



**MEHR
ERFAHREN**

Abschlussprü

Verkäufer/innen
Kaufleute im Einzelhandel – Teil 1

- + *Musterprüfungen*
- + *Ausführliche Lösungen*



STARK

Inhalt

Vorwort

Hinweise und Tipps zur Abschlussprüfung	I
1 Ablauf der Prüfung	I
2 Inhalte	I
3 Hinweise zur Bearbeitung der Aufgaben	II
4 Gewichtung der Prüfungsteile	II
5 Zusammenfassung grundlegender Prüfungsthemen	III
5.1 Verkauf und Werbemaßnahmen – Phasen des Verkaufsgesprächs	III
5.2 Warenwirtschaft und Kalkulation – Beispiele für kaufmännische Rechnungen	VI
Aufgaben im Stil der Abschlussprüfung	1
Prüfung I	1
Verkauf und Werbemaßnahmen	1
Warenwirtschaft und Kalkulation	9
Wirtschafts- und Sozialkunde	21
Lösungen	33
Prüfung II	51
Verkauf und Werbemaßnahmen	51
Warenwirtschaft und Kalkulation	59
Wirtschafts- und Sozialkunde	71
Lösungen	83
Prüfung III	99
Verkauf und Werbemaßnahmen	99
Warenwirtschaft und Kalkulation	106
Wirtschafts- und Sozialkunde	121
Lösungen	131
Prüfung IV	149
Verkauf und Werbemaßnahmen	149
Warenwirtschaft und Kalkulation	156
Wirtschafts- und Sozialkunde	169
Lösungen	183

Hinweise und Aufgaben verfasst von:

Alexander Scharl, Tamara Schildwächter

Vorwort

Liebe Auszubildende,

mit dem vorliegenden Buch können Sie sich optimal auf die **Abschlussprüfung für Verkäufer/-innen** bzw. auf den **1. Teil der Abschlussprüfung für Einzelhandelskaufleute** vorbereiten.

Gerade bei einer zentral gestellten Prüfung ist es wichtig, möglichst viele unterschiedliche Aufgabentypen zu üben, um für die Prüfung gut gerüstet zu sein. Die **vier Aufgabensets im Stil der IHK-Abschlussprüfung**, die in diesem Buch enthalten sind, bereiten Sie daher optimal auf den „Ernstfall“ vor.

- ▶ Zu Beginn dieses Buches finden Sie im Kapitel „**Hinweise und Tipps**“ Informationen zur Abschlussprüfung und einen Überblick über **grundlegende Themen** der Prüfung. In einem praktischen **Ausklappbogen** sind auch noch einmal die **wichtigsten Formeln** zusammengefasst.
- ▶ Zu jeder Prüfung finden Sie auch die entsprechenden **Lösungen** (und ggf. Lösungswege), und hilfreiche **Hinweise** erklären Ihnen z. B. einen Rechenweg. Versuchen Sie, ohne in die Lösungen zu schauen, alle Aufgaben innerhalb der vorgegebenen Zeit zu bearbeiten, und machen Sie Aufgaben, die Sie nicht gleich lösen konnten, nach einer Weile noch einmal.
- ▶ Zu den Bereichen „Warenwirtschaft und Kalkulation“ sowie „Wirtschafts- und Sozialkunde“ ist, wie in der IHK-Prüfung, immer jeweils auch ein **Lösungsbogen** enthalten, in den Sie Ihre Ergebnisse eintragen, und den Sie heraustrennen können. Da bei der Bewertung nur die Lösungen gelten, die im Lösungsbogen stehen, ist es wichtig, dass Sie beim Eintragen besonders sorgfältig sind. Dies können Sie bereits anhand der Prüfungen in diesem Buch üben.
- ▶ Die Prüfungen enthalten auch immer Angaben zur **Bearbeitungszeit** und den erreichbaren **Punkten**. Nach der Bearbeitung der Aufgaben können Sie notieren, wie lange Sie gebraucht und wie viele Punkte Sie erreicht haben.

