

## Verwaltungskarten

### Büromaterialbedarf

Im Büro herrscht Unruhe: Die Stifte sind leer, die Druckerpatronen neigen sich dem Ende zu, und selbst Notizblöcke werden knapp. Einige Mitarbeiter bringen bereits ihr eigenes Material mit und beschweren sich lautstark. Ihr habt zwei Angebote vorliegen: Ein einfacher Standard-Lieferservice für 45,87 €, der in drei Tagen liefern würde, oder ein hochwertiger Anbieter, der langlebige Produkte für 123,45 € anbietet und morgen liefern kann. Welche Option wählt ihr?

### Mitarbeiter im Ausland

Euer Kollege in Großbritannien hat nach einer anstrengenden Verhandlungsreise seine Spesen eingereicht: 189,76 GBP. Er schreibt euch, dass er dringend auf das Geld angewiesen ist. Der aktuelle Wechselkurs liegt bei 1 GBP = 1,14 €. Ihr könnt die Abrechnung sofort begleichen oder auf eine Kursverbesserung hoffen, was jedoch den Ärger des Mitarbeiters riskieren könnte. Wie entscheidet ihr?

### Streikankündigung

Die Mitarbeiter sind unzufrieden mit den Arbeitsbedingungen und haben begonnen, sich zu organisieren. Sie fordern eine kleine Gehaltserhöhung und drohen mit einem Streik, falls es keine Verhandlungen gibt. Ihr habt die Möglichkeit, 258,32 € für einen professionellen Mediator auszugeben, der versucht, die Situation zu entschärfen, oder ihr lasst die Dinge laufen und seht, wie sich die Lage entwickelt. Was macht ihr?

### Kundenzufriedenheit im Fokus

Ein langjähriger Kunde, der euch jedes Jahr Aufträge im Wert von mehreren Tausend Euro bringt, hat sich über die letzte verspätete Lieferung beschwert. Er schreibt, dass er überlegt, den Anbieter zu wechseln. Ihr könnt ihm ein Entschuldigungsgeschenk im Wert von 74,98 € schicken, um die Beziehung zu stärken, oder hoffen, dass ein klärendes Gespräch ausreicht. Wie geht ihr vor?

### **Mögliche Mieterhöhung**

Euer Vermieter hat euch ein Schreiben zukommen lassen: Ab dem nächsten Monat soll die Büromiete um 8 % steigen. Ihr zahlt aktuell 1.345,67 € im Monat. Die Mieterhöhung begründet er mit gestiegenen Energiekosten. Ihr könnt die Erhöhung hinnehmen, euch um günstigere Büroräume umsehen oder versuchen, mit dem Vermieter zu verhandeln. Was macht ihr?

### **Schwangerschaft und Vertretung**

Eure geschätzte Projektmanagerin kündigt an, dass sie in zwei Monaten in den Mutterschutz geht. Ihre Aufgaben sind zentral für die laufenden Projekte. Ihr könnt eine Vertretung für 2.345,89 € einstellen oder versuchen, die Arbeit auf das bestehende Team zu verteilen. Denkt daran, dass das Team bereits recht ausgelastet ist. Wie entscheidet ihr euch?

### **Arbeitsunfall**

Ein Mitarbeiter hat sich bei einer Präsentation an einem lockeren Kabel verletzt und fällt für zwei Wochen aus. Zum Glück sind die Verletzungen nicht schwerwiegend, aber er fordert, dass solche Vorfälle künftig verhindert werden. Ihr könnt 98,56 € in eine Schulung für Arbeitssicherheit investieren oder die Angelegenheit auf sich beruhen lassen. Was tut ihr?

### **Reisekosten für Konferenz**

Zwei eurer besten Mitarbeiter haben die Chance, an einer angesehenen Fachkonferenz teilzunehmen. Dort könnten sie wertvolle Kontakte knüpfen und euer Unternehmen präsentieren. Die Reisekosten belaufen sich auf 567,89 €. Alternativ könntet ihr auf die Teilnahme verzichten und das Geld sparen. Was wählt ihr?

### **Rechtsstreit mit einem Kunden**

Ein Kunde beschwert sich über eine angeblich fehlerhafte Lieferung und droht mit einer Klage. Er behauptet, euch 1.200 € in Rechnung zu stellen, wenn keine Lösung gefunden wird. Ihr könnt 1.487,56 € für Anwaltskosten bereitstellen, um euch zu verteidigen, oder eine Zahlung von 950,78 € anbieten, um die Angelegenheit außergerichtlich zu klären. Was macht ihr?

