

IHK Handelsfachwirt Prüfung 2023 Praktisch

Teilnehmer: Handelsfachwirt – Schriftliche Prüfung 2023

Dauer: 240 Minuten

Gesamtpunktzahl: 100

Teil A: Geschäftsprozesse und Kommunikation (20 P)

Aufgabe A1 (10 P)

Ein Kunde beschwert sich über fehlerhafte Lieferung.

- Erstellen Sie ein Prozessablaufdiagramm (Swimlane) für das Beschwerdemanagement (4 P).
- Formulieren Sie in sachlicher und repräsentativer Sprache eine E-Mail-Antwort an den Kunden (6 P).

Aufgabe A2 (10 P)

In Ihrem Unternehmen laufen Bestellungen über Webshop, Telefon und EDI.

- Beschreiben Sie in Stichworten die einzelnen Prozessschritte von Bestellungseingang bis zur Auslieferung (5 P).
- Erläutern Sie, welche IT-Schnittstellen (EDI, ERP, CRM) eingesetzt werden sollten und warum (5 P).

Teil B: Rechtliche Grundlagen (20 P)

Aufgabe B1 (10 P)

Fall: Ein Lieferant liefert Waren zu anderen Spezifikationen als bestellt.

- Prüfen Sie, welche Rechte (Nachlieferung, Minderung, Rücktritt) der Käufer hat (6 P).
- Formulieren Sie eine juristisch korrekte Mängelrüge an den Lieferanten (4 P).

Aufgabe B2 (10 P)

Fall: Ein Arbeitnehmer erhält eine fristlose Kündigung wegen wiederholter Verspätung.

- Nennen Sie die wesentlichen Tatbestandsmerkmale einer fristlosen Kündigung nach KSchG (5 P).
- Beurteilen Sie, ob die Kündigung wirksam ist und erläutern Sie etwaige Risiken (5 P).

Teil C: Rechnungswesen und Controlling (25 P)

Aufgabe C1 (15 P)

Daten für Produkt X:

- Fixkosten 50.000 €
- variable Kosten/Stück 40 €
- Verkaufspreis/Stück 100 €

- Berechnen Sie die Gewinnschwelle (Break-even-Point) in Stück und Umsatz (6 P).
- Ermitteln Sie bei einem Absatz von 2.000 Stück den Deckungsbeitrag und Gewinn (4 P).
- Stellen Sie eine Gewinn-Volumen-Kosten-Gleichung auf und erläutern Sie, wie sich der Gewinn bei 2.500 Stück verändert (5 P).

Aufgabe C2 (10 P)

Ihr Bereich soll für das nächste Quartal ein Budget erhalten.

- Erstellen Sie eine einfache Budgettabelle für Personal-, Material- und sonstige Kosten (3 P).
- Führen Sie eine Soll-Ist-Varianzanalyse anhand folgender Ist-Zahlen durch und kommentieren Sie Abweichungen:
 - Budget Material: 30.000 €; Ist: 32.500 €
 - Budget Personal: 20.000 €; Ist: 19.000 €
 - Budget Sonstiges: 10.000 €; Ist: 11.500 € (7 P)

Teil D: Marketing und Vertrieb (20 P)

Aufgabe D1 (10 P)

Positionierung Ihres Produkts im Markt.

- Entwickeln Sie ein zweidimensionales Positionierungsdiagramm (z. B. Preis vs. Qualität) und positionieren Sie Ihr Produkt sowie zwei Wettbewerber (5 P).
- Leiten Sie daraus konkrete Marketingmaßnahmen ab (Produkt, Preis, Kommunikation) (5 P).

Aufgabe D2 (10 P)

Vertriebsvorhersage für Q1: Absatzwerte der letzten sechs Quartale (in Stück): 800, 950, 870, 1.050, 980, 1.100.

- Berechnen Sie den gleitenden Mittelwert (Periodenlänge 3) für Q7 (3 P).
- Schlagen Sie eine Methode vor, um saisonale Schwankungen zu berücksichtigen, und beschreiben Sie diese kurz (4 P).
- Ermitteln Sie auf Basis Ihrer Methode eine Prognose für Q7 (3 P).

Teil E: Unternehmensführung und Personalmanagement (15 P)

Aufgabe E1 (15 P)

Ihr Team zeigt geringe Motivation und hohe Fluktuation.

- Identifizieren Sie fünf mögliche Ursachen basierend auf Führungstheorien (z. B. Maslow, Herzberg) (7 P).
- Entwickeln Sie ein Maßnahmenpaket zur Steigerung der Mitarbeitermotivation und -bindung (8 P).

Ende der Prüfung. Viel Erfolg!