Viel Erfolg in der Prüfung wünschen Ihnen

Tamara Schildwächter und Alexander Scharl

Aufgaben im Stil der Abschlussprüfung Prüfung I

Teil 1: Verkauf und Werbemaßnahmen

13 Punkte
⌚ 10 Minuten

1. Aufgabe

Situation

Sie hören als Mitarbeiter/-in der Trendkauf GmbH zufällig ein Gespräch zwischen einem Kunden und Ihrer Kollegin, einer Auszubildenden im 1. Lehrjahr. Der Kunde teilt Ihrer Kollegin mit: „Das Produkt, das ich vor drei Tagen bei Ihnen gekauft habe, gefällt mir bei näherer Betrachtung doch nicht mehr so gut. Es ist noch originalverpackt. Ich möchte es gerne zurückgeben.“ Die Kollegin antwortet: „Da die Ware keinen Mangel aufweist, ist dies nicht möglich. Gekauft ist gekauft.“

2 Punkte

1.1 Beurteilen Sie die Situation unter Beachtung rechtlicher Aspekte.

3 Punkte

1.2 Geben Sie 2 Gründe an, warum die Trendkauf GmbH dem Kunden unabhängig von der rechtlichen Lage entgegenkommen sollte. Wie wird dieses Verhalten seitens des Unternehmens genannt?

3 Punkte

1.3 Erläutern Sie 3 Möglichkeiten, wie Sie die Wahrscheinlichkeit eines späteren Umtauschs durch den Kunden bereits im Verkaufsgespräch minimieren können.

Lösungen

Teil 1: Verkauf und Werbemaßnahmen

📌 *Hinweis zur 1. Aufgabe: Die Situation und die folgenden Teilaufgaben stammen aus dem Themengebiet „Umtausch“. Nennen Sie immer nur so viele Aspekte/Punkte wie angegeben, auch wenn in der Lösung noch mehr Alternativen aufgeführt sind.*

- ___ von 2 **1.1** 📌 *Hinweis: Sie sollen hier nur auf die **rechtlichen** Aspekte eingehen.*
Da die Ware einwandfrei ist, hat der Kunde keinen Rechtsanspruch auf eine Rückgabe des Artikels. Wäre die Ware fehlerhaft, könnte der Kunde diese reklamieren.
- ___ von 3 **1.2** Das Verhalten wird Kulanz genannt.
Die Trendkauf GmbH sollte dem Kunden entgegenkommen, ...
- um ihn zufriedenzustellen und ihn damit an das Unternehmen zu binden.
 - weil der Kunde ansonsten verärgert sein und das fehlende Entgegenkommen seitens des Kaufhauses weiterverbreiten könnte. Andere Kunden könnten dann auch fernbleiben.
- ___ von 3 **1.3** • Eventuelle Kundeneinwände schon im Verkaufsgespräch beachten. /
• Dem Kunden Zeit zum Überlegen geben und nicht zum Kauf drängen. /
• Dem Kunden durch Aufzählen von kundenbezogenen Vorteilen das Produkt argumentativ näherbringen. /
• Den Kunden die Ware ausprobieren lassen.
- ___ von 2 **1.4** 📌 *Hinweis: Beachten Sie, dass Sie hier ganze Sätze schreiben müssen. Im folgenden Beispiel wird dem Kunden Zeit zum Überlegen gegeben, verbunden mit dem Angebot, das Produkt noch einmal zu testen.*
„Nehmen Sie sich ruhig Zeit und überlegen Sie in aller Ruhe. Sie können das Produkt gerne auch noch einmal ausprobieren.“
- ___ von 3 **1.5** Das Feedback soll ...
- Ich-Botschaften enthalten. /
 - sachlich sein und keine verletzenden Bemerkungen enthalten. /
 - ehrlich sein. /
 - zeitnah erfolgen. /
 - Verbesserungsvorschläge enthalten und positive Aspekte verstärken.

