende Mitteilung von Frau Heinrich durch!

Mitteilung der Geschäftsführung

Einladung zur internen Besprechung

Thema: „Aktuelle Probleme der Heinrich KG“

Zeitpunkt und Ort: Heute, 15:00 Uhr, Büro der Geschäftsführung

Heinrich KG

Büromöbel und Zubehör

Mit Besorgnis habe ich die Umsatzzahlen der letzten Monate verfolgt. Besonders die Produktgruppe Konferenztische sowie unsere Regalsysteme weisen einen deutlich rückläufigen Trend auf; einige Artikel sind inzwischen bereits als „Ladenhüter“ zu bezeichnen. Der Grund dafür dürfte u.a. in der verstärkten Wettbewerbssituation liegen. Während die Absatzseite relativ stabil geblieben ist, sind unlängst neue Anbieter auf den Markt gekommen, die uns das Leben schwer machen. Eine weitere Verschärfung ist zu befürchten, wenn im kommenden Monat – nur drei Straßen weiter – die Franz-Josef Kock Büroausstattung OHG ihre Geschäftstätigkeit aufnimmt.

Im Interesse aller Beschäftigten sind wir gefordert, die Situation zu analysieren und eine sinnvolle Lösung zu finden. Da Preisreduzierungen bei den genannten Produkten nur in geringem Maße möglich sind, habe ich mich im Vorfeld der Sitzung mit der Frage beschäftigt, ob unser Sortiment sinnvoll erweitert werden kann, um so ein zusätzliches Standbein zu schaffen. Dabei bin ich auf eine Zielgruppe gestoßen, die bisher von uns nicht angesprochen wird: Sportvereine und Träger kommunaler Sport- und Eishallen.

In allen größeren Stadien gibt es einen Sitzplatzbereich, der besonders im Profibereich stetig ausgeweitet worden ist. Ähnlich verhält es sich mit den Sport- und Eishallen, die in vielen Gegenden in die Jahre gekommen sind und von Grund auf renoviert werden. Aus eigener Erfahrung und den Klagen aus meinem Bekanntenkreis weiß ich, dass viele Besucher von Sportveranstaltungen alles andere als glücklich über die momentan vorhandene Bestuhlung sind. Diese bietet einfach zu wenig Komfort und ist häufig nicht nach ergonomischen, sondern ausschließlich finanziellen Gesichtspunkten angeschafft worden. In Gesprächen mit einigen Sportvereinen habe ich erfahren, dass die Bereitschaft vorhanden ist, für eine überzeugende Verbesserung der Bestuhlung Gelder einzusetzen. Deshalb bin ich davon überzeugt, dass wir mit der Produktion von ergonomisch geformten Sitzen sowohl im Indoor- als auch im Outdoor-Bereich ein gutes Geschäftsfeld eröffnen können.

Die oben genannten Ideen möchte ich in der Sitzung vertiefen. Bitte unterbreiten Sie mir hier auch eigene Vorschläge und ggf. Ideen aus den Abteilungen, wie wir die angespannte Lage bewältigen können.

Mit freundlichen Grüßen

Gerda Heinrich

2. Listen Sie auf, welche Fragen vor einer endgültigen Entscheidung noch zu klären sind!

➤ _____

➤ _____

➤ _____

➤ _____

➤ _____

➤ _____



Fortsetzung der Situation:

Im Verlauf der Sitzung gelang es Frau Gerda Heinrich, die anwesenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ihren Ideen zu überzeugen. Bevor die Heinrich KG in die konkretere Planung für die neue Produktgruppe einsteigt, soll geklärt werden, wie groß eigentlich das Marktpotenzial ist.

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör

3. Lesen Sie zunächst den Auszug aus dem Handbuch des erfolgreichen Verkaufs (Material 1) und wägen Sie dann die Vor- und Nachteile der Primär- und Sekundärforschung gegeneinander ab. Nutzen Sie hierfür die Vorlage (Material 2).
4. Geben Sie abschließend eine begründete Entscheidung dazu ab, welches Verfahren die Heinrich KG zur Datenerhebung nutzen soll!

Die Heinrich KG sollte folgendes Verfahren zur Datenerhebung nutzen: _____

Begründung:



Material 1: Auszug aus dem Handbuch des erfolgreichen Verkaufs

Jede **Sortimentserweiterung** ist stets mit einem gewissen Risiko verbunden. Um dieses Risiko kalkulierbar und gering zu halten, benötigt ein Unternehmen umfangreiche Informationen über den Markt.

Ist diese Informationsgewinnung eher zufällig und unsystematisch, spricht man von einer **Markterkundung**; bei einer planmäßigen und systematischen Vorgehensweise spricht man von **Marktforschung**.

Ein Unternehmen sollte stets verschiedene Bereiche analysieren. Wichtig ist neben der Analyse der eigenen Situation auch eine Betrachtung des Nachfrageverhaltens am Markt. Außerdem gilt es, die Angebotsseite zu analysieren und das Konkurrenzverhalten zu bewerten. Festgelegt werden müssen im Rahmen der Marktforschung zudem der Umfang der Datenerhebungen, die Qualität sowie die Art und Weise der Informationsbeschaffung. Über allem schwebt dabei stets die Betrachtung der Kosten.

Mittels einer **punktuellen Marktanalyse** (einmalige Untersuchung des Marktes) oder durch eine **periodische Marktbeobachtung** (fortlaufende Untersuchung des Marktes über einen längeren Zeitraum) versucht man, Rückschlüsse auf die Absatzchancen zu ziehen. Das Ergebnis des Verfahrens ist die **Marktprognose**, die Aussagen über die zukünftige Marktentwicklung enthält.

Bei den Informationsquellen der Marktforschung unterscheidet man zwischen **Primärforschung** und **Sekundärforschung**.