### **Teambuilding-Maßnahme**

Das Betriebsklima ist angespannt, und die Motivation sinkt. Eine Mitarbeiterumfrage zeigt, dass viele das Gefühl haben, ihre Arbeit werde nicht wertgeschätzt. Ihr könnt 334,45 € für einen gemeinsamen Teambuilding-Tag investieren, um die Stimmung zu verbessern, oder ihr vertraut darauf, dass sich die Dinge von selbst beruhigen. Was entscheidet ihr?

### **Schwangerschaftsvertretung mit Unterstützung der Krankenkasse**

Eure Buchhalterin ist in den Mutterschutz gegangen. Ihr habt das Glück, dass die Krankenkasse ab sofort 65 % ihres Gehalts übernimmt. Das verbleibende Gehalt von 745,38 € pro Monat müsst ihr jedoch weiterhin zahlen. Alternativ könntet ihr eine Vertretung einstellen, die 1.200,56 € monatlich kosten würde, aber alle Aufgaben abdecken kann. Was tut ihr?

### **Plötzlich gestiegene Reisekosten**

Euer Vertriebsleiter hat eine Reise nach Paris geplant, um einen potenziellen Großkunden zu treffen. Die ursprünglich kalkulierten Reisekosten von 485,67 € haben sich aufgrund von kurzfristig gestiegenen Hotel- und Flugpreisen auf 763,42 € erhöht. Ihr könnt die Reise trotzdem genehmigen oder verschieben, allerdings riskiert ihr dabei, den Kunden zu verlieren. Wie entscheidet ihr euch?

### **Mitarbeiter fordert Weiterbildung**

Eure erfahrene Teamleiterin hat euch darum gebeten, eine Weiterbildung im Projektmanagement zu finanzieren. Sie verspricht, dadurch effizienter zu arbeiten und das Team besser zu leiten. Die Kosten betragen 1.245,89 €. Alternativ könnt ihr ihr einen internen Online-Kurs für 189,43 € anbieten. Allerdings bezweifelt sie, dass dieser den gleichen Mehrwert bietet. Was macht ihr?

### **Kundenzufriedenheit mit Rabattanfrage**

Ein wichtiger Kunde hat sich beschwert, dass eure Lieferung verspätet war, und fordert einen Preisnachlass von 12 %. Der ursprüngliche Rechnungsbetrag beträgt 987,65 €. Ihr könnt ihm den Rabatt gewähren oder das volle Geld fordern und riskieren, dass er künftig bei der Konkurrenz kauft. Was wählt ihr?

### **Mieterhöhung und Reparaturen**

Euer Vermieter hat angekündigt, die Miete ab dem nächsten Monat um 5 % zu erhöhen. Ihr zahlt derzeit 2.567,89 € monatlich. Gleichzeitig bietet er an, die in die Jahre gekommene Büroausstattung für eine einmalige Zahlung von 789,34 € zu modernisieren. Ihr könnt die Mieterhöhung akzeptieren und die Modernisierung bezahlen oder euch nach neuen Räumlichkeiten umsehen. Was macht ihr?

### **Arbeitsunfall mit Folgekosten**

Ein Mitarbeiter hat sich bei der Montage verletzt und fällt für zwei Wochen aus. Die Krankenkasse übernimmt die Lohnfortzahlung, aber ihr müsst eine Vertretung organisieren. Eine kurzfristige Aushilfe würde euch 1.034,67 € kosten. Alternativ könnt ihr die Aufgaben auf das bestehende Team verteilen, was zu Überstunden führen könnte. Wie entscheidet ihr?

### **Kundenzufriedenheit vs. Mitarbeiterbelastung**

Ein Großkunde hat euch um eine Sonderlieferung gebeten, die bis morgen abgeschlossen sein muss. Das bedeutet Überstunden für euer Team. Ihr könnt die Anfrage für 1.567,45 € zusätzliches Umsatzvolumen annehmen, aber müsstet euren Mitarbeitern dafür 478,34 € an Überstundenvergütungen zahlen. Alternativ könnt ihr den Auftrag ablehnen und das Team entlasten. Was tut ihr?

