

EUROPA-FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Lernfeld 3

Aufträge kundenorientiert bearbeiten

Arbeitsheft mit Lernarrangements für eine
digitale Bearbeitungskompetenz

1. Auflage

Brämer · Aubertin · Bach

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 27429



Autoren:
Ulrike Brämer
Barbara Aubertin
Bärbel Bach

1. Auflage 2019, Nachdruck 2022

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Korrektur von Druckfehlern unverändert sind




ISBN 978-3-8085-2742-9

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2019 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Layout, Grafik, Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10609 Berlin
Umschlagfoto: © peshkova – stock.adobe.com
Druck: Plump Druck & Medien GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Handhabung des Arbeitsbuches

Lernsituation	Das Arbeitsbuch enthält vier Lernsituationen, die aus mehrere Lernaufgaben bestehen.
Warm-up	Die Lernsituation startet mit einem Warm-up. Dabei werden die in der Lernsituation angestrebten Kompetenzen grafisch dargestellt, sodass Sie einen strukturierten Überblick bekommen, was Sie in den nächsten Unterrichtsstunden erwartet. Sie sollen den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in Ihr bestehendes Wissen integrieren. Sie erhalten schnell einen Überblick, welches Vorwissen Sie aktivieren müssen, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Sie integrieren somit leichter neue Informationen in bestehendes Wissen.
	<p>Zu Beginn jeder Lernaufgabe steht eine authentische Situation, die Sie zunächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.</p> <p>Aus der Situation heraus bilden Sie eine Leitfrage, an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.</p>
	<p>Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.</p> <p>Sie werden an die systematische Informationsbeschaffung und -verarbeitung herangeführt. Zu allen farbigen Begriffen informieren Sie sich in den integrierten Manualen (Theorieteil, Methoden, TV-Funktionen) – die Seitenzahlen erleichtern Ihnen das Nachschlagen.</p> <p>Nachdem Sie neue Informationen erhalten und sich gedanklich damit auseinandergesetzt haben (Ich-Phase), tauschen Sie sich kooperativ aus, planen verschiedene Umsetzungskonzepte und entscheiden sich für einen Lösungsweg (Du-Phase). In der Regel führen Sie Aktionen alleine aus (Ich-Phase) und kontrollieren mit einem Partner die Umsetzung Ihres Lösungsansatzes (Du-Phase).</p> <p>Im Plenum kontrollieren Sie Ihr Handlungsprodukt und werten Ihren Lernprozess aus. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt oder der Vortrag beurteilt werden (Wir-Phase). Nach der Präsentation eines oder mehrerer Handlungsprodukte sollten Sie dann ggf. Ihr eigenes Handlungsprodukt optimieren bzw. die eigenen Schlüsse daraus ziehen (Ich-Phase). Während bzw. nach der Bearbeitung der Lernaufgaben steuern Sie mithilfe des Kompetenzrasters eigenverantwortlich Ihren Lernprozess. Durch Ihre Einschätzung des Levels sehen Sie Ihren Lernbedarf.</p>
	In der letzten Lernaufgabe der Lernsituation reflektieren Sie schriftlich Ihre erworbenen Kompetenzfelder und Lernstrategien. Einerseits setzen Sie sich noch einmal intensiv mit fachlichen Inhalten auseinander und andererseits reflektieren Sie Ihren Lernprozess.
Manual	Zur Unterstützung des selbstorganisierten Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.

Vorwort

In dem Lernfeld „Arbeitsaufträge bearbeiten“ werden Sie in den Kompetenzen Anfragen beantworten, Angebote erstellen und Aufträge annehmen sowie störungsfreie Prozesse fachgerecht ausführen, gefördert.

In den vier Lernsituationen des Arbeitsbuches werden Sie in den Büroalltag der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH versetzt. Sie erledigen typische Büroprozesse, um sich in diesen Kompetenzen für Ihren Ausbildungsberuf zu qualifizieren.

In jeder Lernaufgabe werden Sie zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Handlungsprodukten bzw. Büroprodukten befähigt. So beginnt jede Lernaufgabe mit einer Situation, die für die Berufsausübung bedeutsam ist. Sie lernen in vollständigen Handlungen – möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.

In den berufsbezogenen Lernsituationen erwerben Sie durch die eigenverantwortliche Bearbeitung der Aufgaben nicht nur Fachkompetenz, sondern wenden mithilfe der erreichten Sozial-, Kommunikations-, Handlungs- oder Selbstkompetenz gezielt Lern- und Arbeitsstrategien an. Lern- und Arbeitsstrategien sind z. B. das Verarbeiten von Informationen, die Motivation und Konzentration über einen längeren Zeitraum, der Umgang mit der Zeit, das Arbeiten und Lernen in Gruppen, das Präsentieren, die Selbstkontrolle/Selbstreflexion.

Sie führen in jeder Lernaufgabe zur Lösung der Lernsituationen eine vollständige Handlung durch und erstellen ein Handlungsprodukt.

Eine vollständige Handlung bedeutet, dass Sie ...

- sich zur Lösung einer beruflichen Situation oder eines Problems fachlich **informieren**,
- die weitere Vorgehensweise alleine, mit einem Partner (Tandem) oder in der Gruppe **planen**,
- alleine oder gemeinsam **entscheiden**, wie Sie die Handlungssituation lösen bzw. wie Ihr Handlungsprodukt/Büroprodukt gestaltet sein soll,
- Ihr Handlungsprodukt **erstellen**,
- **präsentieren** und
- Ihr Handlungsprodukt selbst, in der Gruppe oder im Plenum **reflektieren**.