Bei der Primärforschung werden verschiedene Marktdaten ausdrücklich für ein momentanes Untersuchungsproblem erhoben. Diese Erhebung kann ein Unternehmen entweder selber durchführen oder dazu die Dienste eines Marktforschungsinstituts in Anspruch nehmen. Die Datenerhebung erfolgt dabei einmalig (punktuell) im Rahmen einer Befragung, einer Beobachtung oder eines Experiments. Wird dagegen ein bestimmter Personenkreis regelmäßig und über einen längeren Zeitraum befragt, so spricht man von einem Panel.

Eine Sekundärforschung liegt vor, wenn sich eine Auswertung auf bereits vorhandenes Datenmaterial stützt. Die als relevant erachteten Daten können aus betriebsinternen Quellen (Umsatz- und Reklamationsstatistiken, Messeberichten, ...) oder betriebsexternen Quellen (amtliche Statistiken, renommierte Fachzeitschriften, aktuelle Veröffentlichungen in den Medien, frühere Primärforschungen von Marktforschungsunternehmen, ...) stammen.





Material 2: Vorlage „Vorteile und Nachteile der Primär- und Sekundärforschung“

Primärforschung	
Vorteile	Nachteile
➤ _____ _____ _____ _____	➤ _____ _____ _____ _____
➤ _____ _____ _____ _____	➤ _____ _____ _____ _____

Sekundärforschung	
Vorteile	Nachteile
➤ _____ _____ _____ _____	➤ _____ _____ _____ _____
➤ _____ _____ _____ _____	➤ _____ _____ _____ _____

Hinweis:

Die **Ausgangssituation „Neue Produkte/Produktgruppen: Indoor-/Outdoor-Bestuhlung“** wird in den Lernsituationen 10 („Werbemittel auswählen und gestalten“), 11 („Einen Werbebrief gestalten und als Serienbrief versenden“), 13 („Die Rentabilität neuer Produktgruppen berechnen“) und 14 („Den Werbeerfolg kontrollieren“) fortgeführt.

11 Rücksendungen beim Ein- und Verkauf von Waren buchen

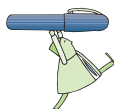


Situation:

Leon Laus bearbeitet gerade die eingegangene Post, als Herr Fitschen das Büro betritt. In der Hand hält er einen Ordner mit der Aufschrift „Rücksendungen“ und eine Rechnung der Bürotec GmbH. Auf Leons Nachfrage erklärt ihm Herr Fitschen, dass bei der letzten Lieferung der Bürotec GmbH ein Artikel geliefert worden war, den die Heinrich KG nicht bestellt und deshalb umgehend an den Lieferanten zurückgeschickt hatte. Inzwischen ist vom Lieferanten eine Gutschrift eingegangen. Der gesamte Vorgang war bisher zur Seite gelegt worden und muss nun gebucht werden.

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör

Außerdem muss sich Herr Fitschen noch mit einer sehr unangenehmen Angelegenheit befassen: Der Möblix GmbH waren mit der letzten Lieferung 20 Schreibtische der Marke Starlight geliefert worden, von denen leider 10 Schreibtische große Mängel aufweisen. Diese 10 Schreibtische hat die Möblix GmbH zurückgeschickt und darüber von uns eine Gutschrift erhalten.



Arbeitsaufträge:

1. Die Buchung von Rücksendungen im Einkaufsbereich

- 1.1 Erfassen Sie die Eingangsrechnung (Beleg 1) der Bürotec GmbH im nachfolgenden Grundbuchauszug!

Beleg	Konten	Soll (€)	Haben (€)
1			

- 1.2 Erfassen Sie die Gutschrift der Bürotec GmbH (Beleg 2) und überweisen Sie den restlichen Betrag per Bank!

Beleg	Konten	Soll (€)	Haben (€)
2			

	Konten	Soll (€)	Haben (€)
Rest- zahlung			

2. Die Buchung von Rücksendungen im Verkaufsbereich

- 2.1 Erfassen Sie die Ausgangsrechnung der Heinrich KG an die Möblix GmbH (Beleg 3) im nachfolgenden Grundbuchauszug!

Beleg	Konten	Soll (€)	Haben (€)
3			

2.2 Erfassen Sie die Gutschrift an die Möblix GmbH (Beleg 4) und die Überweisung des Restbetrages durch die Möblix GmbH!

Beleg	Konten	Soll (€)	Haben (€)
4			

	Konten	Soll (€)	Haben (€)
Überweisung			

3. Buchung im Hauptbuch und Abschluss der Konten

Buchen Sie die Belege 1 bis 4 auf den folgenden Konten!

[illegible]



Beleg 1



Bürotec GmbH

Büroausstattungen

Bürotec GmbH – An der Industriebahn 15 – 13129 Berlin
 Heinrich KG
 Rahlstedter Str. 144
 22143 Hamburg

Bei Zahlung bitte angeben:

R-Nr.: 20-R04781
 R-Datum: 18.12.20..

Lieferung am: 15.12.20..
 L-Nr.: 20-L04781
 Lieferbedingung: Frei Haus

Rechnung

Art.-Nr.	Art.-Bezeichnung	Stück	Einzelpreis	Rabatt	Gesamtpreis
9103	Aktenvernichter PS 33	50	18,00 €		900,00 €
9705	Papierkorb Pirat	100	7,95 €		795,00 €
Rechnungsbetrag (netto)					1.695,00 €
19% Umsatzsteuer					322,05 €
Rechnungsbetrag (brutto)					2.017,05 €

Zahlungsziel 30 Tage,
 innerhalb 10 Tagen 3 % Skonto

Sitz der Gesellschaft: Berlin
 Geschäftsführung: Jana Becker

HRB 112294 B
 Amtsgericht Charlottenburg
 Steuernummer 37218 / 21265

Telefon 030-916-5820
 Telefax 030-916-5930
 eMail hotline@bürotec.de

Bank: Berliner Bank
 IBAN: DE09 1007 0848 3580 9566 07
 BIC: DEUTDE33HAN



Beleg 2



Bürotec GmbH

Büroausstattungen

Bürotec GmbH – An der Industriebahn 15 – 13129 Berlin
 Heinrich KG
 Rahlstedter Str. 144
 22143 Hamburg

Datum: 19.12.20..
 Gutschrift-Nr.: 10-G000143
 Rechnung vom: 18.12.20..
 R-Nr.: 20-R04781

Gutschrift

Warenrücksendung: 18.12.20..

