

IHK Einzelhandel Prüfung 2021 Praktisch – Lösungen

I. Geschäftsprozesse und Steuerung (20 Punkte)

1. Prozessanalyse (8 Punkte)

a) Flussdiagramm zur Neukundenregistrierung:

- Schritt 1: Kunde betritt die Filiale.
- Schritt 2: Begrüßung und Bedarfsermittlung.
- Entscheidungspunkt: Ist der Kunde Neukunde?
- Schritt 3: Neukundenformular ausfüllen.
- Schritt 4: Identitätsprüfung.
- Entscheidungspunkt: Sind alle Daten korrekt?
- Schritt 5: Registrierung im System.
- Schritt 6: Abschluss und Willkommenspaket überreichen.

b) Qualitätskontrollen:

- Identitätsprüfung: Verhindert falsche Registrierungen.
- Datenvalidierung: Sicherstellung der Datenkorrektheit.
- Systemprüfung: Vermeidung von Systemfehlern.
- Kundenzufriedenheitsbefragung: Verbesserung der Servicequalität.

2. Auftragsabwicklung (12 Punkte)

a) Schritte von der Bestellannahme bis zur Lieferung:

- Bestellannahme und Bestätigung.
- Lagerprüfung und Kommissionierung.
- Verpackung und Versandvorbereitung.
- Übergabe an den Versanddienstleister.
- Lieferung an den Kunden.

b) Gesamtbetrag inkl. 19 % USt:

- Nettobetrag: $15 \times 79,95 \text{ €} = 1.199,25 \text{ €}$
- USt: $1.199,25 \text{ €} \times 0,19 = 227,86 \text{ €}$
- Gesamtbetrag: $1.199,25 \text{ €} + 227,86 \text{ €} = 1.427,11 \text{ €}$

c) Lieferantenbeurteilungsformular:

- Kriterium 1: Lieferzeit.
- Kriterium 2: Produktqualität.
- Kriterium 3: Preis-Leistungs-Verhältnis.

II. Warenwirtschaft (20 Punkte)

1. Lagerbestandsführung (10 Punkte)

a) Endbestand:

- Anfangsbestand: 120 Stück
- Zugänge: 80 Stück
- Abgänge: 95 Stück
- Endbestand: $120 + 80 - 95 = 105 \text{ Stück}$

b) Durchschnittliche Lagerdauer:

- Jahresbedarf: 1.200 Stück
- Durchschnittlicher Lagerbestand: $(120 + 105) / 2 = 112,5 \text{ Stück}$
- Lagerdauer: $365 \text{ Tage} / (1.200 / 112,5) = 34,22 \text{ Tage}$

c) Rechtsfolgen der Nichterfüllung von Inventurpflichten:

- Steuerliche Nachteile.
- Strafrechtliche Konsequenzen.

2. Bestellwesen (10 Punkte)

a) Wirtschaftliche Bestellmenge (Andler-Formel):

- $Q = \sqrt{(2 \times 25 \times 40) / 1,20} = \sqrt{2.000 / 1,20} = \sqrt{1.666,67} \approx 40,82 \text{ Einheiten}$

b) Optimale Bestellhäufigkeit:

- Jahresbedarf: $25 \times 365 = 9.125 \text{ Einheiten}$
- Bestellhäufigkeit: $9.125 / 40,82 \approx 223,6 \approx 224 \text{ Bestellungen}$

c) Vor- und Nachteile der Losgrößenbildung:

- Vorteile: Kosteneinsparungen, bessere Planung.
- Nachteile: Höhere Lagerkosten, Risiko von Überbeständen.

III. Rechnungswesen und Controlling (20 Punkte)

1. Buchungssätze (8 Punkte)

a) Einkauf und Skontoabzug:

- Einkauf: Waren 5.000 € an Verbindlichkeiten 5.000 €
- Skontoabzug: Verbindlichkeiten 100 € an Skontoertrag 100 €

b) Begleichung der Verbindlichkeit:

- Verbindlichkeiten 4.900 € an Bank 4.900 €

2. Kosten- und Leistungsrechnung (12 Punkte)

a) Deckungsbeitrag und Deckungsbeitragsquote:

- Deckungsbeitrag: $49 \text{ €} - 30 \text{ €} = 19 \text{ €}$
- Deckungsbeitragsquote: $(19 \text{ €} / 49 \text{ €}) \times 100 = 38,78 \%$

b) Break-even-Point:

- Fixkosten / Deckungsbeitrag: $18.000 \text{ €} / 19 \text{ €} = 947,37 \approx 948 \text{ Stück}$

c) Grafik: Skizze von Kosten- und Erlöskurven im Break-even-Diagramm.

IV. Marketing und Verkauf (20 Punkte)

1. Marketing-Mix (10 Punkte)

a) Beispiele:

- Produktpolitik: Einführung einer umweltfreundlichen Schuhlinie.
- Preispolitik: Einführung eines Einführungspreises.
- Vertriebspolitik: Online-Verkaufskanal.
- Kommunikationspolitik: Social-Media-Kampagne.

2. Verkaufsgespräch (10 Punkte)

a) Begrüßung, Bedarfsanalyse und Angebotspräsentation:

- Begrüßung: Freundliche Ansprache.
- Bedarfsanalyse: Fragen zur Nutzung und Präferenzen.
- Angebotspräsentation: Vorstellung des ergonomischen Stuhls.

b) Einwandbehandlungstechniken:

- Technik 1: Umformulierung.
- Technik 2: Vergleichsargumentation.

V. Wirtschafts- und Sozialkunde (20 Punkte)

1. Arbeitsrecht (10 Punkte)

a) Inhalte eines Arbeitsvertrags:

- Arbeitszeit.
- Gehalt.
- Kündigungsfristen.
- Tätigkeitsbeschreibung.

b) Unterschied zwischen befristetem und unbefristetem Arbeitsvertrag:

- Befristet: Enddatum festgelegt.
- Unbefristet: Kein festgelegtes Enddatum.

c) Vorgehen bei ordentlicher Kündigung:

- Schriftliche Kündigung.
- Einhaltung der Kündigungsfrist.
- Begründung der Kündigung.

2. Sozialversicherung und Steuern (10 Punkte)

a) Fünf Zweige der Sozialversicherung:

- Krankenversicherung.
- Rentenversicherung.
- Arbeitslosenversicherung.
- Pflegeversicherung.
- Unfallversicherung.

b) Unterschied zwischen Brutto- und Nettolohn:

- Bruttolohn: Gesamtgehalt.
- Nettolohn: Gehalt nach Abzügen.
- Abzüge: Steuern, Sozialversicherungsbeiträge, Kirchensteuer.