Sie haben dabei immer einen Handlungsspielraum, den Sie zur Entfaltung Ihrer Kreativität benötigen und um Ihre Persönlichkeit weiterzuentwickeln.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut. Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, Inhalte, Handlungsprodukte für das Portfolio und einen ungefähren Zeitansatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenumsgespräch bekanntes Fachwissen abgerufen. Die Lernaufgaben beginnen zunächst mit einem berufsorientierten Einstiegsszenario, aus welchem sich eine Leitfrage ergibt. In dem anschließenden Arbeitsauftrag werden kooperativ die Phasen Informieren – Planen – Entscheiden – Durchführen – Präsentieren und Reflektieren durchlaufen.

In der Informationsphase erarbeiten Sie sich mithilfe der entsprechenden Theorie neues Fachwissen, in der Planungs- und Entscheidungsphase überlegen Sie sich Wege, um die Aufgabenstellung zu lösen, in der Durchführungsphase fertigen Sie das Handlungsprodukt. In der Präsentationsphase stellen Sie das Handlungsprodukt mit Ihrem neu erworbenen Fachwissen vor. Ihre Mitschüler werden Ihre Präsentation mithilfe von Bewertungskriterien besprechen und beurteilen. Ihre Lehrkraft lenkt die Besprechung durch anregende Impulse; falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten, steht sie Ihnen hilfreich zur Seite.

Durch die Vielfalt der unterschiedlichen Handlungsprodukte innerhalb Ihrer Klasse erhalten Sie neue Ideen und Anregungen. Dadurch werden Sie inspiriert, Ihre eigenen Ergebnisse zu optimieren. Sammeln Sie Ihre Handlungsprodukte in einer sogenannten Portfolio-Mappe bzw. speichern Sie Ihre Handlungsprodukte systematisch nach Lernfeldern – Lernsituationen – Lernaufgaben in eine Ordnerstruktur ab.

Damit haben Sie die Umsetzung der fachlichen Themen auf eine kaufmännische Handlung festgehalten. Wichtig für den Lernprozess ist es aber auch, über den Lernprozess nachzudenken. Dazu werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert. Sie reflektieren schriftlich Ihren Lernzuwachs. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Durch diese intensive Auseinandersetzung mit dem Lernstoff erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Vorbereitungen auf Prüfungen oder im Berufsalltag auf Ihre Mappe zurückgreifen.

Wir hoffen, dass Sie mit dem Arbeitsbuch Ihre berufsbezogenen Kompetenzen und Ihr eigenständiges Lernen entwickeln, viel Spaß bei der Arbeit haben und durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten Ihre Sozialkompetenz stärken.

Ihr Feedback ist uns wichtig

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen zu verbessern, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de Ihre Hinweise und Verbesserungsvorschläge nehmen wir gerne auf.

Frühjahr 2019

Ulrike Brämer, Barbara Aubertin und Bärbel Bach

Modellunternehmen Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	XIII
Firmenporträt	XIII
Organigramm	XIV
Kundenverzeichnis (Auszug)	XV
Lieferantenverzeichnis (Auszug)	XVI
Produktliste (Auszug)	XVII
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	XVIII
„Büromöbel Hauser & Schulte GmbH“	XVIII
Lernsituation 1: Kundenaufträge rationell bearbeiten	1
1.1 Lernaufgabe	2
Wie erstelle ich einen kundenfreundlichen und normgerechten Geschäftsbrief?	2
1.2 Lernaufgabe	4
Wie beantworte ich eine Anfrage unter Verwendung des Geschäftsvordruckes?	4
1.3 Lernaufgabe	7
Wie schreibe ich eine Bestellsannahme bzw. Auftragsbestätigung per E-Mail?	7
1.4 Lernaufgabe	10
Wie erstelle ich ein verlangtes Angebot rechtlich korrekt?	10
1.5 Lernaufgabe	12
Wie erstelle ich einen Lieferschein sowie eine Rechnung mithilfe von Excel?	12
1.6 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	14
Welche Möglichkeiten habe ich, einen Kundenauftrag rationell zu bearbeiten?	14
Lernsituation 2: Verträge abschließen und bearbeiten	15
2.1 Lernaufgabe	16
Wie kommt ein rechtsgültiger Vertrag zustande?	16
2.2 Lernaufgabe	18
Wer ist berechtigt, einen rechtsgültigen Vertrag abzuschließen?	18
2.3 Lernaufgabe	20
Welche gesetzlichen Besonderheiten beachte ich im Online-Vertrieb?	20
2.4 Lernaufgabe	22
Wie errechne ich den Verkaufspreis einer Ware?	22
2.5 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	24
Welche Bedingungen beachte ich beim Abschluss eines rechtsgültigen Kaufvertrages insbesondere im Online-Vertrieb?	24
Lernsituation 3: Versand- und Zahlungsmöglichkeiten kundenorientiert auswählen	25
3.1 Lernaufgabe	26
Wie organisiere ich den Versand der im Online-Shop bestellten Ware ökonomisch und ökologisch korrekt?	26
3.2 Lernaufgabe	29
Welche Zahlungs- und Finanzierungsmöglichkeiten bieten sich für den Online-Vertrieb der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	29
3.3 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	31
Welche Vor- und Nachteile erkenne ich im Online-Vertrieb?	31

