



Frank Stolpmann

# Kaufmännisches Basiswissen

3. Auflage 2019

Best.-Nr. 787










**3. Auflage 2019 · Best.-Nr. 787 · ISBN 978-3-95532-787-3**

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstraße 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](http://www.u-form.de) · E-Mail: [uform@u-form.de](mailto:uform@u-form.de)

## Inhalt

	Organisation	1 – 35
	Vertragsrecht	36 – 73
	Beschaffung und QM	74 – 95
	Marketing, Vertrieb, Verkauf	96 – 142
	Kaufmännische Steuerung	143 – 162
	Teamarbeit	163 – 189
	Datenschutz	190 – 200



## ACHTUNG!

Sollte es für diese Lernkarten Aktualisierungen oder Änderungen geben, können Sie diese unter **[www.u-form.de/addons/787-2.pdf](http://www.u-form.de/addons/787-2.pdf)**

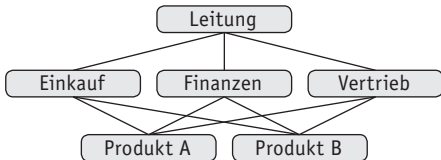
herunterladen. Ist die Seite nicht verfügbar, so sind keine Änderungen eingestellt!



# Frage

Kennzeichnen Sie das Mehrliniensystem.

**Mehrliniensystem** – Eine Stelle kann mehrere fachspezialisierte Vorgesetzte haben, die der untergeordneten Stelle in ihrem jeweiligen Fachgebiet weisungsbefugt sind:





# Frage

Nennen Sie jeweils drei Vor- und Nachteile des Mehrliniensystems.

## Beispielhafte Vor- und Nachteile des Mehrliniensystems:

<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• kurze Informationswege</li><li>• komplexe Stellen werden von mehreren Fachvorgesetzten geführt</li><li>• hohe Qualifikation der Leistungsebenen</li><li>• Reduzierung des Hierarchiedenkens</li><li>• kürzere Einarbeitungszeiten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gefahr von Kompetenzüberschneidungen</li><li>• Entscheidungen verwässern ggf. durch Kompromisse</li><li>• Dilemma für Mitarbeiter bei widersprüchlichen Anweisungen von Vorgesetzten</li><li>• Probleme bei Zurechnung von Fehlern</li></ul>





# Frage

Erläutern Sie den Unterschied zwischen Jobenlargement und Jobenrichment.

# Antwort

Beide Begriffe betreffen die Arbeitsstrukturierung:

**Jobenlargement** (Arbeitserweiterung)

Erweiterung der Tätigkeit um analoge Aufgaben mit gleichem Anforderungsniveau.

**Jobenrichment** (Arbeitsanreicherung)

Erweiterung der Tätigkeit um Aufgaben mit höherem Anforderungsniveau.



# Frage

Beschreiben Sie das „Eisenhower-Prinzip“!

Beim **Eisenhower-Prinzip** werden alle Aufgaben in einem Koordinatensystem nach Dringlichkeit und Wichtigkeit geordnet:

The diagram is a 2x2 matrix with 'Wichtigkeit' (Importance) on the vertical axis and 'Dringlichkeit' (Urgency) on the horizontal axis. The top-left quadrant is labeled 'nicht dringend' (not urgent) and 'dringend' (urgent). The bottom-left quadrant is labeled 'nicht bearbeiten' (do not process). The top-right quadrant is labeled 'sofort selbst erledigen' (do immediately on your own). The bottom-right quadrant is labeled 'an Mitarbeiter delegieren' (delegate to staff). The right side of the matrix is further categorized into 'wichtig' (important) for the top-right and 'nicht wichtig' (not important) for the bottom-right.

	nicht dringend	dringend	
Wichtigkeit	terminieren und selbst erledigen	sofort selbst erledigen	wichtig
	nicht bearbeiten	an Mitarbeiter delegieren	nicht wichtig
	Dringlichkeit		



# Frage

Unterscheiden Sie die Begriffe „Rechtsfähigkeit“ und „Geschäftsfähigkeit“!

Die **Rechtsfähigkeit** eines Menschen beginnt mit der Vollendung der Geburt. Sie drückt die Fähigkeit aus, selbstständig Träger von Rechten und Pflichten zu sein. Auch juristische Personen erlangen grundsätzlich Rechtsfähigkeit.

Die **Geschäftsfähigkeit** ist gegeben, wenn durch eigenes Handeln wirksame Rechtsgeschäfte abgeschlossen werden können. Nach deutschem Recht ist geschäftsunfähig,

- wer das siebte Lebensjahr nicht vollendet hat,
- wer bewusstlos ist oder
- wessen Geisteszustand gestört ist.



# Frage

Unterscheiden Sie die Begriffe  
Gewährleistung und Garantie.

**Gewährleistung** – Gesetzlich vorgeschriebene Zusicherung des Herstellers oder Händlers, dass die Ware *zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs* (Aushändigung) frei von Mängeln ist.

Rechtsgrundlage: § 434 BGB

**Garantie** – Freiwilliges Versprechen des Herstellers oder Händlers, dass die Ware *über einen bestimmten Zeitraum* (Haltbarkeit) ihre zugesicherten Eigenschaften und Beschaffenheit behält.

Rechtsgrundlage: § 443 BGB





# Frage

Nennen Sie je drei Vor- und Nachteile von Leasingverträgen für den Leasingnehmer am Beispiel eines hochwertigen Kopiergerätes.

