

Gerhard Kühn, Karl Lutz

Vorbereitung auf die gestreckte Abschlussprüfung Teil 1

Kaufmann / Kauffrau im Einzelhandel und Verkäufer/Verkäuferin

162 ungebundene Aufgaben

312 gebundene Aufgaben

1. Auflage

Bestellnummer 86411



Bildungsverlag EINS

■ Haben Sie Anregungen oder Kritikpunkte zu diesem Produkt?
■ Dann senden Sie eine E-Mail an 86411_001@bv-1.de
Autoren und Verlag freuen sich auf Ihre Rückmeldung.

www.bildungsverlag1.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Hansestraße 115, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-**86411-0**

© Copyright 2011: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Vorwort

Der Abschluss Ihrer Ausbildung rückt näher. Möglicherweise kommt bei Ihnen ein mehr oder weniger mulmiges Gefühl auf: Eine gründliche und gleichzeitig erfolgreiche Vorbereitung auf die Abschlussprüfung in der Schule und zu Hause bringt Ihnen die nötige Gelassenheit, Sicherheit und den gewünschten Erfolg. Sie wollen sich – und anderen – mit einem guten Abschluss beweisen, dass Sie Ihre Ausbildungszeit genutzt und somit den Grundstein für Ihre berufliche Zukunft gelegt haben.

Das vorliegende Trainingsprogramm folgt inhaltlich den Vorgaben der Verordnung über die Berufsausbildung zum/zur

- ▶ (1) Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel vom 24. März 2009 (**Erprobungsverordnung 2009**),
- ▶ (2) Verkäufer/Verkäuferin vom 16. Juli 2004/22. März 2005 in Verbindung mit (1).

Die Abschlussprüfung besteht aus zwei zeitlich auseinander fallenden Teilen (sogenannte **gestreckte Prüfung**). **Teil 1** findet *zum Ende des zweiten Ausbildungsjahres* statt, **Teil 2** zum *Ende des dritten Ausbildungsjahres*.

Inhalte dieses Trainingsprogramms:

Aufgaben zum **Teil 1** der schriftlichen Abschlussprüfung – Einzelhandel und Verkäufer/-in

- ▶ Prüfungsbereich Verkauf und Marketing
- ▶ Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Rechnungswesen
- ▶ Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde
- ▶ Lösungen bzw. Lösungsvorschläge

Aufgaben zum **Teil 2** der schriftlichen Abschlussprüfung – Einzelhandel

- ▶ Prüfungsbereich Geschäftsprozesse im Einzelhandel
- ▶ Lösungen bzw. Lösungsvorschläge

Zum Einsatz kommen gebundene Aufgaben in programmierter Form (siehe Musteraufgaben auf Seite 13f.) und ungebundene/freie Aufgaben, bei denen die Lösungen in eigenen Worten wiedergegeben werden (siehe Muster-aufgabe auf Seite 14). Letzterer Aufgabentyp nimmt besonders im Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse“ eine wichtige Position ein. Hier sollen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz durch das Bearbeiten komplexer praxis-bezogener Aufgaben nachweisen.

Die Abschlussprüfung ähnelt der Führerscheinprüfung: Fragen wiederholen sich, manchmal auch in etwas abge-wandelter Form. Deshalb steigert eine sorgfältige Vorbereitung die Chancen auf einen guten Abschluss. Wir emp-fehlen auch den Normtest zur Vorbereitung auf die Mündliche Prüfung im Einzelhandel (Bestellnummer: 86402) durchzuarbeiten.

Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Abschlussprüfung!

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Allgemeines	5
A. Gestreckte Abschlussprüfung	5
B. Gewichtung und Prüfungszeiten der einzelnen Prüfungsbereiche	5
C. Bestehensregelung und mündliche Ergänzungsprüfung	5
D. Inhalte der schriftlichen Abschlussprüfung	6
E. Hinweise zur Aufgabenbearbeitung der IHK-Abschlussprüfung	7
F. Tipps zur Vorbereitung auf die schriftliche Abschlussprüfung	9
G. Modellunternehmung Forum Warenhaus KG	12
H. Musteraufgaben mit Lösung	13
Aufgaben zum Teil 1 der schriftlichen Abschlussprüfung – Kaufleute im Einzelhandel und Verkäufer/-in	15
1. Prüfungsbereich Verkauf und Marketing	15
1.1 Information und Kommunikation	15
1.2 Warensortiment	20
1.3 Grundlagen von Beratung und Verkauf	25
1.4 Servicebereich Kasse	39
1.5 Marketinggrundlagen	49
2. Prüfungsbereich Warenwirtschaft und Rechnungswesen	60
2.1 Warenwirtschaft	61
2.2 Grundlagen des Rechnungswesens	72
3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde	88
3.1 Grundlagen des Wirtschaftens	88
3.2 Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens	96
3.3 Menschliche Arbeit im Betrieb	121
3.4 Arbeitssicherheit und Umweltschutz	139
Lösungen bzw. Lösungsvorschläge zum Teil 1 der schriftlichen Abschlussprüfung	144
Sachwortverzeichnis	165

