Box 12 Allgemeine Wirtschaftslehre / VWL (II) Wirtschaftspolitik / Kundenorientierte Kommunikation

1.7	Geld und Geldschöpfung	(6 Lernkarten)
1.8	Inflation und Deflation	(19 Lernkarten)
1.9	Geldpolitik des Systems der EZB	(20 Lernkarten)
1.10	Außenwert des Geldes	(14 Lernkarten)
1.11	Zahlungsbilanz	(13 Lernkarten)
1.12	EWWU	(3 Lernkarten)
1.13	Einkommensverteilung	(3 Lernkarten)
2	Kundenorientierte Kommunikation	(20 Lernkarten)

(!) Top-Lernvideos zu den Inhalten dieser Box findest du hier:
www.lernkarten-bankausbildung.de → Videothek → Box 12

Die Inhalte dieser Lernbox sind komplett im Prüfungskatalog der **IHK-Abschlussprüfung Bankkaufmann/-frau** aufgeführt**.**

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Abkürzungsverzeichnis

DL	Dienstleistungen
EUROSTAT	Statistisches Amt der Europäischen Gemeinschaften in Luxemburg
EWWU	Europ. Wirtschafts- und Währungsunion
EZB	Europäische Zentralbank
GE	Geldeinheiten
GSM	Geldschöpfungsmultiplikator
HVPI	Harmonisierter Verbraucherpreisindex
KI	Kreditinstitut
LB	Leistungsbilanz
NNE	Nettonationaleinkommen
NZB	Nationale Zentralbanken
PK	IHK-Prüfungskatalog
Pp	Prozentpunkte
u. U.	unter Umständen
VPI	Verbraucherpreisindex
WP	Wertpapier(e)

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Nenne und erläutere die **Funktionen des Geldes**.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

gesetzl. Zahlungsmittel (Banknoten und Münzen): Der Gläubiger ist verpflichtet, das Zahlungsmittel anzunehmen. (Banknoten unbegrenzt, Münzen max. 50 Stück (wertunabhängig), Gedenkmünzen im Wert von max. 100 EUR.)

allgemeines Tauschmittel: Der Kauf und Verkauf von Gütern u. DL kann mit Geld in zwei voneinander unabhängige Vorgänge aufgespalten werden. Damit schafft Geld die Grundlage der modernen Tauschwirtschaft.

Wertübertragungsmittel: Geld kann man verschenken oder vererben. Der Wert wird damit auf eine andere Person übertragen.

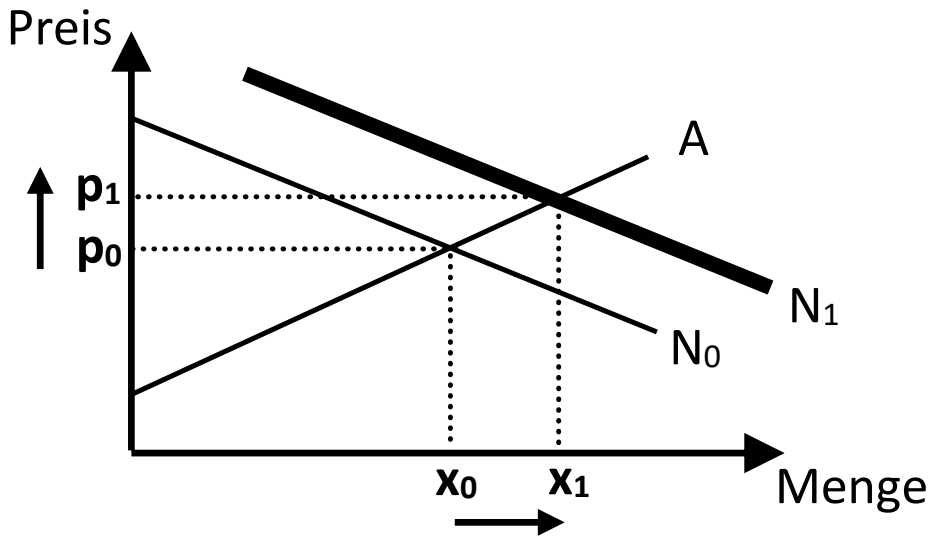
Wertaufbewahrungsmittel: Geld kann man sparen, z. B. für Investitionen in der Zukunft (Urlaub, PKW-Kauf, Hausbau, Altersvorsorge…).

