

IHK Einzelhandel Prüfung 2025 Praktisch

IHK-Außenhandelsfachkraft Einzelhandel – Abschlussprüfung Teil 2 – Schriftlicher Teil

Bearbeitungszeit: 180 Minuten

Hilfsmittel: nicht programmierbarer Taschenrechner, digitale Gesetzestexte

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte

Teil A – Geschäftsprozesse im Einzelhandel (25 Punkte)

Aufgabe A1 (10 Punkte)

Sie erhalten 100 Stück eines neuen Smartphone-Modells zur Erstplatzierung in Ihrem Markt.

- Beschreiben Sie in mindestens fünf Prozessschritten den Ablauf vom Wareneingang bis zur Regalbestückung. Nennen Sie jeweils die verantwortliche Abteilung. (5 Punkte)
- Nennen Sie drei typische Fehlerquellen in diesem Ablauf und schlagen Sie jeweils eine Maßnahme zur Fehlervermeidung vor. (5 Punkte)

Aufgabe A2 (10 Punkte)

Erstellen Sie ein Ablaufdiagramm (Flussdiagramm) für das Retourenmanagement eines Textilartikels vom Kunden im Geschäft bis zur Gutschrift. Verwenden Sie die Symbolik nach DIN 66001.

Aufgabe A3 (5 Punkte)

Ein Unternehmen hat monatliche Fixkosten von 5 000 €, variable Kosten von 8 € pro Stück und einen Verkaufspreis von 12 € pro Stück.

Berechnen Sie den Break-Even-Point (Menge). Runden Sie kaufmännisch auf volle Stückzahlen.

Teil B – Kundenbeziehungen und Marketing (25 Punkte)

Aufgabe B1 (10 Punkte)

Sie leiten die Reklamationsstelle eines Elektrofachmarkts. Ein Kunde reklamiert sechs Monate nach Kauf einen defekten Fernseher und verlangt Umtausch gegen Neugerät, obwohl die zweijährige Gewährleistung abgelaufen ist.

- Prüfen Sie, ob und in welchem Umfang Sie dem Kundenleistungspflichten gegenüberstehen. (6 Punkte)
- Formulieren Sie ein schriftliches Antwortschreiben an den Kunden, das auf Kundenzufriedenheit abzielt. (4 Punkte)

Aufgabe B2 (15 Punkte)

Für einen neuen kabellosen Staubsauger soll zum Verkaufsstart im Januar ein Marketingkonzept erstellt werden. Erarbeiten Sie den Marketing-Mix (Product, Price, Place, Promotion). Nennen Sie pro „P“ mindestens zwei Maßnahmen und begründen Sie jeweils kurz deren Eignung.

Teil C – Warenwirtschaft und Logistik (25 Punkte)

Aufgabe C1 (10 Punkte)

Für Produkt XY liegen folgende Daten vor:

- durchschnittlicher Tagesbedarf: 50 Stück
- Lieferzeit: 5 Tage
- Mindestbestand: 200 Stück
- Jahresverbrauch: 18 250 Stück
- Bestellkosten: 100 € pro Auftrag
- Lagerhaltungskosten: 2 € pro Stück und Jahr

- Berechnen Sie den Bestellpunkt. (3 Punkte)
- Ermitteln Sie die optimale Bestellmenge (Economic Order Quantity) nach der Andler-Formel. (7 Punkte)

Aufgabe C2 (10 Punkte)

Führen Sie anhand der folgenden Verbrauchswerte eine ABC-Analyse durch:

Artikel A: 80 000 €, B: 30 000 €, C: 15 000 €, D: 5 000 €, E: 2 000 €.

- Ordnen Sie die Artikel den Klassen A, B oder C zu. (4 Punkte)
- Ermitteln Sie die kumulierten Prozentanteile und begründen Sie kurz Ihre Einteilung. (6 Punkte)

Aufgabe C3 (5 Punkte)

Skizzieren Sie den innerbetrieblichen Warenfluss vom Wareneingang bis zur Verkaufsfläche mit allen relevanten Stationen.

Teil D – Wirtschafts- und Sozialkunde (25 Punkte)

Aufgabe D1 (10 Punkte)

Ein Auszubildender erhält eine ordentliche Kündigung.

- Nennen Sie die Voraussetzungen für eine wirksame ordentliche Kündigung nach dem Kündigungsschutzgesetz. (6 Punkte)
- Nennen Sie drei soziale Auswahlkriterien, die der Arbeitgeber bei einer betriebsbedingten Kündigung beachten muss. (4 Punkte)

Aufgabe D2 (5 Punkte)

Ein Kunde kauft Waren im Nettowert von 1 500 €. Es gilt der Regelsteuersatz von 19 %.

Berechnen Sie den Bruttorechnungsbetrag und den Umsatzsteueranteil.

Aufgabe D3 (5 Punkte)

Berechnen Sie für einen Arbeitnehmer mit Bruttomonatsgehalt 2 500 € die monatlichen Sozialversicherungsbeiträge.

Beiträge (Gesamt-sowie jeweils 50 % AN-Anteil):

- Krankenversicherung: 14,6 % + Zusatzbeitrag 1,3 %
- Rentenversicherung: 18,6 %
- Arbeitslosenversicherung: 2,5 %
- Pflegeversicherung: 3,05 %

Aufgabe D4 (5 Punkte)

Schlagen Sie zwei umweltverträgliche Verpackungsmaßnahmen für einen Lebensmitteleinzelhändler vor und erklären Sie jeweils kurz den Vorteil.