Allgemeines

A. Gestreckte Abschlussprüfung

Die Abschlussprüfung besteht aus zwei zeitlich auseinander fallenden Teilen:

► **Teil 1:** zum Ende des zweiten Ausbildungsjahres

► **Teil 2:** zum Ende des dritten Ausbildungsjahres

Hinweis: Teil 1 kann vor der Teilnahme an Teil 2 nicht wiederholt werden.

B. Gewichtung und Prüfungszeiten der einzelnen Prüfungsbereiche

► Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**“

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
Teil 1		35 %
1. Verkauf und Marketing	Maximal 120 Min. schriftlich	15 %
2. Warenwirtschaft + Rechnungswesen	Maximal 90 Min. schriftlich	10 %
3. Wirtschafts- und Sozialkunde	Maximal 60 Min. schriftlich	10 %
Teil 2		65 %
4. Geschäftsprozesse im Einzelhandel	Maximal 105 Min. schriftlich	25 %
5. Fallbezogenes Fachgespräch	Maximal 35 Min. mündlich (davon 15 Min. Vorbereitungszeit)	40 %

► Ausbildungsberuf „**Verkäufer/Verkäuferin**“

Prüfungsbereiche	Prüfungszeit	Gewichtung
1. Verkauf und Marketing	90 Min. schriftlich	25 %
2. Warenwirtschaft + Rechnungswesen	60 Min. schriftlich	15 %
3. Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Min. schriftlich	10 %
4. Fallbezogenes Fachgespräch	Maximal 35 Min. mündlich (davon 15 Min. Vorbereitungszeit)	50 %

C. Bestehensregelung und mündliche Ergänzungsprüfung

► Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**“

Das Endergebnis der Abschlussprüfung wird nach der Teilnahme an Teil 2 der gestreckten Prüfung festgestellt. Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 der Abschlussprüfung mit mindestens „ausreichend“, im Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“ mit mindestens „ausreichend“ und im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden sind. Bei Nichtbestehen kann die Prüfung zweimal wiederholt werden. Dabei werden die mit mindestens ausreichend bewerteten Prüfungsbereiche anerkannt.

Wurde der Prüfungsbereich „Geschäftsprozesse im Einzelhandel“ schlechter als ausreichend bewertet, kann dieser Prüfungsbereich auf Antrag durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten ergänzt werden, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Das bisherige Ergebnis dieses Prüfungsbereichs und das Ergebnis der Ergänzungsprüfung werden dann im Verhältnis 2 : 1 gewichtet.

► Ausbildungsberuf „**Verkäufer/Verkäuferin**“

Das Endergebnis der Abschlussprüfung wird nach dem Fallbezogenen Fachgespräch festgestellt. Zum Bestehen sind in den einzelnen Prüfungsbereichen mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erforderlich. Wurde ein Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die gesamte Prüfung nicht bestanden. Bei Nichtbestehen kann die Prüfung zweimal wiederholt werden. Dabei werden die mit mindestens ausreichend bewerteten Prüfungsbereiche anerkannt.

Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten

D. Inhalte der schriftlichen Abschlussprüfung

In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die für die berufliche Handlungskompetenz erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff vertraut ist.

