

Abschlussprüfung Winter 2021/22

Lösungshinweise

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel Teil 1 der Abschlussprüfung

1

Verkauf und Werbemaßnahmen
100 Punkte

Allgemeine Korrekturhinweise

1. Lesen Sie bitte zunächst die Aufgaben und Lösungshinweise ganz durch, bevor Sie mit der Korrektur beginnen. Nehmen Sie die Korrektur anhand der Angaben in den Lösungshinweisen vor.
2. Die Aufgaben und Lösungshinweise wurden von dem zuständigen Ausschuss mit der größtmöglichen Sorgfalt erstellt. Dennoch kann nicht ausgeschlossen werden, dass die Arbeiten der Teilnehmer richtige Antworten/Lösungen enthalten, die hier nicht vorgesehen sind. Bitte vergeben Sie in diesem Fall Ihre Punktzahl in Anlehnung an die Lösungshinweise.
3. Wenn Sie die Lösung eines Prüfungsteilnehmers im Vergleich zu den Lösungshinweisen nur als teilweise richtig werten, reduzieren Sie bitte die in den Lösungshinweisen genannte Punktzahl entsprechend. Wenn ein Prüfungsteilnehmer mehr Angaben macht, als in der Aufgabe gefordert sind, sind nur die erstgenannten Angaben in der geforderten Anzahl zu bewerten. Bei Rechenaufgaben sind Ergebnisse, die aufgrund vorheriger Rechenfehler von den Lösungshinweisen abweichen, als richtig zu werten.
4. Bei fachlich richtigen Antworten können – entsprechend den Angaben in den Lösungshinweisen – für eine schlüssige Formulierung oder formgerechte Darstellung Punkte vergeben werden. Ansonsten fließt die deutsche Sprache und Darstellung nicht in die Bewertung mit ein.
5. Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Bearbeitungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der ungebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein! Die Punktwerte sind ganzzahlig anzugeben (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling die Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.
6. Für die Bewertung gilt folgender Punkte-Noten-Schlüssel:

Note 1:	100 - 92 Punkte	Note 2:	unter 92 - 81 Punkte	Note 3:	unter 81 - 67 Punkte
Note 4:	unter 67 - 50 Punkte	Note 5:	unter 50 - 30 Punkte	Note 6:	unter 30 - 0 Punkte

Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe dieser Lösungshinweise ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff., 106 ff. UrhG) verfolgt.

© IHK Nürnberg für Mittelfranken – AKA – Nürnberg 2021 – Alle Rechte vorbehalten!

Lösungshinweise	o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen	Punkte
<i>Hinweis: Die Punktevergabe erfolgt in ganzen Punkten!</i>		
1. Aufgabe (23 Punkte)		
1.1		
4 Möglichkeiten, je 1 Punkt, z. B.	<ul style="list-style-type: none"> - Kunden freundlich begrüßen - Ware wertschätzend behandeln - Sich für den Kauf bedanken - Ggf. Kundenkarte anbieten - Ggf. Ware als Geschenk einpacken - Kunden freundlich verabschieden - o.a.s.L. 	4
1.2		
2 Gründe, je 1 Punkt, z. B.	<ul style="list-style-type: none"> - Gewohnheit - Angst vor neuer Technologie - Misstrauen - Schwierigkeiten beim Merken der PIN - o.a.s.L. 	2
1.3 (7 Punkte)		
1.3.1		
4 Sicherheitsmerkmale, je 1 Punkt, z. B.	<ul style="list-style-type: none"> - Mikroschrift - Fühlbares Relief (Stichtiefdruck) - Sicherheitsfaden - Portraithologramm - Portraitwasserzeichen - Smaragdzahl - Glanzstreifen - (Durchsichts)fenster - o.a.s.L. 	4
<i>Hinweis: Sinnvolle Umschreibungen der Fachbegriffe auch als richtig werten!</i>		
1.3.2		
3 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B.	<ul style="list-style-type: none"> - Vorgesetzten benachrichtigen - Mitarbeiter/-in als Zeugen hinzuziehen - Geldschein einbehalten - Polizei anfordern - Kunden bitten, auf das Eintreffen der Polizei zu warten - Wenn möglich, Kunden aus dem Verkaufsraum in den Nebenraum bitten - Security einschalten - o.a.s.L. 	3

