

Schriftliche Abschlussprüfung

Sommer 2024

Ausbildungsberuf:	Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement (36/1)
Prüfungsfach/-bereich:	Organisieren des Warensortiments und von Dienstleistungen
Prüfungszeit:	90 Minuten
Erlaubte Hilfsmittel:	Nicht programmierbarer, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Kommunikationsmöglichkeit mit Dritten
Zu beachten:	Sind Anlagen beigefügt, können diese abgetrennt werden.
Verlangt:	Alle Aufgaben

Aufgabe 1

(20)

Ausgangssituation

Die Eatfresh GmbH ist ein Großhandelsunternehmen der Lebensmittelbranche. Sie beliefert Großkantinen und Einzelhändler im süddeutschen Raum. Das Sortiment gliedert sich in die Warengruppen WG 1 Suppen und Eintöpfe, WG 2 Fleischgerichte und WG 3 Gewürze. In letzter Zeit fragen die Kunden der Eatfresh GmbH vermehrt nach grobkörnigem Meersalz. Dieses Produkt zählt bisher nicht zum Sortiment des Unternehmens. Bei einer Geschäftsführungssitzung soll entschieden werden, ob eine Sortimentserweiterung erfolgen soll. Da für dieses Produkt eine schwankende Nachfrage erwartet wird, ist eine schnelle Verfügbarkeit von hoher Bedeutung. Sie sind als Kauffrau/Kaufmann für Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Einkauf tätig. Sie werden beauftragt, den Entscheidungsprozess bezüglich der Sortimentserweiterung um grobes Meersalz zu unterstützen.

- 1.1 Gestalten Sie für die anstehende Sitzung mit der Geschäftsführung eine Skizze, aus der hervorgeht, wie sich die Struktur des Sortiments der Eatfresh GmbH durch die Aufnahme des Artikels Grobkörniges Meersalz verändern würde. 3
- 1.2 Die Geschäftsführung benötigt als Entscheidungsgrundlage Angaben zu den Kosten des grobkörnigen Meersalzes. Sie haben dafür drei Angebote eingeholt (Anlagen 1 bis 3) und die für den Angebotsvergleich benötigten Informationen zusammengestellt (Anlage 4).
- 1.2.1 Ermitteln Sie den günstigsten Lieferanten für eine Bestellmenge von 10 000 kg mit Hilfe der Anlage 5. 6
- 1.2.2 Begründen Sie auf Grundlage der Angebote anhand von 3 Kriterien für welchen Lieferanten Sie sich entscheiden. 3
- 1.3 Bei der Geschäftsführungssitzung werden Bedenken geäußert, sich beim Einkauf von grobkörnigem Meersalz auf einen einzigen Lieferanten zu beschränken. 2
- Nennen Sie
- ♦ einen Vorteil und
 - ♦ einen Nachteil dieser Strategie.
- 1.4 Die Geschäftsführung hat entschieden, grobkörniges Meersalz ins Sortiment der Eatfresh GmbH aufzunehmen. Das grobkörnige Meersalz wird vom Lieferanten Gewürzimport Hamburg GmbH zu den Angebotskonditionen bezogen. Die Eatfresh GmbH benötigt jährlich 25 000 kg. Die betriebsinternen Prozesse sehen eine Bestellung entweder ein, zwei, drei oder vier Mal pro Jahr vor. Jeder Bestellvorgang verursacht Kosten in Höhe von 500,00 EUR. Die Lagerhaltungskosten betragen 3 % des durchschnittlich im Lager gebundenen Kapitals. 6

Ermitteln Sie mithilfe der Anlage 6 die optimale Bestellmenge des grobkörnigen Meersalzes.

Hinweis:

Wenn Sie Aufgabe 1.2.1 nicht lösen konnten, gehen Sie von einem Einstandspreis von 6,50 EUR/kg aus.

Musterprüfung 1**Aufgabe 1****(20)****Ausgangssituation**

Die All-Office GmbH ist ein mittelständiges Großhandelsunternehmen, das bisher deutschlandweit Bürobedarf vertreibt. Mit Sitz in Karlsruhe bietet es alles rund um eine professionelle Büroorganisation an.

Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Verkauf als Sachbearbeiter/-in eingesetzt.

