

## IHK E Commerce Prüfung 2023 Praktisch

Sektion A: Geschäftsmodelle, Prozesse und E-Commerce-Strategie (20 Punkte)

A1. Geschäftsmodellbeschreibung (8 Punkte)

Sie gründen ein fiktives B2C-Start-up für Bio-Kosmetik. Beschreiben Sie in Stichpunkten • Wertangebot (Value Proposition) • Zielgruppe • Erlösquellen • Schlüsselressourcen • Vertriebskanäle.

Bewertung: je Aspekt 2 Punkte (4 Aspekte × 2 Punkte = 8).

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

Skizzieren Sie in einem Blockdiagramm die Hauptschritte von Auftragseingang bis Zahlungseingang. Beschriften Sie mindestens 6 Prozessschritte (z. B. Auftragserfassung, Lagerkommissionierung, Versand, Rechnungsstellung, Zahlungsprüfung, Buchung).

A3. SWOT-Analyse (6 Punkte)

Erstellen Sie eine Tabelle mit je 3 Stichpunkten zu Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken Ihres Start-ups.

Sektion B: Rechtliche Rahmenbedingungen im E-Commerce (20 Punkte)

B1. DSGVO-Datenschutzerklärung (6 Punkte)

Nennen und erläutern Sie drei Pflichtangaben in einer Online-Datenschutzerklärung gemäß DSGVO (z. B. Kontaktdaten des Verantwortlichen, Zweck der Datenverarbeitung, Betroffenenrechte). Je 2 Punkte.

B2. Gewährleistungsfall (8 Punkte)

Fall: Ein Kunde reklamiert ein defektes Kosmetikgerät innerhalb von 10 Tagen nach Lieferung. Beschreiben Sie in Bullet-Points den rechtlich korrekten Ablauf (Anzeigepflicht, Nachbesserung, Rücktritt, Fristen). Bewerten Sie mögliche Kostenfolgen für den Händler.

B3. Impressumspflicht (6 Punkte)

Zeichnen Sie ein Schema, in dem Sie die Pflichtangaben im Impressum einer Website strukturieren (z. B. Name, Anschrift, Register, USt-ID).

Sektion C: Online-Marketing, Kundenbindung und Social Media (20 Punkte)

C1. Google Ads-Kampagne (8 Punkte)

Sie haben ein Monatsbudget von 1.000 €. Geplanter CPC = 0,50 €, Conversion-Rate = 4 %.

a) Wie viele Klicks können Sie maximal erzielen?

b) Wie viele Conversions erwarten Sie?

c) Kosten pro Conversion?

C2. Redaktionsplan Social Media (6 Punkte)

Erstellen Sie für 4 Wochen einen tabellarischen Plan mit je 3 Postings pro Woche (Thema, Kanal, Ziel, Form (Bild/Video), Veröffentlichungsdatum).

C3. Customer Lifetime Value (6 Punkte)

Berechnen Sie den CLV anhand folgender Daten: Durchschnittlicher Bestellwert 50 €, durchschnittliche Bestellhäufigkeit pro Jahr 3, durchschnittliche Kundenabwanderung nach 5 Jahren. Geben Sie die Formel an und führen Sie die Rechnung durch.

Sektion D: Warenwirtschaft, Logistik und Zahlungsabwicklung (20 Punkte)

D1. Warenwirtschaftsprozess (8 Punkte)

Erstellen Sie ein Blockdiagramm mit folgenden Stationen: Bedarfsermittlung, Bestellung beim Lieferanten, Wareneingang, Lagerverwaltung, Kommissionierung, Verpackung, Versand. Beschriften Sie die Schnittstellen zur IT (ERP, WMS).

D2. Versandkostenkalkulation (6 Punkte)

Gegeben: Frachtkosten pro Palette 120 €, durchschnittlich 20 Pakete pro Palette, Verpackungskosten 1,50 € pro Paket.

Berechnen Sie die Stückversandkosten. (Rechnungsschritte angeben)

D3. Zahlungsartenvergleich (6 Punkte)

Listen Sie Vorteile und Nachteile von mindestens drei Zahlungsarten (z. B. PayPal, Vorkasse, Rechnungskauf, Lastschrift) in einer Tabelle auf (Aspekt: Sicherheit, Kosten, Liquidität, Kundenzufriedenheit).

Sektion E: Finanzbuchhaltung, Controlling und Kennzahlen (20 Punkte)

E1. Buchungssätze (8 Punkte)

Buchen Sie die Geschäftsvorfälle jeweils als Soll–Haben:

a) Wareneinkauf auf Ziel 5.000 €

b) Verkauf von Waren bar 3.200 € (zzgl. 19 % USt)

c) Gehaltszahlung 2.500 € per Banküberweisung

E2. Liquiditätsplanung (6 Punkte)

Erstellen Sie eine tabellarische Liquiditätsvorschau für die nächsten 3 Monate mit Spalten: Einzahlungen, Auszahlungen, Überschuss/Defizit. Verwenden Sie frei erfundene, aber realistische Zahlen.

E3. Deckungsbeitrag und Rohertrag (6 Punkte)

Gegeben: Umsatzerlöse 50.000 €, variable Kosten 30.000 €, Bestandsänderung fertige Erzeugnisse +5.000 €, Materialaufwand 12.000 €.

a) Berechnen Sie den Deckungsbeitrag.

b) Berechnen Sie den Rohertrag.

c) Interpretieren Sie kurz das Verhältnis beider Kennzahlen.