

Abschlussprüfung Sommer 2020

Lösungshinweise

Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel (AO 2017) 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.
4. Deutsche Sprache und Darstellung sind grundsätzlich nicht Gegenstand der Bewertung.
5. Tragen Sie das Ergebnis der Korrektur auf dem Lösungsbogen (jeweiliges Feld für die Punkte der ungebundenen Aufgaben) für den jeweiligen Prüfling ein!
6. Die Punktwerte der Aufgaben sind ganzzahlig anzugeben (z. B. 6 oder 3). Wenn ein Prüfling eine Aufgabe nicht bearbeitet hat oder wegen falscher Antwort null Punkte erhält, ist 0 einzutragen.
7. Die je Aufgabe maximal zu vergebende Punktzahl ist verbindlich.
8. 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 2020 – Alle Rechte vorbehalten!

Lösungshinweise	Punkte
<p style="text-align: right;">o.a.s.L. = oder andere sinnvolle Lösungen</p> <p><i>Hinweis: Die Punktevergabe erfolgt in ganzen Punkten!</i></p> <p>1. Aufgabe (32 Punkte)</p> <p>1.1</p> <p>3 Verhaltensweisen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung, je nach Tageszeit - Blickkontakt - Ware sorgsam behandeln - Eventuell Geschenkverpackung anbieten - Eventuell „Give aways“ anbieten - Den Kauf bestätigen - Nach Kundenkarte fragen - Verabschiedung - o.a.s.L. 	3
<p>1.2</p> <p>4 sachlogische Schritte, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Karte vom Kunden entgegennehmen - Einführen der Karte ins Kartenterminal - Der Betrag wird auf dem Display des Kartengeräts angezeigt und muss bestätigt werden. - Beleg unterschreiben lassen und Unterschrift auf Beleg mit Kartenunterschrift vergleichen - Der Kunde erhält seine Ware und eine Quittung bzw. einen Beleg - o.a.s.L. 	4
<p>1.3</p> <p>Der Kundin erklären, dass die Girocard personenbezogen und nicht übertragbar ist. (2 P.)</p> <p>Der Kundin alternative Zahlungsmöglichkeiten anbieten. (2 P.)</p> <p>Ggf. die Ware der Kundin zurücklegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - o.a.s.L. 	4
<p>1.4</p> <p>Beurteilung der rechtlichen Situation:</p> <p>Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch, die Ware zum Auszeichnungspreis zu erhalten.</p>	2
<p>1.5</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 - Frage nach dem Mitbewerber, evtl. Preisangabe überprüfen - Auf günstigeren Preis eingehen - Hinweis auf Garantieleistungen bei der Maxikauf GmbH - Hinweis auf Serviceleistungen bei der Maxikauf GmbH - Anbieten von Zugaben - o.a.s.L. 	4

Lösungshinweise	Punkte
1.6 Prozentrechnung: Lösung = 9,8 %	2
1.7 4 Verhaltensweisen, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Ruhe bewahren - Sich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen - Grund für die Aufregung feststellen - Sachlich bleiben - Sich nicht provozieren lassen - Kollegen/-in hinzuziehen, um Kunden vom Kassenbereich in eine ruhige Verkaufszone zu bringen - Unterstellungen gegenüber der Kundin vermeiden - o.a.s.L. 	4
1.8 3 Kriterien, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Wo wurde der Artikel gekauft? - Liegt ein Mangel vor? - Wann wurde der Artikel gekauft? - Beweislastumkehr - o.a.s.L. 	3
1.9 4 Gründe, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Steigerung der Kundenzufriedenheit - Positive Imagebildung - Stärkung von Kundenbindung - Schnellerer Kaufabschluss - Schaffung von Vertrauen - Neukundengewinnung - o.a.s.L. 	4
1.10 2 Verhaltensmaßnahmen, je 1 Punkt, z. B. <ul style="list-style-type: none"> - Ruhig bleiben, sicher und bestimmt gegenüber dem Kunden auftreten - Dem Kunden mitteilen, dass etwas mit dem Schein nicht stimmt - Die gefälschte Banknote nicht an den Kunden zurückgeben - Den Kunden in das Büro oder einen Nebenraum bitten - Die Polizei/den Sicherheitsdienst verständigen - o.a.s.L. 	2

