

IHK Einzelhandel Prüfung 2024 Praktisch – Lösungen

Teil A: Geschäftsprozesse im Einzelhandel

1. Kundenanalyse und Sortimentsberatung

a) Altersgruppe 18–25 Jahre:

- Bedürfnis nach trendigen und innovativen Produkten, die sich von der Masse abheben.
- Preisbewusstsein, da viele in Ausbildung oder Studium sind.

Altersgruppe 26–40 Jahre:

- Wunsch nach Qualität und gesundheitsbewussten Produkten.
- Bequemlichkeit und Verfügbarkeit, da diese Gruppe oft berufstätig ist.

Altersgruppe über 40 Jahre:

- Interesse an traditionellen und bewährten Marken.
- Wert auf Nachhaltigkeit und regionale Produkte.

b) Produktvarianten:

- Alkoholfreies Craft-Bier: Spricht die jüngere Zielgruppe an, die innovative und trendige Produkte sucht.
- Bio-alkoholfreies Bier: Attraktiv für gesundheitsbewusste Kunden in der Altersgruppe 26–40 Jahre.
- Regionale alkoholfreie Biere: Für Kunden über 40 Jahre, die Wert auf Nachhaltigkeit und Regionalität legen.

2. Reklamation und Beschwerdemanagement

a) Antwortbrief:

Sehr geehrter Herr/Frau [Name],

vielen Dank für Ihre Mitteilung vom [Datum]. Wir bedauern sehr, dass Sie eine beschädigte und abgelaufene Flasche Mineralwasser erhalten haben. Selbstverständlich erstatten wir Ihnen den Kaufpreis und senden Ihnen als Entschädigung einen Getränkegutschein über 5 €. Wir arbeiten kontinuierlich daran, unsere Qualitätskontrollen zu verbessern, um solche Vorfälle in Zukunft zu vermeiden.

Mit freundlichen Grüßen,
[Ihr Name]

b) Interner Ablauf:

- Eingang der Beschwerde und Erfassung im System.
- Überprüfung der Beschwerde durch den zuständigen Mitarbeiter.
- Entscheidung über die Art der Entschädigung.
- Rückmeldung an den Kunden mit Lösungsvorschlag.
- Dokumentation des Falls für zukünftige Qualitätsverbesserungen.

3. Prozessablauf: Tagesabschluss

- Kassenschluss durchführen.
- Kassenbestand zählen und mit dem System abgleichen.
- Abweichungen dokumentieren.
- Kassenbericht erstellen.
- Kassenlade verschließen.
- Übergabe der Kassenlade an den Filialleiter.
- Abschlussdokumentation archivieren.

Teil B: Warenwirtschaft und Logistik

4. Bestandsoptimierung mithilfe der Losgrößenformel

a) Optimale Bestellmenge:

$$Q = \sqrt{(2 * 4800 * 50) / (8 * 0,2)} = 500 \text{ Stück}$$

b) Gesamtkosten:

$$\text{Bestellkosten} = (4800 / 500) * 50 = 480 \text{ €}$$

$$\text{Lagerkosten} = (500 / 2) * 8 * 0,2 = 400 \text{ €}$$

$$\text{Gesamtkosten} = 480 \text{ €} + 400 \text{ €} = 880 \text{ €}$$

5. Inventory-Turn und Fehlmengenkosten

a) Lagerumschlag:

$$\text{Lagerumschlag} = 10.000 \text{ €} / 2.500 \text{ €} = 4$$

b) Maßnahmen zur Senkung der Fehlmengenkosten:

- Verbesserung der Bestandsplanung durch genauere Nachfrageprognosen.
- Einführung eines automatisierten Bestellsystems zur rechtzeitigen Nachbestellung.

6. Lagerprozess und FIFO/MIFO-Skizze

a) FIFO-Skizze:

- Zwei Regalgassen mit Einlagerung neuer Waren hinten und Entnahme vorne.

b) Probleme bei Nichtbeachtung von FIFO:

- Verderb von Waren: Lösung durch regelmäßige Kontrolle der Lagerbestände.
- Verlust von Kundenvertrauen: Lösung durch Schulung der Mitarbeiter im FIFO-Verfahren.

Teil C: Marketing und Verkauf

7. Marketing-Mix: Online- vs. stationärer Handel

a) Maßnahmen:

Product: Online - Exklusive Online-Produkte; Stationär - Produktdemonstrationen im Laden.

Price: Online - Rabattaktionen für Newsletter-Abonnenten; Stationär - Treueprogramme.

Place: Online - Optimierung der Website für mobile Endgeräte; Stationär - Erweiterung der Ladenöffnungszeiten.

Promotion: Online - Social Media Kampagnen; Stationär - Events im Laden.

b) Wirksamkeit:

Promotion-Maßnahmen wie Social Media Kampagnen können durch die Reichweite und Interaktivität eine hohe Wirksamkeit erzielen, wie im Fall von [Beispielunternehmen], das durch gezielte Facebook-Werbung seine Verkaufszahlen um 20 % steigern konnte.

8. Werbetext für Social-Media-Kampagne

"Entdecke unsere neue Bio-Limonade! Erfrischend, nachhaltig und voller Geschmack – perfekt für umweltbewusste Genießer. Jetzt probieren und den Unterschied schmecken! Besuche uns im Getränkemarkt und erhalte 10 % Rabatt auf deinen ersten Kauf. #BioLimo #ErfrischungPur"

Teil D: Wirtschafts- und Sozialkunde

9. Arbeitsrechtlicher Fall: Kündigungsschutz

a) Rechtswirksamkeit:

Die fristlose Kündigung ist möglicherweise nicht rechtswirksam, da gemäß § 626 BGB ein wichtiger Grund vorliegen muss. Bei nur zweimaligem unentschuldigtem Fehlen könnte eine Abmahnung ausreichend sein. Zudem greift das Kündigungsschutzgesetz (KSchG) bei einer Betriebszugehörigkeit von sieben Jahren.

b) Alternative Maßnahmen:

- Erteilung einer Abmahnung.
- Gespräch zur Klärung der Gründe für das unentschuldigte Fehlen.

10. Sozialversicherung: Beitragsberechnung

a) Sozialversicherungsbeiträge:

$$\text{Krankenversicherung: } 950 \text{ €} * 7,3 \% = 69,35 \text{ €}$$

$$\text{Pflegeversicherung: } 950 \text{ €} * 1,525 \% = 14,49 \text{ €}$$

$$\text{Rentenversicherung: } 950 \text{ €} * 9,3 \% = 88,35 \text{ €}$$

$$\text{Arbeitslosenversicherung: } 950 \text{ €} * 1,25 \% = 11,88 \text{ €}$$

$$\text{Gesamt: } 184,07 \text{ €}$$

b) Leistungen der Pflegeversicherung:

- Übernahme der Kosten für häusliche Pflege.
- Finanzierung von Pflegehilfsmitteln.

11. Wirtschaftsordnung und Preisbildung

a) Soziale Marktwirtschaft:

Eine Wirtschaftsordnung, die freie Marktwirtschaft mit sozialem Ausgleich verbindet, um Wohlstand und soziale Sicherheit zu gewährleisten.

b) Angebots-Nachfrage-Diagramm:

Bei Angebotsverknappung verschiebt sich die Angebotskurve nach links, was zu einem höheren Gleichgewichtspreis führt, da die Nachfrage das reduzierte Angebot übersteigt.