Art.-Nr.	Art.-Bezeichnung	Stück	Einzelpreis	Rabatt	Gesamtpreis
9705	Papierkorb Pirat	100	7,95 €		795,00 €
Rechnungsbetrag (netto)					795,00 €
19% Umsatzsteuer					151,05 €
Rechnungsbetrag (brutto)					946,05 €

Bitte entschuldigen Sie unsere Falschlieferung und kürzen Sie Ihren Überweisungsbetrag entsprechend!

Sitz der Gesellschaft: Berlin
 Geschäftsführung: Jana Becker

HRB 112294 B
 Amtsgericht Charlottenburg
 Steuernummer 37218 / 21265

Telefon 030-916-5820
 Telefax 030-916-5930
 eMail hotline@bürotec.de

Bank: Berliner Bank
 IBAN: DE09 1007 0848 3580 9566 07
 BIC: DEUTDE33HAN



Beleg 3

Heinrich KG

Büromöbel und Zubehör

Heinrich KG · Rahlstedter Str. 144 · 22143 Hamburg
 Möblix GmbH
 Schönhauser Allee 187
 10437 Berlin

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

Name: Herr Walter
 Telefon: 040 67245-140
 Telefax: 040 67245-87
 E-Mail: walter@heinrich-kg.de

Datum: 13.12.20..

Rechnung Nr. 11 146

Auftrags-Nr. 1-1846
 Kunden-Nr. D2403
 Rechnungsdatum 13.12.20..
 Auftrags-Datum 10.12.20..
 Lieferdatum 12.12.20..

Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Preis pro Stück	Gesamt
Starlight A-1002100	Solitärschreibtisch in Nierenform Buche-Massivholz, Oberfläche versiegelt	20	925,00 €	18.500,00 €

Warenwert	18.500,00 €
+ Frachtkosten	0,00 €
+ 19 % USt	3.515,00 €
Rechnungsbetrag	22.015,00 €

2 % Skonto bei Zahlung bis:	Skontobetrag:	Skonto-Zahlungsbetrag:
21.12.20..	440,30 €	21.574,70 €

Heinrich KG
 Geschäftsführung: Gerda Heinrich
 Amtsgericht Hamburg: HRA 1101
 St-Nr.: 27/430/0027
 USt-ID Nummer: DE 68 609 3911

Bankverbindungen:
 Hamburger Sparkasse
 IBAN: DE07 2005 0550 1120 2399 08
 BIC: HASPDEHHXXX

Postbank Hamburg
 IBAN: DE61 2001 0020 0064 0697 54
 BIC: PBNKDEFF200



Beleg 4

Heinrich KG

Büromöbel und Zubehör

Heinrich KG · Rahlstedter Str. 144 · 22143 Hamburg
MöbliX GmbH
Schönhauser Allee 187
10437 Berlin

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

Name: Herr Walter
Telefon: 040 67245-140
Telefax: 040 67245-87
E-Mail: walter@heinrich-kg.de

Datum:

Gutschrift Nr. 2-0766

Kunden-Nr. D 2403 Rechnungs-Nr. 11146
Datum 20.12.20.. Rechnung vom 13.12.20..

Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung	Menge	Preis pro Stück	Gesamt
Starlight A-1002100	Solitärschreibtisch in Nierenform Buche-Massivholz, Oberfläche versiegelt Aufgrund unserer fehlerhaften Lieferung schreiben wir Ihnen den untenstehenden Betrag gut!	10	925,00 €	9.250,00 €

Warenwert	9.250,00 €
+ Frachtkosten	0,00 €
+ 19 % USt	1.757,50 €
Gutschriftsbetrag	11.007,50 €

Heinrich KG
Geschäftsführung: Gerda Heinrich
Amtsgericht Hamburg: HRA 1101
St-Nr.: 27/430/0027
USt-ID Nummer: DE 68 609 3911

Bankverbindungen:
Hamburger Sparkasse
IBAN: DE07 2005 0550 1120 2399 08
BIC: HASPDEHHXXX

Postbank Hamburg
IBAN: DE61 2001 0020 0064 0697 54
BIC: PBNKDEFF200

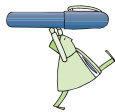
14 Skonti beim Ein- und Verkauf von Waren buchen



Situation 1: Liefererskonti wegen vorzeitiger Zahlung

Am 14. Februar 20... überweist Max Tietgen, Sachbearbeiter im Rechnungswesen der Heinrich KG, zwei Lieferantenrechnungen unter Abzug von Skonto.