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Ausbildungsordnung in Anlage 1 Abschnitt I Nr. 1 bis 8 für die ersten zwei Ausbildungsjahre aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist. Teil 1 der Abschlussprüfung besteht aus folgenden Prüfungsbereichen:

1. Verkauf und Marketing
2. Warenwirtschaft und Rechnungswesen
3. Wirtschafts- und Sozialkunde

Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Prüfungsbereich
Nr. 1	Der Ausbildungsbetrieb	Wirtschafts- und Sozialkunde
Nr. 2	Information und Kommunikation	Verkauf und Marketing
Nr. 3	Warensortiment	Verkauf und Marketing
Nr. 4	Grundlagen von Beratung und Verkauf	Verkauf und Marketing
Nr. 5	Servicebereich Kasse	Verkauf und Marketing
Nr. 6	Marketinggrundlagen	Verkauf und Marketing
Nr. 7	Warenwirtschaft	Warenwirtschaft und Rechnungswesen
Nr. 8	Grundlagen des Rechnungswesens	Warenwirtschaft und Rechnungswesen

Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 Abschnitt I Nr. 9 und Abschnitt III (für mündliche Prüfung) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten des dritten Ausbildungsjahres sowie auf den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist. Teil 2 der Abschlussprüfung besteht aus folgenden Prüfungsbereichen:

1. Geschäftsprozesse im Einzelhandel
2. Fallbezogenes Fachgespräch (**Siehe hierzu Normtest Mündliche Prüfung, Best.-Nr. 86402.**)

Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Prüfungsbereich
Nr. 9	Einzelhandelsprozesse	Geschäftsprozesse im Einzelhandel

E. Hinweise zur Aufgabebearbeitung der IHK-Abschlussprüfung

Allgemeine Hinweise zum Umgang mit den Aufgabensätzen

Die kaufmännische Abschlussprüfung erstreckt sich auf mehrere Prüfungsfächer, wobei in Abhängigkeit vom Ausbildungsberuf neben gebundenen auch ungebundene Prüfungsaufgaben eingesetzt werden. Die folgenden **Grundregeln** zum Bearbeiten der Aufgabensätze gelten unabhängig davon, ob die Aufgabensätze aus ungebundenen oder gebundenen Prüfungsaufgaben bestehen. Bitte lesen Sie sich diese Regeln gründlich durch und prägen Sie sich ihren Inhalt genau ein.

1. In der Prüfung erhalten Sie je Prüfungsfach einen Aufgabensatz sowie in der Regel weitere Unterlagen, zum Beispiel Lösungsbogen bei gebundenen Prüfungsaufgaben, Anlagen mit Belegen, Nebenrechnungsfomulare usw., die Sie zur Bearbeitung der Prüfungsaufgaben benötigen. Bevor Sie mit der Bearbeitung beginnen, prüfen Sie bitte, ob der Aufgabensatz erstens die auf der ersten Seite (= Deckblatt) vermerkten zusätzlichen **Unterlagen** und zweitens die ebenfalls auf dem Deckblatt angegebene **Aufgabenanzahl** enthält. Wenden Sie sich bei Unstimmigkeiten sofort an die zuständige Aufsicht! Reklamationen nach Schluss der Prüfung können nicht anerkannt werden.
2. Lesen Sie sich bitte die **Bearbeitungshinweise**, die auf dem Deckblatt des Aufgabensatzes stehen, aufmerksam durch!
3. Füllen Sie als Erstes sorgfältig die **Kopfleiste** des Aufgabensatzes bzw. bei gebundenen Aufgaben die des Lösungsbogens aus! Schreiben Sie Ihren **Familien- und Vornamen** in Blockbuchstaben, und ersetzen Sie ä durch ae, ü durch ue und ö durch oe! Außerdem ist die **Prüflingsnummer**, die auf Ihrer Einladung zur Prüfung oder auf Ihrer Prüfungsmappe steht, in diese Kopfleiste einzutragen. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch eventuelle Anweisungen der Aufsichten! **Bei fehlender oder falscher Prüflingsnummer ist eine Auswertung nicht möglich.**
4. Bevor Sie eine Aufgabe lösen, sollten Sie den Aufgabentext **äußerst sorgfältig und genau lesen**. Bei **gebundenen Prüfungsaufgaben** kann das Erkennen der richtigen Lösung von einem einzelnen **Wort** abhängen. Halten Sie sich bei der Bearbeitung **ungebundener Prüfungsaufgaben** genau an die **Vorgaben** zur Beantwortung der Fragen. Wenn zum Beispiel vier Angaben gefordert werden und Sie sechs Angaben anführen, werden nur die ersten vier Angaben bewertet.
5. Greifen Sie zweckmäßigerweise **zunächst die Aufgaben heraus, die Ihnen am sichersten lösbar erscheinen**. Die übrigen Aufgaben bearbeiten Sie in der dann noch zur Verfügung stehenden Zeit. Auch hierbei sollten Sie **vermeiden, sich an einzelnen Aufgaben „festzubeißen“**, solange noch andere Aufgaben ungelöst sind. Eventuelle Angaben zur **Bearbeitungszeit** sind als Hinweis zu verstehen. Dieser soll Ihnen helfen, sich die Prüfungszeit, die für das Prüfungsfach insgesamt gilt, richtig einzuteilen.
6. Als Hilfsmittel ist grundsätzlich ein netzunabhängiger, geräuscharmer und nicht programmierbarer **Taschenrechner** zugelassen. Dies gilt nicht für das Fach Informationsverarbeitung bei den Büroberufen. Über weitere, bei einzelnen Ausbildungsberufen **zugelassene Hilfsmittel** informiert Sie rechtzeitig die zuständige IHK. Entsprechende Informationen finden Sie auch im Internet unter www.aka-nuernberg.de.
7. Die **Benutzung unerlaubter Hilfsmittel** führt zum vorläufigen Ausschluss von der Prüfung.
8. Bitte beachten Sie, dass Ihre **Eintragungen** auf **Nebenrechnungsvordrucken** und **Konzeptpapier** grundsätzlich nicht bewertet werden.

