

Unterricht im Lernbüro

Geschäftsbeziehung zum
Kunden - ein Einblick

Büro-
simulation



Ein Kunde bestellt Ware ...



Arbeitsunterlagen beim Kunden:

1. Angebot der Sapello GmbH
2. Tabelle „Anfragen“
3. Tabelle „Bestellungen“
4. Kartei der Lieferer (Liefererkartei)
5. Lernbüroorganisation [Abt. 8 Kunden: Kundenkartei wg. Kunde ABEL]

Fritz Abel, Lebensmittel, Kaiserstraße 12, 66955 Pirmasens

Sapello GmbH
Lebensmittelgroßhandlung
Adlerstraße 31
66955 Pirmasens

Mein Zeichen: FA/8
Ihr Zeichen: FH/5/51
Fon: 06331554433
E-Mail: info@abel-lebensmittel.de
Datum: (aktuelles Datum)

Info-Block

Bestellung Nr. 82..16

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Angebot vom Wir bestellen hiermit - wie gehabt - zur sofortigen Lieferung:

18 St Knäckebrot, 125 g, 10 PG, Haferkorn, Art. Nr. 000842, Abgabepreis je St 14,32 €.

Mit freundlichem Gruß

... *Abel* ...

Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

Beim KUNDEN - die bestellte Ware wird geliefert ...

Es hilft ein Blick in die verbalen Arbeitsanweisungen innerhalb der Stellenbeschreibung (Stellenaufgabe) ...

Arbeitsanstoß (Impuls): Empfang von Waren durch Frachtführer (Paketdienst/Post/Bahn/Spedition)

Warenbegleitpapiere prüfen, u. a.

1. Richtiger Absender
2. Richtiger Empfänger

Die für die Warenannahme verantwortliche Stelle überprüft die eingegangene Sendung

1. **Verpackung der Ware** (evtl. Beschädigungen dokumentieren und durch Zusteller (Frachtführer) bestätigen lassen)
2. **Art der Ware**
3. **Menge der Ware**
Art und Menge der Waren vergleichen mit Warenbegleitpapieren, Bestell-Liste oder Kopie der Bestellung
4. **Güte (Qualität) der Ware**
5. **Bezugskosten** (richtige Berechnung und Berechtigung - vergleiche Bestellunterlagen)

Frachtkosten bar oder durch Direktüberweisung bezahlen (sofern von Abteilung Post/Bahn berechnet)

1. Barbetrag ggf. der Kasse entnehmen
2. Kassenbuch bzw. Kassenliste (Spalten: Datum/Zugang/Abgang/Bestand) ergänzen: Abgang: Wert; Bestand: Neuen wertmäßigen Bestand eintragen
3. Erhaltene Quittung und Warenbegleitpapiere ablegen in Ordner/Hängetasche des entsprechenden Kunden
4. Nummer der Tabelle MWE entnehmen:

Fehlerhafte Ware reklamieren

Dazu gibt die [Seite „Mängelrüge“](#) Auskunft ...



Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

Beim KUNDEN - die bestellte Ware wird geliefert ...



Die Steuerungsfunktion des manuell zu bearbeitenden Formulars **MWE** legt fest, welche Angaben beim Wareneingang anfallen und welche für unser Einzelhandelsunternehmen registriert und geprüft werden müssen.

Innerhalb einer EDV-geführten Organisation erscheinen die Funktionen dieses Formulars Wareneingangsmeldung (MWE) in vergleichbarer Form auf dem Computerbildschirm. Die einzelnen Eintragungen werden mithilfe sogenannter Formularfelder aufgerufen.

Dabei soll auf einige typische Feldfunktionen hingewiesen werden:

Auswahl eines bestimmten Feldeintrages durch ein **Kombinationsfeld** (= Inhaltssteuerelement*):

- ABEL
- BINDER
- DREIFUß
- HAFNER
- KOBER

Auswahl einer bestimmten Feldeigenschaft – z. B. „JA“ oder „NEIN“ durch **Optionsfelder**. Es gibt Auswahlen, die genau eine (vgl. als Punktmarkierung), aber auch mehrere Möglichkeiten (vgl. als Häkchen-Markierung) zulassen.

 z. B. Anlagen

 z. B. Verpackung zurück
 JA NEIN

* Mit der Auswahl des Inhalts („BINDER“) wird z. B. automatisch der gesamte Datensatz ausgewählt und kann somit bearbeitet werden.