IBAN		BIC	
DE07 2005 0550 1120 2399 08		HAMBURGER SPARKASSE	
Buchungs- tag	Tag der Wertstellung	Verwendungszweck/Buchungstext	alter Kontostand
			+ 155.337,55
14.02.	14.02.	Lastschrift Lenz KG Rechnung-Nr. 001215 abzüglich 3% Skonto	- 27.703,20
14.02.	14.02.	Lastschrift Bürotec GmbH Rechnung-Nr. 20-R04437 abzüglich 2% Skonto	- 10.262,56
Heinrich KG Rahlstedter Str. 144 22143 Hamburg			neuer Kontostand
			+ 117.371,79
14.02.20..			35 1
Kontoauszug vom			Auszug Blatt



Arbeitsaufträge:

1. Ermitteln Sie für beide Rechnungen den ursprünglich in Rechnung gestellten Warenwert und die enthaltene Vorsteuer!

Rechnung Lenz KG:

[illegible]**Rechnung Bürotec GmbH:**[illegible]

2. Schlüsseln Sie mithilfe der beiden nachstehenden Tabellen die Rechnungs-, Skonti- und Zahlungsbeträge auf!

Rechnung Lenz KG:

	Rechnung	abzüglich 3 % Skonto	= Zahlungsbetrag
Warenwert			
Vorsteuer			
Rechnungsbetrag			

Rechnung Bürotec GmbH:

	Rechnung	abzüglich 2 % Skonto	= Zahlungsbetrag
Warenwert			
Vorsteuer			
Rechnungsbetrag			

3. Erfassen Sie die Zahlungsausgänge (Beleg in Situation 1) der Heinrich KG im nachfolgenden Grundbuchauszug!

Beleg	Konten	Soll (€)	Haben (€)
1 a			
1 b			

4. Vervollständigen Sie die folgenden Merksätze:

- Von Lieferanten gewährte Skonti werden als _____ auf dem Konto _____ im _____ gebucht.
- Der Kontenabschluss erfolgt über das Konto _____.
- Die Heinrich KG erzielt allerdings nur eine _____ in Höhe des Nettoskontos, denn die nicht gezahlte Vorsteuer muss auf der _____ seite des _____ kontos zurückgebucht werden.

2. Schlüsseln Sie mithilfe folgender Tabellen die Rechnungs-, Skonti- und Zahlungsbeträge auf!

Rechnung Westmoor KG:

	Rechnung	abzüglich 2 % Skonto	= Zahlungsbetrag
Warenwert			
Umsatzsteuer			
Rechnungsbetrag			

Rechnung Junges Wohnen GmbH:

	Rechnung	abzüglich 2 % Skonto	= Zahlungsbetrag
Warenwert			
Umsatzsteuer			
Rechnungsbetrag			

3. Erfassen Sie die Zahlungseingänge (Beleg in Situation 2) der Heinrich KG im nachfolgenden Grundbuchauszug!

Beleg	Konten	Soll (€)	Haben (€)
2a			
2b			

4. Vervollständigen Sie die folgenden Merksätze:

- An Kunden gewährte Skonti werden als _____ auf dem Konto _____ im _____ gebucht.
- Der Kontenabschluss erfolgt über das Konto _____.
- Die Heinrich KG trägt allerdings nur eine _____ in Höhe des Nettokontos, denn die nicht eingedommene Umsatzsteuer muss auf der _____ seite des _____ kontos zurückgebucht werden.

1 Grundlagen der Gesprächsführung beachten



Situation:

Vera Müller, Mitarbeiterin in der Verkaufsabteilung der Heinrich KG, ist die Ausbilderin von Tim Rasch, Auszubildender zum Kaufmann für Büromanagement. Sie arbeiten zusammen in einem Gruppenbüro.

Zu Tims Aufgaben gehört es, dafür zu sorgen, dass immer ausreichend Büromaterial zur Verfügung steht. Zurzeit haben Frau Müller und Tim Rasch sehr viel zu tun. Frau Müller ist etwas hektisch mit der Aufbereitung von Serienbriefen beschäftigt. Sie möchte diese noch vor der Mittagspause für eine Mailingaktion ausdrucken.



Frau Müller: „Typisch! Immer, wenn man es eilig hat, ist kein Papier im Drucker. Haben wir noch Druckerpapier im Schrank?“

Tim: „Woher soll ich das wissen? Ich kann auch nicht durch geschlossene Schranktüren gucken.“



Arbeitsaufträge:

1. Nach dem Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun sind vier Ebenen einer gesendeten Nachricht zu unterscheiden: Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehung und Appell.

- 1.1 Vervollständigen Sie das Kommunikationsquadrat (Material 1), indem Sie zu den einzelnen Punkten die nachstehenden Fragen beantworten:

- Was ist der sachliche Inhalt der Nachricht von Frau Müller (Sachinhalt)?
- Was erfährt der Empfänger (Tim Rasch) über den Sender (Frau Müller) als Selbstkundgabe?
- Wie ist die Beziehung zwischen Sender und Empfänger der Nachricht (Beziehungsaspekt)?
- Was will der Sender (Frau Müller) mit der Nachricht erreichen (Appellfunktion)?

- 1.2 Vergleichen Sie Ihre Antworten mit denen Ihrer Mitschüler und stellen Sie fest, ob es Unterschiede gibt, wie die Kommunikationssituation verstanden wurde.

- 1.3 Führen Sie mögliche Gründe für das unterschiedliche Verständnis der Situation an.



Fortsetzung der Situation:

Frau Müller: (ärgerlich) „Schade, Sie haben doch sonst immer den Durchblick!“

Tim versucht **Frau Müllers Körpersprache** und **Tonfall** zu entschlüsseln.



2. 2.1 Beschreiben Sie in Stichworten, welche verbalen Merkmale (hier: Tonfall) und welche non-verbalen Merkmale (Blickkontakt, Mimik, Gestik, Körperhaltung) in dieser Situation die Kommunikation von Frau Müller vermutlich kennzeichnen! Tragen Sie hierzu in die folgende Tabelle passende Beispiele von Signalen (Zeichen) ein.

Merkmale	Mögliche Signale von Frau Müller
Blickkontakt	
Mimik	
Gestik	
Körperhaltung	
Tonfall	

- 2.2 Formulieren Sie eine situationsgerechte abschließende Antwort, die Sie Tim empfehlen würden. Begründen Sie Ihre Formulierung.

