



Jannik Böffgen · Sabine Schmitz

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce



Best.-Nr. 3705
3. Auflage 2022

3. Auflage 2022 · ISBN 978-3-95532-370-7




Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de



Inhalt

	Sortimentsbewirtschaftung und Vertragsanbahnung	1 – 208
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	209 – 435
	Kundenkommunikation im E-Commerce	436 – 502



Frage

Nennen Sie die **4** Arten der Produktdaten.

Antwort

- Stammdaten
- Bewegungsdaten
- Marketingdaten
- Logistikdaten



Frage

Beschreiben Sie den Begriff Stammdaten und nennen Sie einige Beispiele.

Stammdaten sind Daten, die über einen längeren Zeitraum unverändert bleiben und immer wieder benötigt werden. Für ein Produkt sind dies z. B. Artikelnummer, Gewicht oder Farbe.



Frage

Was bedeutet PIM-System und was ist das Ziel eines solchen Systems?

PIM-System bedeutet Produktinformationsmanagement-System. Ziel ist es, dass die Produktdaten in einem führenden System zentral und standardisiert vorgehalten und bearbeitet werden können. Aus dem PIM-System können Produktdaten automatisiert für andere Systeme (z. B. Online-Shop oder Websites) genutzt werden.



Frage

In einem PIM-System werden Basisdaten vorgehalten.

Nennen Sie **6** Arten von Basisdaten.

- Kernprodukt Daten (Produktname, Beschreibung,...)
- Produktspezifikationen (Maße, Farben, VE,...)
- Produktattribute (Kosten, Preise,...)
- Omni-Channel-Produktinformationen
- Lieferanteninformationen
- spezifische Informationen (Produktkataloge)
- mehrsprachige Inhalte
- Geschäftsregeln
- erweiterte Kanalinformationen (z. B. Google-Suchkategorie)



Frage

Was bedeutet Upselling?

Upselling bedeutet, dass man dem Kunden eine höherwertigere Alternative zu seinem ursprünglich gewünschten Produkt oder seiner gewünschten Dienstleistung anbietet.



Frage

Was ist ein Inkasso-Verfahren?

Bei einem Inkasso-Verfahren werden ausstehende Zahlungsbeträge durch einen externen Dienstleister (Inkasso-Büro) beim Zahlungspflichtigen eingefordert.



Frage

Was bedeutet die Strategie der Marktdurchdringung?

Bei der Marktdurchdringung wird das Ziel verfolgt, Marktanteile in einem bestehenden Markt zu gewinnen.



Frage

Beschreiben Sie den Unterschied von Singlepöster und Mehrpöster bei Bestellungen.

Besteht eine Bestellung aus nur einer Position, spricht man von **Singelpöster**.

Ein **Mehrpöster** ist eine Bestellung mit vielen Positionen.



Frage

Unterscheiden Sie das Einschreiben vom Einschreiben Einwurf.

Beim **Einschreiben** händigt der Postzusteller die Sendung nur gegen Unterschrift des Adressaten oder einer bevollmächtigten Person aus.

Dagegen wird beim **Einschreiben Einwurf** die Sendung durch den Mitarbeiter der Post in das Postfach oder den Briefkasten des Empfängers eingelegt. Das Einlegen bestätigt der Postzusteller auf dem Auslieferungsbeleg.

Beide Einschreiben können vom Versender online nachverfolgt werden.



Frage

Welche Besonderheit muss der Empfänger bei einer Sendung mit der Zusatzoption Nachnahme berücksichtigen?

Antwort

Bei Erhalt einer Sendung mit der Zusatzoption Nachnahme muss der Empfänger einen vom Versender bei Versand angegebenen Geldbetrag bezahlen. Meist handelt es sich hierbei um den fälligen Rechnungsbetrag einer Warenlieferung. Der Versender berechnet dem Empfänger hierfür eine Zusatzgebühr.



Frage

Welche Gebote des Datenschutzes sind nicht nur für den Datenschutz, sondern auch für die Datensicherheit von enormer Bedeutung?

Nennen Sie **4**.