Wareneingangsmeldung (MWE)					Abteilung Lager/Versand		MWE-Nr.:	
Lieferer:					Eingang am:		Bestell-Nr.:	
					Zufuhr durch:		MBd-Nr.:	
					Bezugskosten:			
Pos.	Artikel-Nr. / Bezeichnung	Ein- heit	Menge	anteilige Bez. Ko.	Befund	Mindermenge	Datum/Kurz- zeichen	
Verpackungszustand:						Verpackung geht zurück		
						<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		
Anlagen:								
<input type="checkbox"/> Packzettel			<input type="checkbox"/> Lieferschein			<input type="checkbox"/> Frachtbrief		
			<input type="checkbox"/> ER-O			<input type="checkbox"/> ER-Kopie		
Bemerkungen:								



Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

Beim KUNDEN - die bestellte Ware wird geliefert ...

Die europäische Artikelnummer - EAN

Die in einem Unternehmen gehandelten Artikel werden inzwischen mit einer europaweit gültigen Artikelnummer – dem sogenannten **EAN-Code** – gekennzeichnet und damit eindeutig voneinander unterschieden. Sie folgt einem geordneten Aufbau (vgl. nebenstehende Grafik).

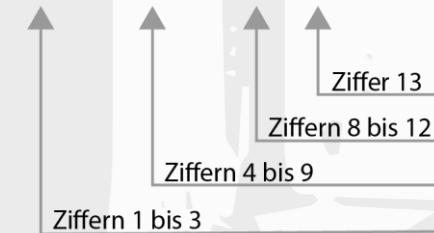
Man hat dazu einen Strichcode (= **Bar-Code**) geschaffen, mit dessen Hilfe spezielle Lesegeräte (z. B. Kassensysteme) diese Artikelnummer eindeutig, schnell und sicher ablesen können. Mit dem Verkauf dieses Artikels wird automatisch der aktuelle gültige Preis zugeordnet und die Veränderung des Lagerbestandes (= Abgang) registriert. Das Verfahren wird auch als POS-System („Point of Sale“-System) bezeichnet.

Über diese weitgefaste europäische Vereinheitlichung kann ein Unternehmen mittels der verfügbaren Stellenzahl auch seine eigenen Sortimente und Preise festlegen.

Bestandskontrolle

Trotz der sich mithilfe elektronischer Registrierung ergebenden unmittelbaren Lagerzugänge und Lagerabgänge sind Differenzen beim aktuellen Bestand möglich, z. B. verursacht durch Verderb, Beschädigung, Ablauf des Mindesthaltbarkeitsdatums oder Diebstahl. Zu festgelegten Zeitpunkten muss deshalb eine zusätzliche „körperliche“ **Bestandskontrolle** und **Aktualisierung** erfolgen (z. B. Stichtaginventur).

7300400255905



7 300400 255905

Prüfziffer
vergebene Artikelnummer
durch einen Dienstleister
vergebene GLN Nummer
EAN Ländercode

Beispiel: Der abgebildete EAN-Code betrifft den einem schwedischen Konzern (730) zugeordneten Artikel *WASA Knäckebrot Sesam*. Deutschland trägt als Ländercode 400.

Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

Beim KUNDEN - die bestellte Ware wurde fehlerhaft geliefert ...

Sachverhalt:

Der Kunde Fritz Abel, Lebensmittel, ..., hatte mit Nr. 82..16 am (*aktuelles Datum*) 18 St. Knäckebrot, 125 g, 10 PG, Haferkorn, Artikel Nr. 000842, Abgabepreis je St. 14,32 € bestellt. Die Ware wurde am (*aktuelles Datum*) geliefert. Nach Wareneingangsmeldung wurde folgender Mangel festgestellt:

Fritz Abel, Lebensmittel, Bereich Lager

WARENEINGANGSMELDUNG (MWE)

Beschreibung des Mangels

„Zwei Stück zu je 10 Packungen sind beschädigt, ihr Inhalt zum großen Teil nur Bruchstücke. Der Versandkarton weist keine Beschädigung auf. ...“

Cronauer
(Sachbearbeiter Lager)

Bearbeitungshinweise:

Die beschädigte Ware ist nicht mehr verwertbar. Es soll umgehend eine Ersatzlieferung erfolgen.

