

# Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

## Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

---

Verfasser:

**Dr. Dieter Benen**  
**Vanessa Horenkamp**  
**Manfred Huesmann**  
**Sabine Knauer**  
**Annette Ruwe**  
**Ralf Salih**

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Coverbild (Mitte): © Maksim Smeljov - Fotolia.com  
(links): © arsdigital - Fotolia.com  
(rechts): © XtravaganT - Fotolia.com  
(Struktur): © marigold\_88 - Fotolia.com  
S. 191 © PetraD - www.colourbox.de

\* \* \* \* \*

4. Auflage 2023

© 2015 by Merkur Verlag Rinteln

Gesamtherstellung:

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de  
lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

Merkur-Nr. 1672-04

ISBN 978-3-8120-1672-8

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

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** (situationsbezo-gen – problemorientiert – kompetenzfördernd), dokumentieren aufgrund ihres Workbook-Charakters den Kompetenzerwerb und entlasten die Lehrkraft hinsichtlich Unterrichtsvorbe-reitung, Kopieraufwand und didaktischer Jahresplanung.

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

Lernbuch  
Kap. x.x

Da die Arbeitshefte **mit den Lernbüchern „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 Lernbuch 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 Unterneh-mens 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. **lernfeld-übergreifende Verknüpfung** zu. So wird vor allem die Fähigkeit der Auszubildenden, Sachver-halte unter verschiedenen Aspekten zu beurteilen und situationsadäquat umzusetzen, inten-siv geschult.

In den Situationen, in denen die Arbeit mit einem Textverarbeitungs- bzw. Tabellenkalkulati-onsprogramm integriert wurde, basieren Bildschirmansichten und Lösungshinweise auf den MS-Office-Programmen **Word 2016** bzw. **Excel 2016**.

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

Bielefeld, Solingen und Cuxhaven im Frühjahr 2023

Die Verfasser

## Inhaltsverzeichnis

### INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

1 Unternehmensbeschreibung .....	7
2 Auszug aus dem Handelsregister Anlage 1 .....	8
3 Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag .....	8
4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug) .....	9
5 Auszug: Kunden- und Lieferantenkonten .....	10
6 Organigramm der Heinrich KG .....	11
7 Personalbestand (Auszug) .....	12
8 Produktionsprogramm – Produktliste, -beschreibung; LVP (Auszug) .....	13
9 Handelswaren – Warenliste, -beschreibung; LVP (Auszug) .....	14

### LERNFELD 5: KUNDEN AKQUIRIEREN UND BINDEN

1 Sich für ein Verfahren zur Datenerhebung entscheiden .....	15
2 Die eigene Marktsituation mithilfe eines Blasendiagramms darstellen .....	19
3 Die eigene Marktsituation mithilfe der ABC-Analyse untersuchen .....	21
4 Die Kundenstruktur mithilfe der ABC-Analyse untersuchen .....	24
5 Die konjunkturelle Lage deuten .....	27
6 Eine Befragung durchführen .....	30
7 Preisstrategien festlegen und Marktverhalten deuten .....	34
8 Einen Werbeplan erstellen .....	41
9 Kostenorientierte Preispolitik betreiben .....	44
10 Werbemittel auswählen und gestalten .....	48
11 Einen Werbebrief gestalten und als Serienbrief versenden .....	53
12 Grenzen der Werbung berücksichtigen .....	58
13 Die Rentabilität neuer Produktgruppen berechnen .....	63
14 Den Werbeerfolg kontrollieren .....	70

### LERNFELD 6: WERTESTRÖME ERFASSEN UND BEURTEILEN

1 Werteströme aus Belegen ableiten .....	73
2 Kassenbuch und Kassenkonto führen .....	78
3 Auf Bestandskonten buchen .....	80
4 Die Buchführung mithilfe des Kontenrahmens organisieren .....	86
5 Auf Erfolgskonten buchen .....	88
6 Beim Ein- und Verkauf die Umsatzsteuer berücksichtigen .....	93
7 Rücksendungen beim Ein- und Verkauf von Waren buchen .....	96
8 Skonti beim Ein- und Verkauf von Waren buchen .....	102
9 Skontoabzug und Zielausnutzung beim Einkauf von Waren abwägen .....	106
10 Abschreibungen vornehmen .....	108
11 Die Inventur durchführen und das Inventar erstellen .....	114
12 Die Bilanz erstellen .....	120
13 Bilanzveränderungen analysieren .....	124
14 Den Betriebserfolg ermitteln und bewerten .....	129

## LERNFELD 7: GESPRÄCHSSITUATIONEN GESTALTEN

1 Grundlagen der Gesprächsführung beachten .....	132
2 Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen .....	135
3 Konflikte in Gesprächssituationen erkennen und lösen .....	139
4 Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten .....	142
5 Technische Medien zur Gesprächsführung nutzen .....	150
6 Geschäftsbesuch empfangen .....	155
7 Einen Gesprächsleitfaden erstellen und das Gesprächsverhalten optimieren .....	159

## LERNFELD 8: PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN

1 Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln .....	163
2 Personal beschaffen: intern oder extern? .....	167
3 Eine Stellenbeschreibung verfassen .....	169
4 Eine Stellenanzeige gestalten .....	172
5 Personalauswahlverfahren durchführen .....	175
6 Assessment-Center zur Personalauswahl nutzen .....	187
7 Einen Arbeitsvertrag erstellen .....	190
8 Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und -sicherheit führen .....	199
9 Ein Human Resource Information System einführen .....	208
10 Die Arbeitszeit flexibel gestalten .....	211
11 Die Grundlagen der Entgeltabrechnung erschließen .....	214
12 Entgelte leistungsorientiert abrechnen .....	221
13 Entgelte unter Berücksichtigung der Beitragsbemessungsgrenzen abrechnen .....	225
14 Entgeltabrechnungen mit Excel durchführen .....	227
15 Entgelte unter Berücksichtigung geldwerter Vorteile abrechnen .....	229
16 Entgelte unter Berücksichtigung von Mehrarbeit, Urlaubsentgelt und Urlaubsgeld abrechnen .....	232
17 Mitarbeiter weiterqualifizieren .....	236
18 Eine Abmahnung rechtssicher verfassen .....	238
19 Eine ordentliche Kündigung rechtssicher verfassen .....	240
20 Eine außerordentliche Kündigung rechtssicher verfassen und zustellen .....	245