Vor- und Nachteile von **Leasingverträgen**:

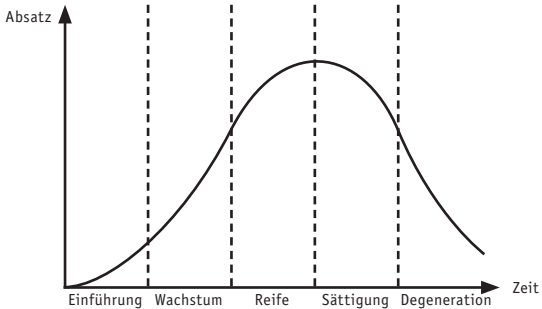
Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"><li>• geringer Kapitalbedarf</li><li>• Länge der Leasingzeit nach betrieblichem Nutzen</li><li>• Leasingkosten werden aus laufenden Erträgen erwirtschaftet</li><li>• nach Laufzeit kann auf neuste Technik gewechselt werden</li><li>• keine Entsorgungskosten am Nutzungsende</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• nur Nutzungsrecht, kein Eigentum, kein Vermögen</li><li>• Abstoßung während Vertragslaufzeit nicht möglich</li><li>• regelmäßige Instandhaltungs- und Wartungskosten</li><li>• hohes Ausfall- und Reparaturrisiko</li><li>• meist nachträgliche Kosten für übermäßige Nutzung</li></ul>



# Frage

Welche Phasen durchläuft ein Produkt im Produktlebenszyklus?

## Produktlebenszyklus:



Antwort



# Frage

Welche vier Phasen kennzeichnen die Portfolioanalyse der Boston Consulting Group?

<b>Marktwachstum</b>	hoch	<b>Question-Marks</b> investieren...	<b>Stars</b> fördern, ausbauen...
	niedrig	<b>Poor Dogs</b> aufgeben...	<b>Cash Cows</b> ernten...
		niedrig	hoch
<b>relativer Marktanteil</b>			

### **Question-Marks** (Fragezeichen)

Produkte bei Markteinführung

### **Stars** (Sterne)

erfolgreiche Produkte mit hohem Marktwachstum

### **Poor Dogs** (arme Hunde)

erfolglose Produkte mit rückläufiger Nachfrage

### **Cash Cows** (Melkkühe)

erfolgreiche Produkte auf dem Wachstumshöhepunkt



# Frage

Unterscheiden Sie Werbemittel und Werbeträger.

**Werbemittel** sind die entworfenen und ausgestalteten Formen der Werbebotschaft. Sie können in der Gestalt einer Anzeige, eines Plakats, eines Spots o.ä. dargestellt werden.

**Werbeträger** ist das Medium, mit dem die Werbebotschaft öffentlich an seine Zielgruppe herangetragen wird. Das kann die Zeitung, das Radio, ein Fernsehsender, eine Litfaßsäule o.ä. sein.

Beispiele für Werbemittel und seine Werbeträger: Anzeige/Zeitung, Außenwerbung/Litfaßsäule, Werbespot/Fernsehen usw.





# Frage

Welche Maßnahmen lassen sich ergreifen, um Forderungsausfallrisiken zu minimieren?

Maßnahmen zur Minimierung des Risikos von Forderungsausfällen:

- Vorkasse verlangen
- Kreditversicherung abschließen
- Wirtschaftsauskunft einholen
- Forderung abtreten (Factoring)
- Bürgschaft fordern
- Teilzahlung vereinbaren



# Frage

Nennen Sie beispielhaft fünf persönliche Anforderungen an die Mitglieder eines Teams.

Beispielhafte Anforderungen an die Mitglieder eines Teams:

Die Mitglieder müssen bereit sein...

- ... mit vielfältigen Qualifikationen zu kooperieren,
- ... andere ausreden zu lassen,
- ... Missverständnisse aufzuklären,
- ... Zuständigkeiten zu akzeptieren,
- ... alle Mitglieder als vollwertig zu respektieren,
- ... Vorgehensweisen abzusprechen,
- ... Aufgaben und Aufwand gerecht zu verteilen,
- ... Probleme möglichst selbständig zu lösen,
- ... Hilfestellung zu leisten,
- ... Ziele gemeinsam festzulegen.



# Frage

Beschreiben Sie stichpunktartig die Merkmale eines kooperativen Führungsstils.

Merkmale des kooperativen Führungsstils:

- Vorgesetzter informiert Mitarbeiter
- Mitarbeiter dürfen ihre Meinung äußern
- Mitarbeiter sind an Entscheidungsprozess beteiligt
- Vorgesetzter gibt Entscheidungsspielräume



# Frage

Was ist Brainstorming?

**Brainstorming** ist ein Problemlösungs- und Ideenfindungsverfahren. In dessen Verlauf sollen sich alle Teilnehmer frei und spontan äußern. Alle unterbreiteten Gedanken werden kritiklos zugelassen und erst später nach Qualität und Nutzen bewertet.





# Frage

Welche wesentlichen Aufgaben hat der betriebliche Datenschutzbeauftragte?

Die wesentlichen **Aufgaben des betrieblichen Datenschutzbeauftragten** gem. Art. 39 Abs. 1 DSGVO sind:

- Beratung und Unterrichtung von Verantwortlichen, Auftragsverarbeitern und Beschäftigten
- Überwachung der Einhaltung des Datenschutzrechts
- Zusammenarbeit mit den Aufsichtsbehörden
- Anlaufstelle für Aufsichtsbehörden