Bis die neue Ware eintrifft, wird für den betreffenden Teil des Rechnungsbetrages eine Gutschrift erbeten. Evtl. anfallende Frachtkosten gehen zu Lasten des Lieferers.

Wir schreiben eine Mängelrüge

verantwortlich:

Bereich: Kunden/Lager

Mitarbeiter: Herr Kling, Abteilungsleiter

Zusammenfassende Übung

1. Sie sind als Einzelhandelsunternehmen KUNDE der Lebensmittelgroßhandlung Sapello GmbH. Sie erhalten heute von diesem Unternehmen ein schriftliches Angebot.
 - a) Welche eigenen Unterlagen ziehen Sie heran - und -
 - b) welche wesentlichen Arbeitsschritte erscheinen Ihnen notwendig?
2. Innerhalb des Lernbüros sind für die Kennzeichnung und Einordnung organisatorischer Vorgänge sogenannte „Briefnummern“ üblich.

Ordnen Sie den nachstehenden Bezugszeichenzeilen zweier Brieffolgen zwischen KUNDEN bzw. LIEFERERN der Sapello GmbH den zugrundeliegenden betrieblichen Vorgang zu. Nehmen Sie die vorhandenen verbalen Arbeitsanweisungen zuhilfe.

	SAPELLO GmbH		Kunde bzw. Lieferer	
	Ihr Zeichen, Ihre Nachricht	Unser Zeichen, unsere Nachricht	Ihr Zeichen, Ihre Nachricht	Unser Zeichen, unsere Nachricht
1	809922	519914	519914	829920
2	749930	259911	229908	749930

Anmerkung:

Die Vorgangsnummern der einzelnen Abteilungen sind teilweise unterschiedlich festgelegt – vgl. Arbeitsanweisungen oder [nächste Seite](#). Sie richten sich nach den in der jeweiligen Abteilung anfallenden Aufgaben.

3. Welche Arten von Mängeln können bei der Lieferung von Waren auftreten? Erläutern Sie in Stichworten.
4. Ihnen liegt das Formular einer Wareneingangsmeldung (MWE) vor. Nennen Sie für drei unterschiedliche, darin vorkommende Eingabefelder die entsprechenden elektronischen Formen z. B. bei einer möglichen EDV-gerechten Verarbeitung am Bildschirm und erläutern Sie kurz!
5. Erläutern Sie den Aufbau der Europäischen Artikelnummer (EAN) und nennen Sie drei Vorteile für ihrem Gebrauch!



Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

[zurück in die Lernspur](#) (Link)

Vorschläge für Vorgangsnummern (2. Stelle der Briefnummer) in den jeweiligen Abteilungen:

Abteilung 1 – Allgemeine Verwaltung

0 = (noch keine Vorgangsnummern vergeben)

- 1
- 2
- 3

Abteilung 4 - Marketing

0 = (noch keine Vorgangsnummern vergeben)

- 1 =
- 2 =
- 3 =

Abteilung 7 - Lieferer

- 0 = Anfragen
- 1 = Angebote
- 2 = Aufträge
- 3 = Auftragsbestätigung
- 4 = Ausgangsrechnung
- 5 = Mängelrüge
- 6 = Gutschrift
- 7 = Versandaufträge

Abteilung 2 - Einkauf

- 0 = Anfragen
- 1 = Angebote
- 2 = Bestellungen
- 3 = Eingangsrechnung

Abteilung 5 - Verkauf

- 0 = Anfragen
- 1 = Angebote
- 2 = Aufträge
- 3 = Auftragsbestätigung
- 4 = Ausgangsrechnung
- 5 = Mängelrüge
- 6 = Gutschrift
- 7 = Versandaufträge