Lernsituation 4: Störungen bei der Vertragserfüllung kundengerecht bearbeiten	32
4.1 Lernaufgabe	33
Wie reagiere ich kundenorientiert bei Nicht-Rechtzeitig-Zahlung und Annahmeverzug?	33
4.2 Lernaufgabe	36
Wie reagiere ich kundenorientiert bei mangelhafter Lieferung durch die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH?	36
4.3 Lernaufgabe	38
Wie läuft ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement ab?	38
4.4 Lernaufgabe – Reflexion des Lernzuwachses	40
Wie reagiere ich kundenfreundlich und zugleich rechtlich korrekt auf Störungen bei der Vertragserfüllung?	40
5 Manual: Aufträge kundenorientiert bearbeiten	41
Geschäftsbrief nach DIN 5008:2011	41
Aufbau des Geschäftsbriefes (LA 1.1)	41
Normgerechte Gestaltung des Geschäftsbriefes (LA 1.2)	42
Briefe mit Folgeseiten	51
Manueller Seitenwechsel	51
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente)	51
Briefe kundenorientiert formulieren	52
Natürliche Lesekurve eines Briefes	52
10 Tipps zur Briefformulierung	53
Briefe inhaltlich gliedern/strukturieren	54
Briefe kurz und prägnant formulieren	55
Kaufmännische Rechenarten (LA 1.2)	56
Dreisatz	56
Prozentrechnen	57
E-Mail	60
Aufbau einer E-Mail	60
Elektronische Signatur	61
E-Mail-Netiquette	61
Auftragsbearbeitung	63
Anfrage (LA 1.2)	63
Bestellungsannahme (Auftragsbestätigung – LA 1.3)	63
Angebot und seine Mindestbestandteile (LA 1.4)	66
Lieferschein (LA 1.5)	72
Rechnung (LA 1.5)	72
Verträge rechtsgültig abschließen	75
Rechtsgeschäft und Willenserklärung (LA 2.1)	75
Zustandekommen von Verträgen (LA 2.1)	76
Rechte und Pflichten aus einem Vertrag (LA 2.1)	76
Vertragsarten und ihre Bestandteile (LA 2.1)	77
Vertragspartner (LA 2.1)	78
Vertragspartner – Möglichkeiten Verträge zu schließen (LA 2.2)	79
Rechtssubjekte und ihre Rechtsfähigkeit (LA 2.2)	79
Rechts- und Geschäftsfähigkeit (LA 2.2)	79
Stufen der Geschäftsfähigkeit (LA 2.2)	80

Besonderheiten bei Kaufverträgen im Online-Vertrieb (LA 2.3)	80
Fernabsatzvertrag (LA 2.3)	81
Informationspflichten (LA 2.3)	81
Widerrufsrecht (§ 312 g BGB und §§ 355 ff BGB) (LA 2.3)	82
Wertersatz durch Verbrauchernutzung (§ 357 Absatz 7 BGB)	83
Besondere Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312 j BGB)	83
Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) (§§ 305–310 BGB) (LA 2.3)	84
Nettoverkaufspreis – Warenhandelskalkulation (LA 2.4)	85
Der Bezugspreis	85
Der Selbstkostenpreis	85
Der Barverkaufspreis	86
Der Zielverkaufspreis	87
Der Nettoverkaufspreis	87
Geeignete Transportmittel sowie Versandalternativen im Online-Vertrieb (LA 3.1)	89
Transportmittel	89
Versand organisieren – ökonomisch (LA 3.1)	90
Versand organisieren – ökologisch (LA 3.1)	91
Transportverpackung (LA 3.1)	93
Finanzierungs- und Zahlungsmöglichkeiten im Online-Vertrieb (LA 3.2)	94
Unbare Zahlungsmöglichkeiten	94
Vorkasse	94
Einzugsermächtigung	95
Kauf auf Rechnung	95
Sofortüberweisung	95
PayPal	97
Kreditkartenzahlung	98
Finanzierungsmöglichkeiten (LA 3.2)	100
Ratenkauf (Abzahlungskauf, Teilzahlungskauf – § 510 f BGB)	100
Finanzkauf	100
Kaufvertragsstörungen (Schlechtleistung) durch den Käufer (LA 4.1)	103
Nicht-Rechtzeitig Zahlung (LA 4.1)	103
Annahmeverzug (LA 4.1)	105
Gerichtliches und außergerichtliches (kaufmännisches) Mahnverfahren (LA 4.1)	106
Private Überschuldung (LA 4.1)	108
Kaufvertragsstörungen (Schlechtleistung) durch den Verkäufer	109
Mängelarten der Schlechtleistung (LA 4.2)	109
Rechte und Pflichten aus einer Schlechtleistung (LA 4.2)	109
Verjährung (LA 4.2)	110
Alternativen der Rückabwicklung (LA 4.3)	113
Reklamation	113
Beschwerde	113
Umtausch	114
Widerruf	114
Rücktritt, Minderung bzw. Schadensersatz	114

Kompetentes Beschwerdemanagement (LA 4.3)	115
1. Impuls zur Beschwerde einfach gestalten	115
2. Annahme der Beschwerde	116
3. Bearbeitung der Beschwerde	116
4. Reaktion auf die Beschwerde	117
6 Manual: Methoden und Techniken	118
Lern- und Arbeitstechniken	118
Texte markieren	118
Inhalte strukturieren und visualisieren	119
MindMaps erstellen (LA 1.2)	120
Checklistentechnik anwenden (LA 1.2)	122
Informationsblätter erstellen (LA 1.1)	123
Lernzuwachs reflektieren	124
Kreativitätstechniken einsetzen	125
Brainstorming organisieren	125
Kartenabfrage arrangieren	126
Clustering im Team durchführen	126
Placemat	127
Medien gestalten	128
Plakate gestalten	128
Dokumente gestalten und projizieren	129
Professionell präsentieren	130
Präsentation planen	130
Wer sitzt im Publikum	131
Inhalte gekonnt aufbereiten	132
Präsentation gestalten	132
Unterstützen Sie mit Schrift, Farbe und Layout	133
Aus Texten mehr machen	134
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	135
Präsentation vorbereiten	136
Nonverbale Kommunikation	137
Stimme	138
Andere optische Zeichen	138
Sei immer du selbst	138
Ohne Lampenfieber geht es nicht	139
Den Auftritt vorbereiten	140
Präsentation nachbereiten	141
Reflexion der Teilnehmer	141
Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	142
Kugellager	144
Gruppenpuzzle	145
Leittextmethode	145
7 Manual: Word-Funktionen	147
Dokument vorbereiten	147
Startbildschirm	147
Menüband	147