- 1.1 Zu Ihren Hauptaufgaben gehört die Auftragsabwicklung. Sie bearbeiten hauptsächlich neue Kundenanfragen und -aufträge. Dabei erhalten Sie neben Anfragen von Stammkunden auch Anfragen von neuen Kunden.
- 1.1.1 Erläutern Sie, welche Besonderheit bei der Bearbeitung einer Anfrage eines Neukunden zu beachten ist. **2**
- 1.1.2 Um in der Zukunft neue Mitarbeiter schneller in der Verkaufsabteilung einzuarbeiten, bittet Ihr Vorgesetzter Sie darum, eine Checkliste mit allen wichtigen Arbeitsschritten, die bei der Bearbeitung von Kundenaufträgen getätigt werden müssen, zu erstellen. **4**
- 1.2 Bei Ihnen geht per Mail eine Anfrage (Anlage 1) eines neuen Kunden aus Stuttgart ein. Nach genauer Überprüfung stellen Sie fest, dass dieser sich in seiner Bestellung auf längst veraltete Preise bezieht. So liegt der Preis für Druckerpatronen mittlerweile bei 75,99 € (inklusive MwSt.) pro Stück und es fällt eine Versandkostenpauschale in Höhe von 40,00 € an. Sie gewähren dem Kunden jedoch 2 % Skonto, wenn dieser innerhalb von 10 Tagen bezahlt.
- 1.2.1 Führen Sie in einer Antwortmail auf, warum Sie den Auftrag nicht, wie vom Kunden verlangt, ausführen können (Anlage 2). **5**
- 1.2.2 Stellen Sie dar, unter welchen Voraussetzungen ein rechtmäßiger Kaufvertrag zwischen der Kopier-and-more GmbH und der All-Office GmbH zustande kommt (Anlage 3). **3**
- 1.3 In den letzten Wochen häufen sich bei der All-Office GmbH die Beschwerden von Kunden immer mehr. Die Geschäftsleitung reagiert darauf zügig und führt ein Beschwerdemanagementsystem ein. Sie haben bereits an einer Fortbildung zum Umgang mit Kundeneinwänden teilgenommen.
- 1.3.1 Beschreiben Sie drei mögliche Methoden, die zur Einwandbehandlung von Kunden eingesetzt werden können. **3**
- 1.3.2 Begründen Sie, warum die Einführung eines Beschwerdemanagementsystem für ein Unternehmen bedeutsam sein kann. **3**

Aufgabe 2**(20)****Ausgangssituation**

Die New-Cotton GmbH ist eine Textilgroßhandlung mit Sitz in Pforzheim, die bisher hauptsächlich Kunden aus Süddeutschland beliefert.

Sie sind nach Ihrer abgeschlossenen Ausbildung zum Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandelsmanagement in der Abteilung Einkauf als Sachbearbeiter/-in eingesetzt.

- 2.1 In letzter Zeit sieht die Auftragslage der New-Cotton GmbH nicht sehr gut aus. Nachfassaktionen durch die Abteilung Verkauf haben ergeben, dass viele Kunden lieber bei der Konkurrenz einkaufen, weil sie dort nachhaltigere Artikel und eine größere Auswahl angeboten bekommen.
- 2.1.1 Die Geschäftsführung überlegt dies zu ändern. Analysieren Sie dazu die aktuelle Sortimentsstruktur im Hinblick auf die Sortimentsbreite und -tiefe und erklären Sie in diesem Zusammenhang die beiden Begriffe (Anlage 4). **4**
- 2.1.2 Da vielen Kunden nachhaltige Produkte wichtig sind, soll dies in Zukunft auch bei der Beschaffung der Waren berücksichtigt werden. Beschreiben Sie zwei Maßnahmen, die zukünftig im Beschaffungsprozess der New-Cotton GmbH umgesetzt werden könnten. **2**
- 2.2 Da der Lieferant der „Basic-Shirts Herren“ die Preise massiv erhöht hat, sollen Sie den Lieferanten bei der nächsten Bestellung von 480 Shirts ersetzen. Stellen Sie zwei Möglichkeiten dar, neue potenzielle Lieferanten zu ermitteln und vermerken Sie jeweils einen Vor- und Nachteil der jeweiligen Bezugsquelle. **4**