

## IHK E Commerce Prüfung 2023 Praktisch – Lösungen

### Sektion A: Geschäftsmodelle, Prozesse und E-Commerce-Strategie

#### A1. Geschäftsmodellbeschreibung (8 Punkte)

- Wertangebot: Hochwertige, umweltfreundliche Bio-Kosmetikprodukte, die frei von schädlichen Chemikalien sind.
- Zielgruppe: Umweltbewusste Konsumenten, vorwiegend Frauen im Alter von 25-45 Jahren, die Wert auf natürliche Inhaltsstoffe legen.
- Erlösquellen: Direktverkauf über Online-Shop, Abonnements für regelmäßige Lieferungen, Partnerschaften mit Einzelhändlern.
- Schlüsselressourcen: Qualifizierte Mitarbeiter, nachhaltige Lieferanten, Online-Plattform, Markenimage.

#### A2. Prozesslandkarte „Order to Cash“ (6 Punkte)

1. Auftragserfassung
2. Auftragsprüfung
3. Lagerkommissionierung
4. Verpackung
5. Versand
6. Rechnungsstellung
7. Zahlungsprüfung
8. Buchung

#### A3. SWOT-Analyse (6 Punkte)

- Stärken: Innovatives Produkt, starke Markenidentität, nachhaltige Produktion.
- Schwächen: Begrenzte finanzielle Ressourcen, geringe Marktbekanntheit, Abhängigkeit von Lieferanten.
- Chancen: Wachsender Markt für Bio-Produkte, steigendes Umweltbewusstsein, Online-Vertriebsmöglichkeiten.
- Risiken: Starker Wettbewerb, regulatorische Änderungen, wirtschaftliche Unsicherheiten.

### Sektion B: Rechtliche Rahmenbedingungen im E-Commerce

#### B1. DSGVO-Datenschutzerklärung (6 Punkte)

- Kontaktdaten des Verantwortlichen: Name und Anschrift des Unternehmens, Kontaktinformationen des Datenschutzbeauftragten.
- Zweck der Datenverarbeitung: Beschreibung der Zwecke, für die personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet werden.
- Betroffenenrechte: Information über das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Widerspruch.

#### B2. Gewährleistungsfall (8 Punkte)

- Anzeigepflicht: Kunde muss den Mangel unverzüglich melden.
- Nachbesserung: Händler hat das Recht, den Mangel zu beheben.
- Rücktritt: Bei erfolgloser Nachbesserung kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten.
- Fristen: Angemessene Frist zur Nachbesserung setzen.
- Kostenfolgen: Händler trägt die Kosten der Nachbesserung, Rücksendekosten bei Rücktritt.

#### B3. Impressumspflicht (6 Punkte)

- Name des Unternehmens
- Anschrift
- Kontaktinformationen (Telefon, E-Mail)
- Handelsregistereintrag
- USt-ID-Nummer

### Sektion C: Online-Marketing, Kundenbindung und Social Media

#### C1. Google Ads-Kampagne (8 Punkte)

- a) Maximale Klicks:  $1.000 \text{ €} / 0,50 \text{ €} = 2.000 \text{ Klicks}$
- b) Erwartete Conversions:  $2.000 \text{ Klicks} \times 4 \% = 80 \text{ Conversions}$
- c) Kosten pro Conversion:  $1.000 \text{ €} / 80 \text{ Conversions} = 12,50 \text{ € pro Conversion}$

#### C2. Redaktionsplan Social Media (6 Punkte)

- Woche 1: Thema: Produktvorstellung, Kanal: Instagram, Ziel: Bekanntheit, Form: Bild, Datum: Montag
- Woche 2: Thema: Kundenfeedback, Kanal: Facebook, Ziel: Vertrauen, Form: Video, Datum: Mittwoch
- Woche 3: Thema: Nachhaltigkeit, Kanal: Twitter, Ziel: Engagement, Form: Bild, Datum: Freitag
- Woche 4: Thema: Rabattaktion, Kanal: Instagram, Ziel: Verkäufe, Form: Video, Datum: Sonntag

#### C3. Customer Lifetime Value (6 Punkte)

- Formel:  $CLV = (\text{Durchschnittlicher Bestellwert} \times \text{Bestellhäufigkeit pro Jahr} \times \text{Kundenlebensdauer}) - \text{Akquisitionskosten}$
- Rechnung:  $CLV = (50 \text{ €} \times 3 \times 5) = 750 \text{ €}$

### Sektion D: Warenwirtschaft, Logistik und Zahlungsabwicklung

#### D1. Warenwirtschaftsprozess (8 Punkte)

1. Bedarfsermittlung
  2. Bestellung beim Lieferanten
  3. Wareneingang
  4. Lagerverwaltung
  5. Kommissionierung
  6. Verpackung
  7. Versand
- Schnittstellen: ERP-System für Bestell- und Lagerverwaltung, WMS für Kommissionierung und Versand.

#### D2. Versandkostenkalkulation (6 Punkte)

- Frachtkosten pro Paket:  $120 \text{ €} / 20 \text{ Pakete} = 6 \text{ €}$
- Gesamtkosten pro Paket:  $6 \text{ €} + 1,50 \text{ €} = 7,50 \text{ €}$

#### D3. Zahlungsartenvergleich (6 Punkte)

- PayPal: Sicherheit hoch, Kosten mittel, Liquidität schnell, Kundenzufriedenheit hoch.
- Vorkasse: Sicherheit hoch, Kosten niedrig, Liquidität langsam, Kundenzufriedenheit mittel.
- Rechnungskauf: Sicherheit mittel, Kosten hoch, Liquidität langsam, Kundenzufriedenheit hoch.

### Sektion E: Finanzbuchhaltung, Controlling und Kennzahlen

#### E1. Buchungssätze (8 Punkte)

- a) Wareneinkauf auf Ziel: Soll: Wareneinkauf 5.000 €, Haben: Verbindlichkeiten 5.000 €
- b) Verkauf von Waren bar: Soll: Kasse 3.808 €, Haben: Umsatzerlöse 3.200 €, Umsatzsteuer 608 €
- c) Gehaltszahlung: Soll: Gehaltsaufwand 2.500 €, Haben: Bank 2.500 €

#### E2. Liquiditätsplanung (6 Punkte)

- Monat 1: Einzahlungen 10.000 €, Auszahlungen 8.000 €, Überschuss 2.000 €
- Monat 2: Einzahlungen 12.000 €, Auszahlungen 11.000 €, Überschuss 1.000 €
- Monat 3: Einzahlungen 9.000 €, Auszahlungen 10.000 €, Defizit -1.000 €

#### E3. Deckungsbeitrag und Rothertrag (6 Punkte)

- a) Deckungsbeitrag:  $\text{Umsatzerlöse} - \text{variable Kosten} = 50.000 \text{ €} - 30.000 \text{ €} = 20.000 \text{ €}$
- b) Rothertrag:  $\text{Umsatzerlöse} - \text{Materialaufwand} + \text{Bestandsänderung} = 50.000 \text{ €} - 12.000 \text{ €} + 5.000 \text{ €} = 43.000 \text{ €}$
- c) Interpretation: Der Deckungsbeitrag zeigt, wie viel zur Deckung der Fixkosten und zum Gewinn beiträgt, während der Rothertrag die Effizienz der Produktion und des Verkaufsprozesses widerspiegelt.