

IHK Einzelhandel Prüfung 2025 Praktisch – Lösungen

Teil A – Geschäftsprozesse im Einzelhandel (25 Punkte)

Aufgabe A1 (10 Punkte)

- a) Prozessschritte vom Wareneingang bis zur Regalbestückung:
1. Wareneingangskontrolle: Überprüfung der Lieferung auf Vollständigkeit und Unversehrtheit durch die Logistikabteilung.
 2. Einlagerung: Zuordnung und Lagerung der Ware im Lager durch die Lagerverwaltung.
 3. Bestandsbuchung: Aktualisierung des Warenwirtschaftssystems durch die IT-Abteilung.
 4. Kommissionierung: Zusammenstellung der Ware für die Verkaufsfläche durch die Lagerverwaltung.
 5. Regalbestückung: Platzierung der Ware im Verkaufsregal durch das Verkaufspersonal.

b) Typische Fehlerquellen und Maßnahmen:

1. Fehlerquelle: Falsche Bestandsbuchung. Maßnahme: Doppelte Kontrolle durch ein Vier-Augen-Prinzip.
2. Fehlerquelle: Beschädigte Ware. Maßnahme: Sorgfältige Wareneingangskontrolle und Schulung des Personals.
3. Fehlerquelle: Falsche Platzierung im Regal. Maßnahme: Klare Kennzeichnung der Regale und Schulung des Verkaufspersonals.

Aufgabe A2 (10 Punkte)

Ein Ablaufdiagramm kann hier nicht dargestellt werden. Die Antwort sollte ein Flussdiagramm mit den Symbolen nach DIN 66001 enthalten, das die Schritte von der Rückgabe des Artikels bis zur Gutschrift zeigt.

Aufgabe A3 (5 Punkte)

Break-Even-Point (Menge) = Fixkosten / (Verkaufspreis - variable Kosten) = 5.000 € / (12 € - 8 €) = 1.250 Stück.

Teil B – Kundenbeziehungen und Marketing (25 Punkte)

Aufgabe B1 (10 Punkte)

- a) Die zweijährige Gewährleistung ist nicht abgelaufen. Der Kunde hat Anspruch auf Nacherfüllung (Reparatur oder Ersatzlieferung), da der Mangel innerhalb der ersten sechs Monate aufgetreten ist.
- b) Antwortschreiben: Sehr geehrter Kunde, vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir bedauern die Unannehmlichkeiten mit Ihrem Fernseher. Gerne bieten wir Ihnen eine Reparatur oder einen Austausch an. Bitte kontaktieren Sie uns für weitere Schritte. Mit freundlichen Grüßen, [Ihr Name].

Aufgabe B2 (15 Punkte)

Marketing-Mix:

Product: Einführung eines innovativen Designs und einer langen Akkulaufzeit. Eignung: Differenzierung vom Wettbewerb.

Price: Einführungspreis mit Rabattaktionen. Eignung: Anreiz für Erstkäufer.

Place: Exklusiver Vertrieb über Online-Kanäle und ausgewählte Fachhändler. Eignung: Erreichung der Zielgruppe.

Promotion: Social-Media-Kampagnen und Influencer-Kooperationen. Eignung: Hohe Reichweite und Zielgruppenansprache.

Teil C – Warenwirtschaft und Logistik (25 Punkte)

Aufgabe C1 (10 Punkte)

- a) Bestellpunkt = (durchschnittlicher Tagesbedarf x Lieferzeit) + Mindestbestand = (50 x 5) + 200 = 450 Stück.
- b) Optimale Bestellmenge (EOQ) = $\sqrt{((2 \times \text{Jahresverbrauch} \times \text{Bestellkosten}) / \text{Lagerhaltungskosten})}$ = $\sqrt{((2 \times 18.250 \times 100) / 2)} = 300$ Stück.

Aufgabe C2 (10 Punkte)

a) ABC-Klassifikation:

A: Artikel A (80.000 €)

B: Artikel B (30.000 €)

C: Artikel C (15.000 €), D (5.000 €), E (2.000 €)

b) Kumulierte Prozentanteile: A = 62%, B = 23%, C = 15%. Begründung: A-Artikel haben den höchsten Wertanteil, B-Artikel mittleren und C-Artikel den geringsten.

Aufgabe C3 (5 Punkte)

Der innerbetriebliche Warenfluss umfasst: Wareneingang, Lagerung, Kommissionierung, Transport zur Verkaufsfläche, Regalbestückung.

Teil D – Wirtschafts- und Sozialkunde (25 Punkte)

Aufgabe D1 (10 Punkte)

- a) Voraussetzungen für eine ordentliche Kündigung: Einhaltung der Kündigungsfrist, sozial gerechtfertigter Grund, Anhörung des Betriebsrats.
- b) Soziale Auswahlkriterien: Betriebszugehörigkeit, Lebensalter, Unterhaltspflichten.

Aufgabe D2 (5 Punkte)

Bruttorechnungsbetrag = Nettowert + Umsatzsteuer = 1.500 € + (1.500 € x 0,19) = 1.785 €. Umsatzsteueranteil = 285 €.

Aufgabe D3 (5 Punkte)

Sozialversicherungsbeiträge:

Krankenversicherung: 2.500 € x 15,9% = 397,50 €

Rentenversicherung: 2.500 € x 18,6% = 465 €

Arbeitslosenversicherung: 2.500 € x 2,5% = 62,50 €

Pflegeversicherung: 2.500 € x 3,05% = 76,25 €

Gesamt: 1.001,25 €

Aufgabe D4 (5 Punkte)

Umweltverträgliche Verpackungsmaßnahmen:

1. Verwendung von recycelbaren Materialien. Vorteil: Reduzierung von Abfall.
2. Einsatz von Mehrwegverpackungen. Vorteil: Verringerung des Ressourcenverbrauchs.