Backstage-Ansicht	147
Statuszeile	148
Symbolleiste für den Schnellzugriff	148
Seite einrichten	149
Rechtschreibprogramm	149
Silbentrennung aktivieren	150
Kopf- und Fußzeilen gestalten	151
Dokumentvorlagen erstellen	154
Formatvorlagen einrichten	155
Seitenzahl einfügen	158
Datei speichern	158
Datei erstellen	159
Text erfassen	159
Neue Seite einfügen	159
Neuer Abschnitt	159
Befehle rückgängig machen	159
Ausschneiden von Texten	160
Kopieren von Texten	160
Einfügen von Texten	160
Text suchen	161
Dokument gestalten	162
Texte ersetzen	162
Mathematische Formeln einfügen	163
Zeichenformatierung	164
Absatzformatierung	164
Spaltenformatierung	164
Format übertragen	165
Initial einfügen	165
Symbole einfügen	165
Schattierung einstellen	166
Schattierung einstellen	166
Seitenrand gestalten	166
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	167
Liste mit mehreren Ebenen	168
Tabstopp setzen	169
Tabellen gestalten	170
Tabelle positionieren	171
Formulare gestalten	172
Loch- und Falzmarke einfügen	173
Grafiken und Bilder einfügen	174
Bildgröße verändern	175
Screenshot erstellen	175
Schaubilder erstellen	175
Abbildungen einfügen	176
Datei einfügen	177
Objekt einfügen	177
Abbildungen beschriften	178
Logo erstellen	178

Dokument rationell erstellen	179
Bausteine erstellen	179
Seriendruck	181
Seriendruck – Bedingungsfeld	183
Seriendruck – Filtern von Daten	183
Inhaltsverzeichnis	184
Abbildungsverzeichnis	185
Index erstellen	185
Dokumente überprüfen	186
Kommentar einfügen	187
Dokument Drucken	188
Drucken	188
PDF-Datei erstellen	188
8 Manual: Excel-Funktionen	189
Excel-Funktionen	189
Excel-Bildschirm	189
Anwendungsfenster	190
Daten eingeben	191
Zelleninhalte löschen	191
Markieren von Zellen	192
AutoAusfüllen von Zellen	193
Formatierungsmöglichkeiten	194
Zellen formatieren	194
Texte formatieren	194
Zahlen formatieren	194
Hintergrundfarben	195
Zellausrichtung	195
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen	195
Zellen mit Prozent formatieren	196
Format übertragen	196
Rechnen mit Excel	196
Grundrechenarten, Prozent und Potenz	196
Rationelles Arbeiten mit Excel (LA 3.2.4)	197
Kopieren von Formeln	197
Relative Adressierung (Zellbezüge)	197
Absolute Adressierung (Zellbezüge)	197
Syntax von Excel-Funktionen	198
Funktionen	199
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT	199
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen	199
ANZAHL und ANZAHL2	200
Daten sortieren	200
Bereichsnamen vergeben	200
Einfache WENN-Funktion	201
Verschachtelte WENN-Funktion	201
Erweiterte WENN-Funktion	202

