

IHK Handelsfachwirt Prüfung 2021 Praktisch

Teil 1: Betriebswirtschaftliches Handeln (25 Punkte)

Aufgabe 1.1 (9 Punkte)

Ein Handelsbetrieb verkauft Produkt A. Variable Kosten: 28 €/Stück, Fixkosten: 12.000 €/Monat, Verkaufspreis: 45 €/Stück.

- Berechnen Sie den Stückdeckungsbeitrag (2 P).
- Ermitteln Sie den Monatsgewinn bei einem Absatz von 800 Stück (3 P).
- Der Verkaufspreis wird auf 42 € gesenkt. Berechnen Sie den neuen Deckungsbeitrag pro Stück und beurteilen Sie, ob sich diese Preissenkung lohnt, wenn weiterhin 800 Stück abgesetzt werden (4 P).

Aufgabe 1.2 (8 Punkte)

Für die Anschaffung eines Kommissionierroboters gelten folgende Daten: Anschaffungskosten 120.000 €, Restwert nach 5 Jahren 10.000 €, Nutzungsdauer 5 Jahre, kalkulierter Zinssatz 6 %, erwartete Rückflüsse je Jahr 30.000 €.

- Ermitteln Sie den Kapitalwert bei der Annuitätenmethode (5 P).
- Berechnen Sie die Amortisationsdauer (3 P).

Aufgabe 1.3 (8 Punkte)

Ein Produkt verursacht fixe Kosten von 50.000 € pro Monat und variable Kosten von 20 € pro Stück. Der Verkaufspreis beträgt 50 € pro Stück.

- Bestimmen Sie die Gewinnschwellenstückzahl (3 P).
- Berechnen Sie den Gewinn bei 2.000 verkauften Einheiten (2 P).
- Skizzieren Sie das Break-Even-Diagramm (Kosten- und Erlöskurven) mit Beschriftung der Achsen und der Gewinnzone (3 P).

Teil 2: Management operativer Geschäftsprozesse (25 Punkte)

Aufgabe 2.1 (8 Punkte)

Ein Lagerbestand umfasst 5 Artikel mit folgenden Jahresverbrauchswerten (Wert in €): Artikel A: 18.000; B: 9.000; C: 4.500; D: 3.000; E: 1.500.

- Führen Sie eine ABC-Analyse durch und ordnen Sie die Klassen (A, B, C) unter Angabe der kumulativen Prozentsätze zu (5 P).
- Geben Sie für jede Klasse eine Empfehlung zur Bestell- und Kontrollhäufigkeit (3 P).

Aufgabe 2.2 (9 Punkte)

Ein Handelsunternehmen plant, Tiefkühlware an drei Filialen zu distribuieren. Zwei Logistikdienstleister liegen vor:

Dienstleister X: Temperaturüberwacht, Lieferzeit 24 h, Kosten 4,20 €/Palette.

Dienstleister Y: keine Temperaturüberwachung, Lieferzeit 12 h, Kosten 5,10 €/Palette.

Bewertungsgewichtung: Temperaturüberwachung 40 %, Lieferzeit 30 %, Kosten 30 %.

- Erstellen Sie eine Punktbewertungsmatrix und bewerten Sie beide Anbieter (6 P).
- Treffen Sie eine Entscheidung und begründen Sie kurz (3 P).

Aufgabe 2.3 (8 Punkte)

In letzter Zeit steigt die Reklamationsrate bei einem elektronischen Kleingerät.

- Entwickeln Sie anhand des PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Act) Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung (5 P).
- Zeichnen Sie ein Ishikawa-Diagramm mit mindestens vier Hauptursachen (3 P).

Teil 3: Management kundenorientierter Geschäftsprozesse (25 Punkte)

Aufgabe 3.1 (7 Punkte)

Ein Kunde generiert über fünf Jahre Umsätze von 12.000 €, 15.000 €, 17.000 €, 14.000 € und 10.000 €. Der durchschnittliche Deckungsbeitragssatz beträgt 30 %, Kalkulationszins 5 %.

Berechnen Sie den Customer-Lifetime-Value (CLV) und beurteilen Sie kurz, ob der Kunde gehalten werden sollte (7 P).

Aufgabe 3.2 (9 Punkte)

Auszug aus dem Protokoll eines Verkaufsgesprächs:

- Verkäufer: „Was möchten Sie denn kaufen?“
- Kunde: „Ich suche einen neuen Laptop.“
- Verkäufer: „Wir haben zahlreiche Modelle, was ist Ihr Budget?“
- Kunde: „Rund 800 €.“
- Verkäufer: „Dann empfehle ich Modell X.“

Analysieren Sie die Fragetechnik (offen/geschlossen), weisen Sie Fehler nach der SPIN-Methode nach und geben Sie je zwei Verbesserungsvorschläge (9 P).

Aufgabe 3.3 (9 Punkte)

Ein Sportfachmarkt möchte Preisdifferenzierung betreiben. Er plant: Studierende 10 % Rabatt, Senioren (ab 65) 15 %, Firmenkunden ab einem Jahresumsatz von 5.000 € 12 %.

Erarbeiten Sie eine Preisstaffel mit Beispielen (Mindest- und Höchsttrabatt) und begründen Sie kurz, wie sich diese Maßnahmen auf Umsatz und Kundenbindung auswirken (9 P).

Teil 4: Führung und Zusammenarbeit (25 Punkte)

Aufgabe 4.1 (7 Punkte)

Ein Mitarbeiter zeigt seit Monaten sinkende Leistungskennzahlen. Sie sollen ein Feedbackgespräch vorbereiten.

Erstellen Sie einen Gesprächsleitfaden nach dem „Vier-Ohren-Modell“ von Schulz von Thun mit konkreten Formulierungen und Zielvereinbarungen (7 P).

Aufgabe 4.2 (9 Punkte)

In einem Team besteht Konflikt zwischen Vertrieb und Einkauf über Preisverhandlungen.

- Wenden Sie das Konfliktdreieck (Inhalte, Beziehung, Verteilung) an und analysieren Sie den Konflikt (5 P).
- Entwickeln Sie drei Maßnahmen zur Konfliktlösung und beschreiben Sie den zeitlichen Ablauf (4 P).

Aufgabe 4.3 (9 Punkte)

Ihr Unternehmen führt ein Digitalisierungsprojekt für die Warenwirtschaft ein.

- Erstellen Sie einen Maßnahmenplan nach Kotters 8-Stufen-Modell (Stufe, Maßnahme, Verantwortlicher, Zeitpunkt) für die ersten fünf Stufen (6 P).
- Nennen Sie drei mögliche Widerstände und je eine Strategie, um diesen zu begegnen (3 P).