Lösungshinweise	
<p>1.4</p> <p>5 sachlogische Schritte, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesamtsumme nennen - Karte an das Lesegerät halten oder in das Lesegerät stecken - Freigabe nach Prüfung durch eine Kartenzentrale - Entweder Unterschrift des Kunden auf einem (zweiteiligen) Ausdruck, dann Prüfung der Unterschrift oder - PIN durch Kunden eingeben lassen - Bestätigung durch Kunden - Übergabe des Zahlungsbeleges - o.a.s.L. 	5
<p>1.5</p> <p>5 Bezeichnungen, je 1 Punkt</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Artikelnummer 2. Umsatzsteueranteil 3. Umsatzsteuer-Identifikationsnummer 4. Einzelpreis je Artikel 5. Gesamtpreis je Artikel <ul style="list-style-type: none"> - o.a.s.L. 	5
2. Aufgabe (25 Punkte)	
<p>2.1</p> <p>2 mögliche Fragestellungen, je 2 Punkte, z. B.</p> <p>„Für wen soll das Geschenk sein?“</p> <p>„Welches Alter hat der Beschenkte?“</p> <p>„Für welchen Anlass ist das Geschenk?“</p> <p>„Ist der zu Beschenkende eine Frau oder ein Mann?“</p> <p>„Was darf das Geschenk ungefähr kosten?“</p> <ul style="list-style-type: none"> - o.a.s.L. 	4
<p>2.2</p> <p>3 Möglichkeiten der Körpersprache, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Freundlicher Gesichtsausdruck - Blickkontakt (z. B.: in die Augen schauen) - Offene Körperhaltung - Bewegung (z. B.: forsch, ausschreitend oder zögerlich) - Gang (z. B.: aufrecht, mit hängenden Schultern) - Dem Kunden zunicken - o.a.s.L. <p><i>Hinweis. Hier keine verbalen Aspekte</i></p>	3

Lösungshinweise	
<p>2.3</p> <p>Je Bild 2 Aspekte, je 1 Punkt, z. B.</p> <p>Bild 1: Skeptisch, genervt, überfordert, unsicher, unhöflich, unsympathisch, ablehnend, arrogant</p> <p>Bild 2: Freundlich, hilfsbereit, zuvorkommend, aufmerksam, interessiert, motiviert</p> <p>- o.a.s.L.</p>	4
<p>2.4</p> <p>3 Beispiele, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Angemessene Lautstärke - Deutliche Aussprache - Angemessener Einsatz von Fachbegriffen - Modulation/Stimmelage - o.a.s.L. 	3
<p>2.5</p> <p>Individuelle Antwort:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artikelbezogene Ansprache über die Ware 	3
<p>2.6</p> <p>Begründetes Vorgehen, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ca. 3 bis 5 Artikel, der Kunde hat eine Auswahl, wird aber nicht überfordert - o.a.s.L. 	2
<p>2.7</p> <p>Begründete Antwort, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mit der mittleren Preislage, um ggf. nach oben oder nach unten auszuweichen - Bei einer möglicherweise geäußerten Preisvorstellung durch den Kunden aus der gewünschten Preiskategorie - o.a.s.L. 	2
<p>2.8</p> <p>2 Möglichkeiten, je 2 Punkte, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prüfen, ob es sich um den gleichen Artikel handelt - Ggf. Einwandmethode, z. B. „Ja-Aber Methode“, einsetzen - Ggf. nach Rücksprache mit dem Vorgesetzten den Preis angleichen - Besonderen Service der Maxikauf GmbH erläutern - o.a.s.L. 	4