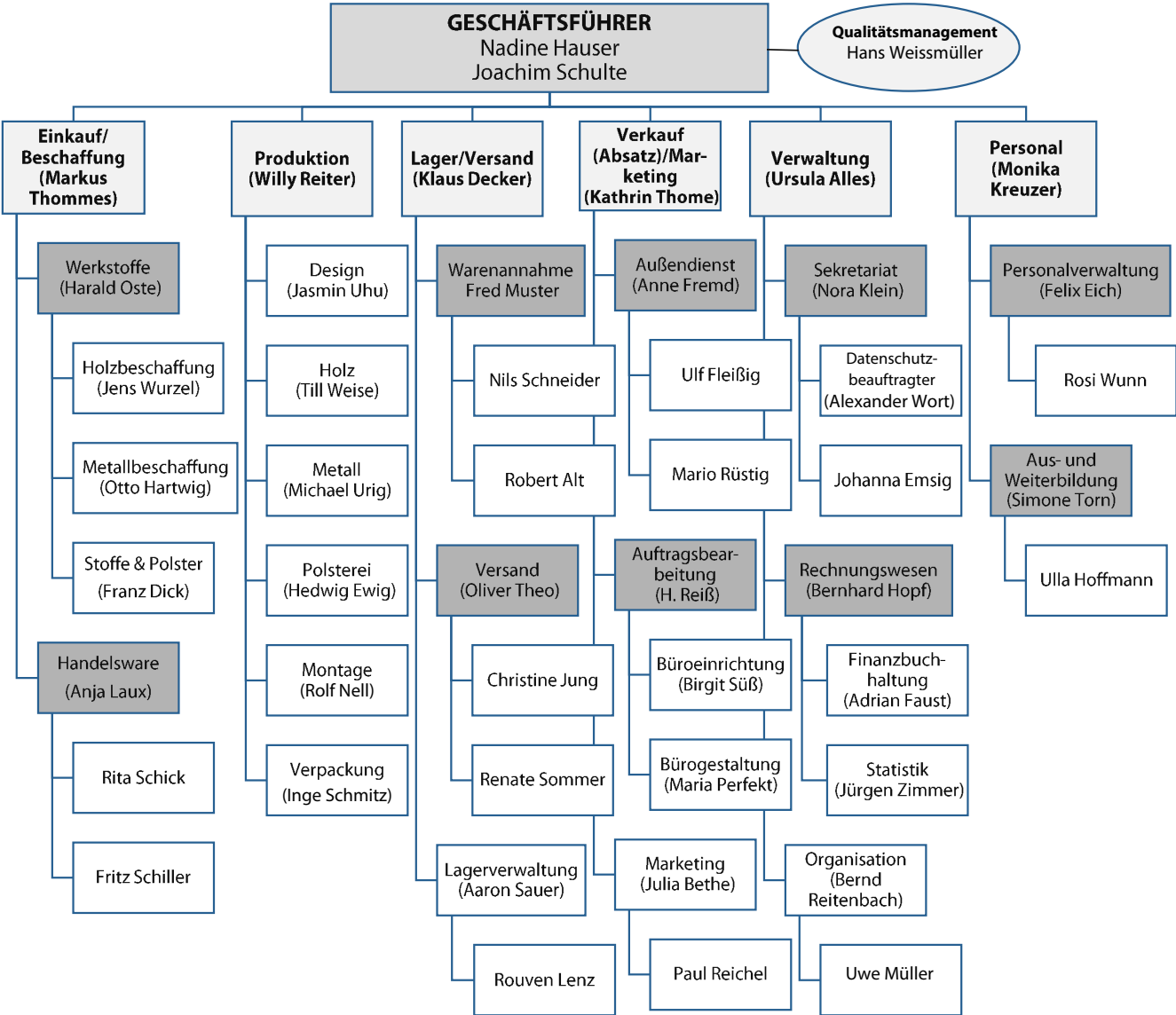
Inhaltsverzeichnis

Funktionsassistent	202
WENN-UND-Funktion	202
WENN-ODER-Funktion	202
WENN-NICHT-Funktion	203
ZÄHLENWENN-Funktion	203
SUMMEWENN-Funktion	203
RANG-Funktion	203
SVERWEIS	204
WVERWEIS	204
Diagramm	204
Drucken	206
Literaturverzeichnis	207
Index	209

Firmenporträt

Anschrift	Büromöbel Hauser & Schulte GmbH	
	Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier	Postanschrift Postfach 123 54207 Trier
Kommunikation	Telefon: 0651 487-0 (Zentrale) Freecall: 0800 428737 Telefax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de Internet: www.hauser-schulte.de	
Gesellschafter	Nadine Hauser Joachim Schulte	
Rechtsform	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	
Gründungsjahr	1997	
Handelsregister	Amtsgericht Trier, HR B 40392	
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz):	10/201/0204/5 USt-ID DE 190453342	
Mitarbeiter(innen)	50 Mitarbeiter(innen)	
Jahresumsatz	12 Mio. €	
Bankverbindung	Sparkasse Trier IBAN DE67 2630 0000 0923 5487 00 BIC: RLade21NOH	
Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Einkauf/Beschaffung ■ Produktion ■ Lager/Versand ■ Verkauf/Marketing ■ Verwaltung ■ Personal 	
Büromöbel (Fertigung)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schreibtische in unterschiedlichen Ausführungen ■ Konferenztische ■ Aktenablage ■ Rollcontainer ■ Stellwände zur Gestaltung von Bürolandschaften ■ Besucherstühle ■ Drehstühle ■ Konferenzstühle 	
Bürobedarf (Handelsware)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Schreibtischlampen ■ Aktenvernichter ■ Papierkörbe ■ FlipChart, FlipChart-Schreiber und FlipChart-Blöcke ■ Moderationsmaterialien ■ Schreibtischzubehör ■ Schreibutensilien ■ Drucker, Kopierer, Scanner 	

Organigramm



Kundenverzeichnis (Auszug)

Kd.-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Bankverbindung	Rabatt	Bemerkungen
14130	Rothenberg & Baumann GmbH Im Blegel 28 60328 Frankfurt	Paul Weber Tel. 069 66100-10 Fax 069 66100-99 E-Mail: weber@rothenberg-baumann.de	Commerzbank Frankfurt IBAN DE89 4664 0018 0371 0556 49	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: gut
14131	Fortbildungsinstitut Gruber Am Hauptbahnhof 5 54290 Trier	Marianne Mondschein Tel. 0651 25890-12 Fax 0651 25890-20 E-Mail: mondschein@wb-gruber.de	Sparkasse Trier IBAN DE60 5855 0130 0000 4467 88	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 40.000 € Zahlungsmoral: gut
14201	Allday office supplies Sinfin Central Business Park Unit 4a Derby UNITED KINGDOM	Victor Brown Tel. +44 9352 90535-90 Fax +44 9352 90535-99 E-Mail: sales@allday.co.uk	Barclays Bank PLC London SWIFT: BARCGB22 Sort Code: 20-57-06 IBAN GB84 BARC 2057 0683 1363 11	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 90.000 € Zahlungsmoral: befriedigend
14302	Steuerberatungsbüro Kirsten Kapellenstr. 14 54439 Saarburg	Ute Kirsten Tel. 06581 589323 Fax 06581 589324 E-Mail: ukirsten@t-online.de	Deutsche Bank IBAN DE07 7585 7002 4004 0582 95	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 25.000 € Zahlungsmoral: gut
14303	Bellissimo Anne-Frank-Str. 77 82538 Geretsried	Martin Gunnesch Tel. 08171 2353923 Fax 08171 9935352 E-Mail: bellissimo@gmx.eu	HypoVereinsbank Geretsried IBAN DE54 7002 0270 0010 1139 85	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 80.000 € Zahlungsmoral: schleppend
14304	DRK-Sozialwerk Bernkastel-Wittlich gGmbH Wittlicher Str. 3 54470 Bernkastel-Kues	Günther Frings Tel. 06531 3535-20 Fax 06531 3535-99 E-Mail: drk@sozialwerk.de	Sparkasse Mittelmosel IBAN DE54 5875 1230 0000 1311 76	10 %	Vorjahresumsatz: ca. 150.000 € Zahlungsmoral: gut
14312	Conipa Bürosysteme GmbH Potsdamer Weg 8-10 // 4. Stock 13127 Berlin	Rüdiger Kubis Tel. 030 486523532 Fax 030 500239523 E-Mail: kontakt@conipa-online.de	Berliner Sparkasse IBAN DE23 1005 0000 1823 5339 43	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 35.000 € Zahlungsmoral: gut
14315	Elektrosysteme Schwarz e. K. Rue de Cessange 312 1321 Luxembourg	Daniela Winter Tel. 00352 4291574 Fax 00352 5353532 E-Mail: win@elektroschwarz.lu	Banque et Caisse d'Espargne de l'Etat Luxembourg IBAN LU31 0019 0181 6243 5350 00 SWIFT-BIC BCEELULL	20 %	Vorjahresumsatz: ca. 250.000 € Zahlungsmoral: sehr gut
14322	Kinderarztpraxis Dr. Benjamin Sonne Friedrich-Ebert-Str. 4 76437 Rastatt	Dr. Benjamin Sonne Silke Weiler (Med. Fachang.) Tel. 07222 901088 Fax 07222 901089 E-Mail: sonne@t-online.de	Volksbank Baden-Baden/Rastatt IBAN DE12 6629 0000 3088 2300 44	15 %	Vorjahresumsatz: ca. 130.000 € Zahlungsmoral: gut
14328	Bildungs- und Medienzentrum OHG Am Riff 25 a 04651 Bad Lausick	Anne Liebetrau Tel. 034345 7235-53 Fax 034345 7235-25 E-Mail: a.liebetrau@bmz.de	Sparkasse Muldentale IBAN DE43 6464 0964 3940 0034 23	25 %	Vorjahresumsatz: ca. 60.000 € Zahlungsmoral: gut

