

Mit 240
Muster-
lösungen



Bernd Schmitt

einfach gelernt!

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce Der Prüfungstrainer

Alle Prüfungsteile – alle Lernfelder



Bernd Schmitt

Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce

Der Prüfungstrainer

BILDNER

Verlag:
BILDNER Verlag GmbH
Bahnhofstraße 8
94032 Passau

<http://www.bildner-verlag.de>
info@bildner-verlag.de

ISBN: 978-3-8328-5474-4
Bestellnummer: 0453

Autor: Bernd Schmitt
Herausgeber: Christian Bildner

Bildquellen:
Cover: ©Daniel Ernst - stock.adobe.com

© 2020 BILDNER Verlag GmbH Passau

Die Informationen in diesen Unterlagen werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht. Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden. Verlag, Herausgeber und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf Fehler sind Verlag und Herausgeber dankbar.

Fast alle Hard- und Softwarebezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen, die in diesem Buch erwähnt werden, können auch ohne besondere Kennzeichnung warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Die in den Beispielen verwendeten Namen von Firmen, Personen, Produkten und E-Mail-Adressen sind frei erfunden. Jede Ähnlichkeit ist keinesfalls beabsichtigt, sondern zufällig.

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt. Es gelten die Lizenzbestimmungen der BILDNER Verlag GmbH Passau.

Vorwort

Der neue Beruf

Mit der 2018 gestarteten Ausbildung zur Kauffrau und zum Kaufmann im E-Commerce wurde ein ebenso zukunftssicherer wie vielfältiger Beruf aus der Taufe gehoben. Die E-Commerce'ler gestalten und betreuen Sortimente, analysieren Kennzahlen und optimieren Abläufe. Sie verfügen über ein hohes kaufmännisches Know-how, aber auch über technisches und rechtliches Basiswissen.

Ausbildung und IHK-Prüfung

Die Ausbildung finden im Dualen System statt, also im Betrieb und der Berufsschule. Die Regel-Ausbildungszeit beträgt dabei 3 Jahre, möglich ist aber eine Verkürzung auf bis zu 2 Jahre. Die Prüfung wird von der IHK betreut und als „gestreckte Prüfung“ durchgeführt. Die Endnote setzt sich zu 25 % aus dem Ergebnis des ersten Prüfungsteils und zu 75 % aus dem Ergebnis des zweiten Prüfungsteils zusammen. Der erste Prüfung wird dabei in der Mitte der Ausbildung abgehalten, die zweite Prüfung am Ende.

Der Prüfungstrainer

- Im 1. Kapitel dieses Prüfungstrainers finden Sie 20 Übungsfragen zu jedem der 12 Lernfelder. Sie können das Buch also nicht nur kurz vor der Prüfung einsetzen, sondern auch als ständiges Begleitbuch verwenden. Die Lösungen finden Sie hinten in Kapitel 5.
- Im 2. Kapitel erhalten Sie eine Übersicht der Prüfungsmodalitäten, sowie zu jedem schriftlichen Prüfungsteil noch einmal einen Schnelldurchlauf der wichtigsten Themengebiete. Der Schnelldurchlauf dient als „Spickzettel“ zur Vorbereitung unmittelbar vor der Prüfung.
- Das Kapitel 3 widmet sich dem fallbezogenen Fachgespräch. Stimmen Sie sich hierzu mit der Ausbildungsleitung Ihres Betriebs rechtzeitig ab - am besten zu Beginn des letzten Lehrjahrs!
- Kapitel 4 enthält ein umfangreiches Glossar. Machen Sie sich mit den Begriffen vertraut, um in der Prüfung nicht über die Aufgabenstellung zu stolpern.
- Kapitel 5 enthält die Musterlösungen zu den 240 Fragen aus Kapitel 1. Achten Sie dabei nicht nur auf die Lösungen, sondern auch auf die Fallen. Damit Sie bei der Prüfung nicht hinein tappen.

Viel Erfolg!