Abteilung 8 - Kunden

- 0 = Anfragen
- 1 = Angebote
- 2 = Bestellungen
- 3 = Auftragsbestätigung
- 4 = Eingangsrechnung
- 5 = Mängelrüge
- 6 = Gutschrift
- 7 = Bedarfsmeldung
- 8 = Wareneingangsmeldung

Abteilung 3 – Lager/Versand

- 0 = Bedarfsmeldungen
- 1 = Wareneingangsmeldung
- 2 = Lieferscheine
- 3 = Paketversand
- 4 = Frachtbriefe

Abteilung 6 - Rechnungswesen

- 0 = Barzahlungen
- 1 = Überweisungen
- 2 = Bankauszüge
- 3 = (Scheck/Wechsel)
- 4 = Gutschriften
- 5 = Mahnungen
- 6 =

Abteilung 9 - Dienste

- 91 - Transportdienste
- 0 = Briefe
- 1 = Pakete
- 2 = Frachtgut
- 3 =
- 92 Nachrichtendienste
- ...
- 93 Auskunftsteien
- ...
- usw.

Abteilung 0 – Geldinstitute

- 0 = Zahlungsverkehr
- 1 = Kreditgeschäfte
- 2 = Wertpapiergeschäfte
- 3 = Anlageberatung
- 4 = ...



Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

[zurück in die Lernspur](#) (Link)

Beim Kunden - die bestellte Ware wird registriert ...

In den verbalen Arbeitsanweisungen der Stellenbeschreibung nachschauen ...

deren genereller Aufbau (Struktur) ...

...

Arbeiten des angesprochenen Kunden – Außenstelle KUNDEN

Impuls: Schriftliches Angebot des Lieferers (= Simulationsfirma)

...

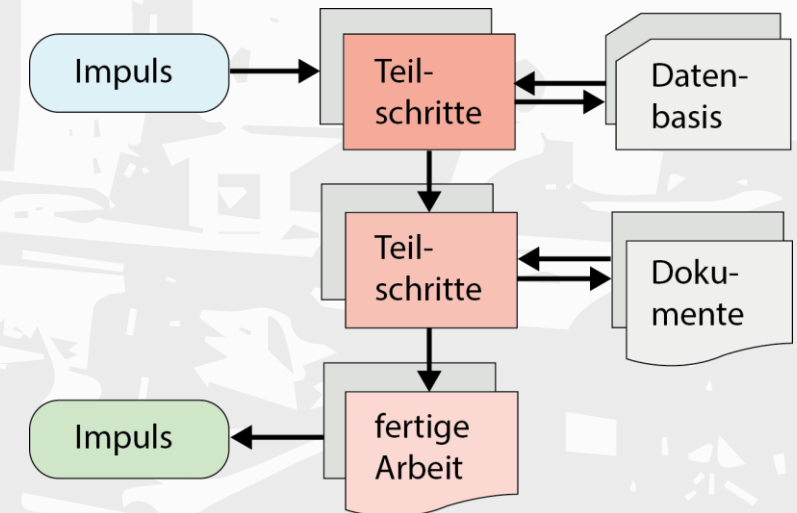
8.4. Bestellinhalte in Liefererkartei (Blatt 3) eintragen

Tag: *Bestelldatum*; Bestell-Nr.: *82....*; Artikel: ...; Menge: ...; Einh.: ...; Preis/Einh.: ...; Liefertermin/Lieferzeit: z. B. *Datum* oder *Zeitraum*; geliefert am: *noch ohne Eintragung*;

8.5. Bestellung überwachen: Möglichkeiten sind

Reiter in Liefererkartei setzen (*traditionelle Verfahrensweise*) - oder - Kontrolle der Tabelle Bestellungen, Spalte „erledigt am“: *noch nicht bearbeitete Bestellungen weisen hier noch keinen Eintrag auf*;

...



vgl. auch https://www.krautwurst.de/lernbuero_wp/ablauforganisation/ - oder -
Lerneinheit „Unterricht im Lernbüro – Sapello GmbH“

Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

[zurück in die Lernspur](#) (Link)

Beim KUNDEN - die bestellte Ware wird registriert ...

In weiteren Unterlagen eintragen ...