### **Streikgefahr wegen Gehaltsforderungen**

Eure Produktionsmitarbeiter fordern eine Gehaltserhöhung von 7 %. Sie verdienen derzeit durchschnittlich 2.345,67 € pro Monat. Die Gehaltserhöhung würde euch zusätzlich 821,78 € im Monat kosten. Ihr könnt die Forderung akzeptieren oder ablehnen, was jedoch das Risiko eines Streiks birgt. Was wählt ihr?

### **Währungsrisiko bei Auslandsmärkteintritt**

Ihr wollt euer Geschäft in den USA erweitern. Ein neuer Mitarbeiter vor Ort verlangt ein Gehalt von 4.500,89 \$ pro Monat. Bei einem Wechselkurs von 1 € = 1,12 \$ ergibt sich ein monatlicher Betrag in Euro. Der Kurs ist jedoch volatil, und es besteht das Risiko, dass sich die Kosten weiter erhöhen. Was macht ihr?

### **Kundengeschenk oder Investition?**

Euer größter Kunde hat euch darauf hingewiesen, dass er gerne mehr Bestellungen bei euch platzieren würde, wenn ihr ihm ein kleines Zeichen der Wertschätzung zukommen lasst. Ein exklusives Geschenkset würde euch 89,45 € kosten. Alternativ könnt ihr das Budget für ein internes Projekt nutzen, das langfristig mehr Gewinn verspricht. Wie entscheidet ihr euch?

### **Schwangerschaftsbedingte Umstrukturierung**

Eine schwangere Mitarbeiterin hat signalisiert, dass sie nach der Geburt in Teilzeit zurückkehren möchte. Ihr aktuelles Gehalt beträgt 1.867,45 €, das sich im Mutterschutz auf 70 % reduziert. Eine dauerhafte Teilzeitlösung könnte eure langfristigen Kosten um 35 % senken, aber ihr müsst zusätzliche Ressourcen einplanen, um ihre Aufgaben abzufangen. Was plant ihr?

### **Büromaterial mit Rabattaktion**

Euer Bürobedarfslieferant bietet euch an, eine Großbestellung von Druckerpapier und anderen Materialien für 567,89 € zu tätigen – inklusive eines 15 % Rabatts bei Zahlung innerhalb von drei Tagen. Alternativ könnt ihr die Materialien zum Normalpreis von 678,94 € bestellen, aber später bezahlen. Welche Option wählt ihr?

### **Unbeliebte Mieterhöhung**

Euer Vermieter plant, die Miete für eure Büroräume um 8 % zu erhöhen, was zusätzlichen monatlichen Kosten von 256,78 € entspricht. Ihr könnt die Erhöhung akzeptieren, aber das schmälert euer Budget für neue Projekte erheblich. Alternativ könnt ihr den Vermieter vor Gericht anfechten, wobei Anwalts- und Gerichtskosten von mindestens 1.200,56 € anfallen könnten – mit unsicherem Ausgang. Wie entscheidet ihr euch?

### **Streik oder Entlassungen?**

Eure Mitarbeiter fordern bessere Arbeitsbedingungen, darunter eine Gehaltserhöhung von 10 % (zusätzliche Kosten: 1.034,45 € pro Monat). Wenn ihr diese Forderung ablehnt, droht ein Streik, der eure Produktion für eine Woche stilllegen könnte und euch 5.678,89 € an Umsatzverlust kosten würde. Ihr könnt alternativ zwei Mitarbeiter entlassen, um die Gehaltserhöhung zu finanzieren, was jedoch die Stimmung im Team erheblich verschlechtern würde. Was tut ihr?

### **Arbeitsunfall mit rechtlichen Folgen**

Ein Mitarbeiter hat sich auf eurem Gelände schwer verletzt und droht, rechtliche Schritte einzuleiten, falls keine angemessene Entschädigung erfolgt. Ihr könnt dem Mitarbeiter eine Einmalzahlung von 3.456,78 € anbieten, um die Angelegenheit außergerichtlich zu klären, was euer Budget stark belastet. Alternativ könnt ihr den Fall vor Gericht bringen, was mit mindestens 2.145,67 € Anwaltskosten und dem Risiko eines deutlich höheren Schadenersatzes verbunden ist. Wie entscheidet ihr euch?