Der Autor Bernd Schmitt

Inhaltsverzeichnis

1 Fragen zu den zwölf Lernfeldern der Berufsschule 7

1.1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten.....	8
1.2	Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	22
1.3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten	38
1.4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	51
1.5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten	62
1.6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten.....	76
1.7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten	87
1.8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	98
1.9	Onlinevertriebskanäle auswählen	108
1.10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	120
1.11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen	130
1.12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	139

2 Die Abschlussprüfung – schriftlicher Teil151

2.1	Allgemeine Prüfungstipps	153
2.2	Teil 1 der Abschlussprüfung	157
2.3	Teil 2 der Abschlussprüfung	160
	Geschäftsprozesse im E-Commerce	160
	Kundenkommunikation im E-Commerce	163
	Wirtschafts- und Sozialkunde.....	166

3 Die Abschlussprüfung – das fallbezogene Fachgespräch 169

3.1	Rahmenbedingungen für das Fachgespräch	170
3.2	Der Report	171
	Formalien des Reports.....	171
	Gliederung des Reports	172
3.3	Kriterien für das fallbezogene Fachgespräch	173

4 Glossar 175

5 Antworten zu den zwölf Lernfeldern der Berufsschule..... 213

LF 1.1	Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten.....	213
LF 1.2	Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen	222
LF 1.3	Verträge im Onlinevertrieb anbahnen und bearbeiten	235
LF 1.4	Werteströme erfassen, auswerten und beurteilen	246
LF 1.5	Rückabwicklungsprozesse und Leistungsstörungen bearbeiten	256
LF 1.6	Servicekommunikation kundenorientiert gestalten.....	266
LF 1.7	Online-Marketing-Maßnahmen umsetzen und bewerten	276
LF 1.8	Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern.....	285
LF 1.9	Onlinevertriebskanäle auswählen	302
LF 1.10	Den Onlinevertrieb kennzahlengestützt optimieren.....	313
LF 1.11	Gesamtwirtschaftliche Einflüsse bei unternehmerischen Entscheidungen berücksichtigen.....	323
LF 1.12	Berufsbezogene Projekte durchführen und bewerten.....	333





1 Fragen zu den zwölf Lernfeldern der Berufsschule

1.1 Das Unternehmen präsentieren und die eigene Rolle mitgestalten

Überblick zu diesem Lernfeld

Dieses Lernfeld ist Teil des 1. Lehrjahrs. Schwerpunkte sind allgemeine rechtliche Fragen rund um die Rechte und Pflichten von Arbeitgebern und Arbeitnehmern.

Checkliste:

- ☐ Rechtsformen von Unternehmen (Einzelunternehmen, GbR, GmbH, UG, KG, OHG, AG).
- ☐ Organisationsformen von Unternehmen (Sparten, funktional, Matrix).
- ☐ Unternehmen und ihre Pflichten (Betriebsverfassungsgesetz, betriebliche Mitbestimmung, Betriebsrat, Unfallschutz, betrieblicher Datenschutz, Tarifbestimmungen).
- ☐ Ziele (ökonomische, ökologische und soziale) und Leitbild von Unternehmen.
- ☐ Jugendauszubildendenvertretung (Aufgaben und Wahl) und Jugendarbeitsschutzgesetz.
- ☐ Rechtliche Regelungen und Strukturen zu Arbeits- und Ausbildungsverträgen (Form, Inhalte, Duales System, Probezeit, Entgelt, Urlaub, Mutterschutz).
- ☐ Bestimmungen zum betrieblichen Umwelt-, Gesundheits- und Datenschutz.
- ☐ Kommunikationsarten (verbal, nonverbal).
- ☐ Digitalisierung und lebenslanges Lernen.
- ☐ Wichtigste Vertriebskanäle und Marktstrukturen im E-Commerce.

Lösungen zu den Aufgaben ab Seite 213.**Übungsfrage 1: Der Ausbildungsvertrag****Auszug aus dem Berufsbildungsgesetz (BBiG):****§ 10 BBiG – Vertrag**

(1) Wer andere Personen zur Berufsausbildung einstellt (Ausbildende), hat mit den Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag zu schließen.

§ 11 BBiG – Vertragsniederschrift

(1) Ausbildungsbetriebe haben unverzüglich nach Abschluss des Berufsausbildungsvertrages, spätestens vor Beginn der Berufsausbildung, den wesentlichen Inhalt des Vertrages gemäß Satz 2 schriftlich niederzulegen; die elektronische Form ist ausgeschlossen.

Aufgabe

Herr Schmitt schließt mit dem Personalchef der Bikestylers GmbH einen mündlichen Ausbildungsvertrag. Ist der Vertrag gültig?