Tims Antwort:

Begründung:



Material 1: Vorlage „Kommunikationsquadrat“

Sachinhalt	Gesendete Nachricht	Beziehung (Frau Müller zu Tim Rasch)
Selbstkundgabe (Frau Müller)	Appell (Frau Müller)	

2 Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen

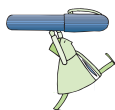


Situation:

Die Heinrich KG veranstaltet heute einen Tag der offenen Tür. Allen Besuchern bietet sich hier die Gelegenheit, in einem Sonderverkauf wertvolle Ausstellungsmöbel und Einzelstücke zu einem reduzierten Preis zu erwerben. Außerdem können an diesem Tag auch die Ausstellungs-, Produktions- und Verwaltungsräume besichtigt werden.

Ben Kaya, Auszubildender im Beruf Kaufmann für Büromanagement, ist mit den letzten Vorbereitungen in den Verkaufsräumen beschäftigt, in denen der Sonderverkauf stattfindet. Er hat die wichtige Aufgabe übernommen, Besucher in der Abteilung Arbeitstische und Bürostühle zu beraten. Das Interesse der Öffentlichkeit scheint groß zu sein. Es sind bereits eine Reihe von Besuchern erschienen, die sich die Ausstellungsware aufmerksam ansehen.

Eine Dame mittleren Alters interessiert sich offensichtlich für die neuesten Konferenztische, die sie genau untersucht. Ben überlegt, wie er das Gespräch mit der Dame beginnen soll.



Arbeitsaufträge:

- Übernehmen Sie die Gesprächsrolle von Ben Kaya und formulieren Sie seinen Gesprächsanteil in dem folgenden Kundengespräch. Als Grundlage für die Sachinformationen dienen der Auszug aus der aktuellen Verkaufsbroschüre (Material 1) und der Auszug aus der Produktliste (Material 2).

Ben: [eröffnet das Gespräch mit einer Frage, um mit der Besucherin in Kontakt zu treten]

Besucherin: [steht vor dem Modell Basic G, siehe Auszug aus dem Produktionsprogramm]
„Ich suche einen Konferenztisch. Dieser hier kostet über 400,00 €! Das finde ich sehr teuer. Der Tisch ist doch sehr klein, nur 1,60 m breit!“

Ben: [antwortet auf den Einwand der Kundin mit einem Gegenargument; er erkundigt sich, welche Breite der Tisch haben sollte, den die Besucherin sucht]

Besucherin: „So an die 3 m Breite sollten es schon sein! Und der Tisch sollte runde Stahlrohrfüße haben.“

Ben: [zeigt der Kundin das entsprechende Modell und nennt die wichtigsten Produkteigenschaften; er führt Argumente an, die der Kundin die Vorteile des Angebots deutlich machen sollen]



Besucherin: „Vielen Dank. Ich muss mir das noch überlegen. Gelten die Sonderpreise nur heute?“

Ben: [erläutert der Kundin die Preisstellung und die Lieferbedingungen]

Besucherin: „Darüber muss ich noch einmal mit meinem Chef sprechen. Ich komme in einer halben Stunde noch einmal vorbei.“

Ben: [übergibt der Dame seine Visitenkarte und einen Flyer mit Produktinformationen über Konferenztische und verabschiedet die Besucherin]

Besucherin: „Auf Wiedersehen.“

2. Es werden verschiedene **Arten von Fragen** unterschieden. Tragen Sie in der folgenden Tabelle je eine Formulierung für eine Beispielfrage ein, die in einem Gespräch mit Geschäftsbesuchern gestellt werden könnte.

Hinweis:

Sie können die Situation als Grundlage nehmen, die als Einleitung dargestellt wurde.

Fragetyp	Beispiel
Offene Frage	
Geschlossene Frage	
Alternativfrage	
Suggestivfrage	
Rhetorische Frage	

3. Ben eröffnet das Gespräch mit einer Frage an die Besucherin (vgl. Beispielgespräch). Erläutern Sie den **Fragetyp**, den Sie gewählt haben und begründen Sie Ihre Entscheidung.

4. In dem Beispielgespräch erhebt die Kundin einen **Einwand**, den Sie mit einem Argument entkräften sollten.

4.1 Erläutern Sie, wie Sie auf diesen Einwand geantwortet haben.

- 4.2 Nennen Sie drei weitere Möglichkeiten, auf Einwände zu antworten und geben Sie dazu je ein Beispiel.

Möglichkeit, auf Einwände zu antworten	Beispiele



Material 1: Auszug aus der aktuellen Verkaufsbroschüre der Heinrich KG

Das Büromöbelprogramm der Heinrich KG gibt Antworten auf die wachsende Nachfrage nach flexiblen Arbeitsformen und einer optimalen Arbeitsumgebung. Innovatives Design und internationale Auszeichnung kennzeichnen unsere Produkte.

Heinrich KG
Büromöbel und Zubehör



Material 2: Auszug aus der Produktliste der Heinrich KG

Heute Aktionspreise: Alle Listenpreise gelten abzüglich 10 % Sonderrabatt ab Werk, zuzüglich 19 % USt