Bearbeitungshinweise:

Tabellen sind organisatorisch bedeutsam. Sie

1. liefern für den jeweilig nächsten Bearbeitungsvorgang die erforderliche Vorgangs-Nr. (= Lfd. Nr.)
2. überwachen den Stand der Arbeit – leere Felder weisen z. B. auf eine noch auszuführende Tätigkeit hin (vgl. rote Umrahmungen)
3. sichern mittels ihrer Vorgangs-Nr. einen unmittelbaren Zugriff auf den Vorgang (vgl. Indexierung in der EDV)

Aufbau der Vorgangs-Nr. im Lernbüro

Sie ist sechsstellig, wobei den einzelnen Stellen folgende Bedeutung zukommt:

1. Stelle 1 – die handelnde Abteilung
2. Stelle 2 – der für diese Abteilung zugeordnete Vorgang, z. B. ein Angebot (vgl. entspr. Vorgangslisten)
3. Stellen 3 + 4 – Jahrgangsstufe der Lerngruppe, z. B. 22 für das Kalenderjahr 2022
4. Stellen 5 + 6 – die eigentliche „fortlaufende Nummer“ des Vorganges

Beispiel: 822116 - Ein KUNDE (= Außenstelle 8) schreibt die 16. Bestellung (= Vorgang-Nr. 2), Jahrgang 2021 – vgl. [Hilfe zu Briefnummern!](#)

Tabelle ANFRAGEN 80 ..				Außenstelle KUNDEN Kunde: Fritz Abel	
Lfd. Nr.	Tag	Lieferer-Nr. / Lieferername	Artikelnummer / Bezeichnung / sonstiger Inhalt	erledigt am:	
04	<i>akt. Datum</i>	Sapello GmbH	000842 / Knäckebrot L & C	<i>akt. Datum</i>	

Tabelle ANGEBOTE: ohne Abbildung

Tabelle BESTELLUNGEN 82 ..				Außenstelle KUNDEN Kunde: Fritz Abel	
Lfd. Nr.	Tag	Lieferer-Nr. / Lieferername	Artikelnummer / Artikelbezeichnung	Wareneingangsmeldung MWE	erledigt am:
16	<i>akt. Datum</i>	Sapello GmbH	000842 / Knäckebrot		

LIEFERERKARTEI ... (siehe [oben](#))

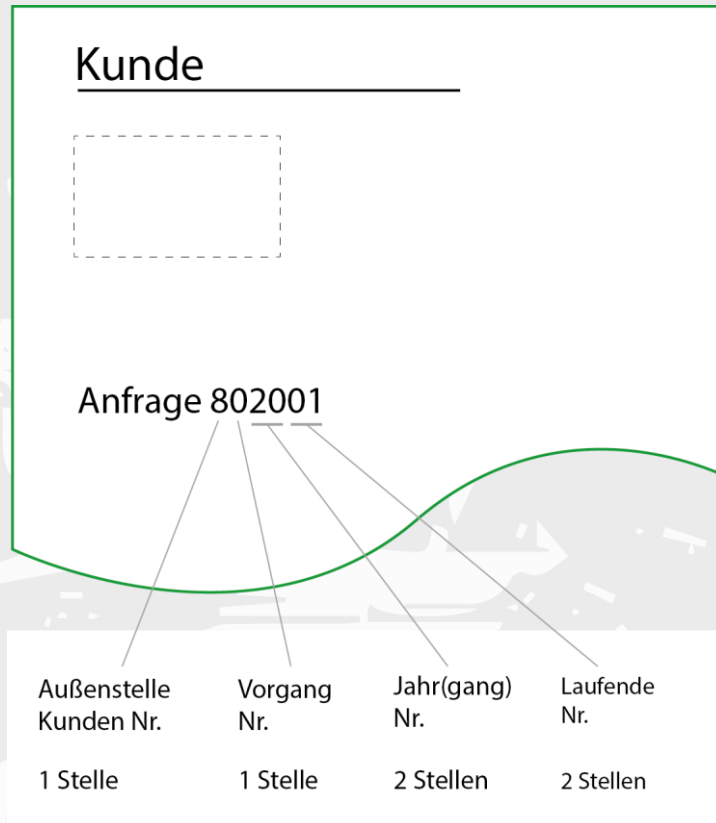


Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

[zurück in die Lernspur](#) (Link)

Beim Kunden ... Hilfe ...