Wichtige Hinweise zum Bearbeiten gebundener Prüfungsaufgaben

Zusätzlich zu den genannten Grundregeln setzt die Prüfung mit **gebundenen Aufgaben** die Beachtung der folgenden Regeln voraus. Bitte lesen Sie auch diese Regeln gründlich durch und prägen Sie sich ihren Inhalt genau ein!

[1] Der Aufgabensatz enthält einen Lösungsbogen mit Durchschrift. Damit Ihre Eintragungen auch auf der Durchschrift des Lösungsbogens gut leserlich sind, dürfen Sie **nur mit Kugelschreiber** und **nicht auf einer weichen Unterlage schreiben**. Sie müssen dabei **kräftig aufdrücken**. Da es sich um einen Durchschreibesatz handelt, darf kein **Konzeptpapier oder Ähnliches zwischen die beiden Lösungsbogen geschoben werden**. **Kontrollieren** Sie vor dem Abgeben des Lösungsbogens, ob Ihre Eintragungen auf der Durchschrift deutlich erscheinen (auch in der Kopfleiste)!

[2] Für jede Aufgabe sind entsprechende Kästchen auf dem Lösungsbogen („Lösungskästchen“) rechts neben der Aufgabennummer angeordnet. Die Seitenzahl gibt an, auf welcher Seite im Aufgabensatz sich die jeweilige Aufgabe befindet. In die Lösungskästchen **tragen** Sie Ihre **Lösungsziffern**, das sind die Kennziffern der Antworten bzw. die Lösungsbeträge bei bestimmten Rechenaufgaben, **ein**. Ihre **Lösungen** dürfen nur aus **arabischen Ziffern** bestehen bzw. aus ihnen zusammengesetzt sein. Kreuze, Buchstaben, römische Zahlen oder Kommata stellen keine Lösungen dar.

[3] Schreiben Sie die **Lösungsziffern** in den Lösungskästchen so deutlich wie möglich, damit sie ohne Missverständnisse erfasst werden können! Bei unleserlicher Eintragung gehen Ihnen Punkte verloren.

[4] Überlegen Sie gut, bevor Sie eine Lösungsziffer eintragen! Sollten Sie dennoch ein Ergebnis korrigieren wollen, schreiben Sie **die neue Lösungsziffer ausschließlich unter das betreffende Kästchen, niemals daneben oder darüber!** Streichen Sie das falsche Ergebnis deutlich durch!

[5] Die **Anzahl der richtigen Lösungsziffern** erkennen Sie an der Zahl der vorgedruckten Lösungskästchen. Dies gilt jedoch nicht für Kontierungsaufgaben in der Buchführung. Bei **Kontierungsaufgaben** darf in einem Buchungssatz ein Konto nur einmal angerufen werden, beim Bankkaufmann nur einmal auf einer Kontenseite.

[6] Einige Prüfungsaufgaben sind in „**Offen-Antwort-Form**“ gestellt. Es werden Ihnen also keine Lösungen zur Auswahl vorgegeben, sondern die von Ihnen gefundenen Lösungen sind unmittelbar in die hierfür vorgesehenen Lösungskästchen im Lösungsbogen einzutragen. Beachten Sie, dass bei **Ergebnissen mit Dezimalstellen** – sofern keine berufsspezifischen Rundungsregeln anzuwenden oder keine Rundungshinweise angegeben sind – **so genau wie möglich zu rechnen ist, bei Zwischenergebnissen alle Nachkommastellen im Taschenrechner bleiben sollten und das Endergebnis auf die vorgegebene Dezimalstellenzahl kaufmännisch zu runden ist** (unter 5 abrunden, ab 5 aufrunden).

