

AUFGABEN FÜR DEN PRÜFUNGSWORKSHOP 06 2020 der IHK Frankfurt

Geprüfte/-r Wirtschaftsfachwirt/-in

■ **Bearbeitungszeit** ca. 95 Minuten für Führung & Zusammenarbeit

Abgesehen von dieser Trainingsprüfung, hier eine Info. zur mündlichen Prüfung:

"Es ist mit Sicherheit zu erwarten, dass in der mündlichen Prüfung etwas aus dem Bereich der Personalbeschaffung thematisiert wird."

STRATEGIE BEI PRÜFUNGEN

Schreiben Sie, jede/r für sich, Ihre Lösung in Word oder einem ähnlichen Textverarbeitungsprogramm auf. Senden Sie es am Ende der Bearbeitungszeit per Mail an

m@marius-jost.de

Wie in der realen Prüfung versuchen Sie bitte, alles, was Ihnen zur Lösung einfällt strukturiert aufzuschreiben.

Hüten Sie sich davor, Satzbrocken aufzuschreiben, die hinterher kein Korrektor versteht.

Wenn Sie sicher sind, dass eine Aufzählung ausreicht, zählen Sie jedoch nur auf.

So gehen Sie am besten vor:

1) Achten Sie auf die Schlüsselworte in den Aufgaben, um in die "richtige Spur" zu kommen. Das Blödeste, was Ihnen passieren kann, ist das Thema zu verfehlen. Welche "Schublade" müssen Sie aufmachen, welches Thema aus den Textbänden wird mit der Frage angesprochen.

2) Schreiben Sie nun so viel Sie wissen auf! Vermischen Sie dabei Ihr eigenes Praxiswissen und gesunden Menschenverstand mit der Theorie. Beziehen Sie alles auf die Situationsbeschreibung. Versetzen Sie sich in die Lage einer/s Beraters/in, der den in der Situationsbeschreibung dargestellten Betrieb gut kennt.

3) In der Prüfung ist Ihre Waffe Ihr Stift: Schreiben Sie alles auf. Halten Sie sich nicht zurück, das sage ich auch den zurückhaltenden unter Ihnen. Sie sind jetzt kein unwissender Anfänger mehr - Sie sind bald Wirtschaftsfachwirt*in!

Betriebliche Situationsbeschreibung

Die Kunst-Flora GmbH mit Geschäftssitz in Hamburg hat sich im Laufe von 18 Jahren zu einem der großen Lieferanten für hochwertige Kunstpflanzen und Zubehör entwickelt.

Das exklusive Sortiment umfasst mehrere Tausend Artikel im mittleren und oberen Preisniveau, wie z. B. künstliche Pflanzen, Bäume, Palmdächer und Einzelbestandteile für Bastler sowie Zubehör in Form von Übertöpfen und Pflegemitteln.

Zielgruppen sind in erster Linie große, mittelständische und kleine Unternehmen, öffentliche Verwaltungen, Handwerksbetriebe, Freiberufler und Privatpersonen im deutschsprachigen In- und Ausland.

Da die sehr zahlreichen Artikel global beschafft werden, treten immer wieder Probleme mit der Produktpiraterie und unzureichender Qualität auf.

Ein im Jahr 2014 für 12 Mio. € in Betrieb genommenes Logistikcenter nahe Lübeck hat die eigenen Finanzmittel stark beansprucht.

Die Anzahl der Mitarbeiter beträgt derzeit – einschließlich der des eigenen Callcenters – 220, bei anhaltend steigender Tendenz.

Die Kunstpflanzen samt Zubehör werden im Internet sowie in monatlich erscheinenden Katalogen angeboten.

Als besonderer Service wird bundesweit die frachtkostenfreie Zustellung der Ware innerhalb von 24 Stunden garantiert. Große Kunstbäume werden grundsätzlich per Streckengeschäft verkauft.

Sie sind als Assistent der Geschäftsführung bei der Kunst-Flora GmbH beschäftigt.

Konkretisierung der betrieblichen Situationsbeschreibung für die abgeleitete Aufgabenstellung 1

Aufgrund regelmäßig stattfindender Besprechungen und Incentive-Veranstaltungen kennen sich alle Mitarbeiter in Hamburg und Lübeck persönlich.