### **Entscheidung zwischen Großkunde und Mitarbeiterzufriedenheit**

Euer wichtigster Kunde hat eine Großbestellung von 20.000,56 € aufgegeben, verlangt jedoch eine Lieferung bis morgen früh. Um das zu schaffen, müsste das Team die ganze Nacht durcharbeiten, was zu 1.678,34 € an Überstundenkosten und starker Unzufriedenheit führen würde. Alternativ könnt ihr die Bestellung ablehnen, aber das Risiko eingehen, dass der Kunde dauerhaft zur Konkurrenz wechselt. Was macht ihr?

### **Veraltete Büroausstattung oder Mitarbeiterabgang**

Eure Mitarbeiter haben sich über die veralteten Computer beschwert und drohen, das Unternehmen zu verlassen, wenn keine Verbesserungen vorgenommen werden. Die Modernisierung würde euch 5.432,78 € kosten und euer Budget für Marketing erheblich einschränken. Alternativ könnt ihr die Beschwerden ignorieren, was das Risiko birgt, dass zwei wertvolle Angestellte das Unternehmen verlassen – mit geschätzten Kosten von 3.789,45 € für die Rekrutierung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter. Was wählt ihr?

### **Zerbrechliche Kundenbeziehung**

Ein Kunde beschwert sich, dass eure letzte Lieferung fehlerhaft war, und fordert eine Rückerstattung in Höhe von 1.678,90 €. Ihr könnt die Rückerstattung gewähren und auf einen zukünftigen Großauftrag hoffen oder die Verantwortung abstreiten und riskieren, dass der Kunde euch öffentlich schlechtmacht, was zu einem Imageschaden und potenziellen Umsatzeinbußen führen könnte. Wie entscheidet ihr euch?

### **Krankheitswelle im Team**

Eine Grippewelle hat euer Team dezimiert. Ihr könnt eine externe Agentur beauftragen, um die Arbeit zu erledigen, was euch 2.987,65 € kosten würde, aber die Projekte am Laufen hält. Alternativ könnt ihr die Arbeiten auf die verbleibenden Mitarbeiter verteilen, was deren Zufriedenheit und Produktivität stark beeinträchtigen könnte. Welche Entscheidung trifft ihr?

### **Kostensenkung oder Kündigungen**

Eure Geschäftszahlen sind schlecht, und ihr müsst kurzfristig 4.567,89 € einsparen, um die Firma am Laufen zu halten. Ihr könnt die Marketingausgaben drastisch kürzen, was aber eure zukünftigen Umsätze gefährden könnte. Alternativ könnt ihr zwei Mitarbeiter entlassen, was jedoch die Moral im Team und die Produktivität senken würde. Wie geht ihr vor?

### **Falsches Angebot für potenziellen Kunden**

Ein Mitarbeiter hat einem wichtigen Neukunden versehentlich einen Rabatt von 20 % auf eine Bestellung im Wert von 12.345,67 € zugesichert. Ihr könnt den Rabatt einhalten und einen Verlust von 2.469,13 € hinnehmen, um die Beziehung zu stärken. Oder ihr könnt den Fehler korrigieren, was aber dazu führen könnte, dass der Kunde abspringt. Was tut ihr?

### **Ungerechte Kundenforderung**

Ein Kunde beschwert sich über eure Dienstleistung und verlangt 50 % Rückerstattung seines Rechnungsbetrags von 876,54 €, obwohl der Fehler klar auf seiner Seite liegt. Ihr könnt die Forderung ablehnen, was zu schlechten Bewertungen führen könnte, oder sie gewähren und den Verlust hinnehmen. Wie entscheidet ihr euch?

### **Schwangerschaftsvertretung und Teamkonflikte**

Eine Mitarbeiterin ist in Elternzeit gegangen, und das Team übernimmt vorerst ihre Aufgaben. Ein Kollege fordert eine Gehaltserhöhung von 234,56 € pro Monat für die zusätzliche Arbeit. Alternativ könnt ihr eine externe Vertretung für 1.567,89 € pro Monat einstellen, was euer Budget überzieht, aber das Team entlastet. Wie geht ihr vor?

### **Unzufriedene Kunden und verzögerte Lieferung**

Ein wichtiges Projekt ist ins Stocken geraten, und der Kunde verlangt eine Entschädigung von 1.200,78 € für die verspätete Fertigstellung. Ihr könnt die Zahlung leisten und den Kunden besänftigen oder die Entschädigung ablehnen, was die Beziehung dauerhaft beschädigen könnte. Welche Entscheidung trifft ihr?

