

IHK Handelsfachwirt Prüfung 2023 Praktisch – Lösungen

Teil A: Geschäftsprozesse und Kommunikation

Aufgabe A1:

- Ein Prozessablaufdiagramm (Swimlane) sollte die Schritte von der Beschwerdeannahme bis zur Lösung darstellen. Erwartet wird eine klare Darstellung der Verantwortlichkeiten (z.B. Kundenservice, Logistik, Qualitätsmanagement) und der Prozessschritte (z.B. Beschwerdeannahme, Prüfung, Lösungsvorschlag, Rückmeldung an den Kunden).
- Die E-Mail-Antwort sollte höflich, professionell und lösungsorientiert sein. Sie sollte den Erhalt der Beschwerde bestätigen, Verständnis zeigen, eine Entschuldigung enthalten, die nächsten Schritte erläutern und ggf. eine Wiedergutmachung anbieten.

Aufgabe A2:

- Die Prozessschritte umfassen: Bestellungseingang, Bestellbestätigung, Kommissionierung, Verpackung, Versandvorbereitung, Auslieferung.
- EDI für den automatisierten Datenaustausch, ERP zur Ressourcenplanung und CRM für die Kundenbeziehungspflege sind wichtig, um Effizienz und Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

Teil B: Rechtliche Grundlagen

Aufgabe B1:

- Der Käufer hat das Recht auf Nachlieferung, Minderung oder Rücktritt, abhängig von der Schwere des Mangels und der Möglichkeit der Nachbesserung.
- Die Mängelrüge sollte den Mangel genau beschreiben, eine Frist zur Nachbesserung setzen und die rechtlichen Konsequenzen bei Nichterfüllung aufzeigen.

Aufgabe B2:

- Wesentliche Tatbestandsmerkmale sind: schwerwiegender Pflichtverstoß, Unzumutbarkeit der Weiterbeschäftigung, Abmahnung (in der Regel erforderlich).
- Die Wirksamkeit hängt von der Schwere der Verspätungen und der vorherigen Abmahnung ab. Risiken bestehen in einer möglichen Kündigungsschutzklage.

Teil C: Rechnungswesen und Controlling

Aufgabe C1:

- Gewinnschwelle: $\text{Fixkosten} / (\text{Verkaufspreis} - \text{variable Kosten}) = 50.000 / (100 - 40) = 833,33 \text{ Stück}$; Umsatz: $833,33 * 100 = 83.333,33 \text{ €}$.
- Deckungsbeitrag: $(100 - 40) * 2.000 = 120.000 \text{ €}$; Gewinn: $120.000 - 50.000 = 70.000 \text{ €}$.
- Gewinn-Volumen-Kosten-Gleichung: Gewinn = $(\text{Verkaufspreis} - \text{variable Kosten}) * \text{Menge} - \text{Fixkosten}$. Bei 2.500 Stück: Gewinn = $(100 - 40) * 2.500 - 50.000 = 100.000 \text{ €}$.

Aufgabe C2:

- Eine einfache Budgettabelle sollte die Kostenkategorien und die geplanten Beträge enthalten.
- Soll-Ist-Varianzanalyse: Material +2.500 €, Personal -1.000 €, Sonstiges +1.500 €. Abweichungen sollten kommentiert werden, z.B. höhere Materialkosten durch Preissteigerungen.

Teil D: Marketing und Vertrieb

Aufgabe D1:

- Das Positionierungsdiagramm sollte die Achsen Preis und Qualität haben. Das eigene Produkt und zwei Wettbewerber sollten entsprechend ihrer Marktposition eingezeichnet werden.
- Marketingmaßnahmen könnten Preisstrategien, Produktverbesserungen und gezielte Kommunikationskampagnen umfassen.

Aufgabe D2:

- Gleitender Mittelwert für Q7: $(1.050 + 980 + 1.100) / 3 = 1.043,33$.
- Eine Methode zur Berücksichtigung saisonaler Schwankungen ist die Saisonbereinigung, z.B. durch den Einsatz von Saisonfaktoren.
- Prognose für Q7: Gleitender Mittelwert * Saisonfaktor.

Teil E: Unternehmensführung und Personalmanagement

Aufgabe E1:

- Mögliche Ursachen: fehlende Anerkennung (Maslow), unzureichende Arbeitsbedingungen (Herzberg), mangelnde Aufstiegsmöglichkeiten, schlechte Führung, unklare Ziele.
- Maßnahmenpaket: Einführung von Anerkennungsprogrammen, Verbesserung der Arbeitsbedingungen, Karriereentwicklungsmöglichkeiten, Führungskräfte-Training, klare Zielvorgaben.