Saisonal bedingt haben einige Mitarbeiter über alle Funktionsbereiche hinweg derzeit freie Arbeitszeitkapazitäten.

Im Rahmen eines Projektes, an dem Sie mitwirken, soll analysiert werden, ob auch ein Markt für die Vermietung künstlicher Großbäume ab 210 cm besteht. Diesen Markt hat sich noch kein Mitbewerber erschlossen. Im internen Projektauftrag ist z. B. der Projektleiter benannt, das Projektende nach zwei Monaten Projektlaufzeit terminiert und das Projektbudget in Höhe von 30.000 € freigegeben.

Die Geschäftsleitung zeigt Interesse daran, die in Kiel niedergelassene Grafik & Layout GmbH & Co. KG zu erwerben, die bisher die Kataloge der Kunst-Flora GmbH gestaltet und druckt. *
Eine Ausdehnung des Versandes auf die Benelux-Staaten und Frankreich ist in Planung.

**Anmerkung des Dozenten: Seinen Dienstleister zu kaufen bringt so viele Nachteile, dass niemand, der im Jahr 2020 als Geschäftsleiter*in auch nur annähernd gesund ist, so etwas tun würde.*

Aufgabe 1

Damit der Projektleiter die Entwicklung der projektspezifischen Aufbauorganisation abschließen kann, bittet er Sie um Vorschläge zum Einrichten von Rollen und Verantwortlichkeiten der Projektmitarbeiter. Hier möchte er zugleich die Schnittstelle zur projektspezifischen Ablauforganisation definieren. Insbesondere geht es ihm dabei um das Festlegen von Aktivitäten und Abläufen.

- a) Erläutern Sie bezogen auf einen Mitarbeiter der Kunst-Flora GmbH, aus welchen fachlichen Gründen diese Person dem Projektteam Vermietung angehören soll. (2 Punkte)
- b) Leiten Sie aus dem Projektziel zwei Teilziele ab, bei deren Erfüllung der von Ihnen unter Teilaufgabe a) ausgewählte Mitarbeiter mitwirken soll. Begründen Sie jeweils die Notwendigkeit der von Ihnen gewählten Teilziele. (4 Punkte)
- c) Leiten Sie aus einem von Ihnen zu b) erörterten Teilziel zwei Arbeitspakete für den von Ihnen unter Teilaufgabe a) ausgewählten Mitarbeiter ab, der hierfür Teilzielverantwortlicher ist. (2 Punkte)

Aufgabe 2

Zum Abschluss der Projektvorbereitung plant der Projektleiter die Inhalte der bereits terminierten Kick-off-Veranstaltung. Er bittet Sie, sich mit ihm die Moderation bei der Veranstaltung zu teilen.

In Anlehnung an den Moderationszyklus möchte er, dass Sie die erste Phase – den Einstieg – vorbereiten und durchführen.

Er möchte zu Beginn der Veranstaltung die Projektmitglieder beobachten und zudem die weiteren Phasen allein als Moderator übernehmen. Sie sollen in diesen Phasen Ihre Fachexpertise als Projektgruppenmitglied einbringen.

- a) Beschreiben Sie für die erste Phase der Moderation – den Einstieg – vier Inhalte, die Sie bei der Kick-off-Veranstaltung dieses Projektes als Moderator thematisieren müssen. (4 Punkte)
- b) Begründen Sie für zwei weitere Inhalte, die üblicherweise in dieser Phase vermittelt werden, weshalb Sie diese in der konkreten Situation beim Einstieg in das Projekt der Kunst-Flora GmbH nicht verfolgen. (2 Punkte)

Aufgabe 3

Schon in der von Ihnen als Moderator übernommenen Einstiegsphase der Kick-off-Veranstaltung nehmen Sie wahr, dass zwischen zwei Projektteammitgliedern Spannungen bestehen. Nach Ihrer Einschätzung befindet sich der interpersonale Konflikt noch in der Anfangsphase mit der Ausprägung „Polemik und Debatte“.

- a) Von den beiden Kontrahenten abgesehen, findet zwischen allen anderen Projektgruppenmitgliedern ein offener Austausch von Meinungen und Emotionen statt. Die Gruppenmitglieder haben sich sofort auf gemeinsame Normen und Spielregeln geeinigt. Aufgrund eines starken Wir-Gefühles unterstützen sie sich alle gegenseitig und auch Sie als Moderator.