- 1 Nein, mündliche Verträge sind grundsätzlich ungültig.
- 2 Der Vertrag ist nur dann gültig, wenn Zeugen anwesend sind.
- 3 Der Vertrag ist gültig, die Schriftform muss aber spätestens zu Beginn der Berufsausbildung vorliegen.
- 4 Der Vertrag ist gültig, die Schriftform muss aber spätestens vier Wochen nach Beginn der Berufsausbildung vorliegen.
- 5 Der Vertrag ist gültig, weil für Ausbildungsverträge keine Schriftform notwendig ist.

Übungsfrage 2: Die Sozialversicherungen

Aufgabe

Auf einem Lohn- bzw. Gehaltsstreifen sind eine Reihe von Abzügen angegeben. Erläutern Sie kurz die Folgenden vier:

- 1 KV-Beitrag
- 2 RV-Beitrag
- 3 AV-Beitrag
- 4 PV-Beitrag

Übungsfrage 3: Gesetzliche Unfallversicherungen

Aufgabe

Zu den Sozialversicherungen zählt auch die gesetzliche Unfallversicherung. Erläutern Sie, warum die Höhe der Abgaben zur Unfallversicherung im Gegensatz zu den anderen Sozialversicherungen nicht in der Entgeltabrechnung enthalten ist.

Übungsfrage 4: Der Mutterschutz

Aufgabe

Schwangere oder stillende Arbeitnehmerinnen genießen einen besonderen Schutz. Welcher Schutz zählt **nicht** dazu?

- 1 Schutz der Gesundheit am Arbeitsplatz.
- 2 Besonderer Kündigungsschutz.
- 3 Auszubildende im Mutterschutz können die Abschlussprüfung online ablegen.
- 4 Beschäftigungsverbot in den Wochen vor und nach der Geburt (in der Regel 6 Wochen vor bis 8 Wochen nach der Geburt).
- 5 Sicherung des Einkommens während des Beschäftigungsverbots.

Übungsfrage 5: Die Entgeltabrechnung

Aufgabe

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer haben ein Recht auf eine Entgeltabrechnung. Diese wird auch Lohn- oder Gehaltsabrechnung genannt. Welche Informationen muss eine Entgeltabrechnung **nicht** enthalten?

- 1 Name und Anschrift des Arbeitgebers.
- 2 Steuerklasse des Arbeitnehmers.
- 3 Bruttolohn bzw. Gehalt.
- 4 Sozialversicherungsbeiträge des Arbeitgebers.
- 5 Sozialversicherungsbeiträge des Arbeitnehmers.

Übungsfrage 6: Duales System

Aufgabe

Welche Aussage über das Duale System der Berufsausbildung ist **nicht** zutreffend?

- 1 Die Ausbildung findet in Betrieb und Berufsschule statt.
- 2 Die Prüfungen werden je nach Ausbildungsberuf von unterschiedlichen Stellen organisiert, zum Beispiel von der IHK.
- 3 Bei der gestreckten Prüfung fließt das Ergebnis von Prüfungsteil 1 auch in das Gesamtergebnis ein.
- 4 Der Ausbildungsbetrieb ist dazu verpflichtet, den Auszubildenden ein betriebliches Zeugnis auszustellen.
- 5 Die Ausbildung wird vom DSD überwacht (Duales System Deutschland).

Übungsfrage 7: Rechtsformen von Unternehmen

Aufgabe

Die Unternehmensformen sind sehr vielfältig, lassen sich aber grob in zwei Kategorien sortieren. Diese beiden Kategorien heißen:

- 1 GmbH und UG.
- 2 Personengesellschaften und Kapitalgesellschaften.
- 3 GmbH und AG.
- 4 Einzelunternehmer und Vereinigungen wie z. B. GmbH.
- 5 Kommanditist und Komplementär.

Übungsfrage 8: Haftungsverhältnisse in einer KG

Aufgabe

Beschreiben Sie die Haftungsverhältnisse in einer Kommanditgesellschaft (KG).

- 1 Der Kommanditist haftet nur mit seinem Geschäftsvermögen, der Komplementär mit seiner Einlage und seinem Privatvermögen.
- 2 Der Komplementär haftet nur mit seinem Geschäftsvermögen, der Kommanditist mit seiner Einlage und seinem Privatvermögen.
- 3 Kommanditist und Komplementär haften jeweils zu 50 % mit ihren Einlagen.
- 4 Kommanditist und Komplementär haften jeweils zu 50 % mit ihren Privatvermögen.
- 5 Der Kommanditist haftet nicht, der Komplementär mit seiner Geschäftseinlage.