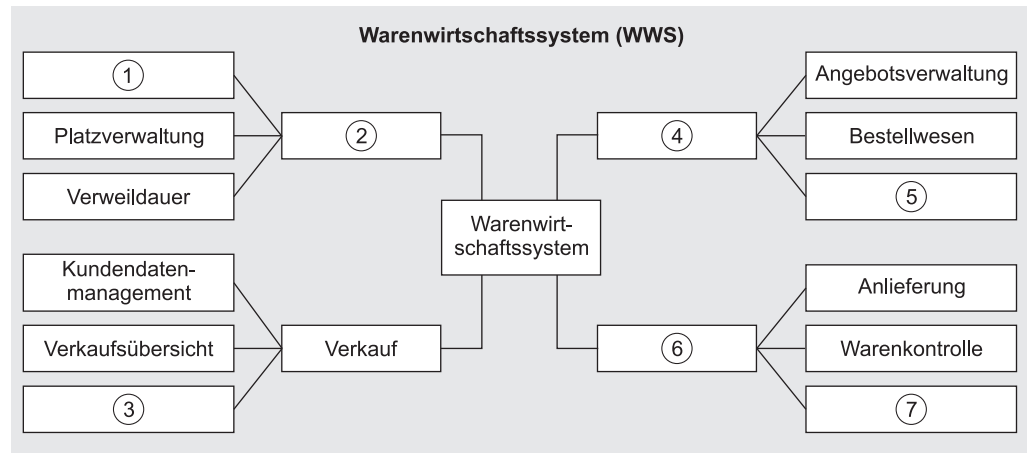
100 Punkte
⌚ 60 Minuten

Teil 2: Warenwirtschaft und Kalkulation

Tragen Sie die Lösungen der Aufgaben in den Lösungsbogen ein (siehe Seite 119).
Bei Rechenaufgaben müssen Sie das Endergebnis eintragen.

Situation zur 1. bis 3. Aufgabe

Die Trendkauf ist mit einem elektronischen Warenwirtschaftssystem WWS ausgerüstet.



1. Aufgabe

Ordnen Sie den folgenden Begriffen die entsprechenden Nummern in der Grafik zu und tragen Sie diese Nummern in Ihren Lösungsbogen ein.

- Eingangsprüfung
- Verkaufsplanung
- Bestandsführung
- Wareneingang
- Lager
- Lieferantendatei
- Einkauf

2. Aufgabe

Das Warenwirtschaftssystem der Trendkauf arbeitet nach dem Prinzip des „geschlossenen Systems“. Welche Eigenschaft trifft auf ein solches System zu?

1. Alle wesentlichen betriebswirtschaftlichen Aufgaben (Einkauf/Vertrieb/Lager) werden von einem einzigen System abgedeckt.
2. Das System ist mit besonderen Schnittstellen mit dem System der Konkurrenten verbunden.
3. Die einzelnen Bestandteile (Lager/Vertrieb/Einkauf) sind in sich geschlossen und müssen separat geöffnet werden.
4. Das System ist geschlossen, damit nicht jeder Mitarbeiter darauf Zugriff hat.
5. Das System ist vor Hackerangriffen sicher, weil es geschlossen ist.

Teil 2: Warenwirtschaft und Kalkulation

Details zu den Lösungen finden Sie auf den folgenden Seiten.
 Pro Aufgabe werden 3,8461538 Punkte vergeben.