Beispiel: 16,514 EUR = 16,51 EUR 16,515 EUR = 16,52 EUR

[7] Bei **Kontierungsaufgaben** buchen Sie nach den Belegen bzw. nach den angegebenen Geschäftsfällen, indem Sie je nach Anweisung in der Aufgabenstellung entweder die Kennziffern der richtigen Konten oder die Kontonummern nach **Soll- und Habenseite getrennt** in die Lösungskästchen eintragen. Die Reihenfolge der Kennziffern bzw. der Kontonummern auf der Soll- und Habenseite ist beliebig.

[8] Bei Zuordnungs- und Reihenfolgeaufgaben ist die **Reihenfolge der Lösungsziffern** wichtig. Um Flüchtigkeitsfehler beim Eintragen auf dem Lösungsbogen zu vermeiden, **empfehlen wir Ihnen**, die Kennziffern der richtigen Antworten zunächst auf dem Aufgabensatz in die hierfür vorgesehenen Kästchen zu notieren und erst dann die Kennziffern in der **Reihenfolge wie im Aufgabensatz** von links nach rechts in den Lösungsbogen zu übertragen. Entsprechendes gilt für **Kontierungsaufgaben**.

F. Tipps zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung

Liebe Auszubildende im Einzelhandel,

was hat die Vorbereitung auf Ihre schriftliche Abschlussprüfung mit der Führerscheinprüfung gemeinsam? Sie wollen erfolgreich sein und brauchen dazu Theorie und Praxis:

- Theorie in Form von wichtigen, lernpsychologischen Fakten und Tipps,
- Praxis zum Ausprobieren und Umsetzen der Fakten und Tipps.



Wir wünschen Ihnen solide Vorbereitung, viel Glück und Erfolg und bieten Ihnen nützliche Tipps.

Hier zwölf Tipps aus der Lernpsychologie:

1. Ich entscheide mich bewusst für die Prüfungsvorbereitung und schließe mit mir einen „Lernvertrag“,

Lernvertrag:

Zwischen _____ (Name) und meinem „inneren Schweinehund“ schließe ich folgenden Vertrag:

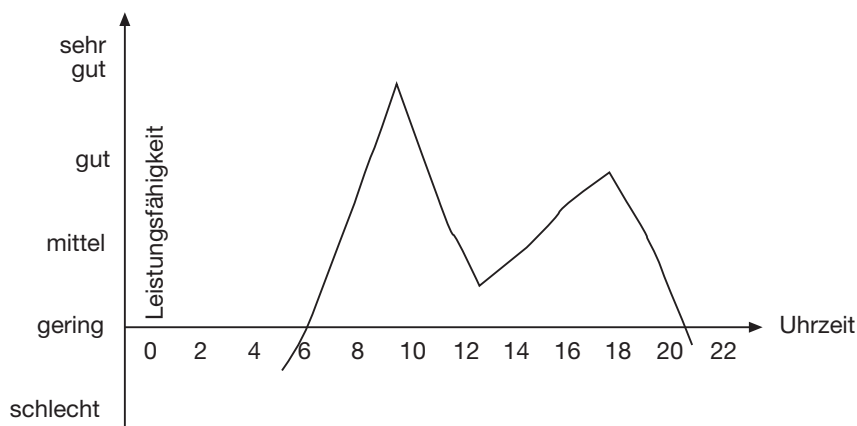
1. Ich werde täglich/jeden zweiten Tag/an meinem freien Tag _____ Minuten (mindestens eine Stunde) für die Bereiche _____ arbeiten.
2. Ich werde folgende Stoffgebiete er- bzw. bearbeiten:

3. Bis zum bezeichneten Zeitpunkt werde ich folgende Stoffgebiete gezielt durcharbeiten:
Stoffgebiet _____ (genaue Bezeichnung) bis zum _____ (Datum)
Stoffgebiet _____ (genaue Bezeichnung) bis zum _____ (Datum)
Stoffgebiet _____ (genaue Bezeichnung) bis zum _____ (Datum)
4. Als Puffertag für unvorhergesehene Ereignisse, die mich an der Einhaltung der genannten Bedingungen hindern, reserviere ich _____ Tage (Anzahl der Puffertage)
5. Erledigung der unter 3. genannten Ziele werde ich mich belohnen mit:
☐ Kinobesuch
☐ Schwimmbadbesuch mit Freunden
☐ gemütlicher Einkaufsbummel
☐ Sonstiges _____