Übungsfrage 9: Rechtsformen von Unternehmen

Das Berufsbildungsgesetz (BBiG) bestimmt die Länge der Probezeit:

§ 20 Probezeit

Das Berufsausbildungsverhältnis beginnt mit der Probezeit. Sie muss mindestens einen Monat und darf höchstens vier Monate betragen.

Aufgabe

Frau Konya hat bei der Bikestylers GmbH am 15.9.2020 eine Ausbildung begonnen. Eine Probezeit wurde im Ausbildungsvertrag nicht vereinbart. An welchem Tag endet ihre Probezeit?

- 1 Es gibt keine Probezeit, da keine vereinbart wurde. Es gilt die Vertragsfreiheit.
- 2 Die Probezeit endet am 14.10.2020.
- 3 Die Probezeit endet am 31.12.2020.
- 4 Die Probezeit endet am 14.01.2021.
- 5 Da kein Ende vereinbart wurde, besteht die Probezeit bis zur Zwischenprüfung.

Übungsfrage 10: Recht auf Urlaub

Auszug aus dem Mindesturlaubsgesetz für Arbeitnehmer (Bundesurlaubsgesetz):

§ 3 Dauer des Urlaubs

(1) Der Urlaub beträgt jährlich mindestens 24 Werktage.

§ 9 Erkrankung während des Urlaubs

Erkrankt ein Arbeitnehmer während des Urlaubs, so werden die durch ärztliches Zeugnis nachgewiesenen Tage der Arbeitsunfähigkeit auf den Jahresurlaub nicht angerechnet.

Aufgabe

Herr Specht hat laut Arbeitsvertrag einen Anspruch von 28 Tagen Urlaub im Jahr. Für seinen ersten Urlaub nimmt er 10 Tage in Anspruch. Während dieser Zeit erkrankt er und wird für 4 Werktage von einem Arzt arbeitsunfähig geschrieben. Welchem Restanspruch auf Urlaub hat Herr Specht noch in diesem Jahr?

- 1 18 Tage
- 2 20 Tage
- 3 22 Tage
- 4 24 Tage
- 5 26 Tage

Übungsfrage 11: Jugend- und Auszubildendenvertretung

Das Betriebsverfassungsgesetz bestimmt die Regeln zur Einrichtung einer JAV (Jugend- und Auszubildendenvertretung):

§ 60: Errichtung und Aufgabe

(1) In Betrieben mit in der Regel mindestens fünf Arbeitnehmern, die das 18. Lebensjahr noch nicht vollendet haben (jugendliche Arbeitnehmer) oder die zu ihrer Berufsausbildung beschäftigt sind und das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, werden Jugend- und Auszubildendenvertretungen gewählt.

§ 61: Wahlberechtigung und Wählbarkeit

(1) Wahlberechtigt sind alle in § 60 Abs. 1 genannten Arbeitnehmer des Betriebs.

(2) Wählbar sind alle Arbeitnehmer des Betriebs, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben; § 8 Abs. 1 Satz 3 findet Anwendung. Mitglieder des Betriebsrats können nicht zu Jugend- und Auszubildendenvertretern gewählt werden.

Aufgabe

Frau Jahn ist Auszubildende und 22 Jahre alt. Sie möchte für die Wahl in die JAV kandidieren. Ist dies nach dem Betriebsverfassungsgesetz zulässig?

- ❶ Nein, Sie hat das 18. Lebensjahr schon überschritten.
- ❷ Nein, dies widerspricht dem Jugendarbeitsschutzgesetz (JarbSchG).
- ❸ Ja, ohne weitere Bedingung. Für Auszubildende gilt die Altersgrenze von 25 Jahren.
- ❹ Ja, allerdings darf sie nicht gleichzeitig Mitglied des Betriebsrats sein.
- ❺ Ja, aber nur mit Zustimmung der Geschäftsführung.

Übungsfrage 12: Jugendarbeitsschutzgesetz

Gesetz zum Schutze der arbeitenden Jugend (Jugendarbeitsschutzgesetz – JArbSchG)

§ 29 Unterweisung über Gefahren

(1) Der Arbeitgeber hat die Jugendlichen vor Beginn der Beschäftigung und bei wesentlicher Änderung der Arbeitsbedingungen über die Unfall- und Gesundheitsgefahren, denen sie bei der Beschäftigung ausgesetzt sind, sowie über die Einrichtungen und Maßnahmen zur Abwendung dieser Gefahren zu unterweisen. Er hat die Jugendlichen vor der erstmaligen Beschäftigung an Maschinen oder gefährlichen Arbeitsstellen oder mit Arbeiten, bei denen sie mit gesundheitsgefährdenden Stoffen in Berührung kommen, über die besonderen Gefahren dieser Arbeiten sowie über das bei ihrer Verrichtung erforderliche Verhalten zu unterweisen.