### **Währungsumrechnung für Mitarbeiter im Ausland**

Einer eurer Mitarbeiter arbeitet in Großbritannien und erhält ein Gehalt von 2.345,67 GBP. Euer Konto wird in Euro geführt, und der aktuelle Wechselkurs beträgt 1 GBP = 1,15789 €. Wie viel Euro müsst ihr monatlich an den Mitarbeiter überweisen?

### **Kosten für Übersetzungen**

Ein neuer Kunde aus Japan hat Interesse an einer Zusammenarbeit gezeigt, spricht jedoch kein Deutsch oder Englisch. Ihr müsst wichtige Vertragsdokumente übersetzen lassen. Der Übersetzungsservice kostet 0,15 € pro Wort, und die Dokumente umfassen insgesamt 7.892 Wörter. Wie hoch sind die Gesamtkosten für die Übersetzung?

### **Reisekostenabrechnung mit verschiedenen Währungen**

Euer Vertriebsleiter war auf einer Geschäftsreise in den USA und hat Hotelrechnungen in Höhe von 1.234,56 USD eingereicht. Der aktuelle Wechselkurs beträgt  $1 \text{ USD} = 0,93821 \text{ €}$ . Wie hoch ist der Euro-Betrag, den ihr ihm erstatten müsst?

### **Verständigungsprobleme mit dem Kunden**

Ein Kunde aus Frankreich ist unzufrieden, weil eure Anleitung nur auf Deutsch verfügbar ist. Ihr könnt eine professionelle Übersetzung anfertigen lassen, die 789,45 € kostet. Alternativ könnt ihr selbst eine Übersetzung erstellen, was jedoch zwei Arbeitstage (Wert: 612,78 €) eines Mitarbeiters kostet. Welche Option wählt ihr?

### **Doppelte Rechnungsstellung in Fremdwährung**

Ihr habt versehentlich zwei Rechnungen an denselben Kunden in den USA geschickt: eine in USD (567,89 \$) und eine in Euro (535,45 €). Der Kunde besteht darauf, nur eine Rechnung zu bezahlen. Welcher Betrag ist für euch günstiger, wenn der Wechselkurs  $1 \text{ USD} = 0,94781 \text{ €}$  beträgt?

### **Verlorene Dokumente auf Geschäftsreise**

Einer eurer Mitarbeiter hat auf einer Geschäftsreise in China wichtige Dokumente verloren und musste sie neu drucken lassen. Die Druckkosten in China betragen 1.345,67 CNY. Der Wechselkurs beträgt  $1 \text{ CNY} = 0,12987 \text{ €}$ . Wie hoch sind die Kosten in Euro?

### **Teure Auslandsgespräche**

Ihr habt mit einem Lieferanten in Indien mehrere Telefonate geführt, da es Verständigungsprobleme gab. Eure Telefonrechnung weist 678,90 Minuten für Auslandsgespräche aus, die mit 0,29 € pro Minute abgerechnet werden. Wie hoch sind die Kosten für diese Gespräche?

### **Preisunterschiede durch Zoll und Importkosten**

Ihr kauft Büromaterialien in Kanada für 1.234,78 CAD. Nach der Umrechnung in Euro (1 CAD = 0,68235 €) und Hinzurechnung von 15 % Zollgebühren müsst ihr den Endpreis berechnen. Wie viel kostet euch die Bestellung insgesamt?

### **Wechselkursrisiko bei Vertragsabschluss**

Ihr habt einen Vertrag mit einem Kunden in Brasilien über 10.000,45 BRL abgeschlossen. Der aktuelle Wechselkurs beträgt 1 BRL = 0,18678 €. Der Kunde möchte jedoch erst in drei Monaten bezahlen, und es besteht das Risiko, dass der Wechselkurs sich verschlechtert. Wie viel Euro würdet ihr nach aktuellem Kurs erhalten?

### **Verständigungsproblem bei Bestellmengen**

Ein neuer Kunde aus Italien bestellt Waren im Wert von 3.456,78 €, versteht jedoch die Stückzahlen in eurer Preisliste falsch. Ihr müsst nun die Bestellung klären, was drei Arbeitsstunden eines Mitarbeiters benötigt (Kosten: 47,89 €/Stunde). Wie hoch sind eure internen Kosten für die Klärung?

