

**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement, Teil 2, Kundenbeziehungsprozesse,  
Auftragsbearbeitung und -nachbereitung**

**Lösungshinweise**

**2. Aufgabe**

**2.1 (3 Punkte)**

3 Aufgaben, je 1 Punkt, z. B.

- Abgleich des bisherigen Schriftverkehrs mit der Bernd Müller OHG
- Feststellen des Verbleibs der geordneten Ware
- Prüfen, ob der Artikel anderweitig verkauft werden kann
- Prüfen der sofortigen Lieferbereitschaft

Oder andere sinnvolle Lösung

---

**2.3 (3 Punkte)**

Der Liefertermin Ende März 2015 ist ein „kalendermäßig bestimmtes Datum“ und die Jana Loft KG gerät ab 1. April 2015 ohne Mahnung in Verzug. Die Bernd Müller OHG kann aber nur vom Vertrag zurücktreten, wenn sie vorher eine angemessene Nachfrist zur Lieferung setzt. Die Nachfrist wurde nicht gesetzt und damit ist eine Lieferung der Jana Loft KG noch möglich.

---

**2.4 (5 Punkte)**

**2.4.1**

Lösungsvariante 1:

- Entschuldigung
- Sofortige Auslieferung heute und Lieferung morgen
- Rücktritt nicht möglich ohne Nachfristsetzung

Lösungsvariante 2:

- Entschuldigung
- Rücktritt nicht möglich ohne Nachfristsetzung
- Aus Kulanzgründen Verzicht auf Lieferung

**2.4.2**

Zu Variante 1:

- Ware wurde auftragsbezogen für den Kunden beschafft und kann anderweitig schwer abgesetzt werden.
- Kundenbeziehungen waren bisher problematisch.

Zu Variante 2:

- Kunde soll „gehalten“ werden.
  - Angemessenes Vorgehen (Kulanz) im Verhältnis zum Warenwert
- 

**2.5 (2 Punkte)**

- Personal für Notfälle bereithalten oder Vertretungsregelung organisieren
- Alle an der Auftragsbearbeitung in der Jana Loft KG Beteiligten informieren
- Kunden rechtzeitig über Probleme informieren

Oder andere sinnvolle Lösung