

Fachbuchreihe
für wirtschaftliche Bildung

Lösungen zu

Spedition und Logistik

Lehr- und Arbeitsbuch Band 2

Logistikleistungen anbieten und organisieren •
Marketingmaßnahmen entwickeln und
durchführen

5. Auflage

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

Europa-Nr.: 72523L (Dauerlizenz)
72523V (Jahreslizenz)




Autor:

Dipl.-Kfm. Klaus Kolb, Lünen
Autor früherer Auflagen: Dr. Egon H. Trump, Binzen

Mitarbeiter früherer Auflagen:

Hans Kujawski, Weissenhorn †
Friedrich Sackmann, Pfaffenhofen

5. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2 1 

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

ISBN 978-3-7585-7344-6 (Dauerlizenz)
ISBN 978-3-7585-7118-3 (Jahreslizenz)

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

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
www.europa-lehrmittel.de

Umschlag, Gestaltung und Satz: CO typomedia GmbH, 44339 Dortmund
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © Dmitry Kalinovskij – Shutterstock.com

Inhaltsverzeichnis

Seite

1	Logistische Dienstleistungen erbringen	5
	Fallstudie 1.1: Unternehmensziele und Zielbeziehungen	5
	Fallstudie 1.2: Logistische Dienstleistungen entwickeln	7
	Fallstudie 1.3: Qualitätssicherung mit dem Ludwig-Erhard-Preis LEP	13
	Wiederholungsaufgaben 1.	14
2	Beschaffungslogistik anbieten und organisieren	20
	Fallstudie 2.1: Beschaffungsdienstleistungen anbieten	20
	Fallstudie 2.2: Einen geeigneten Lieferanten auswählen	24
	Fallstudie 2.3: Eine internationale Beschaffungsdienstleistung entwickeln	30
	Fallstudie 2.4: Eine ABC-Analyse durchführen	33
	Fallstudie 2.5: Den Bedarf ermitteln	38
	Fallstudie 2.6: Den Beschaffungsprozess steuern	43
	Wiederholungsaufgaben 2.	47
3	Lagerleistungen anbieten und organisieren	55
	Fallstudie 3.1: Lagerlogistikleistungen entwickeln	55
	Fallstudie 3.2: Lagerhaltung als logistische Dienstleistung präsentieren	57
	Fallstudie 3.3: Lagerleistungen anbieten	66
	Fallstudie 3.4: Lagerkosten kalkulieren	71
	Fallstudie 3.5: Den Lagerprozess steuern	78
	Wiederholungsaufgaben 3.	86
4	Intralogistik anbieten und organisieren	91
	Fallstudie 4.1: Vorschläge für ein Intralogistikkonzept entwickeln	91
	Fallstudie 4.2: Überlegungen zum Risikomanagement in der Intralogistik anstellen	96
	Wiederholungsaufgaben 4.	101
5	Distributionslogistik anbieten und organisieren	107
	Fallstudie 5.1: Die Distribution von Wein anbieten	107
	Fallstudie 5.2: Ein Distributionsangebot für Gartengeräte entwickeln	109
	Fallstudie 5.3: Ein Distributionskonzept für Baumärkte in Europa planen	120
	Fallstudie 5.4: Den Standort für ein Distributionslager neu festlegen	125
	Fallstudie 5.5: ECR – Den Kunden im Visier	130
	Fallstudie 5.6: Distributionsaktivitäten überprüfen	135
	Fallstudie 5.7: Den Distributionsprozess steuern	138
	Wiederholungsaufgaben 5.	146
6	Entsorgungslogistik anbieten und organisieren	154
	Fallstudie 6.1: Ein Entsorgungsangebot entwickeln	154
	Fallstudie 6.2: Den Entsorgungsprozess steuern	156
	Wiederholungsaufgaben 6.	160
7	Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen	167
	Fallstudie 7.1: Marktforschung – Befragung von Kunden	167
	Fallstudie 7.2: Durchführung eines Verkaufsgesprächs	171
	Fallstudie 7.3: Erfolgreich telefonieren	173
	Fallstudie 7.4: Erarbeitung eines Marketing-Plans	174
	Fallstudie 7.5: Marketing im Internet	178
	Wiederholungsaufgaben 7.	180

Vorbemerkungen zu den folgenden Lösungen

Die Antworten zu den Wiederholungsfragen und vielfach auch zu Fragen in den Fallstudien sind, soweit nicht exakte Rechenergebnisse verlangt werden, ganz überwiegend Lösungsvorschläge, die an die Texte im Lehr- und Arbeitsbuch angepasst sind und die dort vermittelten Inhalte festigen sollen (= Lernzielebene **Reproduktion**).