Wertmaßstab und Recheneinheit: Mit den in Geld ausgedrückten Preisen kann man den Wert eines Gutes bestimmen und den Wert mehrerer Güter miteinander vergleichen.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Erläutere die **nachfrageinduzierte Inflation**.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner



Nachfrageinduzierte Inflation

Konsum-, Staats-, Investitionsinflation oder importierte Inflation
(durch einen Anstieg des privaten oder öffentlichen Konsums, durch eine gestiegene Nachfrage nach Investitionsgütern oder eine gestiegene Güternachfrage des Auslandes → Exportüberschuss).

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Zeige die **geldpolitische Strategie der EZB** auf.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Vorrangiges Ziel der EZB[1]: Preisniveaustabilität (HVPI unter, aber nahe bei 2 %)	
Die Zwei-Säulen-Strategie der EZB	
1. Säule	**2. Säule**
Wirtschaftliche Analyse	Monetäre Analyse
Analyse realwirtschaftl. Indikatoren (Löhne, Wechselkurse, Zinsen, Rohstoffpreise), um kurz- und mittelfristig Risiken für die Preisstabilität zu erkennen.	Analyse monetärer Indikatoren (Geldmenge **M_3**). Neben der Geldmengenentwicklung und Kreditvergabe wird auch die Umlaufgeschwindigkeit des Geldes berücksichtigt.

Nachrangiges Ziel der EZB: Wirtschaftspolitik der EU unterstützen

[1] EZB = Hüterin der Währung

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Erläutere die **Tenderverfahren** unterschieden nach dem **Ausschreibungsverfahren**.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Tenderverfahren unterschieden nach dem **Ausschreibungsverfahren**:	
Zinstender (holländisch und amerikanisch)	**Mengentender**
EZB nennt Mindestbietungssatz. **KIs geben** (evtl. auch mehrere) Gebote über **Betrag** u. **Zinssatz** an die EZB ab. Gebote werden u. U. nach der Höhe des Zinssatzes repartiert. **holländisch**: Holland ist eben u. flach. → **einheitl. Zinssatz** **amerikanisch**: In Amerika bekommt jeder das, was er will. → **individueller Zinssatz**	EZB legt **Zinssatz fest**, **KIs** geben Gebote mit gewünschtem **Betrag** ab. EZB teilt Zuteilungsquote mit.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Übung zum Mengentender

Die EZB beschließt, dem Markt 160 Mio. EUR zuzuteilen und schreibt einen **Mengentender** zu 1,2 % aus.

Vier Banken geben folgende Gebote (in Mio. EUR) ab:

Geschäftsbanken	Gebote (in Mio. EUR)
KI 1	20
KI 2	40
KI 3	60
KI 4	80

a) Ermittle die Repartierungs- bzw. Zuteilungsquote.
b) Berechne, wie viele EUR jedes KI erhält.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

a) Repartierungs- bzw. Zuteilungsquote = $\frac{160}{200}$ x 100 = **80 %**

Geschäftsbanken	Gebote (in Mio. EUR)	b) Zuteilung (in Mio. EUR)
KI 1	20	20 x 80 % = **16**
KI 2	40	40 x 80 % = **32**
KI 3	60	60 x 80 % = **48**
KI 4	80	80 x 80 % = **64**
	Σ = 200	Σ = 160

Beachte: Alle Banken erhalten eine Zuteilung. Übersteigt die Nachfrage der Banken (= Summe aller Gebote, hier 200 Mio. EUR) die von der EZB angebotene Summe (hier 160 Mio. EUR), erhält jede Bank eine Zuteilung entsprechend der **Repartierungs- bzw. Zuteilungsquote** (hier 80 %). Erwarten die Banken, dass die Gebote im Rahmen einer Repartierung nicht voll zugeteilt werden, geben sie in der Praxis oft **überhöhte Gebote** ab, um die benötigte Liquidität tatsächlich zu erhalten.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Nenne die **Merkmale** der **ständigen Fazilitäten.**