(2) Die Unterweisungen sind in angemessenen Zeitabständen, mindestens aber halbjährlich, zu wiederholen.

(3) Der Arbeitgeber beteiligt die Betriebsärzte und die Fachkräfte für Arbeitssicherheit an der Planung, Durchführung und Überwachung der für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz bei der Beschäftigung Jugendlicher geltenden Vorschriften.

Aufgabe

Frau Schuster ist 17 Jahre alt und wird im Rahmen ihrer Ausbildung in verschiedenen Abteilungen ihres Unternehmens eingesetzt. Welche Pflichten hat der Arbeitgeber, um Unfälle zu verhindern und gesundheitliche Gefahren abzuwehren?

- 1 Frau Schuster muss auf dem Betriebsgelände stets einen Helm tragen.
- 2 Frau Schuster muss zu Beginn ihrer Ausbildung zur betriebsärztlichen Untersuchung. Die Untersuchung muss mindestens halbjährlich wiederholt werden.

- 3 Frau Schuster muss spätestens nach 14 Tagen und danach halbjährlich über Unfall- und Gesundheitsgefahren unterwiesen werden.
- 4 Frau Schuster muss vor Beginn ihrer Beschäftigung und bei wesentlichen Änderungen über Unfall- und Gesundheitsgefahren unterwiesen werden.
- 5 Frau Schuster darf nicht an Maschinen beschäftigt werden.

Übungsfrage 13: Der Betriebsrat

Aufgabe

Ab einer Zahl von fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kann in einem Betrieb ein Betriebsrat gegründet werden. In welchem Gesetz sind die Aufgaben des Betriebsrats verankert?

- 1 MitbestG (Mitbestimmungsgesetz)
- 2 BetrVG (Betriebsverfassungsgesetz)
- 3 GG (Grundgesetz)
- 4 BGB (Bürgerliches Gesetzbuch)
- 5 HGB (Handelsgesetzbuch)

Übungsfrage 14: Organisation von Unternehmen

Aufgabe

Jedes Unternehmen verfügt über eine eigene innere Organisationsform. Dabei lassen sich drei Grundmodelle unterscheiden:

- 1 Spartenorganisation, funktionale Organisation und Matrixorganisation.
- 2 GmbH, Kommanditgesellschaft und Aktiengesellschaft.
- 3 Traditionelles Projektmanagement (Wasserfall-Methode), agiles Projektmanagement (Reaktion auf Veränderungen) und kollaboratives Projektmanagement (Internationale Teams).
- 4 Buchhaltung, Rechnungswesen, PR (Public Relations).
- 5 Betriebsrat des Unternehmens, Aufsichtsrat und Hauptversammlung.

Übungsfrage 15: Das Leitbild eines Unternehmens

Das Leitbild eines Unternehmens motiviert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, richtet sich aber auch an Kunden und Geschäftspartner. Die Bikestylers GmbH hat folgendes Unternehmensleitbild entworfen:

Wir wollen die führende Marke von nachhaltigen Fahrrädern und Zubehör werden. Wir bieten beste Qualität zu fairen Preisen. Wir sind innovativ. Wir engagieren uns für umweltfreundliche Mobilität.

Unsere Kunden sind so zufrieden wie unsere 280 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir sichern Arbeitsplätze.

Unsere Partner haben wir in der ganzen Welt. Dabei achten wir auf umweltfreundliche Rohstoffe und Fertigung und die Einhaltung sozialer Standards in der Produktion und in der Lieferkette. Unsere Kleidung ist nach dem GOTS-Standard zertifiziert.

Aufgabe

Welche ökonomischen, ökologischen und sozialen Ziele verfolgt die Bikestylers GmbH? (Jeweils 2 Antworten)

Übungsfrage 16: Soziale Ziele eines Unternehmens

Aufgabe

Nennen Sie 5 soziale Ziele eines Unternehmens!

Übungsfrage 17: Betrieblicher Datenschutz

Aufgabe

Unternehmen, und insbesondere Onlinehändler, müssen vielfältige Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit beachten. Wozu ist ein Unternehmen aber **nicht** verpflichtet?