Briefnummer - Organisation



Eine Ausgangs- bzw. Vorgangsnummer steht z. B. im „Betreff“ eines Schreibens. Sie wird durch den Ersteller des Briefes oder sonstigen Formulars vorgegeben. Andere Beispiele finden sich zur Kennzeichnung von Rechnungen, Lieferscheinen, Versandaufträgen, Wareneingangsmeldungen usw.

Sobald ein solches Dokument beim Empfänger eingeht, fügt dieser ein eigenes Ordnungsmerkmal hinzu (= Eingangsnummer). Es wird z. B. mittels eines Stempelaufdrucks auf dem Brief oben rechts angebracht.

Im weiteren Briefverkehr finden sich solche Angaben in einem **Info-Block** oder einer **Betreff-/Bezugszeichenzeile** wieder:

Ihre Nachricht Nr., vom ...	Unser Zeichen, unsere Nachricht vom ...	BearbeiterIn	Datum
822001, 17.04.20..	512016, 14.04.20..	Meier	20.04.20..

In einem nächsten Schritt wird der „Betreff“ des aktuellen Briefes z. B. in einer Bestellbestätigung oder der unmittelbare Lieferung (Lieferschein und Ausgangsrechnung) durch die Abteilung Verkauf aufweisen – beispielsweise:

- » Auftragsbestätigung: 532031
- » Ausgangsrechnung: 542054

Die betriebliche Organisation legt hierzu Informationen fest, z. B. welches Zeichen (Ziffer oder Buchstabe) einen bestimmten Vorgang kennzeichnet (vgl. auch *verbale Arbeitsanweisungen* in der Sapello GmbH).

EDV-Systeme arbeiten nach ähnlichen Grundsätzen, wobei dort vorkommende Ordnungsmerkmale nicht immer sichtbar sein müssen.



Einige Tage im Lernbüro - grundlegende Abläufe ... Arbeiten beim KUNDEN (Außenstelle – 8)

[zurück in die Lernspur](#) (Link)

Beim KUNDEN - die bestellte Ware wurde geliefert ...

Die Lieferung weist einen Fehler („Mangel“) auf ... und wir wollen diesen Fehler reklamieren („rügen“)

Der Empfänger einer bestellten Ware muss diese grundsätzlich nach deren Lieferung unverzüglich auf Mängel untersuchen. Kommt er dieser Pflicht nicht nach, können diese rechtlichen Ansprüche verloren gehen. Auskunft darüber gibt z. B. das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) und das Handelsgesetzbuch (HGB). Es lassen sich wichtige Arten von Reklamationsgründen anführen:

1. Beschaffenheit der Ware,
2. deren Qualität (Güte),
3. die falsche Ware,
4. falsche Menge oder Preis

Anmerkung:

Nach § 434 BGB spricht man bei den vorstehenden Gliederungspunkten 1 und 2 von Sachmängeln. Ein Sachmangel liegt gemäß § 434 I S. 1 BGB vor, wenn im Zeitpunkt des Gefahrübergangs die Beschaffenheit des verkauften Gegenstandes zuungunsten des Käufers von der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit abweicht.

Danach liegt ein Sachmangel immer dann vor, wenn sich die Sache nicht für die nach dem Vertrag vorausgesetzte Verwendung eignet oder aber wenn sie sich nicht für die gewöhnliche Verwendung eignet oder ihr eine Beschaffenheit fehlt, die bei Sachen der gleichen Art grundsätzlich üblich ist und die der Käufer nach der Art der Sache erwarten kann.

Die Bedeutung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Bestimmte Pflichten, aber auch Rechte des Kunden werden in den **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** des Lieferers angesprochen. Teile davon können **gesetzliche Regelungen** ersetzen, ergänzen oder auch erweitern. Beim Kaufvertrag werden AGB zur rechtlichen Grundlage, wenn nicht ausdrücklich widersprochen oder **Individuelles** vereinbart wird. Markt- und Machtpositionen der Vertragspartner spielen eine wesentliche Rolle.