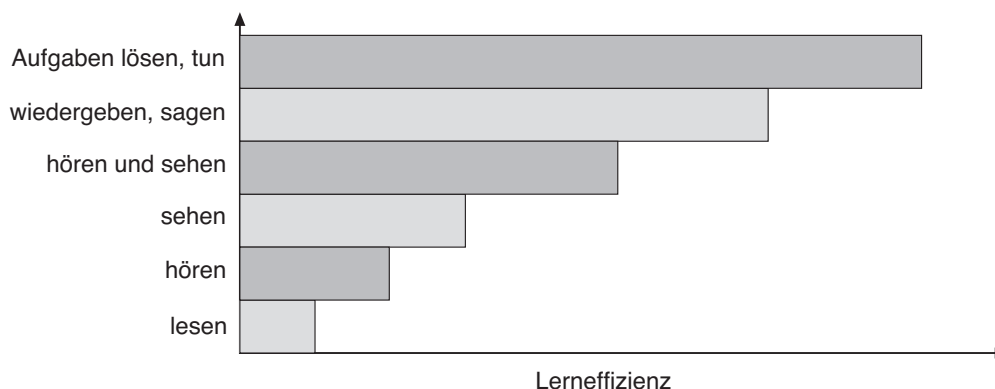
(Ort, Datum)

(Unterschrift)

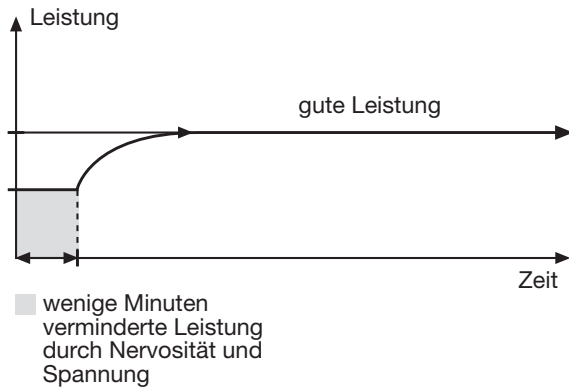
2. Ich schaffe mir eine angenehme, störungsfreie Lernatmosphäre, z.B. durch eine hübsche Schreibunterlage, eine angenehme Beleuchtung, schalte „Flimmerkasten“ bzw. plärrendes Radio aus und Sorge für Ruhe.
3. Mein Arbeitsplatz hasst das Chaos aus Getränkeflasche, Teeservice, Comics, Snacks, Büchern, Zeitschriften u. Ä. Unnötige Utensilien entferne ich. So behalte ich Klarheit, Übersicht und Ordnung.
4. Ich beginne rechtzeitig mit der Prüfungsvorbereitung, teile mir die zu erledigende Arbeit in sinnvolle, überschaubare, realitätsnahe Arbeitseinheiten ein. Themeninhalte entnehme ich dem Inhaltsverzeichnis dieses Aufgabenbuches. Auf diese Weise behalte ich den Überblick und komme gut voran.
5. Ich beginne meine Arbeit stets mit einer Wiederholung der vorangegangenen Lerneinheit. Dabei hole ich diese ins Gedächtnis zurück und speichere so diese Lerneinheit ins Langzeitgedächtnis. Ich vermeide es, gleich mit schwierigen Lerneinheiten zu beginnen, die mich demotivieren würden. Besser: Ich wähle eine Arbeit aus, die mir den Einstieg erleichtert.
6. Ich glaube an mich und an meine Fähigkeiten. Ich weiß, dass jeder Mensch Stärken und Schwächen hat. Eine negative Einstellung führt mit hoher Wahrscheinlichkeit zu einem negativen Ergebnis. Motivationskiller wie: „Ich kann das nicht“, „Das alles brauche ich nicht“, „Ich mag diese Lerninhalte nicht“ usw. versuche ich durch „Gedankenstopp“ abzuwenden.
7. Ich möchte mein persönliches Leistungshoch (das allgemeine zeigt folgende Darstellung) kennen lernen und einsetzen. Dadurch erspare ich mir zusätzlichen Zeitaufwand, der mir für angenehmere Tätigkeiten zur Verfügung steht.