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Merkmale der ständigen Fazilitäten (Spitzenrefi.- und Einlagenfazilität)

Laufzeit: Über Nacht

Inanspruchnahme auf **Initiative des Geschäftspartners**

Expansive Geldpolitik: Zinssätze ↓ und **Restriktive Geldpolitik**: Zinssätze ↑

Zinskorridor zw. beiden Fazilitäten (zw. Unter- und Obergrenze Tagesgeldsatz), im Korridor liegt als mittlerer Wert der Zinssatz des Hauptrefinanzierungsgeschäftes (Leitzins) **(100 Basispunkte = 1%)**

→ Spitzenrefinanzierungsfazilität

- Spitzenrefi.zinssatz = **Obergrenze Tagesgeldsatz** (Interbankenhandel)
- **Liquiditätsbereitstellung** als **Befristete Transaktion** (→ KIs können über Nacht Liquidität von der EZB gegen die Stellung von Sicherheiten erhalten.)

→ Einlagenfazilität

- Einlagenfazilitätssatz = **Untergrenze Tagesgeldsatz** (Interbankenhandel)
- **Liquiditätsabschöpfung** als **Einlagenannahme** (→ KIs können überschüssige Liquidität zinsbringend über Nacht bei der EZB anlegen.)

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Skizziere den **Aufbau der Zahlungsbilanz**.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Zahlungsbilanz			
Leistungsbilanz (LB)	**Vermögens-änderungsbilanz**	**Kapitalbilanz (KB)**	**Restposten**
Handelsbilanz (HB): Waren-handel, darunter Ergänzun-gen zum Warenverkehr			
Dienstleistungsbilanz (DL): Dienstleistungen			
Bilanz der Primäreinkom-men (PE)			
Bilanz der Sekundärein-kommen (SE)			

Beachte: LB = HB + DL + PE + SE

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Erläutere, welche **Transaktionen** im Einzelnen in den **Unterbilanzen der Leistungsbilanz** erfasst werden.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Leistungsbilanz	Erläuterungen
Handelsbilanz (HB)	**(+) Warenexporte bewertet zu fob** **(-) Warenimporte bewertet zu fob** Wenn Exporte > Importe = positive, aktive HB
Dienstleistungsbilanz (DL)	**(+) Ausfuhr von Dienstleistungen** **(-) Einfuhr von Dienstleistungen**: dt. Touristen reisen ins Ausland → sie importieren Reise-DL Einfuhr von DL > Ausfuhr von DL = negative, passive DL
Bilanz der Primär-einkommen (PE)	**(+) Empfangene Primäreinkommen** Dt. Anleger erhalten ausländ. Zins- oder Mieterträge **(-) Gezahlte Primäreinkommen** Polen erhalten Lohn für unselbständige Arbeit in Berlin.
Bilanz der Sekundär-einkommen (SE)	**(+) Empfangene Sekundäreinkommen** Dtl. erhält lfd. Unterstützung aus EU-Agrarfonds **(-) Gezahlte Sekundäreinkommen**: Gastarbeiter überweisen monatl. Geld an Verwandte
→ Buche (+) wenn Geld dem Inland zufließt, (-) wenn Geld aus Inland abfließt.	

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Erläutere anhand des **Sender-Empfänger-Modells**
den Begriff der **Kommunikation**.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

eigene Vorstellungen / Einstellungen

Körpersprache (Gestik, Mimik)

Tonfall

eigene Vorstellungen / Einstellungen

Körpersprache (Gestik, Mimik)

FAZIT: Man kann nicht nicht kommunizieren!