Aufgabe Nr. 1 2

Seite 106

Aufgabe Nr. 3 4

Seite 107

Aufgabe Nr. 5 6

Seite 108

Aufgabe Nr. 7 8

€	,	ct
6	5	9

 /

€	,	ct
5	5	4

Seite 110

Aufgabe Nr. 9

€	,	ct
2	5	3

 1 10

€		
3	0	0

 11

%	
2	3

 12

%	,		
6	3	2	9

Seite 111

Aufgabe Nr. 13 14

Seite 112

Aufgabe Nr. 15

€	,	ct
1	6	2

 16

%	,		
4	0	5	4

Seite 113

Aufgabe Nr. 17

€	,	ct
2	3	8

 3 18 19 20 ,

Seite 114

Aufgabe Nr. 21 22 ,

Seite 115

Aufgabe Nr. 23

%	,			
2	5	3	6	2

 24 25

€					
1	1	1	0	1	5

Seite 116

Aufgabe Nr. 26

€	,	ct
1	0	4

 3

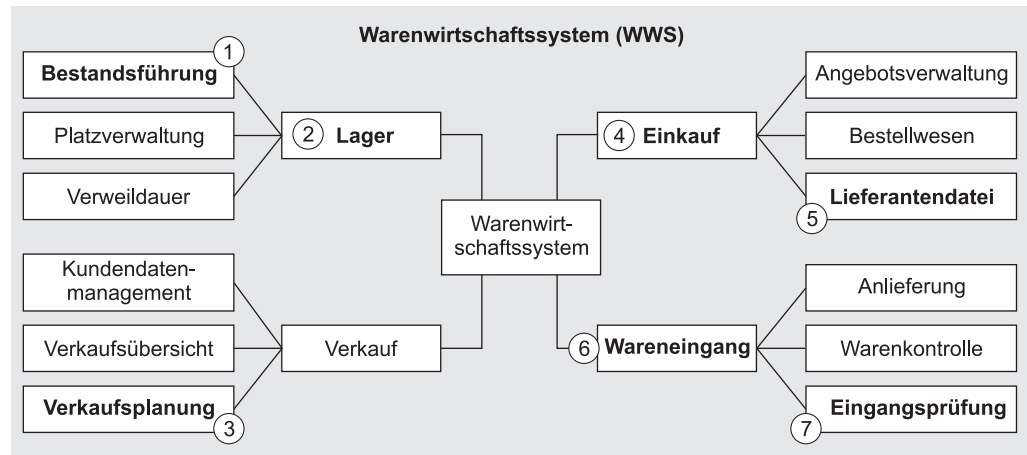
Seite 117

So viele Punkte habe ich erreicht: _____

So lange habe ich gebraucht: _____

Ausführliche Lösungen

1. Aufgabe



Eingangsprüfung	⑦
Verkaufsplanung	③
Bestandsführung	①
Wareneingang	⑥
Lager	②
Lieferantendatei	⑤
Einkauf	④

2. Aufgabe

- richtig: Alle wesentlichen betriebswirtschaftlichen Aufgaben (Einkauf/Vertrieb/Lager) werden von einem einzigen System abgedeckt.

3. Aufgabe

- richtig: Das System meldet automatisch, wenn der Meldebestand erreicht ist und nachbestellt werden muss.

4. Aufgabe

- richtig: Die Lieferkonditionen der verschiedenen Zulieferer/Großhändler

5. Aufgabe

▣ *Hinweis: Der Meldebestand ist der Bestand, dessen Erreichen eine neue Bestellung auslösen muss, um den Mindestbestand (bis zum Eintreffen der neuen Lieferung) nicht angreifen zu müssen.*

- richtig: Sie erhöhen den Meldebestand für die Küchenmaschine, damit frühzeitig bestellt wird.

100 Punkte
60 Minuten

Teil 3: Wirtschafts- und Sozialkunde

Tragen Sie die Lösungen der Aufgaben in den Lösungsbogen ein (siehe Seite 181).
Bei Rechenaufgaben müssen Sie das Endergebnis eintragen.

.....

Situation zur 1. bis 5. Aufgabe

Die Betriebe des Einzelhandels sind ein wichtiger Teil der Gesamtwirtschaft.

.....

1. Aufgabe

Welche der aufgeführten Funktionen wird hauptsächlich von Betrieben des Einzelhandels ausgeführt?

1. Der Einzelhandel gibt vor, welche Produkte produziert werden müssen.
2. Der Einzelhandel steuert direkt die Produktion von Gütern.
3. Der Einzelhandel plant, welche Güter produziert werden müssen.
4. Der Einzelhandel zieht die Mehrwert- bzw. Umsatzsteuer für den Staat ein.
5. Einzelhandelsbetriebe steuern indirekt die Produktion von Gütern.

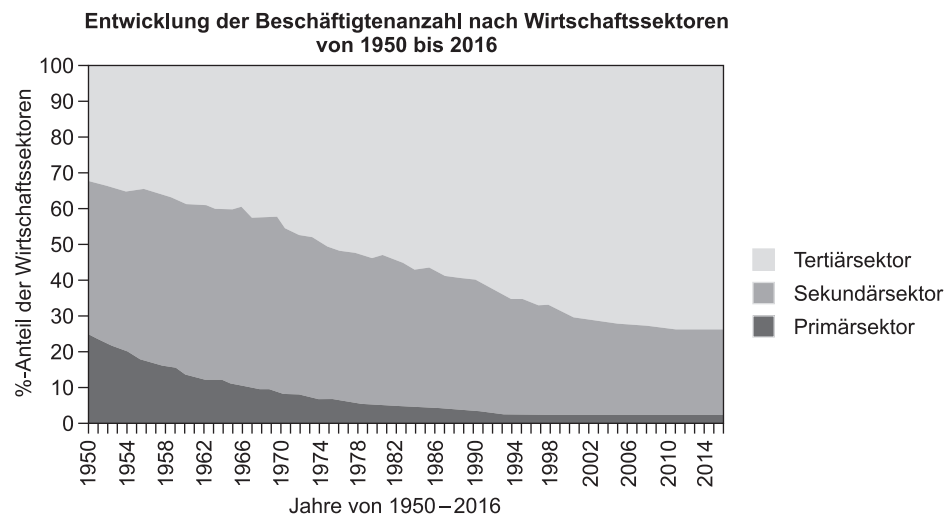
2. Aufgabe

Die Gesamtwirtschaft ist in drei Sektoren eingeteilt. Ordnen Sie aus der Liste 2 Unternehmen dem sekundären Sektor zu.

