

Lernsituation	
WBM-LF03	Mit Gutscheinen bezahlen

Aufträge

1. Erstellen Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit ein Übersichtsblatt mit dessen Hilfe Sie seine Fragen zum Thema Gutscheine beantworten können.

Lösungshinweis

Schülerindividuelle Darstellung, z. B.:

Gutscheine im Einzelhandel

Vorteile für den Einzelhändler durch den Verkauf von Gutscheinen:

- Umsatzsteigerung
- Kundenbindung
- Gewinnung neuer Kundinnen und Kunden
- viele Gutscheine werden vergessen und nicht eingelöst

Mindestinformationen, die ein Gutschein enthalten muss:

- Betrag, über den der Gutschein ausgestellt wurde
- Ort der Einlösung (Name und Anschrift des Unternehmens)
- Ausstellungsdatum
- ggf. Verfallsdatum

Gültigkeit von Gutscheinen:

- befristet → bis Ablauf der Frist (sofern Frist angemessen ist → i. d. R. mindestens 12 Monate)
- unbefristet → 3 Jahre (beginnend mit dem 31.12. des Jahres, in dem der Gutschein ausgestellt wurde)

Mögliche Vorgehensweisen, wenn eine Kundin bzw. ein Kunde die Teileinlösung eines Gutscheines verlangt:

- Restgeld ausbezahlen oder
- neuen Gutschein über den Restbetrag ausstellen oder
- Vermerk der Teileinlösung auf dem alten Gutschein vornehmen

Vorgehensweise bei gewünschter Barauszahlung eines Gutscheins durch die Kundin/den Kunden:

- Rückzahlung muss lediglich geleistet werden, wenn dies ausdrücklich (aus Beweisgründen i. d. R. schriftlich) vereinbart wurde ansonsten
- keine Pflicht zur Auszahlung (aus Kulanz aber immer möglich)

Vorgehensweise bei Reklamation mangelhafter Ware durch die Kundin/den Kunden:

- der Kundin/dem Kunden stehen die Rechte bezüglich mangelhafter Lieferung zu
- → Kundin bzw. Kunde muss ausdrücklich mit der Aushändigung eines Gutscheins einverstanden sein

Sinnvolle Informationen bzw. Bestandteile eines Gutscheins zur Erleichterung der Organisation:

- durchgehende Nummerierung der Gutscheine
- Durchschlag/Duplikat für den Einzelhändler
- Name der Ausstellerin/des Ausstellers auf dem Gutschein
- ausgeschriebener Betrag in Worten
- ...

2. Entwerfen Sie in Einzelarbeit einen Gutschein in Papierform für das Spielwarenfachgeschäft (Anlage).

Lösungshinweis

Schülerindividuelle Gestaltung, z. B.:

Gutschein Vorderseite/Rückseite

Mindestbestandteile (Vorder- oder Rückseite):

- Betrag
- Ort der Einlösung
- Ausstellungsdatum
- ggf. Verfallsdatum

Sinnvolle Bestandteile:

- Firma, vollständige Adresse, Logo
- Nummer des Gutscheins
- ...

3. Formulieren Sie für Ihren Ausbilder in Partnerarbeit eine Notiz mit einer begründeten Empfehlung für die Einführung bzw. die Nichteinführung von Gutscheinen.

Lösungshinweis

Schülerindividuelle Empfehlung, z. B.:

- Empfehlung der Einführung, da Umsatzsteigerung, Steigerung der Kundenzufriedenheit ...
- oder
- Keine Einführung, da mit organisatorischem Aufwand verbunden.