

# Kundenservice, Marketing, Verkauf & Co. – der Industriekaufmann

Marc Weeren, Würzburg

## Arbeitswelt und Beruf

Sich über die Ausbildung informieren; erfahren, wie vielseitig Industriekaufleute einsetzbar sind; sich erarbeiten, mit welchen Aufgaben ein Industriekaufmann in den Unternehmensbereichen Kundenservice, Personalabteilung, Buchhaltung und Marketing beauftragt ist; die Unterschiede zwischen Kreditoren und Debitoren kennen; über die vier Strategien des Marketing-Mixes Bescheid wissen.

## Wissenswertes zum Ausbildungsberuf Industriekaufmann

Der Industriekaufmann ist breit aufgestellt. In der Ausbildung durchläuft er **verschiedene Bereiche** eines Unternehmens, denn in diesem Monoberuf gibt es keine besondere Spezialisierung während der Ausbildung. Mit erfolgreichem Abschluss stehen dem **Industriekaufmann** **verschiedene Tätigkeitsbereiche** und Spezialisierungswege offen. Größere Unternehmen gliedern sich in unterschiedliche Bereiche (Abteilungen). Dort spezialisiert er sich nach der Ausbildung auf einen dieser Bereiche wie beispielsweise **Kundenservice, Rechnungswesen, Einkauf, Marketing** oder **Personal**. In kleinen Betrieben ist häufig ein Mitarbeiter als Industriekaufmann mit den Aufgaben aus verschiedenen Bereichen betraut. Im vorliegenden Beitrag lernen die Schüler wichtige Unternehmensbereiche kennen.

Überblick über wichtige **Bereiche**, die ein **Berufsfeld für einen Industriekaufmann** sein können:

### 1. Der Kundenservice

In dieser Abteilung werden Kundenbestellungen auf verschiedenen Kommunikationskanälen (Mail, Telefon, Fax, Brief etc.) aufgenommen. Sie werden mithilfe einer Unternehmenssoftware (wie beispielsweise SAP) verwaltet. Dort kann jederzeit der Lagerbestand eingesehen werden und auch im Lager weiß man jederzeit Bescheid, welcher Artikel in welcher Menge ausgeliefert werden muss. Neben der **Auftragsannahme** ist der Kundenservice auch für **Änderungen von Bestellungen** und für **Reklamationen** zuständig. Zudem gehört die **Annahme von Reparatur- und Wartungsaufträgen** oft zum Aufgabenspektrum. Der Kundenservice bezeichnet man manchmal auch als Auftragservice. Häufig wird, auch im deutschsprachigen Raum, die Bezeichnung „customer service“ verwendet. Gerade was die **Kundenbindung und -zufriedenheit** anbelangt, kommt dem Kundenservice eine zentrale Bedeutung zu. Insbesondere in Zeiten hoher Produktgleichheit sowie relativ gesättigter Märkte entscheidet die Betreuung des Käufers nach Vertragsabschluss über den weiteren Verbleib beim Unternehmen. Gute Beispiele dafür sind die Telekommunikations- und die Autobranche.

### 2. Das Rechnungswesen (Buchhaltung)

Das Rechnungswesen kümmert sich um die **ordnungsgemäße Buchführung**. Es stellt so sicher, dass die steuerlichen Vorgaben der Abrechnung eingehalten werden und die **Unternehmensleitung** stets über die **wirtschaftliche Situation** informiert ist. Die **Debitorenbuchhaltung** verbucht die Verbindlichkeiten des Unternehmens, d. h. sie ist für die Bezahlung der Rechnungen zuständig, die an das Unternehmen bestellt werden. Die **Kreditorenbuchhaltung** verbucht und überwacht die Zahlungseingänge (Forderungen an Kunden). Größere Betriebe haben noch weitere Abteilungen mit speziellen Aufgaben wie Lohn- und Gehaltsbuchhaltung, Anlagebuchhaltung und Finanzbuchhaltung (Bilanzierung von Gewinn und Verlust). Die **Kundenkreditverwaltung** prüft bei höherem Auftragsvolumen die Kreditwürdigkeit der Kunden.

## Der Industriekaufmann – ein vielseitiger Ausbildungsberuf

M 1

Joshua will sich über den Beruf des Industriekaufmanns informieren. Bei planet-beruf.de, einem Online-Portal der Bundesagentur für Arbeit, wird er fündig.



© Thinkstock

Joshua recherchiert im Internet zum Beruf des Industriekaufmanns

**Aufgabe 1:** Mache es wie Joshua und informiere dich bei planet-beruf.de über den Beruf des Industriekaufmanns. Schlage dazu im Netz auf dieser Seite nach und sehe dir den Bericht gut an: [www.planet-beruf.de/schuelerinnen/mein-beruf/berufe-von-a-z/ausbildungsberufe-i/industriekaufmann-frau/](http://www.planet-beruf.de/schuelerinnen/mein-beruf/berufe-von-a-z/ausbildungsberufe-i/industriekaufmann-frau/)

Beantworte die folgenden Fragen in deinem Heft:

- Erkläre, warum man Industriekaufleute als „Allrounder“ bezeichnet.
- Was erstellt Nicolai und warum?
- Erläutere, warum sich Sina für die Ausbildung entschieden hat.
- Welche Weiterbildungsmöglichkeiten hast du als Industriekaufmann?