Begründen Sie, welche gruppenspezifischen Phasen eines Teamentwicklungsprozesses diese Projektgruppe nicht durchlebt hat und ob sich das als Nachteil für den Leistungswirkungsgrad innerhalb der Projektgruppe erweisen muss.

(3 Punkte)

Aufgabe 4

In den letzten Jahren haben zunehmend Event- und Messeagenturen künstliche Großbäume ab 210 cm bei der Kunst-Flora GmbH gekauft. Diese Bäume haben sie auf den Verkehrsflächen ihrer Veranstaltungen aufgestellt.

Den internen Bestelllisten der Kunst-Flora GmbH ist zu entnehmen, dass diese Agenturen regelmäßig Großbäume kaufen. Allerdings werden von Kauf zu Kauf immer günstigere Bäume geordert. Auf Nachfrage bei diesen Kunden stellt sich heraus, dass es sich nicht um Expansionskäufe, sondern um Ersatzkäufe handelt. Die Kunstbäume werden beim Versand und bei der Lagerung in der Zeit zwischen den Events und Messen unsachgemäß behandelt und sind dann schnell kaputt.

Während eines gemeinsamen Mittagessens fragt der Marketingleiter der Kunst-Flora GmbH Sie, ob den Problemen der Agenturen mit den Produkten und dem Risiko des unternehmenseigenen Vermietungsvorhabens nicht mit einer Win-win-Strategie unentgeltlich entsprechend dem Prinzip von Leistung und Gegenleistung begegnet werden kann. Sie haben zwar keine spontane Antwort parat, sagen dem Marketingleiter aber die Ausarbeitung eines entsprechenden Vorschlages zu.

Der Marketingleiter bittet Sie zudem, eine Präsentation zur Information der Ansprechpartner bei den Event- und Messeagenturen vorzubereiten. Mithilfe dieser Präsentation möchte er die Geschäftsführung der Kunst-Flora GmbH für diese Idee begeistern. Vorab möchte er von Ihnen die Eckpunkte zu einigen Aspekten der Präsentation erfahren.

Beschreiben Sie für diese Präsentation

1. die zielgruppenspezifische Ausrichtung.
2. eine geeignete Präsentationseinleitung.
3. eine systematische Darstellung des Hauptteiles.
4. die visuellen Gestaltungsmittel.

(1 Punkt)

(1 Punkt)

(1 Punkt)

(1 Punkt)

Aufgabe 5

Wie Sie direkt von der Geschäftsführung in einem kurzfristig anberaumten Mitarbeitergespräch erfahren, hat der Marketingleiter auch den Verkaufsleiter auf die angedachte Win-win-Strategie mit den Agenturen angesprochen. Dieser hat äußerst emotional darauf reagiert, weil seine Premiumkunden aus dem Verkaufsbereich nun auch Zielgruppe für das neue Vermietungsgeschäft sein sollen.

Er sieht dadurch

- die langfristigen Unternehmensziele gefährdet.
- Probleme beim Erreichen der von ihm erwarteten Verkaufsumsätze.
- Engpässe bei der Inanspruchnahme der Leistungen des Callcenters und des Logistikcenters.
- sich und seine Verkaufsmannschaft in widersprüchlichen Positionen, wenn sie Kauf- und Mietgeschäfte anberaumen sollen.
- ein großes Kommunikationsdefizit im Unternehmen, wenn schon Präsentationen ausgearbeitet werden, bevor er von der Thematik überhaupt unterrichtet ist.

Die Geschäftsführung will den Verkaufsleiter schnellstmöglich beruhigen und auf seine Bedenken eingehen. Damit Sie Ihre Führungskompetenz erweitern können, sollen Sie in einem Gespräch mit dem Verkaufsleiter zunächst dessen Argumente für die vorgetragenen Bedenken sammeln.

Dokumentieren Sie als Vorbereitung auf das Gespräch mit dem Verkaufsleiter einen „roten Faden“ für Ihre Gesprächsführung. Gehen Sie dabei auf alle oben genannten fünf vom Verkaufsleiter vorgetragenen Konfliktarten ein, indem Sie die darauf jeweils zu erwartenden Sichtweisen des Verkaufsleiters einschätzen.

(9 Punkte)