- 1 Ernennung eines betrieblichen Datenschutzbeauftragten (DSB), sobald 20 Personen oder mehr Personen regelmäßig mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beschäftigt sind.
- 2 Gespeicherte Daten müssen vor dem Zugriff Unbefugter geschützt werden.
- 3 Zur Vorbeugung vor Datenmissbrauch müssen alle technischen Mittel ausgeschöpft werden.
- 4 Besucher einer Website müssen ausdrücklich zustimmen, falls ihre Daten zur Auftragsdatenverarbeitung weitergegeben werden, zum Beispiel an Facebook oder Google.
- 5 Kunden eines Onlineshops müssen ausdrücklich zustimmen, sobald Name und Anschrift zum Zweck der Abwicklung ihrer Bestellung erhoben werden.

Übungsfrage 18: Kommunikationsarten

Aufgabe

Die nonverbale Kommunikation ist entscheidend für den Erfolg in Marketing und Vertrieb. Welche Elemente zählen **nicht** zur nonverbalen Kommunikation?

- 1 Gestik
- 2 Körperhaltung und Mimik
- 3 Tonlage
- 4 Argumentation
- 5 Art der Begrüßung

Übungsfrage 19: Lebenslanges Lernen

Aufgabe

Welche Konsequenzen ergeben sich aus der Digitalisierung der Arbeitswelt?

- 1 Alle Berufe, die heute in der digitalen Welt entstehen, haben auch noch in 20 Jahren Bestand.
- 2 Neue Techniken und Produkte werden in immer kürzeren Zeiträumen entwickelt. Um den neuen Anforderungen gerecht zu werden, ist lebenslanges Lernen notwendig.
- 3 Weiterbildung ist angesichts der Digitalisierung notwendig, bleibt aber Privatangelegenheit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.
- 4 Die Digitalisierung ist speziell für Menschen ab 50 Jahren eine Herausforderung. Deshalb bietet das BMFSJ (Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend) das Integrationsprogramm „Lebenslanges Lernen“ an.
- 5 Die Digitalisierung macht die Spezialisierung überflüssig.

Übungsfrage 20: Marktstruktur im E-Commerce

Die Tabelle zeigt die umsatzstärksten deutschen Onlineshops des Jahres 2018 laut einer Untersuchung des EHI-Instituts und Statista (Zahlen in 100 Mio. Euro, nur physische Güter).

Aufgabe

Beschreiben Sie die Marktstruktur auf Seite der Händler. Diskutieren Sie, ob von einem Monopol, Oligopol oder Polypol gesprochen werden kann.

1	amazon.de	9.278,1
2	otto.de	3.200,0
3	zalando.de	1.441,0
4	mediamarkt.de	987,7
5	notebooksbilliger.de	878,5
6	lidl.de	757,3
7	bonprix.de	601,1
8	cyberport.de	554,7
9	saturn.de	546,2
10	alternate.de	524,5

1.2 Onlinesortimente gestalten und die Beschaffung unterstützen

Überblick zu diesem Lernfeld

Dieses Lernfeld ist Teil des 1. Lehrjahrs. Schwerpunkte sind Fragen rund um die Gestaltung und Beschaffung von Sortimenten. Erwartet werden auch Grundkenntnisse zu Rechtsfragen und die Lösung einfacher betriebswirtschaftlicher Rechnungen.

Checkliste:

- ☐ Produktmaße vereinheitlichen (Umrechnungen von Maßeinheiten für Länge und Gewicht).
- ☐ Informationspflichten zu Produkten (wesentliche Eigenschaften, alle Preisbestandteile, Lieferzeiten).
- ☐ Sortimentspolitik (Massen- und Nischenprodukte, Sortimentsbreite und -tiefe, kontinuierliche Sortimentsanpassung, Marktfeldparzellierung).
- ☐ Lagerkosten (Auslastung, ideale Bestellmenge, Verfügbarkeit).
- ☐ Produktkategorien und Produktfilter (Auffindbarkeit optimieren).
- ☐ Produktdaten einpflegen (Produkttitel, Produktbild, EAN/GTIN).
- ☐ Preisfestlegung (konkurrenzorientiert, dynamisch).
- ☐ Preiswahrnehmung (Verkaufpsychologie, Schwellenpreise, Preisfiguren, Sortimentseffekt, Verknappung).
- ☐ Retouren (Kosten, Retourenminimierung).