Logo A-1205111 A-1205112 A-1205113	Konferenztisch, Rahmen pulverbeschichtet; Spanplatte in Blau, Lichtgrau oder Grafit mit Melamin beschichtet	Standard: 180x90 Höhe: regulierbar von 68–76 Sondermaße auf Wunsch	Spanplatten	375,00 €
Basic G A-1201100	Konferenztisch aus Massivholz; versiegelt; erweiterbar zu Arbeitsinseln	Standard: 160x80 Höhe: regulierbar von 68–75 Sondermaße auf Wunsch	Buche, natur	480,00 €
Noris A-1202170	Konferenztisch aus Massivholz; geölt	Standard: 160x80 Höhe: regulierbar von 68–75 Sondermaße auf Wunsch	Ahorn, natur	600,00 €
Cockpit A-1252180	Konferenztisch mit Melamin beschichtet; Kabeldose mittig; Gestell 6 Füße, Stahlrohr, rund	Standard: 280x80–130 Höhe: regulierbar von 72–75 Dicke: 25	Spanplatte, mit Melamin beschichtet, Farben: Grau, Weiß, Ahorn, Buche	360,00 €
Tschuri A-1252185	Konferenztisch mit Melamin beschichtet; Kabeldose mittig; Holzuntergestell in Silber	Standard: 280x80–130 Höhe: 75 Dicke: 25 Sondermaße auf Wunsch	Spanplatte, mit Melamin beschichtet, Farben: Grau, Weiß, Ahorn, Buche	360,00 €
Solito A-1302170 A-1301170	Regalsystem aus Massivholz; drei eingebaute Schubladen; Sockelhöhenverstellung; geölt	90x30 Höhe: 200	Ahorn oder Buche, natur	1.101,00 €
Mixt A-1305121	Regal aus beschichteten Spanplatten; wahlweise in Blau, Lichtgrau oder Grafit	120x42 Höhe: 200	beschichtete Spanplatten	280,00 €

4 Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten

Schulbuch
Kap. 4



Situation:



Manuela Sommerland ist im Kundendienst der Heinrich KG für die Bearbeitung von Reklamationen und Beschwerden zuständig. Wichtige Unterlagen für ihre täglichen Entscheidungen bilden die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Heinrich KG (AGB) sowie die Kundenphilosophie der Heinrich KG (siehe Materialien 1 und 2). Außerdem stehen ihr technische Informationen über alle Produkte in der Datenbank zur Verfügung. Über den Zugriff auf das Warenwirtschaftssystem kann sie u.a. alle Bestellvorgänge und Bearbeitungsstände aufrufen.

Heinrich KG

Büromöbel und Zubehör

Ein unentbehrliches Kommunikationsmittel ist für sie das Telefon. Gerade erhält sie wieder einen Anruf von einem Kunden, Herrn Hellebusch von der Westmoor KG.

Frau Sommerland: „Heinrich KG, Abteilung Kundendienst, Manuela Sommerland. Guten Tag!“

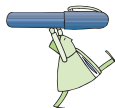
Herr Hellebusch: „Hellebusch vom Möbelhaus Westmoor KG. Sind Sie für diese Aktenvernichter zuständig?“

Frau Sommerland: „Sie sind mit dem Kundendienst verbunden. Ich helfe Ihnen gern. Was kann ich für Sie tun?“

Herr Hellebusch: „Vorige Woche haben Sie uns fünf dieser famosen Aktenvernichter für sage und schreibe 4.875,00 € geliefert. Dafür kann man wohl verlangen, dass die Dinger auch funktionieren!“

Frau Sommerland: „Ich habe gerade Ihre Bestellung vor mir. Es handelt sich, wenn ich Sie richtig verstehe, um das Produkt ‚TACITUS‘. Sie sagen, dass es technische Probleme gibt?“

Herr Hellebusch: „Das kann man wohl sagen! Ich habe heute mal versucht, einen Pappkarton zu schreddern, Fehlanzeige! Dann hat unser Azubi eine größere Menge Akten vernichtet. Nach 10 Minuten hat das Gerät einfach abgeschaltet. Eine Viertelstunde später haben wir versucht, es wieder anzuschalten, das ging aber nicht! Sie können diese Lieferung hier wieder abholen!“



Arbeitsaufträge:

1. Manuela Sommerland hat viel Erfahrung im Verkauf der Aktenvernichter und weiß, welche Probleme und Bedienungsfehler auftreten können. Sie ruft die Produktbeschreibung des Gerätes TACITUS auf und sieht ihre Vermutung bestätigt. Das Gerät hat bestimmte Eigenschaften, die bei der Bedienung beachtet werden müssen.
 - 1.1 Lesen Sie die Produktbeschreibung des Aktenvernichters TACITUS (Material 4) aufmerksam durch, sodass Sie über die technischen Einzelheiten informiert sind.
(Markieren Sie folgende Informationen: Wann schaltet das Gerät selbsttätig ab? Was kann außer Papier noch geschreddert werden?)



1.3 Erläutern Sie fünf Verhaltensweisen bei der Entgegennahme einer Reklamation oder Beschwerde, die dazu dienen, Konflikte zu vermeiden und die Geschäftsbeziehung zu festigen.

[illegible]

1.4 Bei einer Beschwerde ist der Gesprächspartner oft in einer emotionalen Ausnahmesituation, die ihn möglicherweise aggressiv reagieren lässt.

1.4.1 Geben Sie in der folgenden Abbildung zu jedem der Punkte ① bis ④ ein Beispiel für geeignete Äußerungen des Sachbearbeiters der Beschwerdestelle an, die Sie in wörtlicher Rede formulieren. Sie können dazu von der Eingangssituation ausgehen.

① **Sachebene klären**

**Gesprächsstrategien
bei Beschwerden
und Reklamationen**

② **Angriff nicht
persönlich nehmen**

③ **Ich-Botschaften
formulieren**

④ **Aktiv zuhören**

1.4.2 Begründen Sie die Bedeutung eines erfolgreichen Kundengesprächs in einer Beschwerdesituation.

2. Im Anschluss an ein Reklamationsgespräch sind wichtige Daten zu erfassen. Beschreiben Sie organisatorische Maßnahmen, die Sie nach einem Reklamationsgespräch zu erledigen haben und erläutern Sie diese Maßnahmen.

Organisatorische Maßnahme	Erläuterung

3. Frau Sommerland hat die Aufgabe, den Auszubildenden Ben Kaya in das Sachgebiet „Beschwerdemanagement“ einzuarbeiten.

- 3.1 Sie übergibt Ben dazu eine Dokumentation, die die Heinrich KG für das Beschwerdemanagement zusammengestellt hat. Erläutern Sie drei wichtige Informationen, die Ben in dieser Dokumentation erwarten kann.