8. Ich lege schöpferische Pausen ein, die meine Produktivität verbessern:
 - „Speicherpausen“ von einigen Sekunden innerhalb der Lerneinheit,
 - ca. 5 Minuten nach einer Lerneinheit von ca. 30 Minuten,
 - nach 1,5 Stunden Arbeitszeit eine Entspannungspause von ca. 10–15 Minuten,
 - nach 3–4 Stunden Arbeitszeit ist eine Stunde Erholung fällig: eine genussvolle Tasse Tee, entspannende Musik ... und all das Gelernte wird auf diese Weise geordnet, verarbeitet und gespeichert.
9. Die Skizze unten zeigt mir, wie/auf welche Weise ich und andere leicht und effizient lerne/n.
 - Ich lese laut (akustischer Typ) und erreiche relativ geringe Lerneffizienz.
 - Ich stelle mir bildhaft viele Inhalte/Begriffe vor (visueller Typ) und erreiche höhere Lerneffizienz.
 - Ich markiere mit bunten Markierungsstiften und steigere dadurch die Lerneffizienz.
 - Ich mache mir Notizen und wiederhole das Erlernte bzw. wende dies an.



10. Ich gönne mir nach harter Arbeit eine Belohnung, z. B. gehe ich einer angenehmen Beschäftigung nach, gehe ins Kino, treibe meinen Lieblingssport, besuche Freunde, plane gemeinsame Unternehmungen ...
11. Am Tag VOR der Prüfung gibt mir die geleistete Arbeit angenehme Sicherheit und ein beruhigende Gefühl.
 - Ich vermeide, neue komplexe Lerneinheiten noch schnell in mich hineinzupowern und habe lieber „Mut zur Lücke“.
 - Ich meide den Umgang mit Panik machenden Mitschülern, die mich nervös machen könnten.
12. Ich lasse am Prüfungstag Aufregung und Nervosität zu. Sie ist für so eine Situation ganz normal und beeinträchtigt höchstens wenige Minuten meine Leistung. Die Kurve sagt mir, dass sich Nervosität/Spannung nach wenigen Minuten schnell abbaut und ich dann zu guten Leistungen trotz gewisser Spannung fähig bin.



G. Modellunternehmung Forum Warenhaus KG

Zahlreiche Aufgaben dieses Übungsbandes basieren auf Situationen mit dem fiktiven Unternehmen Forum Warenhaus KG. Sie sind Auszubildende/r bzw. Mitarbeiter/in dieses Warenhauses.

Kurzbeschreibung

Forum Warenhaus KG

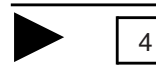
Name:	Forum Warenhaus KG
Geschäftssitz:	Königstraße 20–22 97004 Würzburg
Geschäftsführer:	Hans-Jürgen Heine (Komplementär)
Gegenstand des Unternehmens:	Kunden in fünf Stockwerken Waren-Welten anbieten 4. Stock: Heimtex-Welt: Heimtextilien, Bettwaren, Gardinen 3. Stock: Kinder-Welt: Spielwaren. Sportbekleidung und -artikel 2. Stock: Herren-Welt: Bekleidung, Junge Mode, Schuhe 1. Stock: Damen-Welt: Bekleidung, Junge Mode, Dessous EG: Welt der schönen Dinge: Juwelierwaren, Uhren, Parfüms, Schreib- und Süßwaren UG: Haushalts-Welt: Haushaltswaren, Lebensmittel, Frischmarkt
Handelsregister:	Würzburg HRA 2579
Umsatzsteuer-Identnummer:	DE13222444
Verkaufsfläche:	6 000 m ²
Mitarbeiter:	140 Vollzeitbeschäftigte, 40 Teilzeitbeschäftigte
Auszubildende:	12
Umsatz:	25 Mio. €
Kunden:	täglich ca. 8 000–30 000
Bankverbindung:	Deutsche Bank AG, Würzburg, BLZ 790 700 24; Konto 513 900 00 Postbank Frankfurt/Main, BLZ 500 100 60, Konto 58077-407

H. Musteraufgaben mit Lösungen

Mehrfachwahlaufgabe

Ein Kaufhaus veranstaltet eine „Woche des Kindes“. Unter welcher Bezeichnung ordnet man diese Werbemaßnahme ein?

1. Kundendienst
2. Marktforschung
3. Gemeinschaftswerbung
4. Publicrelations
5. Marktanalyse



Zuordnungsaufgabe

Ordnen Sie die folgenden Vorgänge der gestörten Erfüllung eines Kaufvertrages den zutreffenden Begriffen zu.