### **Doppelte Lohnzahlung durch Wechselkursfehler**

Ihr habt einem Mitarbeiter im Ausland versehentlich das Gehalt doppelt überwiesen. Der Betrag von 1.234,56 USD muss zurückgebucht werden. Die Rückbuchungskosten betragen 35,67 € und der aktuelle Wechselkurs liegt bei 1 USD = 0,92134 €. Wie hoch ist der Gesamtverlust in Euro?

### **Missverständnis bei einer Lieferadresse im Ausland**

Ein Paket mit wichtigem Material wurde aufgrund eines Missverständnisses an eine falsche Adresse in Spanien geschickt. Die Korrektur des Versandfehlers kostet euch 234,67 € an Rücksendegebühren und 178,45 € für den erneuten Versand. Wie hoch sind die Gesamtkosten für die Korrektur?

### **Neue Marktchancen und Wechselkursrechnung**

Ein Kunde aus Australien möchte ein Angebot für eine Großbestellung. Der Vertrag beläuft sich auf 25.678,45 AUD. Der Wechselkurs beträgt 1 AUD = 0,60312 €. Wie viel Euro entspricht dies? Entscheidet ihr euch, den Vertrag anzunehmen?

### **Zusätzliche Kosten für Dolmetscher**

Ihr habt ein wichtiges Meeting mit einem internationalen Geschäftspartner, der ausschließlich Chinesisch spricht. Ein Dolmetscher kostet 123,45 € pro Stunde, und das Meeting dauert voraussichtlich 4,5 Stunden. Wie hoch sind die Gesamtkosten für den Dolmetscher?

### **Preisunterschied durch Mehrwertsteuer im Ausland**

Ihr plant, Produkte aus Schweden zu importieren. Die Rechnung beträgt 10.456,78 SEK, aber ihr müsst in Schweden eine Mehrwertsteuer von 25 % bezahlen. Der Wechselkurs liegt bei 1 SEK = 0,08834 €. Wie hoch sind die Gesamtkosten inklusive Mehrwertsteuer in Euro?

### **Mitarbeiter-Affäre gefährdet das Teamklima**

Es hat sich herausgestellt, dass ein Abteilungsleiter eine Affäre mit einer Mitarbeiterin hat. Dies hat zu Spannungen im Team geführt, da andere Mitarbeiter dies als ungerecht empfinden. Ihr könnt entscheiden, ob ihr den Abteilungsleiter versetzt (Kosten: 345,67 € für organisatorische Anpassungen) oder ein Teambuilding-Seminar organisiert (Kosten: 567,89 €). Welche Option wählt ihr?

### **Verlust von Firmengeheimnissen**

Ein USB-Stick mit sensiblen Daten wurde von einem Mitarbeiter in einem Café liegen gelassen. Ihr könnt versuchen, den Stick über eine teure Wiederbeschaffung (Reisekosten und Finderlohn: 456,78 €) zurückzubekommen, oder alle betroffenen Daten mit neuen Sicherheitsprotokollen schützen (Kosten: 789,34 €). Wie geht ihr vor?

### **Ein Mitarbeiter wird gemobbt**

Ein jüngerer Mitarbeiter hat sich darüber beschwert, dass er von älteren Kollegen nicht ernst genommen wird. Ihr könnt einen Mediator engagieren, um den Konflikt zu lösen (Kosten: 234,56 €), oder einen internen Workshop zur Sensibilisierung durchführen (Kosten: 178,45 €). Welche Maßnahme wählt ihr?

### **Unzufriedener Stammkunde**

Ein langjähriger Kunde beschwert sich über die Qualität eurer neuesten Lieferung. Um den Kunden zu halten, könnt ihr ihm einen Rabatt von 15 % auf den Rechnungsbetrag von 2.345,67 € gewähren oder ihm kostenlos neue Ware im Wert von 456,78 € zusenden. Was tut ihr?

### **Kunde fühlt sich übergangen**

Ein neuer Kunde hat sich darüber beschwert, dass er keine persönliche Beratung erhalten hat. Ihr könnt einen Vertriebsmitarbeiter beauftragen, den Kunden vor Ort zu besuchen (Reisekosten: 189,34 €), oder ihm als Wiedergutmachung einen Einkaufsgutschein im Wert von 123,45 € ausstellen. Wie entscheidet ihr euch?