Alternative, zutreffende Formulierungen (= ggf. schon Lernzielebene **Reorganisation**) oder auch inhaltlich - aufgrund von im Band 2 nicht mehr erfassten Weiterentwicklungen und Innovationen - andere, sachlich richtige Argumente (= evtl. bereits Lernzielebene **Transfer**) sind positive und wünschenswerte Nachweise eines besonderen Lernerfolgs.

Antworten, die Vorgehensweisen im Management (z. B. Beschaffungsprozesse für konkrete Beispiele, ggf. mit verkehrsgeografischen Details), oder die Anwendung von allgemein angewandten Instrumenten (z. B. ABC/XYZ-Analyse, Portfolio-Analyse) verlangen, lassen sich vielfach auch zur Lösung von im Unterricht entwickelten, neuen Aufgabenstellungen einsetzen (= Lernzielebene **Problemlösung**).



Fallstudie 1.1: Unternehmensziele und Zielbeziehungen

Situation

Für ein Unternehmen sind klare Zielvorgaben, die möglichst in Einklang miteinander stehen sollten, ein unverzichtbarer Erfolgsfaktor. Sie sind in Ihrem Ausbildungsunternehmen Mitglied einer Arbeitsgruppe mit dem Auftrag, sich zunächst zur Vorbereitung grundsätzlich in die Formulierung von Zielen und die Überprüfung von Zielbeziehungen einzuarbeiten und dann einen neuen, aktuellen und aussagefähigen Zielkatalog für das Unternehmen zu erarbeiten.

Aufgabe 1

Stellen Sie bitte fest, welche Zielbeziehungen zwischen den nachfolgend genannten Zielen bestehen:

Fall	Ziele	Zielbeziehungen
1	Transportkosten und Lagerkosten minimieren	<i>Zielkonflikt</i>
2	Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen und Kundenbindung verbessern	<i>Zielindifferenz</i>
3	Kosten und Schadenquote senken	<i>Zielkonflikt</i>
4	Kundenzufriedenheit und Betriebsergebnis verbessern	<i>Zielkonflikt, in Ausnahmefällen Indifferenz</i>
5	Schadenquote senken und Kundenzufriedenheit erhöhen	<i>Zielharmonie</i>
6	Qualität der Dienstleistung verbessern und Kosten senken	<i>i. d. R. Zielkonflikt</i>
7	Kundenzufriedenheit erhöhen und Qualität der Dienstleistung verbessern	<i>Zielharmonie</i>
8	Zufriedenheit von Kapitalgebern (z. B. Banken, Aktionären) erhöhen und Kosten senken	<i>Zielharmonie</i>
9	Qualität der Dienstleistung verbessern und Zufriedenheit der Kapitalgeber erhöhen	<i>Zielindifferenz</i>
10	Produktivität im Lager steigern und Kundenzufriedenheit erhöhen	<i>Zielindifferenz</i>

Aufgabe 2

Erarbeiten Sie bitte in Ergänzung zur Aufgabe 1 je zwei Beispiele für Ziele, zwischen denen folgende Zielbeziehungen bestehen:

a) Zielharmonie	Beispiel 1: <i>Qualitätssteigerung – Erhöhung der Kundenzufriedenheit</i> Beispiel 2: <i>Umweltschutzmaßnahmen – Imageverbesserung</i>
b) Zielkonflikt	Beispiel 1: <i>Qualitätssteigerung – Erhöhung der Produktivität</i> Beispiel 2: <i>Steigerung des Umweltschutzes – Kostensenkung</i>
c) Zielindifferenz	Beispiel 1: <i>Erschließung neuer Märkte – Qualitätssteigerung</i> Beispiel 2: <i>Imageverbesserung – Steigerung der Produktivität</i>