- ☐ Nachlieferung und Nichtlieferung.
- ☐ Cross-Selling (Zuordnung von Produkten).
- ☐ Barrierefreiheit.
- ☐ Unlauterer Wettbewerb (UWG).
- ☐ Preisangabenverordnung (Gültigkeit, Grundpreis bei losen Waren).
- ☐ Pflichten bei besonderen Produkten (Textilkennzeichnung, Buchpreisbindung).
- ☐ Markenrecht und Namensrecht.
- ☐ Urheber- und Nutzungsrecht von Bildern und anderen Medien.
- ☐ Persönlichkeitsrechte, Recht am eigenen Bild (§ 22 Kunsturhebergesetz).

Lösungen zu den Aufgaben ab Seite 222.

Übungsfrage 21: Produktgrößen vereinheitlichen

Welche Größe ist die richtige? Zur Erhöhung der Beratungsqualität und damit auch zur Senkung der Retourenquote wird der Onlineshop der Bikestylers GmbH mit der Angabe von Richtwerten ergänzt. Die folgende Tabelle zeigt die empfohlene Reifengröße in Abhängigkeit von der Körpergröße.

Reifengröße in Zoll	Reifengröße in Zentimeter (ca.)	Körpergröße
12 Zoll		70 - 90 cm
16 Zoll		90 - 120 cm
20 Zoll		120 - 140 cm
24 Zoll		140 - 160 cm
26 Zoll		160 - 180 cm
28 Zoll		über 180 cm

Aufgabe

Vervollständigen Sie die Tabelle! Hinweis: 1 Zoll entspricht 2,54 Zentimeter. Runden Sie kaufmännisch und auf ganze Zentimeter!

Übungsfrage 22: Auffindbarkeit von Produkten

Aufgabe

Die Bikestylers GmbH möchte die Auffindbarkeit ihrer Produkte verbessern. Im Onlineshop soll deshalb eine Filterfunktion eingebaut werden. Nennen Sie 5 kundenfreundliche Filtermöglichkeiten und jeweils ein Beispiel.

Übungsfrage 23: Rechtskonforme Produktbeschreibungen

Die Bikestylers GmbH bietet auch diverse Fahrradtrikots an.

Aufgabe

Welche Bezeichnungen für Textilfasern sind in der Produktbeschreibung rechtlich zulässig?

- 1 Die Bezeichnungen des Herstellers.
- 2 Die Bezeichnungen des internationalen Dachverbands UCI.
- 3 Die Bezeichnungen entsprechend der Preisangabenverordnung (PAngV), allerdings nur für den B2C-Bereich.
- 4 Die Bezeichnungen entsprechend der Preisangabenverordnung (PAngV).
- 5 Die Bezeichnungen entsprechend des Anhangs der EU-Textilkennzeichnungsverordnung.

Übungsfrage 24: Preiswahrnehmung

Kundinnen und Kunden verwenden bestimmte Muster, um Preise als angemessen oder unangemessen wahrzunehmen und zu beurteilen.

Aufgabe

Definieren Sie die Begriffe Preisschwelle, Preisfigur und Sortiments-effekt.

Übungsfrage 25: Preisvergleich in Pricing Tables

Basic 19,90 € / Monat 	Standard 29,90 € / Monat  Top Preis !	Premium 49,00 € / Monat 
--	---	--

Die Bikestylers GmbH bietet ein gestaffeltes Leihrad-Abo in einem Pricing Table an:

Basic	Standard	Premium
19,90 € pro Monat	29,90 € pro Monat	49,00 € pro Monat
	Top Preis !	

Aufgabe

Beurteilen Sie das Angebot hinsichtlich der Preiswahrnehmung (3 Aspekte).

Übungsfrage 26: Verknappung

Die Angst, ein Sonderangebot zu verpassen oder ein Produkt gar nicht zu erhalten, kann Verbraucher zu einem Kauf motivieren. Viele Unternehmen setzen diese Technik bewusst ein, um die Nachfrage zu steigern.

Aufgabe

Formulieren Sie 4 Phrasen, die die Verknappung von Produkten signalisieren!

Übungsfrage 27: Konkurrenzorientierte Preisgestaltung

Die Bikestylers GmbH orientiert sich an Preisen, die sich bereits auf dem Markt etabliert haben, um diese dann zu unterbieten.

Aufgabe

Beurteilen Sie, mit welcher Gefahr bei dieser Methode der Preisbestimmung gerechnet werden muss.

