Kompetenzorientierte Aufgaben für den Fachbereich Handel u. Büro

Erstellt von Alexandra Huber-Lechner, PTS Tulln

Aufgabe 1)

*Du bist Bürokauffrau in einem Unternehmen mit 12 Mitarbeitern/innen und sollst alle Belege des letzten Monats zum Steuerberater bringen.*

* Welche Belege unterscheidet man?
* Erkläre den Unterschied zwischen Kassabelegen, Eingangsrechnungen und Ausgangsrechnungen!
* Welche Bestandteile müssen auf einer Rechnung unter bzw. über 400,00 EUR enthalten sein?
* Wie werden Belege in der Buchhaltung bearbeitet?

Aufgabe 2)

*Deine Chefin informiert dich, dass das Finanzamt euer Unternehmen für eine Steuerprüfung des Jahres 2018 ausgewählt hat und du die Kassabücher von 2018 aus dem Archiv holen sollst.*

* Was weißt du über die gesetzlichen Formvorschriften und über die Aufbewahrungsbestimmungen für betriebliche Unterlagen?
* Erkläre, wie ein Kassabuch nach der Nettomethode zu führen ist. Was bedeuten die Begriffe „Netto“, „Brutto“ und „Vorsteuer“?
* Was gibt es alles über die „Umsatzsteuer“ zu wissen?

Aufgabe 3)

*Das Finanzamt wird eine Steuerprüfung des Jahres 2019 durchführen und ersucht im Vorfeld, alle Unterlagen für die Einnahmen- und Ausgaben- Rechnung vorzubereiten.*

* Was versteht man unter „Einnahmen-Ausgaben-Rechnung“?
* Erkläre, was alles in ein „Kassabuch nach der Nettomethode“ eingetragen wird und nenne Beispiele für typische Einnahmen und Ausgaben.
* Welche Umsatzsteuersätze werden unterschieden und nenne typische Beispiele!

Aufgabe 4)

*Du bist im Einzelhandel tätig und heute auch fürs Kassieren zuständig. Eine Kundin möchte ihren Einkauf über 285,00 EUR mit „Bankomatkarte“ bezahlen.*

* Wie funktioniert bargeldlose Zahlung?
* Welche Möglichkeiten gibt es für die bargeldlose Zahlung?
* Welche anderen Formen der Zahlung gibt es sonst noch?
* Wozu wird eine Zahlungsanweisung benötigt und was wird alles eingetragen?

Aufgabe 5)

*Ein großer Teil deines täglichen Aufgabenbereiches als Bürokauffrau besteht im Lesen und Beantworten von E-Mails. Du öffnest die E-Mail einer Kundin, die eine Anfrage zu einem Produkt schickt, das auf eurer Webseite angepriesen wird.*

* Was ist beim Schreiben von geschäftlichen E-Mails zu beachten?
* Erkläre den Begriff „Netiquette“!
* Welche Anlässe gibt es für geschäftliche E-Mails und
* welche Vorteile haben E-Mails im Vergleich zu Telefonaten?

Aufgabe 6)

*Im Büro läutet das Telefon und du hebst ab. Es meldet sich ein verärgerter Kunde: „Hier Müller, also das Bett, das ich gestern bei Ihnen gekauft habe, können Sie wieder abholen! Da fehlen ja eine Menge Schrauben! Dafür gebe ich doch nicht fast 1.000 EUR aus. Richten Sie das Ihrem Chef aus!“*

* Was ist generell bei Telefongesprächen zu beachten?
* Wie geht man vor, wenn der gewünschte Gesprächspartner im Moment nicht zu sprechen/nicht anwesend ist?
* Wie reagierst du im Gespräch mit diesem verärgerten Kunden? Was sagst du?

Aufgabe 7)

*Ein Kollege führt ein Beratungsgespräch durch und der Kunde kann sich nicht entscheiden, welches Modell der vorgeführten Kaffeemaschinen er kaufen möchte. Zum dritten Mal fragt er nach, worin der Unterschied zwischen Model X und Y besteht. Dir fällt auf, dass dein Kollege die Augen verdreht und bewusst auf seine Armbanduhr schaut, weil seine Mittagspause gerade beginnt.*

* Was versteht man unter „nonverbaler Kommunikation“ und was weißt du darüber?
* Wie funktioniert sie?
* Was ist in einem Gespräch zu beachten? Was ist zu unterlassen?