Lösungshinweise	Punkte
<p>3.5</p> <p>3 Daten/Informationen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artikelnummer/GTIN - Artikelbezeichnung - Lieferantenummer - Mindestbestand - Meldebestand - Höchstbestand - o.a.s.L. 	3
<p>3.6</p> <p>Lösung: 21,6 m²</p>	2
<p>4. Aufgabe (31 Punkte)</p> <p>4.1</p> <p>4 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raumplanung - Zeitplanung - Anzahl der Teammitglieder - Versendung der Einladungen - Catering - Technisches Equipment - o.a.s.L. 	4
<p>4.2</p> <p>2 mögliche Informationsquellen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intranet - Internet - Fachzeitschriften - Fachmessen - QM-Handbuch - o.a.s.L. 	2
<p>4.3</p> <p>3 Fragen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Art der Werbung soll durchgeführt werden? - Wie hoch ist das Werbebudget? - Welche Umsatzziele sollen erreicht werden? - In welchem Zeitraum soll die Aktion durchgeführt werden? - Welche Ware soll beworben werden? - Wie viele Mitarbeiter, ggf. Aushilfen, werden benötigt? - Wie hoch sollten die Einkaufsmengen sein? - o.a.s.L. 	3

Lösungshinweise	Punkte																		
<p>4.4</p> <p>4 Werbemittel/Werbeträger, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flyer/Handzettel - Plakate - Werbespot im regionalen Radio - Zeitungsannonce, regionale Zeitung - Zeitungsbeilage, regionale Zeitung - Social media - o.a.s.L. 	4																		
<p>4.5</p> <p>Erläuterung, z. B.</p> <p>Den Werbekosten muss ein ausreichender Werbeerfolg gegenüberstehen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - o.a.s.L. 	2																		
<p>4.6</p> <p>3 Möglichkeiten, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umsatzvergleich - Vergleich der Absatzzahlen - Veränderung der Kundenfrequenz - Durchschnittliche Bonsumme - Kundenbefragung - Werberendite - o.a.s.L. 	3																		
<p>4.7</p> <p>Berechnung von 2 Werten, je 2 Punkte</p> <table border="1" data-bbox="76 938 888 1114"> <thead> <tr> <th></th> <th>Kasse 1</th> <th>Kasse 2</th> <th>Kasse 3</th> <th>Kasse 4</th> <th>Kasse 5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anzahl Kassier-vorgänge</td> <td style="text-align: center;">956</td> <td style="text-align: center;">1 243</td> <td style="text-align: center;">908</td> <td style="text-align: center;">1 099</td> <td style="text-align: center;">574</td> </tr> <tr> <td>in Prozent</td> <td style="text-align: center;">20 %</td> <td style="text-align: center;">26 %</td> <td style="text-align: center;">19 %</td> <td style="text-align: center;">23 %</td> <td style="text-align: center;">12 %</td> </tr> </tbody> </table>		Kasse 1	Kasse 2	Kasse 3	Kasse 4	Kasse 5	Anzahl Kassier-vorgänge	956	1 243	908	1 099	574	in Prozent	20 %	26 %	19 %	23 %	12 %	4
	Kasse 1	Kasse 2	Kasse 3	Kasse 4	Kasse 5														
Anzahl Kassier-vorgänge	956	1 243	908	1 099	574														
in Prozent	20 %	26 %	19 %	23 %	12 %														
<p>4.8</p> <p>3 Auswirkungen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Steigerung der Kundenzufriedenheit - Positive Imagebildung - Stärkung von Kundenbindung - Schnellerer Kaufabschluss - Schaffung von Vertrauen - Abgrenzung von Mitbewerbern - Neukundengewinnung - o.a.s.L. 	3																		

Lösungshinweise	Punkte
<p>4.9 (6 Punkte)</p> <p>4.9.1</p> <p>3 Feedbackregeln, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">- Kritik sachlich äußern- Ein Feedback soll zeitnah erfolgen.- Aufmerksam zuhören- Ich-Botschaft formulieren- Positives verstärken- o.a.s.L. <p>4.9.2</p> <p>3 Probleme, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none">- (zwischenmenschliche) Konflikte- Ineffizientes Arbeiten- Einseitige Arbeitsverteilung- Organisationsprobleme- o.a.s.L.	<p>3</p> <p>3</p>