|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Lernerfolgskontrolle** | | | |
| **Datum:** | **Name, Vorname:** | | **Klasse:** |
| **Zeit:** | **Hilfsmittel:**  *Taschenrechner, Gesetzestexte* | **Punktzahl:**  **30** | **Note:** |

**Situation**

Sie sind Auszubildender zum Automobilkaufmann/Auszubildende zur Automobilkauffrau der Blechle GmbH, einem freien Händler mit Sitz in Karlsruhe. Die Blechle GmbH beschäftigt 38 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und repariert Fahrzeuge aller Marken und hat einen Servicevertrag mit einem japanischen Automobilhersteller. Sie verfügt über ein großes Ersatzteil- und Zubehörlager mit einem Verkauf an andere Händler und Endkunden sowie einem Internetvertrieb. Die Blechle GmbH gibt ihren Kunden die Zahlungskonditionen „Zahlung innerhalb von acht Tagen mit 3 % Skonto, 30 Tage netto.“

1. **Aufgabe (11 Punkte)**

In letzter Zeit haben sich immer mehr Kunden über fehlende Produkte im Bereich „Transport“ (siehe Anlage 1) beschwert.

1. Die Geschäftsleitung wünscht von Ihnen drei Vorschläge zur Sortimentserweiterung unter Bezugnahme auf die Sortimentsbreite und Sortimentstiefe. Erstellen Sie dazu eine Tabelle.
2. Beim nächsten Meeting wird von Ihnen erwartet, dass Sie für den Bereich „Transport“ eine mögliche Sortimentspyramide mit den dazugehörigen Fachbegriffen vorstellen. Erstellen Sie dafür eine Folie.

***Lösungshinweis***

*Zu a)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Sortimentsbreite* | | | |
| *Dachtransportsysteme* | *Hecktransportsysteme* | *Anhängersysteme* | *Sortimentstiefe* |
| *Dachträger* | *Anhängerkupplung* | *1-achsiger-Anhänger gebremst* |
| *Dachbox* | *Fahrradträger für zwei Fahrräder* | *1-achsiger-Anhänger ungebremst* |
| *Fahrraddachträger* | *Fahrradträger für drei Fahrräder* | *2-achsiger Anhänger gebremst* |
| *Ski- und Snowboardträger* | *Fahrradträgererweiterung* | *2-achsiger Anhänger ungebremst* |

*Zu b)*

Sorte: Fahrradträger Quick 2 Bikes

Artikel: Fahrradträger für zwei Fahrräder

Warenart: Fahrradträger

Warengruppe: Transport

Sortiments-

-

bereich:

Zubehör

1. **Aufgabe (4 Punkte)**

Sie beraten den Kunden Müller beim Kauf einer Dachbox. Nachdem Sie dem Kunden die Dachbox, welche gerade im Angebot ist (Anlage 2), vorgeführt haben, antwortet er: „Die ist aber teuer, so oft brauche ich die doch gar nicht.“

Formulieren Sie zwei mögliche Antworten in wörtlicher Rede unter Verwendung unterschiedlicher Einwandbehandlungsmethoden.

***Lösungshinweis***

*Aufgabe 2:*

*Ja-aber Methode*

*Umkehrmethode (Bumerang-Methode) – vermeintlicher Nachteil ist Vorteil*

*Fragemethode (Kunde soll Einwand genauer beschreiben)*

*Vergleichsmethode*

*Z. B: „Ja, Herr Müller Sie haben Recht, die Dachbox ist eher im oberen Peissegment angesetzt, aber Ihnen wird durch das Duo-Liftsystem das Bedienen der Dachbox einfacher fallen.“*

1. **Aufgabe (8 Punkte)**

Herr Müller hat sich zum Kauf der Dachbox entschieden. In der Vergangenheit zeichnete er sich durch eine gute Zahlungsmoral aus. Deshalb übergeben wir ihm die Dachbox mit der Rechnung in Anlage 3.

Führen Sie alle erforderlichen Buchungen durch, wenn Herr Müller nach sieben Tagen die Rechnung überweist. Die Dachbox hat die Blechle GmbH bei der Smarty GmbH (siehe Anlage 4) eingekauft.

***Lösungshinweis***

*1400 00 00 00 Forderungen 569,00 an 8300 32 10 63 Erlöse Teile 478,15*

*an 1770 00 00 00 USt 90,85*

*7300 32 10 63 VAK Teile 284,50 an 3300 00 00 00 Bestand Teile 284,50*

*1200 00 00 00 Bank 551,93 an 1400 00 00 00 Forderungen 569,00*

*2930 32 10 63 gewährte Skonto 14,34*

*1770 00 00 00 USt 2,73*

1. **Aufgabe (7 Punkte)**

Sie erhalten von Ihrer Kollegin die Telefonnotiz aus Anlage 5. Verfassen Sie eine E-Mail an Ihren Abteilungsleiter Hans Rehm, in der Sie den Sachverhalt schildern und ihm unter Beachtung der rechtlichen Regelungen und wirtschaftlichen Gesichtspunkte eine Vorgehensweise empfehlen. Verwenden Sie dazu Anlage 6.

***Lösungshinweis***

*Punkteverteilung:*

*1 Punkt: Sachmangel: Mangel in der Beschaffenheit*

*2 Punkte: seit dem 15.3. (24 Monate nach Übergabe der Sache) sind die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche des Kunden verjährt. Der Kunde hat keine Rechtsansprüche mehr.*

*2 Punkte: Kulanz oder Ablehnung der Rückgabe (Kundenbindung!)*

*2 Punkte: formale Anforderungen (Anrede, Verabschiedung, Betreff, …)*

**Datenkranz**

Anlage 1

**Sortimentsbereich Transport – Autohaus Blechle GmbH**

- Dachträger

- Fahrrad Heckträger zwei Fahrräder

Anlage 2



Quelle: Urheber: Matti Blume  
Titel: „Mercedes-Benz E 500 T‟  
lizenziert unter CC-BY-SA 3.0  
www.commons.wikimedia.org/wiki/File: Mercedes-Benz\_E\_500\_T\_with\_roofbox\_IAA\_2009.JPG  
Verwendung eines Bildausschnittes für die obenstehende Collage.

Anlage 3



Anlage 4



Anlage 5



Anlage 6