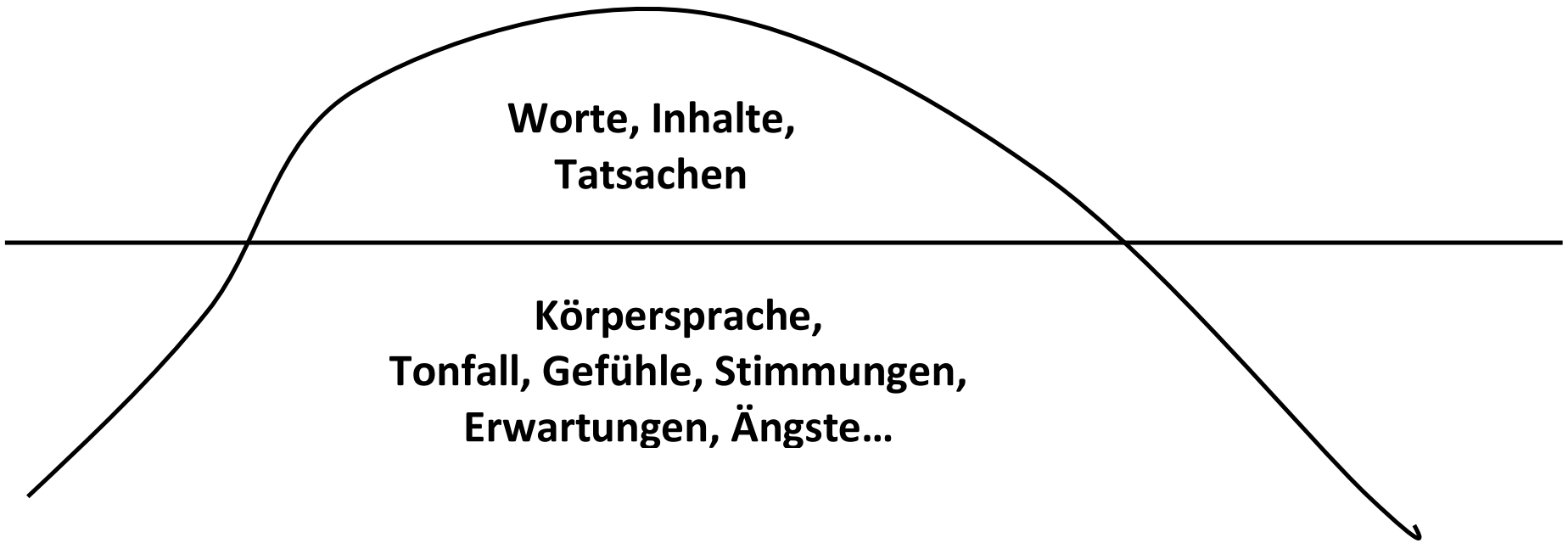
Kommunikation ist der Austausch von verbalen und non-verbalen Infos, wobei Sender und Empfänger den gleichen Zeichenvorrat haben sollten.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Eine Weiterführung des Sender-Empfänger-Modells
ist das **Eisbergmodell**.
Zeige die Grundzüge dieses Kommunikationsmodells auf.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Der **sichtbare Teil des Eisbergs** stellt die **Sachebene** dar.
Hier geht es um das **„Was“ der Kommunikation**.



Der **unsichtbare Teil des Eisbergs** stellt die **Beziehungsebene** dar.
Hier geht es um das **„Wie“ der Kommunikation.**

→ **Kommunikationsstörungen finden auf der Beziehungsebene statt!**

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Welche **Feedback-Regeln** sollte der **Feedback-Geber** beachten?

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Feedback-Regeln für den Feedback-Geber

→ Der Feedback-Geber sollte das Feedback in der **Ich-Form** formulieren.

→ Er sollte **konkret und sachlich aufzeigen**, was er **beobachtet** hat und **nicht (be)werten und nicht interpretieren**

→ Er sollte **hilfreiche / konstruktive Beschreibungen** der Beobachtung abgeben.

→ Seine Rückmeldung soll **auch Positives** verstärken.

→ **Perspektiven** für die **Zukunft** aufzeigen.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Welche **Feedback-Regeln** sollte der
Feedback-Nehmer beachten?

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner

Feedback-Regeln für den Feedback-Nehmer

→ Der Feedback-Nehmer **sollte intensiv und aufmerksam zuhören**.

→ Er sollte sich **nicht verteidigen** bzw. **nicht rechtfertigen**.

→ Er sollte **nachfragen**, wenn er etwas nicht verstanden hat.

© Copyright 2019: Dipl.-Hdl. Simone Bittner