Antwort

- Zutrittskontrolle
- Zugangskontrolle
- Zugriffskontrolle
- Weitergabekontrolle
- Eingabekontrolle
- Auftragskontrolle
- Verfügbarkeitskontrolle
- Trennungsgebot



Frage

Nennen Sie **2** mögliche Marketing-Strategien aus der Distributionspolitik.

Push-Strategie, Pull-Strategie



Frage

Wofür steht AIDA?

- Attention (Aufmerksamkeit)
- Interest (Interesse)
- Desire (Bedürfnis)
- Action (Kaufaktion)



Frage

Erläutern Sie den Begriff „Verkäufermarkt“.

Antwort

Ein Verkäufermarkt liegt vor, wenn die Nachfrage größer ist als das Angebot.

Der Verkäufer befindet sich in besserer Position gegenüber dem Käufer und kann das Marktgeschehen lenken.



Frage

Welches Ziel verfolgt die Produktpolitik?

Die Produktpolitik verfolgt das Ziel, ein maximal an die Bedürfnisse der Kunden angepasstes Produkt bzw. Sortiment anzubieten.



Frage

Was bezeichnet man als Customer Journey (Reise des Kunden)?

- a) Phasen, die der Kunde vom ersten Wahrnehmen bis zum Kaufabschluss durchläuft.
- b) Ziele, die ein Kunde einer Reise vom Beginn bis zum Ende seiner Reise besucht.
- c) Stationen, die ein Vertriebsmitarbeiter bei seinen Kunden besucht.

Antwort

Richtig ist a)



Frage

Was bedeutet USP?

USP = Unique Selling Proposition



Frage

Welche Ziele verfolgt ein Merchant mit dem Affiliate-Marketing?

- Erhöhung des Umsatzes
- Erhöhung der Bekanntheit
- Erschließung neuer Zielgruppen
- Generierung von Leads



Frage

Welche **2** Aussagen zur Mahnung sind korrekt?

- a) Die Form einer Mahnung wird im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) geregelt.
- b) Aus Beweissicherungsgründen sollte eine Mahnung immer in schriftlicher Form abgegeben werden.
- c) Vor Ausstellen einer Mahnung muss immer eine Zahlungserinnerung versendet werden.
- d) Eine Mahnung ist eine einseitige, empfangsbedürftige Willenserklärung.

Antwort

Richtige Lösungen: b) und d)



Frage

Was ist ein gerichtliches Mahnverfahren?

Antwort

Ein gerichtliches Mahnverfahren ist ein Verfahren, um einen Zahlungsanspruch durchzusetzen. Der Schuldner wird hierbei durch das Gericht aufgefordert, den offenstehenden Forderungsbetrag zu begleichen. Die Durchführung des Mahnverfahrens erfolgt durch ein Gericht. Es findet jedoch keine Prüfung der Rechtmäßigkeit der Forderung statt.



Frage

Wozu dient die DIN 5008?

Antwort

Die DIN 5008 (aktuelle Version 2020) regelt die Standards für Geschäftsbriefe (klassisch sowie im elektronischen Schriftverkehr). Durch die Festlegung von Schreib- und Gestaltungsregeln für die Geschäftskorrespondenz soll die Qualität und die Verständigung zwischen Geschäftspartnern gesichert werden.



Frage

Was bezeichnet man als passives Telefongespräch?

Ein passives Telefongespräch (**Inbound**) liegt vor, wenn der Kunde das Unternehmen anruft (z. B. für Produktinformationen oder Reklamationen).



Frage

Was bezeichnet man als aktives Telefongespräch?

Ein aktives Telefongespräch (**Outbound**) liegt vor, wenn das Unternehmen aktiv Interessenten oder Kunden anruft (z. B. aktives Verkaufsgespräch).



Frage

Was versteht man in der Kommunikation unter Vorteilsformulierung?

Man versteht darunter die Formulierungen im Sie-Stil mit dem Hervorheben des Kundennutzens oder des Mehrwerts.



Frage

Welche Fragetechniken kennen Sie?

- Offene Fragen
- Geschlossene Fragen
- Suggestivfragen
- Alternativfragen
- Rhetorische Fragen