Lieferantenverzeichnis (Auszug)

Lieferer-Nr.	Firma Anschrift	Ansprechpartner	Kd.-Nr.	Bankverbindung
60001	Schreinerei Leo Mock e. K. Am Riff 25 a 51147 Köln	Leo Mock Sabine Weinreich Tel. 02203 955353 Fax 02203 955343 E-Mail: weinreich@web.de	39273/09	Stadtsparkasse Köln IBAN DE45 3704 0198 1103 9923 34
50101	Broy Lichttechnik GmbH Gewerbegebiet Saarufer 54439 Saarburg	Manfred Elsen Tel. 06581 9494-34 Fax 06581 9494-39 E-Mail: manfred.elsen@broy.de	HS 353	Sparkasse Trier IBAN DE60 2535 0930 3053 5350 39
70102	Bürohandel Crummenauer Am Sägeweg 54338 Schweich	Ina Eckert Tel. 06502 345235 Fax 06502 363953 E-Mail: ieckert@arcor.de	H 903	Volksbank Trier IBAN DE67 2395 3050 3500 0000 33
70103	Bürotechnik Salm GmbH SimeonsträÙe 2 54290 Trier	Jean-Paul Gemp Tel. 0651 395902 Fax 0651 903532 E-Mail: gemp@salm.de	09325	Commerzbank AG Trier IBAN DE68 5856 5024 7535 2330 00
70201	Saartec Kommunikation e. K. Graf-Siegfried-Str. 3 66343 Saarbrücken	Olaf Brünicke Tel. 0681 999092 Fax 0681 9990233 E-Mail: bruenicke@yahoo.com	24993	Sparkasse Saarbrücken IBAN DE66 5309 2030 3053 3002 98
70212	Büroshop Schnell und direkt GmbH Birnbaumstraße 23 55252 Mainz	Olaf Brenner Hotline 0800 1118883 Fax 0800 1118889 E-Mail: kundenservice@bueroshopsud.de	09092	Postbank IBAN DE56 8353 2030 3000 3301 56
80301	Logo-Quick Bert Höll e. K. Postfach 3 59 38104 Braunschweig	Tanja Morscheit Tel. 0531 708-2305 Fax 0531 708-5959 E-Mail: info@logoquick.de	124-7	Deutsche Bank Hannover IBAN DE82 2505 0953 2003 3992 09
80302	Druckhaus Neu GmbH Hochhäuser Str. 3 97941 Tauberbischofsheim	Thomas Schmitt Tel. 09341 38530 Fax 09341 39593 E-Mail: thschmitt72@aol.com	660646	Sparkasse Tauberfranken IBAN DE32 6735 2565 2003 3005 30
50401	Elektro Kugel GmbH Wilhelmsfelder St. 1 a 16278 Angermünde	Nicola Reyther Tel. 03331 30102535 Fax 03331 905239 E-Mail: info@elektrokugel.de	46/12	Volksbank Uckermark IBAN DE09 1509 1704 2050 2003 58
60402	Möbeltischlerei UNIKAT e. K. Lindenstr. 30 47012 Duisburg	Kristina Eiden Tel. 0203 347-16 Fax 0203 347-99 E-Mail: k.eiden@unikat.de	636-01	Sparkasse Duisburg IBAN DE78 3002 0900 4064 9000 92

Produktliste (Auszug)