➤ _____

➤ _____

➤ _____

- 3.2 Ben stellt bei seinem ersten Reklamationsgespräch fest, dass es nicht so einfach ist, ein solches Gespräch erfolgreich zu führen, wie er gedacht hat:

Auszug aus einem Reklamationsgespräch

Kundin: „Jetzt hören Sie mir mal gut zu, junger Mann!“

Ben: [ärgert sich] „Geben Sie mir mal zuerst Ihre Kundennummer, damit ich Sie überhaupt finden kann!“

Kundin: [nennt die Daten und beschwert sich, weil die elektronische Steuerung eines Schreibtischs nicht funktioniert]

Ben: „Passen Sie mal gut auf! Sehen Sie mal nach, ob Sie überhaupt den Netzstecker eingesteckt haben. ... So, so, haben Sie! Dann muss es an Ihrer Stromversorgung liegen. So eine Reklamation hatten wir noch nie!“

[Die Kundin bricht das Gespräch ab und verlangt, mit Frau Sommerland verbunden zu werden.]

- 3.2.1 Beurteilen Sie Bens Gesprächsverhalten und begründen Sie, warum die Kundin das Gespräch abgebrochen hat.

- 3.2.2 Nennen Sie drei Beispiele aus Ihrer eigenen Erfahrung für Formulierungen, die in einem Reklamationsgespräch vermieden werden sollten.

➤

➤

➤



Material 1: Auszug aus den AGB der Heinrich KG

6. Rechte des Käufers wegen Mängel oder Garantie

6.1 Hat die Kaufsache nicht die vereinbarte Beschaffenheit oder eignet sie sich nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte oder die Verwendung allgemein, oder hat sie nicht die Eigenschaften, die der Käufer nach den öffentlichen Äußerungen der Verkäuferin erwarten kann, leistet die Verkäuferin grundsätzlich Nacherfüllung durch Nachlieferung einer mangelfreien Sache. Mehrfache Nachlieferung ist zulässig. Schlägt zweifache Nacherfüllung fehl, kann der Käufer nach seiner Wahl den Kaufpreis angemessen herabsetzen oder vom Vertrag zurücktreten.

Unwesentliche Abweichungen von Farbe, Abmessungen und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der Kaufsache begründen keinerlei Ansprüche des Käufers, insbesondere nicht auf Haftung für Sach- und Rechtsmängel. [...]

6.6 Die Verjährungsfrist für die vorstehenden Ansprüche beträgt grundsätzlich zwei Jahre ab Ablieferung der Ware. Ist der Käufer Unternehmer, beträgt die Frist ein Jahr. Das gleiche gilt auch für Verbraucher, wenn es sich bei der Ware um eine gebrauchte Sache handelt.



Material 2: Auszug aus dem Unternehmensleitbild der Heinrich KG

3. Unsere Kundenphilosophie

Das Unternehmen lebt von den Aufträgen unserer Kunden. Wir sind uns bewusst, dass unsere Angebote erst dann zu lohnenden Aufträgen werden, wenn wir die Bedürfnisse der Kunden besser befriedigen als unsere Mitbewerber. Diese Bedürfnisse zu ergründen und Maßnahmen zu ihrer Befriedigung zu ergreifen ist eine unserer Hauptaufgaben.

Unser Streben nach absolut fehlerfreier Qualität soll Kundenreklamationen überflüssig machen. Mögliche Mängelrügen unserer Kunden behandeln wir großzügig und kulant.



Material 3: Auszug aus der Bestellung der Westmoor KG

Bestellung

Sehr geehrter Herr Laus,

wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom ...-...-20... und bestellen wie folgt:

Ware	Warenbezeichnung	Menge	Netto-Preis pro Stück
Eco B-2009154	Aktenvernichter aus gefärbten Kunststoff für Papier, CD und Kreditkarten ...	15	89,00 €
Tacitus B-2001142	Aktenvernichter aus lasierter Buche mit Vollstahl-Schneidewellen aus Spezialstahl ...	5	975,00 €

Mit freundlichen Grüßen

Westmoor KG

i.A. Hellebusch

Hellebusch



Material 4: Produktbeschreibung

Aktenvernichter TACITUS B-2001142

Produktbeschreibung

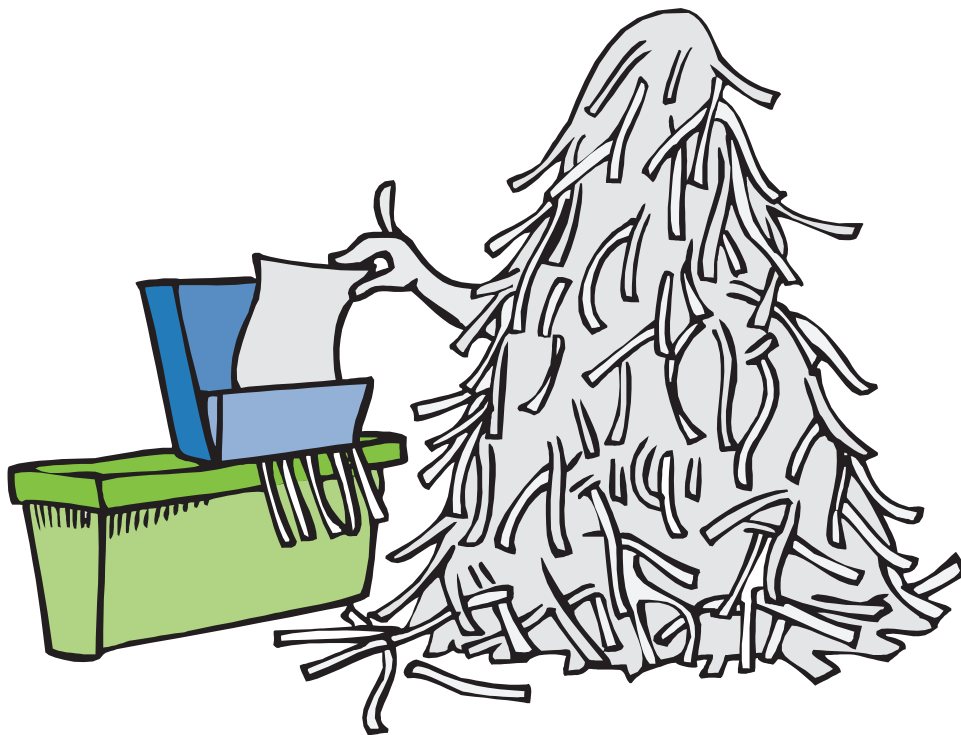
Das Modell TACITUS B-2001142 ist ausgestattet mit einem außergewöhnlich leisen und doch kraftvollen Motor und speziell gehärteten Schneidmessern aus Edelstahl, auf die wir 5 Jahre Garantie geben. Das benutzerfreundliche Modell schaltet sich bei Papierzufuhr automatisch ein und aus. Das ergonomische Bedienfeld hat beleuchtete Funktions- und Informationsanzeigen.