### **Mitarbeiter kündigt überraschend**

Ein talentierter Mitarbeiter hat euch überraschend gekündigt, weil er sich nicht ausreichend wertgeschätzt fühlt. Ihr könnt ihm eine Gehaltserhöhung von 456,78 € pro Monat anbieten, um ihn zu halten, oder sofort einen Ersatz einstellen (Kosten für die Einarbeitung: 789,12 €). Welche Option wählt ihr?

### **Unzufriedene Mitarbeiter durch alte Technik**

Eure Mitarbeiter beschwerten sich, dass die Bürocomputer veraltet sind und sie dadurch länger für ihre Arbeit brauchen. Ihr könnt neue Geräte anschaffen (Kosten: 3.456,78 €) oder die alten Geräte reparieren lassen (Kosten: 789,45 €, aber nur eine kurzfristige Lösung). Was macht ihr?

### **Unfall durch unzufriedenen Kunden verursacht**

Ein unzufriedener Kunde hat beim Verlassen eures Büros versehentlich einen Mitarbeiter angerempelt, der nun eine Verstauchung hat und für eine Woche ausfällt. Ihr könnt den Kunden zur Entschuldigung um ein klärendes Gespräch bitten (Kosten: 2 Stunden Arbeitszeit eines Managers à 78,90 €), oder den Vorfall ignorieren. Wie geht ihr vor?

### **Firmenfeier mit Folgen**

Nach der letzten Firmenfeier fühlen sich einige Mitarbeiter unfair behandelt, weil nicht alle gleichermaßen eingeladen wurden. Ihr könnt eine neue Feier für das gesamte Team organisieren (Kosten: 567,89 €), oder individuelle Gespräche mit den unzufriedenen Mitarbeitern führen (jeweils 1 Stunde à 47,89 € für 5 Mitarbeiter). Was wählt ihr?

### **Versehentliche Überstunden eines Mitarbeiters**

Ein Mitarbeiter hat aufgrund eines Missverständnisses 12 Überstunden geleistet, die nicht geplant waren. Ihr könnt ihm diese mit einem Zuschlag von 25 % auszahlen (12 Stunden à 23,45 €) oder ihm dafür zwei zusätzliche freie Tage gewähren (je 78,90 € Produktionsverlust pro Tag). Was wählt ihr?

### **Kunde beschuldigt Mitarbeiter der Unfreundlichkeit**

Ein Kunde beschwert sich, dass einer eurer Mitarbeiter unfreundlich war. Der Mitarbeiter bestreitet dies vehement. Ihr könnt den Kunden mit einem Rabatt von 123,45 € besänftigen, oder den Mitarbeiter intern versetzen (Kosten: 234,56 € für die Umstrukturierung). Wie entscheidet ihr?

### **Mitarbeiter macht einen Fehler bei der Abrechnung**

Ein Mitarbeiter hat bei einer Kundenabrechnung einen Fehler gemacht, wodurch der Kunde 456,78 € zu wenig bezahlt hat. Ihr könnt den Mitarbeiter anweisen, den Fehler direkt zu klären (Kosten: 2 Stunden Arbeitszeit à 47,89 €), oder ihr übernehmt den Betrag selbst, um die Kundenbeziehung nicht zu gefährden. Was wählt ihr?

### **Kritik an einer Mitarbeiterbewertung**

Ein Mitarbeiter fühlt sich ungerecht bewertet und droht mit einer Beschwerde beim Betriebsrat. Ihr könnt ein neues Feedbackgespräch organisieren (Kosten: 3 Stunden Arbeitszeit von 2 Führungskräften à 58,90 €), oder ihm eine Gehaltserhöhung von 123,45 € als Kompromiss anbieten. Was macht ihr?

### **Kunde droht mit schlechter Bewertung**

Ein Kunde ist unzufrieden und droht, eine schlechte Bewertung online zu hinterlassen. Ihr könnt ihm eine Wiedergutmachung in Höhe von 78,90 € anbieten oder die Bewertung riskieren. Wie handelt ihr?

### **Anonyme Beschwerde über Mobbing**

Ihr habt eine anonyme Beschwerde über Mobbing in einer Abteilung erhalten. Ihr könnt eine anonyme Befragung durchführen (Kosten: 345,67 € für externe Moderation), oder individuelle Gespräche mit allen Mitarbeitern führen (15 Personen à 47,89 € Arbeitszeit). Welche Maßnahme wählt ihr?