### Aufgabe 2

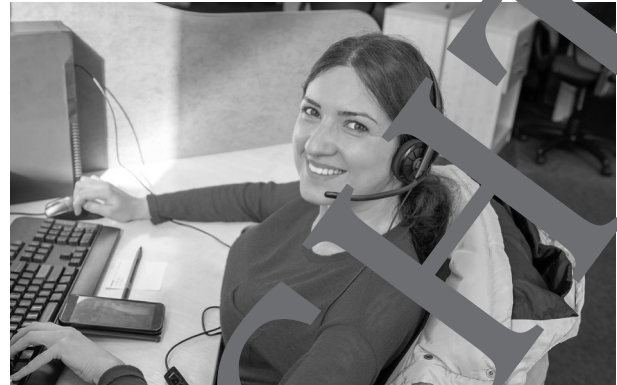
- Informiere dich genauer über die Ausbildung zum Industriekaufmann unter <https://berufenet.arbeitsagentur.de/berufenet/bkb/7965.pdf>
- Fülle die Tabelle richtig aus:

Ausbildung zum Industriekaufmann	Handwerk	Industrie
Dauer		
Ausbildungsart		
Ausstattung		

- Begründe kurz, ob der Beruf des Industriekaufmanns etwas für dich ist.

**Tipp** Betrachte, worauf es bei diesem Beruf ankommt.

## Der Kundenservice – die Visitenkarte eines Unternehmens M 2



© Thinkstock

Der Kundenservice ist oft die erste Anlaufstelle für den Kunden

### Aufgabe 1

a) Lies dir folgenden Infotext sorgfältig durch und unterstreiche Wichtiges.

Der Kunde ist der wichtigste Partner eines Unternehmens, denn mit seinen Aufträgen verdient es Geld. Ihm ist daher seine Zufriedenheit wichtig. Dem Kundenservice kommt als Schnittstelle zwischen dem Kunden und dem Unternehmen eine große Bedeutung zu. Dort gehen per Mail, Telefon, Fax oder Brief die Kundenbestellungen ein. Somit findet hier oft auch der erste Kontakt des Kunden mit dem Unternehmen statt. Die Mitarbeiter des Kundenservice empfangen Bestellungen, nehmen Kundendaten (wie Name und Adresse) auf und veranlassen die Warenauslieferung an den Kunden.

b) Notiere, welche Aufgaben vom Kundenservice erledigt werden.

**Hinweis:** Beziehe dich dabei auf die Infos in dem Text.

c) Warum kommt dem Kundenservice im Unternehmen eine besondere Bedeutung zu?

### Aufgabe 2

a) Lies dir den unten stehenden Text genau durch und erfahre, welche weiteren Aufgaben der Kundenservice hat. Unterstreiche Wichtiges.

Neben der Auftragsannahme ist der Kundenservice für Änderungen von Bestellungen, Reklamationen und Informationen bei Schwierigkeiten mit der Ware zuständig. Stell dir vor, du kannst dir keine Pizza mehr machen, da dein neuer Herd nicht mehr funktioniert: Du rufst die Servicenummer an und vereinbarst einen Reparaturtermin. Der Kundenservice bildet dabei die Schnittstelle zwischen dem Kunden und dem Monteur, der die Reparatur durchführt. Da Mängel und Reparaturen oft als lästig und zeitraubend empfunden werden, entscheidet ein kompetenter und höflicher Kundenservice





© iStockphoto

Jeder Betrieb benötigt eine Buchhaltung

Kreditor und Debitor sind zentrale Begriffe der Buchhaltung. Erfahre, was hinter diesen Bezeichnungen steckt.

## Aufgabe 2

a) Bringe die Buchstaben in den Klammern in die richtige Reihenfolge.

### Kreditor

Alle (nnuKde) \_\_\_\_\_ und (erWa) \_\_\_\_\_, die eine (gLenuSIt) \_\_\_\_\_ oder (erWa) \_\_\_\_\_ vom Unternehmen erhalten haben, (cusehInd) \_\_\_\_\_ für (dlGe) \_\_\_\_\_. Dabei ist es egal, ob sofort oder später bezahlt wird. Der (uPaisKre) \_\_\_\_\_ wird (ftrsoo) \_\_\_\_\_ auf dem Kreditorenkonto verbucht. Hierdurch hat der Unternehmer immer einen genauen (beilKülc) \_\_\_\_\_ über seine (eFurrndeog) \_\_\_\_\_.

b) Setze die Begriffe in dem Kasten in den Lückentext ein.

Zahlungsverpflichtungen – Dienstleistung – Debitorenkonten – Unternehmen –  
Ware – schuldet

### Debitor

Kauft ein \_\_\_\_\_ eine Ware oder \_\_\_\_\_ von einem  
Anbieter, \_\_\_\_\_ es diesem Geld. Auf den \_\_\_\_\_  
werden alle Firmen aufgeführt, denen das Unternehmen Geld schuldet. Diese Beträge  
sind \_\_\_\_\_ des Unternehmens. Sie bezeichnet  
man auch als Verbindlichkeiten.



## Aufgabe 2

a) Was gehört zur Kommunikationspolitik. Nenne stichwortartig einige Bereiche.

---



---

b) Beschreibe mit deinen eigenen Worten einige Vertriebswege.

---



---

### Zusatzaufgabe für Schnelle

Welcher Marketing-Strategie würdest du die Aktion auf dem Foto zuordnen? Begründe deine Meinung.



© istockphoto

---



---

## Aufgabe 3

Erstellt in Kleingruppen eine Marketing-Strategie für den Verkauf eurer Smoothies am Schultest.

**Tipp** Betrachtet die vier Strategien des Marketing im Hinblick auf euer Produkt. Entscheidet für jede Strategie, wie ihr bei eurem Produkt vorgehen möchtet. Seht euch dazu die Aufgabe 1 nochmals genau an.



© istockphoto

Ein Smoothie ist ein kaltes Mixgetränk aus Obst mit viel Fruchtfleisch. Er kann auch mit Milchprodukten zubereitet werden.

## Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



### Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über  
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch  
SSL-Verschlüsselung

**Mehr unter: [www.raabe.de](http://www.raabe.de)**