Der Motor schaltet sich bei vollem Auffangbehälter oder geöffneter Fronttür automatisch aus.

Ein Überhitzungsschutz sorgt dafür, dass nach einer Dauerbetriebszeit von 10 Minuten der Motor abschaltet. Die Abkühlzeit beträgt 20 Minuten.

Das Modell verfügt über einen zweistufigen Energiesparmodus: Nach 10 Minuten schaltet das Gerät auf „Standby“, nach 30 Minuten schaltet es komplett ab.

Tagesanforderung:	1.000 Blatt	Spannung (V/Hz):	230/50
Einfüllbreite:	260 mm (A4)	Abmessungen (B/H/T):	546 x 435 x 944 mm
Auffangbehälterkapazität:	100 Liter/1.750 Blatt	Gewicht:	43 kg
Schnittgeschwindigkeit:	4,3 Meter/Minute	zerkleinert Heftklammern:	Ja
Motor:	650 Watt	zerkleinert CD/DVD:	Nein
Dauerbetriebszeit:	10 Minuten	zerkleinert Kreditkarten:	Ja
Abkühlzeit des Motors:	20 Minuten	zerkleinert Pappkarton:	Nein



10 Die Arbeitszeit flexibel gestalten



Situation:

Angesichts der zunehmenden Digitalisierung scheint der „starre“ Acht-Stunden-Tag im Büro vom Aussterben bedroht. Mittlerweile setzen auch die Geschäftsleitung und der Betriebsrat der Heinrich KG auf eine flexiblere Ausgestaltung der (täglichen) Arbeitszeit. In einer neuen Betriebsvereinbarung wurden u. a. folgende Regelungen beschlossen:

Für die im „Kaufmännischen Bereich“ und im „Personalwesen“ Beschäftigten mit Ausnahme der Auszubildenden gilt die gleitende Arbeitszeit. Die Beschäftigten können über Beginn, Mittagspause und Ende ihrer Arbeitszeit im Rahmen der nachfolgenden Richtlinien selbst entscheiden. [...]



Gleitzeit

Die tarifvertragliche Regelarbeitszeit von 38,5 Wochenstunden kann von den Beschäftigten innerhalb folgender Grenzen selbst bestimmt werden:

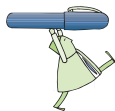
Arbeitsbeginn: zwischen 08:00 und 09:30 Uhr
Mittagspause: zwischen 12:30 und 14:00 Uhr (mindestens 30 Minuten)
Arbeitsende: montags bis donnerstags zwischen 16:00 und 17:30 Uhr
freitags zwischen 13:30 und 15:00 Uhr

Kernzeit

Die Anwesenheitspflicht der Beschäftigten erstreckt sich arbeitstäglich vormittags auf die Zeit von 09:30 bis 12:30 Uhr und montags bis donnerstags nachmittags auf die Zeit von 14:00 bis 16:00 Uhr, es sei denn, Beschäftigte erfüllen betriebliche Aufgaben außerhalb des Hauses. Die Pflicht zur Anwesenheit kann bei betrieblicher Notwendigkeit im Einzelfall beispielsweise durch Anweisung des direkten Vorgesetzten erweitert werden. Diese Zeiten werden nicht der Kernarbeitszeit zugerechnet. [...]

Elektronische Zeiterfassung

Beschäftigte, die die Regelarbeitszeit überschreiten, erhalten keine Überstundenzuschläge, sondern die geleistete Arbeitszeit in Form von Freizeit zurück. [...]



Arbeitsaufträge:

1. Beschreiben Sie jeweils drei Vorteile für die Einführung flexibler Arbeitszeiten aus Sicht der Beschäftigten und aus Sicht der Geschäftsleitung!

Vorteile aus Sicht der Beschäftigten







Vorteile aus Sicht der Geschäftsleitung







2. Erläutern Sie die Begriffe Gleitzeit und Kernzeit!

Gleitzeit	Kernzeit

3. In Betrieben, in denen ein Betriebsrat besteht, hat dieser im Hinblick auf die Einführung von Gleitzeit ein Mitbestimmungsrecht, vgl. § 87 Nr. 2 Betriebsverfassungsgesetz. Außerdem behält das Arbeitszeitgesetz (ArbZG) auch bei Gleitzeit seine Gültigkeit.

Dokumentieren Sie die für Arbeitnehmer im ArbZG festgelegten Regelungen zur werktäglichen Arbeitszeit, zur Ruhepause und zur Ruhezeit!

Werk tägliche Arbeitszeit
Ruhepause
Ruhezeit