Begriffe

Vorgänge eines Kaufvertrages

1. Annahmeverzug		
2. Nicht-Rechtzeitig-Lieferung (Lieferungsverzug)	Es werden Taschen aus Skai statt aus Leder geliefert.	4
3. Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	Der Kunde nimmt die rechtzeitig und richtig gelieferte Ware nicht an.	1
4. Mangelhafte Lieferung	Der Kunde hat die Rechnung trotz Mahnung nicht beglichen.	3
	Eine zum 1. März fest zugesagte Warenlieferung trifft nicht pünktlich ein.	2

Reihenfolgeaufgabe

Bringen Sie die folgenden Schritte bei der Bearbeitung von Bewerbungen in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 6 in die Kästchen eintragen.

Der Bewerber tritt seine neue Stelle an.	6
Die Entscheidung über die Einstellung wird aufgrund eines abschließenden Gesprächs mit einem der ausgewählten Bewerber getroffen.	5
Die Personalabteilung sammelt die eingehenden Bewerbungen.	1
Mit den ausgewählten Bewerbern werden Einstellungsgespräche sowohl in der Personal- als auch in der Fachabteilung geführt.	4
Die Personalabteilung wertet die eingegangenen acht Bewerbungsunterlagen aus.	2
Drei in die engere Wahl kommende Kandidaten werden zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch geladen.	3

Kontierungsaufgabe

Barzahlung der Frachtkosten für eine Warensendung an einen Kunden + Umsatzsteuer (Nettobuchung!).
Wie ist zu buchen?

1. Vorsteuer
2. Kasse
3. Umsatzsteuer
4. Bezugskosten
5. Frachten und Fremdlager (Ausgangsfrachten)
6. Büromaterial

Soll	Haben
5	2
1	

Rechenaufgabe

Nach Abzug von 12,5 % Rabatt und 2,5 % Skonto überweisen wir an unseren Lieferer
7.166,25 EUR.

Über welchen Betrag lautet der Listenpreis?

EUR		Komma	Ct.	
8	4	0	0	0

Ungebundene/freie Aufgabe (Offen-Antwort-Form)

Welche Vorteile bietet die Betriebsform des Versandhandels für das Versandunternehmen und seine Kunden?

Lösungsvorschlag: Das Versandunternehmen benötigt keine Verkaufsräume und weniger Fachpersonal, weil keine Beratung erfolgt. Der Kunde kann die Warenauswahl in Ruhe zu Hause vornehmen. Er muss nicht auf Bedienung warten.

Aufgaben zu Teil 1 der schriftlichen Abschlussprüfung – Kaufleute im Einzelhandel und Verkäufer/-in

1 Prüfungsbereich Verkauf und Marketing

Im Prüfungsbereich **Verkauf und Marketing** soll der Prüfling in höchstens 120 Minuten praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den Gebieten Verkauf, Beratung und Kasse, Warenpräsentation und Werbung schriftlich bearbeiten. Er soll dabei zeigen, dass er verkaufsbezogene und vor- und nachbereitende Aufgaben des Verkaufs sowie Beschwerden und Reklamationen bearbeiten und rechtliche Bestimmungen berücksichtigen, Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden und kundenorientiert arbeiten kann.

Mögliche Inhalte/Gebiete/Funktionen		Anteil in %
Information und Kommunikation	– Informations- und Kommunikationssysteme – Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation	15
Warensortiment		15
Grundlagen von Beratung und Verkauf	– Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten – Kommunikation mit Kunden – Beschwerde und Reklamation	30
Servicebereich Kasse	– Kassieren – Kassenabrechnung	15
Marketinggrundlagen	– Werbemaßnahmen – Warenpräsentation – Kundenservice – Preisbildung	25
		100

1.1 Information und Kommunikation



Situation:

Sie sind Mitarbeiter/-in in der Forum Warenhaus KG und nutzen Telefon, Fax, E-Mails, rufen Informationen des computergestützten Warenwirtschaftssystems im Computer ab. Sie kennen sich an Datenkassen aus, Sie planen die Warenpräsentation, die Warenplatzierung, den Verkauf; Sie sind mit dem Einkauf von Waren vertraut, Sie arbeiten auch im Team. Kommt es zu Konflikten, können Sie diese analysieren und leisten einen Beitrag zur Konfliktbewältigung.