1. Baufirma Müller
2. Agrarwirtschaftsbetrieb Felix Weber
3. Rohrreinigungsfirma Müller
4. Brauerei Behringer
5. Rechtsanwaltskanzlei Reger

3. Aufgabe

Welche 2 Aussagen zu dem Schaubild sind richtig?



Eigene Darstellung nach Statistischem Bundesamt

Teil 3: Wirtschafts- und Sozialkunde

Details zu den Lösungen finden Sie auf den folgenden Seiten.
Bei jeder Aufgabe können ... Punkte erreicht werden.

Aufgabe
Nr.

Seite 169

1 2 , 3 ,
Aufgabe
Nr.

Seite 170

4 — — — — 5
Aufgabe
Nr.

Seite 171

6 7 8
Aufgabe
Nr.

Seite 173

9 10 11 12
Aufgabe
Nr.

Seite 174

13 14 15 ^T ^T ^M ^M16 17
Aufgabe
Nr.

Seite 176

18 19 20 , 21
Aufgabe
Nr.

Seite 177

22 23 € , ct24
Aufgabe
Nr.

Seite 178

25 26 — —
Aufgabe
Nr.

Seite 179

27 — — — — — — 28

So viele Punkte habe ich erreicht: _____

So lange habe ich gebraucht: _____

Ausführliche Lösungen

1. Aufgabe

5. richtig: Einzelhandelsbetriebe steuern indirekt die Produktion von Gütern.

2. Aufgabe

▣ *Hinweis: Der zweite bzw. sekundäre Sektor umfasst die Industrie, die die Rohstoffe des ersten Sektors verarbeitet. Weiterhin gehören u. a. auch das Handwerk, die Energie- und Wasserversorgung und das Baugewerbe zu diesem Sektor. Der erste bzw. der primäre Sektor umfasst die ursprüngliche Produktion (Landwirtschaft, Fischerei, Forstwirtschaft und Jagd sowie die Gewinnung von Bodenschätzen, z. B. von Kohle). Der dritte bzw. tertiäre Sektor wird auch als Dienstleistungssektor bezeichnet. Hier werden die Güter verteilt und verbraucht. Alle Berufe und Branchen, die nicht den ersten beiden Sektoren zugeteilt werden können, fallen darunter.*

- 1. richtig: Baufirma Müller
- 4. richtig: Brauerei Behringer

3. Aufgabe

- 2. richtig: Seit 1994 stagniert die Zahl der Beschäftigten im primären Sektor.
- 4. richtig: Die Anzahl der Beschäftigten im sekundären Sektor hat sich von 1950 bis 2014 fast halbiert.

4. Aufgabe

▣ *Hinweis: Abgebildet ist das Modell des einfachen Wirtschaftskreislaufs, das die Beziehung zwischen den privaten Haushalten und den Unternehmen darstellt. In diesem Schema sind die außenwirtschaftlichen Beziehungen und eine eventuelle staatliche Einflussnahme nicht berücksichtigt.*

- 3 Haushalte
- 5 Konsumausgaben
- 4 Unternehmen
- 2 Arbeit/Boden, Kapital
- 1 Entlohnung

5. Aufgabe

4. richtig: Die Nachfrage nach Tomaten ist höher als das Angebot.

6. Aufgabe

2. richtig: Die Fähigkeit, Geschäfte rechtswirksam (d. h. vor Gesetz gültig) abzuschließen.



© **STARK Verlag**

www.stark-verlag.de

info@stark-verlag.de

Der Datenbestand der STARK Verlag GmbH ist urheberrechtlich international geschützt. Kein Teil dieser Daten darf ohne Zustimmung des Rechteinhabers in irgendeiner Form verwertet werden.

STARK