- ❶ Falls auch die Konkurrenz diese Methode nutzt und den Preis wieder unterbietet, droht eine ruinöse Abwärtsspirale.
- ❷ Das Wettbewerbsrecht verbietet die Orientierung an den Preisen der Konkurrenz. Die Bikestylers GmbH könnte abgemahnt werden.
- ❸ Die konkurrenzorientierte Preisgestaltung gestaltet sich komplizierter als andere Methoden.
- ❹ Die konkurrenzorientierte Preisgestaltung verstößt gegen die DSGVO (Datenschutzgrundverordnung).
- ❺ Gleiche Preise verstoßen gegen das Kartellrecht. Dem Unternehmen drohen Bußgelder.

Übungsfrage 28: Dynamic Pricing

Aufgabe

Bestimmen Sie die Bedeutung des Begriffs Dynamic Pricing am Beispiel der Vermietung von Hotelzimmern!

- ❶ Die Zimmer werden je nach Kategorie bepreist. Beispiel: Höherer Preis für Zimmer mit Balkon.
- ❷ Den Kunden werden zu unterschiedlichen Zeiten unterschiedliche Preise angezeigt. Abhängig ist der Preis von den noch verfügbaren Zimmern.
- ❸ Unterscheidung der Preise nach Hoch- und Nebensaison.

- 4 Stammgäste erhalten einen gestaffelten Rabatt in Abhängigkeit von der Anzahl der Hotelaufenthalte.
- 5 Frühstück und Extras wie der Zugang zum Fitnessbereich werden besonders berechnet.

Übungsfrage 29: Nischenprodukte

Die Bikestylers GmbH zieht in Erwägung, auch hochpreisige Liegeräder in das Sortiment zu nehmen. Dieses Nischenprodukt ist allerdings nur für einen Teil der Kundinnen und Kunden interessant.

Aufgabe

Nennen Sie 5 Gründe, warum sich die Aufnahme in das Sortiment trotzdem lohnen kann!

Übungsfrage 30: Unlauterer Wettbewerb

Ein beliebtes psychologisches Instrument zur Verkaufsförderung ist die Verknappung. Bei dieser Technik wird ein Produkt ganz bewusst nur in einer begrenzten Stückzahl oder über einen bestimmten Zeitraum angeboten. Viele Käufer lassen sich durch die Verknappung zu einem Kauf motivieren – aus Angst, eine Gelegenheit zu verpassen. Zu unterscheiden ist allerdings die künstliche und die natürliche Knappheit.

Beispiel: Die Anzahl verfügbarer Zimmer eines Hotels ist auf natürliche Weise begrenzt.

Bei der künstlichen Verknappung setzt das UWG (Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb) Schranken:

§ 5 Irreführende geschäftliche Handlungen

(1) Unlauter handelt, wer eine irreführende geschäftliche Handlung vornimmt, die geeignet ist, den Verbraucher oder sonstigen Marktteilnehmer zu einer geschäftlichen Entscheidung zu veranlassen, die er andern-

falls nicht getroffen hätte. Eine geschäftliche Handlung ist irreführend, wenn sie unwahre Angaben enthält oder sonstige zur Täuschung geeignete Angaben über folgende Umstände enthält:

1. die wesentlichen Merkmale der Ware oder Dienstleistung wie Verfügbarkeit, Art, Ausführung, Vorteile, Risiken, Zusammensetzung, Zubehör, Verfahren oder Zeitpunkt der Herstellung, Lieferung oder Erbringung, Zwecktauglichkeit, Verwendungsmöglichkeit, Menge, Beschaffenheit, Kundendienst und Beschwerdeverfahren, geographische oder betriebliche Herkunft, von der Verwendung zu erwartende Ergebnisse oder die Ergebnisse oder wesentlichen Bestandteile von Tests der Waren oder Dienstleistungen;

Aufgabe

Der Händler Badbike AG hat 30 Pedelecs der Marke Black Rider im Lager. Die 30 Pedelecs werden in 10 Phasen abverkauft, sodass auf der Produktseite stets eine verfügbare Menge von 1 bis 3 Pedelecs angezeigt wird. Ist diese Marketingmethode rechtlich zulässig?

- 1 Ja, das Unternehmen kann Mittel der Verknappung frei verwenden.
- 2 Ja, die verfügbare Menge darf aber nicht auf 0 sinken.
- 3 Nein, die künstliche Verknappung ist in diesem Fall irreführend.
- 4 Nein, eine künstliche Verknappung ist generell verboten.
- 5 Nein, die Verknappung ist nur bei verderblichen Lebensmitteln erlaubt.