Art.-Nr.	Artikelbezeichnung	Artikelbeschreibung	Verkaufspreis	
54 39822	Schreibtisch Kalova	höhenverstellbar, zweistufig, elektrisch 1200–2000 mm	260,50	
54 28716	Schreibtisch Kalova Basic	Breite 800 mm	160,80	
54 06985	Schreibtisch Kalova Basic	Breite 1000 mm	180,80	
53 98721	Stahlrohr-Tisch	1600 x 800 mm	75,60	
15 44677	Schreibtischlampe Flux	Energiespar-Tischleuchte, blend-freies Licht, Tischklemme bis 60 mm	299,75	
14 13111	Tischleuchte Beugel	Tischleuchte, 1-flg.-LED mit Touch-schalter Ausladung: 390 mm 1 LED 3000 K 1 x 280 lm 1 x 3,5 W Maße: B 108 x H 580 x L 165 mm Diese Leuchte enthält eingebaute LED-Lampen	42,65	
14 85724	Schreibtischzubehör „System“	Schreibtisch-Butler Kompakt	6,95	
62 98989	Bürostuhl „Ergo“	Bürostuhl NET MOTION, mit Arm-lehnen, Synchronmechanik	160,45	
62 41597	Bürostuhl Ergo speziell	Bürostuhl ErgoTop, mit Armle-hnen, ergonomische Lehne, breite Sitzfläche	240,80	
65894	Bürostuhl „Smart“		248,00	
83 58791	Rollcontainer 5871	Rollcontainer 1233, 4 Schübe, runde Griffe, B 435 x T 765 x H 577 mm	125,50	
83 65237	Rollcontainer 6975	Rollcontainer, 3 Schübe	85,40	
85 65741	Hochcontainer	Der Hochcontainer eignet sich mit 1296 mm Höhe ideal für die elektrisch höhenverstellbaren Schreibtische. Mit 435 mm Breite und 800 mm Tiefe bietet der Hoch-container viel Stauraum.	480,00	
97 26574	Regal „Zeder WOOD“	6 OH, Höhe inkl. Gleiter, Sockel (optional)	249,00	
97 65716	Regal „Mitzo“	6 Ordnerhöhen, 5 Fachböden, B 800 mm	180,50	
102 89541	Etagenordner	5 Etagen Ordner-Drehsäule für 40 DIN-A4-Ordner	240,80	
	...			

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) „Büromöbel Hauser & Schulte GmbH“

Balduinstraße 15
54296 Trier
Deutschland

Telefon:	0651 487-0 (Zentrale)
Fax:	0651 487-1345
Freecall:	0800 42 87 37
E-Mail:	info@hauser-schulte.de
Internet:	www.hauser-schulte.de
Handelsregister:	Amtsgericht Trier, HR B 40392
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz):	DE 190453342
Vertreten durch die Gesellschafter:	Nadine Hauser und Joachim Schulte

§ 1	Geltungsbereich
	Die nachstehenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle Bestellungen des Online-Shops der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH. Zusätzliche Allgemeine Geschäftsbedingungen unserer Kunden erkennen wir nicht an.
§ 2	Vertragspartner und Vertragschluss
	Der im Online-Shop geschlossene Kaufvertrag kommt zustande mit der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH. Die für den Kaufvertrag zur Verfügung stehende Sprache ist Deutsch. Der Vertragstext des entstehenden Kaufvertrages wird von der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH nicht gespeichert. Die im Online-Shop dargestellten Produkte stellen kein rechtlich bindendes Angebot dar, sondern einen unverbindlichen Online-Katalog. Zunächst haben Sie die Möglichkeit unsere Ware in den Warenkorb zu legen. Ihre Eingaben können Sie vor Absenden Ihrer verbindlichen Bestellung korrigieren. Hierfür haben Sie im Bestellablauf die Möglichkeit die Korrekturhilfen, wie „Löschen“ zu nutzen. Durch Anklicken des Buttons „Zahlungspflichtig bestellen“ geben Sie eine verbindliche Bestellung der zu diesem Zeitpunkt im Warenkorb enthaltenen Waren ab. Der Eingang Ihrer Bestellung erfolgt unmittelbar per E-Mail nachdem Sie Ihre Bestellung abgesandt haben. Diese E-Mail stellt keine Vertragsannahme dar. Innerhalb von zwei Werktagen können wir Ihnen entweder in einer separaten E-Mail oder durch Auslieferung der Ware das Zustandekommen des Kaufvertrages bestätigen. Ein Kaufvertrag kommt lediglich bei der Zahlungsart „Paypal“ zum Zeitpunkt der Bestätigung Ihrer Zahlungsanweisung an Paypal zustande.
§ 3	Warenverfügbarkeit
	Ist bestellte Ware zum Zeitpunkt der Bestellung nicht verfügbar, behält sich die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH vor, die Bestellung der Ware nicht anzunehmen. Es kommt kein Vertrag zustande. Hierüber werden Sie per E-Mail informiert. Bereits geleistete Zahlungen werden Ihnen unverzüglich rückerstattet
§ 4	Lieferbedingungen
	Zu den angegebenen Produktpreisen können Versandkosten anfallen. Die genauen Versandkosten sind dem jeweiligen Angebot (Anpreisung) zu entnehmen. Die Lieferung der Ware erfolgt ausschließlich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland mit „DHL“. Wir liefern nicht an Packstationen. Eine Selbstabholung der Ware ist ausgeschlossen.
§ 5	Bezahlungsarten
	Alle Preise auf www.hauser-schulte.de sind in Euro und verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Mehrwertsteuer. Bei Abschluss eines Kaufvertrages im Online-Shop der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH stehen Ihnen die nachstehenden Zahlungsalternativen zur Verfügung:

§ 5	Bezahlungsarten
	<p>Paypal: Den anfallenden Rechnungsbetrag zahlen Sie über den Anbieter „Paypal“. Dazu müssen Sie bei „Paypal“ registriert sein oder sich zunächst registrieren. Detaillierte Hinweise erhalten Sie beim Bestellvorgang.</p> <p>SOFORT Überweisung: Bei der Bezahlung SOFORT Überweisung stellen Sie noch während Ihrer Bestellung bequem eine Überweisung über den jeweiligen Betrag in Ihr Online-Banking-Konto ein.</p> <p>Kauf auf Rechnung: Ein Überweisungsträger liegt Ihrer Lieferung bei. Das Zahlungsziel beträgt 14 Tage. Bank: Sparkasse, Trier, IBAN DE67 2630 0000 0923 5487 00, BIC: RLade21NOH.</p> <p>Vorkasse: In der Auftragsbestätigung nennen wir Ihnen unsere Bankverbindung und liefern unsere Ware nach Zahlungseingang.</p>
§ 6	Eigentumsvorbehalt
	Die an Sie ausgelieferte Ware bleibt bis zur vollständigen Bezahlung unser Eigentum.
§ 7	Gewerbliche Abnehmer
	Die im Online-Shop der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH angebotene Ware wird lediglich an Verbraucher und Unternehmen als Endverbraucher verkauft. Die gewerbliche Weiterveräußerung von Ware ist nicht gestattet. Bei im Online-Shop abgegebenen Angeboten, die den Anschein erwecken, zum Zwecke des gewerblichen Weiterverkaufs getätigt worden zu sein, behält sich die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH vor, das Angebot abzulehnen.
§ 8	Widerrufsrecht des Verbrauchers
	<p>Ist der Kunde ein Verbraucher, d. h. eine natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zweck abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbstständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, steht dem Kunden ein Widerrufsrecht gemäß § 312g i. V. m. § 355 BGB zu.</p> <p>Bei Kaufverträgen gilt:</p> <p>Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.</p> <p>Die Widerrufsfrist beträgt bei einem Kaufvertrag vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.</p> <p>Im Falle eines Vertrags über mehrere Waren, die Sie im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt haben und die getrennt geliefert werden, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.</p> <p>Im Falle eines Vertrags über die Lieferung einer Ware in mehreren Teilsendungen oder Stücken, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat.</p> <p>Im Falle eines Vertrags zur regelmäßigen Lieferung von Waren über einen festgelegten Zeitraum hinweg beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat.</p> <p>Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns – Büromöbel Hauser & Schulte GmbH, Balduinstraße 15, 54296 Trier, Telefon 0651 487-0, Fax: 0651 487-1345, E-Mail info@hauser-schulte.de, – mittels einer eindeutigen Erklärung (z. B. per Post, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist. Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.</p> <p>Widerrufen Sie diesen Vertrag, so haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Die Lieferkosten beziehen sich auf die von uns angebotene, günstige Standardlieferung, zusätzliche Kosten, die sich aus der Lieferung ergeben, tragen wir nicht. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart. Entgelte werden Ihnen wegen der Rückzahlung keine berechnet.</p> <p>Im Falle eines Widerrufs haben Sie die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an – „Büromöbel Hauser & Schulte GmbH, Balduinstraße 15, 54296 Trier“ – zurückzusenden. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.</p> <p>Für einen eventuellen Wertverlust müssen Sie aufkommen, wenn der Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang zurückzuführen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.</p>

§ 8	Widerrufsrecht des Verbrauchers
	<p>Möchten Sie einen Vertrag widerrufen, füllen Sie bitte das nachstehende Musterformular aus und senden Sie es an:</p> <p>Büromöbel Hauser & Schulte GmbH Balduinstraße 15 54296 Trier Fax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de</p> <p>Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*):</p> <p>_____</p> <p>Bestellt am (*) _____ /erhalten am (*) _____</p> <p>Name des/der Verbraucher(s) _____</p> <p>Anschrift des/der Verbraucher(s) _____</p> <p>Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier) _____</p> <p>Datum _____</p> <p>(*) Unzutreffendes streichen.</p>
§ 9	Transportschäden
	<p>Bei Lieferung von Waren mit offensichtlichen Transportschäden reklamieren Sie bitte sofort beim Zusteller und kontaktieren uns (Büromöbel Hauser & Schulte GmbH) unverzüglich. Versäumen Sie eine Reklamation oder Kontaktaufnahme, wirkt sich dies nicht negativ auf Ihre gesetzlichen Ansprüche und deren Durchsetzung, insbesondere auf Ihre Gewährleistungsrechte aus. Reagieren Sie unverzüglich und unterstützen Sie uns dabei, unsere Ansprüche gegenüber dem Frachtführer bzw. der Transportversicherung geltend zu machen.</p>
§ 10	Gewährleistung und Garantien
	<p>Für alle unsere Waren gilt das gesetzliche Mängelhaftungsrecht. Zusätzliche Garantien und deren genaue Bedingungen finden Sie beim jeweiligen Produkt. Die jeweilige Garantie wird vom Produkthersteller übernommen. Nicht von der Büromöbel Hauser & Schulte GmbH.</p>
§ 11	Gerichtsstand und Erfüllungsort
	<p>Gerichtsstand sowie Erfüllungsort ist Trier.</p>
§ 12	Beschwerdeverfahren
	<p>Zur Online-Streitbeilegung stellt die Europäische Kommission eine Plattform zur Verfügung. Diese ist abrufbar unter: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=DE. Zur Teilnahme an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle sind wir nicht verpflichtet und grundsätzlich nicht bereit.</p>
§ 13	Verhaltenskodex
	<p>Die Büromöbel Hauser & Schulte GmbH fühlt sich freiwillig dem Ehrenkodex der PBS (Unternehmen der Papier-, Büro- und Schreibwaren) verpflichtet. Die entsprechenden Verhaltenskodizes sind abrufbar unter: http://www.pbs-ehrenkodex.de/</p>
§ 14	Schlussbestimmungen
	<p>Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Der Vertragstext wird nach Vertragsschluss vom Händler nicht gespeichert und ist für den Kunden nicht zugänglich. Einzelne Transaktionen findet der Kunde im Bereich „Mein Konto“.</p>