Aufgabe 8)

*Als Einzelhandelskauffrau/mann in einem Modegeschäft sollst du mithelfen, die neue Sommerkollektion professionell und modern zu präsentieren. Erkläre, was genau dabei zu beachten ist!*

* Welche Gestaltung gibt es bei der Produktpräsentation?
* Was weißt du über Ordnung und Linienführung bei der Warenpräsentation?
* Erkläre, wie die Tiefenwirkung funktioniert.
* Was versteht man unter dem „Gestaltungsdreieck“?
* In welcher Hinsicht kann ein Schaufenster modern und trendig gestaltet werden?

Aufgabe 9)

*Du triffst eine ehemalige Schulfreundin wieder und sie erzählt dir, dass sie am liebsten im Internet einkauft. Leider hatte sie unlängst dabei ein unangenehmes Erlebnis: Sie bestellte ein Paar Markenschuhe zu einem extrem günstigen Preis und bezahlte im Voraus. Bis heute sind aber die Schuhe nicht eingetroffen und der Verkäufer hat auf ihre E-Mail bisher nicht reagiert.*

* Erkläre, welche Risiken es beim Onlineshopping gibt!
* Wie kann der Käufer das Risiko minimieren? Gib deiner Freundin dazu Tipps.
* Gib einen Überblick über die Zahlungsformen!
* Was schlägst du in so einem Fall vor: einen Anruf oder eine E-Mail an den Verkäufer? Begründe deine Entscheidung!
* Wenn keine Lösung in Sicht ist, an wen könnte sich deine Freundin wenden?

Aufgabe 10)

*Der 16jährige Tobias möchte sich sportlich betätigen und hat sich deshalb im Internet ein Rudergerät fürs Wohnzimmer bestellt. Er wartet schon zwei Wochen auf die Lieferung und ist sich jetzt nicht mehr sicher, ob das eine gute Kaufentscheidung war. Was sagst du dazu?*

* Erkläre die rechtlichen Grundlagen eines Kaufvertrages.
* Was weißt du über das Thema E-Commerce?
* Kläre Tobias auf, welche Zahlungsformen für einen Kauf im Internet in Frage kommen?
* Was soll Tobias nun unternehmen? Schlage ihm die nötigen Schritte vor.
* Wie könnte der Text einer E-Mail lauten, wenn die bestellte Ware noch nicht eingetroffen ist? Frage beim ersten Mal höflich nach.

Aufgabe 11)

*Deine 15jährige Cousine schwärmt davon, bald den Mopedführerschein zu machen und wünscht sich ein neues Moped. Die Familie berät, ob es tatsächlich ein neues Fahrzeug vom Händler werden soll oder ob ein gebrauchtes Zweirad auch den Zweck erfüllt und sie dadurch Geld sparen könnten.*

* Was weißt du über das Thema „Kaufvertrag“?
* Formuliere einen Kaufvertrag zwischen Privatpersonen (für den Fall, dass deine Cousine ein gebrauchtes Moped bekommen soll). Welche Bestandteile müssen im Kaufvertrag stehen?
* Welche Form empfiehlst du für einen Kaufvertrag mit einer Privatperson?
* Wer sollte den Kaufvertrag unterschreiben?

Aufgabe 12)

*Du blätterst in einer Zeitschrift und wirst auf eine Werbung für dein Lieblingsparfum/ein neues Handymodell aufmerksam. Werbung ist ja wirklich überall… wie funktioniert Werbung eigentlich?*

* Wie lautet die „AIDA-Regel“ und was bedeuten die Abkürzungen?
* Welche Werbestrategien werden unterschieden? Nennen auch entsprechende Beispiele.
* Erkläre, welche Elemente die Werbung einsetzt, um Kunden für ein (neues) Produkt aufmerksam zu machen?
* Welche Werbemittel und Werbeträger eignen sich sonst noch für ein neues Parfum/ein neues Handymodell und begründe deine Vorschläge.
* Beschreibe für eines der beiden Beispiele die Zielgruppe!

Aufgabe 13)

*Dein Bruder ist leidenschaftlicher Radfahrer und nützt jede freie Minute, um sie mit seinem Lieblingssport zu verbringen. Er hat vor kurzem seine Lehre als Einzelhandelskaufmann abgeschlossen und träumt davon, sich mit einem eigenen Shop für individuell gestaltete und wirklich coole Fahrräder selbständig zu machen. Er überlegt, wie er seinen Shop bekannt machen könnte und denkt intensiv über den perfekten Namen nach.*

* Was ist bei der Werbung für ein Unternehmen bzw. ein Produkt zu beachten?
* Wie könnte seine „Zielgruppe“ aussehen?
* Mache zwei Vorschläge für einen passenden Namen des Shops!
* Gestalte ein Logo und gehe dabei auf Schriftstile und Wirkung der Farben ein!
* Wie könnte ein passender Slogan lauten? Was ist das überhaupt und was ist dabei zu beachten?