

## IHK Einzelhandel Prüfung 2024 Praktisch

### Teil A: Geschäftsprozesse im Einzelhandel (30 P.)

#### 1. Kundenanalyse und Sortimentsberatung (10 P.)

Ein regionaler Getränkemarkt möchte sein alkoholfreies Bier-Sortiment erweitern. Die Geschäftsleitung stellt Ihnen folgende Daten zur Verfügung:

- Altersstruktur der Käufer: 18–25 Jahre (30 %), 26–40 Jahre (40 %), über 40 Jahre (30 %)
- Durchschnittliches Einkaufsbudget pro Kunde: 12 €
- Aktueller Absatz alkoholfreies Bier pro Monat: 2.500 Liter

Aufgaben:

- a) Erläutern Sie zwei relevante Kundenbedürfnisse je Altersgruppe (4 P.).
- b) Schlagen Sie drei Produktvarianten vor, die Sie ins Sortiment aufnehmen würden, und begründen Sie Ihre Wahl (6 P.).

#### 2. Reklamation und Beschwerdemanagement (10 P.)

Fall: Ein Kunde reklamiert, dass eine Flasche Mineralwasser beschädigt geliefert wurde und außerdem bereits abgelaufen war. Er fordert eine Rückerstattung und eine Entschädigung in Form eines kostenlosen Getränkegutscheins über 5 €.

Aufgaben:

- a) Formulieren Sie einen schriftlichen Antwortbrief an den Kunden (6 P.).
- b) Beschreiben Sie in Stichpunkten den internen Ablauf vom Beschwerdeneingang bis zur abschließenden Rückmeldung an den Kunden (4 P.).

#### 3. Prozessablauf: Tagesabschluss (10 P.)

Aufgabe: Erstellen Sie ein Flussdiagramm (Prozessdiagramm) für den Tageskassenabschluss in Ihrem Betrieb vom Kassenschluss bis zur Übergabe der Kassenlade an den Filialleiter.

- Zeichnen Sie mindestens sieben Prozessschritte auf Millimeterpapier oder kariertem Papier.
- Verwenden Sie die Symbole für Entscheidung, Prozess und Dokument (10 P.).

### Teil B: Warenwirtschaft und Logistik (30 P.)

#### 4. Bestandsoptimierung mithilfe der Losgrößenformel (12 P.)

Ein Fachgeschäft bestellt ein Standardprodukt. Jahresbedarf: 4.800 Stück, Bestellfixkosten je Bestellung: 50 €, Lagerkostensatz: 20 % des Einstandspreises. Einstandspreis je Stück: 8 €.

Aufgaben:

- a) Berechnen Sie die optimale Bestellmenge (Losgröße) nach der Andler-Formel (6 P.).
- b) Ermitteln Sie die Gesamtkosten (Summe aus Bestell- und Lagerkosten) für die optimale Losgröße (6 P.).

#### 5. Inventory-Turn und Fehlmengenkosten (8 P.)

In Ihrem Lager betrug der durchschnittliche Lagerbestand eines Artikels im Wert von 10.000 € im letzten Jahr den Wert 2.500 €. Im selben Zeitraum traten Fehlmengen auf, die geschätzt 1.200 € Umsatzverlust verursachten.

Aufgaben:

- a) Berechnen Sie den Lagerumschlag (Inventory-Turn) (4 P.).
- b) Erläutern Sie zwei Maßnahmen zur Senkung der Fehlmengenkosten (4 P.).

#### 6. Lagerprozess und FIFO/MIFO-Skizze (10 P.)

Ihr Betrieb lagert Frischwaren, die nach dem FIFO-Prinzip bearbeitet werden müssen.

Aufgaben:

- a) Skizzieren Sie in einer vereinfachten Lagerdarstellung (zwei Regalgassen) das FIFO-Verfahren (6 P.).
- b) Nennen Sie zwei Probleme, die bei Nichtbeachtung von FIFO auftreten können, und schlagen Sie je eine Lösung vor (4 P.).

### Teil C: Marketing und Verkauf (20 P.)

#### 7. Marketing-Mix: Online- vs. stationärer Handel (10 P.)

Ihre Filialkette plant, ihr Geschäft stärker in Social Media zu bewerben.

Aufgaben:

- a) Erarbeiten Sie je Marketing-Instrument (Product, Price, Place, Promotion) eine Maßnahme für den Online-Kanal und für den stationären Handel (8 P.).
- b) Bewerten Sie die Wirksamkeit der vorgeschlagenen Promotion-Maßnahmen anhand eines Real-Fallbeispiels (2 P.).

#### 8. Werbetext für Social-Media-Kampagne (10 P.)

Aufgabe: Verfassen Sie einen kurzen Facebook-Post (max. 120 Wörter) zur Einführung einer neuen Bio-Limonade in Ihrem Getränkemarkt. Der Text soll

- Produktvorteile herausstellen
- einen Call-to-Action („Jetzt probieren...“) enthalten
- einer Zielgruppe von umweltbewussten Konsumenten ansprechen.

Bewertungskriterien: Verständlichkeit, Kreativität, Zielgruppenansprache (10 P.).

### Teil D: Wirtschafts- und Sozialkunde (20 P.)

#### 9. Arbeitsrechtlicher Fall: Kündigungsschutz (8 P.)

Ein Mitarbeiter mit sieben Jahren Betriebszugehörigkeit erhält eine fristlose Kündigung, weil er zweimal unentschuldigt gefehlt hat.

Aufgaben:

- a) Prüfen Sie, ob die Kündigung rechtswirksam ist. Berücksichtigen Sie § 626 BGB und Kündigungsschutzgesetz (KSchG) (5 P.).
- b) Nennen Sie zwei alternative arbeitsrechtliche Maßnahmen, die der Arbeitgeber hätte ergreifen können (3 P.).

#### 10. Sozialversicherung: Beitragsberechnung (7 P.)

Ein Auszubildender verdient 950 € brutto monatlich. Beitragssätze (Rundungsunterschiede vernachlässigen):

- Krankenversicherung: 14,6 % (AN-Anteil 7,3 %)
- Pflegeversicherung: 3,05 % (AN-Anteil 1,525 %)
- Rentenversicherung: 18,6 % (AN-Anteil 9,3 %)
- Arbeitslosenversicherung: 2,5 % (AN-Anteil 1,25 %)

Aufgaben:

- a) Berechnen Sie die monatlichen Sozialversicherungsbeiträge des Auszubildenden (4 P.).
- b) Erläutern Sie zwei Leistungen der Pflegeversicherung (3 P.).

#### 11. Wirtschaftsordnung und Preisbildung (5 P.)

Aufgaben:

- a) Definieren Sie kurz den Begriff „soziale Marktwirtschaft“ (2 P.).
- b) Erklären Sie anhand eines Angebots-Nachfrage-Diagramms, wie der Marktpreis bei einer Angebotsverknappung steigt (3 P.).