Lösungshinweise	Punkte
<p>2. Aufgabe (19 Punkte)</p> <p>2.1</p> <p>4 Voraussetzungen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ideen anderer Teammitglieder akzeptieren - Aufgaben einteilen und auf Teammitglieder sinnvoll aufteilen - Bereitschaft, zuzuhören - Weitergabe und Austausch von Informationen - Engagement aller Teammitglieder - Kompromissfähigkeit - Terminvereinbarungen und Termine einhalten - o.a.s.L. 	4
<p>2.2</p> <p>4 Informationen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Materialzusammensetzung - Verarbeitung - Gebrauchsanweisungen - Sicherheitshinweise - Pflegehinweise - Verwendungsmöglichkeiten - Inhaltsstoffe - Preisargumente - o.a.s.L. 	4
<p>2.3</p> <p>4 Werbemittel/Werbeträger, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Flyer - Handzettel - Plakate - Zeitungsannonce (in der regionalen Zeitung) - Zeitungsbeilage (in der regionalen Zeitung) - Radiospot - o.a.s.L. 	4
<p>2.4</p> <p>3 Grundsätze, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Werbewahrheit - Werbeklarheit - Werbewirtschaftlichkeit - Werbestetigkeit - Werbewirksamkeit <p>Beschreibung eines Grundsatzes (2 P.)</p>	5

Lösungshinweise	Punkte
<p>2.5</p> <p>2 Angaben, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bruttoverkaufspreis - Grundpreis - Mengeneinheit - Güte 	2
<p>3. Aufgabe (27 Punkte)</p> <p>3.1</p> <p>Artikel (1 P.) Warenträger (1 P.) Begründung: (2 P.)</p>	4
<p>3.2</p> <p>3 Maßnahmen, je 1 Punkt, z. B.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sonderangebote platzieren - Platzierung von Suchartikeln - Displays aufstellen - Beleuchtung verbessern - Aktionsfläche einrichten - o.a.s.L. 	3
<p>3.3</p> <p>2 Maßnahmen, je 1 Punkt, 2 Wirkungen, je 2 Punkte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beleuchtung: Hat einen wesentlichen Einfluss auf die Verkaufsförderung und wird deshalb als Gestaltungselement gezielt eingesetzt. - Farben: Wirken emotional und beeinflussen die Stimmung der Kunden. - Dekoration: Durch die Verwendung von Dekorationsmaterial werden der Verkaufsraum, Schaufenster und das Sortiment optisch attraktiv gestaltet. - Warenträger: Sind Teil der Ladeneinrichtung und dienen dazu, die Ware im Verkaufsraum zu lagern und sollen gleichzeitig dem Kunden das Sortiment ansprechend und gut erreichbar präsentieren. - o.a.s.L. 	6
<p>3.4</p> <p>2 Erläuterungen mit jeweils einem Beispiel, je 2 Punkte, z. B.</p> <p>Breites Sortiment: Viele verschiedene Warengruppen, z. B. Milch- und Molkereiprodukte, TV, DOB</p> <p>Tiefes Sortiment: Große Auswahl innerhalb der Warengruppen, z. B. verschiedene Ausführungen, Sorten, Preisklassen</p>	4

Lösungshinweise

3.5

4 Beispiele, je 1 Punkt, z. B.

4

Gliederung des Sortiments	Beispiel	Beispiel	Beispiel
Sortimentsbereich	Lebensmittel	Multimedia	Textil
Warengruppe	Milch- und Molkereiprodukte	TV	DOB
Warenart	Hartkäse	Flachbild	Bluse
Artikel	Emmentaler	55 Zoll	Kurzarm

- o.a.s.L.

3.6

3 vorbeugende Maßnahmen, je 2 Punkte, z. B.

6

- Beseitigung von Schmutz und Verunreinigungen
- Regelmäßige Qualitätskontrollen durchführen
- Aussortieren verdorbener, stark verschmutzter oder beschädigter Ware
- Beachtung des Lagergrundsatzes: Alte Ware nach vorne, neue Ware nach hinten einräumen
- Sachgerechte Lagerung, z. B. Einhaltung der Kühlkette
- Sichere Warenentnahme gewährleisten
- o.a.s.L.

4. Aufgabe (22 Punkte)

4.1

4 Möglichkeiten, je 1 Punkt, z. B.

4

- Blickkontakt
- Freundlicher Gesichtsausdruck
- Angemessene Sprachtechnik
- Offene zugewandte Körperhaltung
- Keine Hektik aufkommen lassen
- Geduldig sein
- Eventuell Sitzgelegenheiten anbieten
- o.a.s.L.

4.2

2 Fragen, je 2 Punkte, z. B.

4

- „Für welchen Anlass soll das Geschenk sein?“
- „Für wen soll das Geschenk sein?“
- „In welcher Preislage soll das Geschenk liegen?“
- „Welches Hobby hat die Person, die das Geschenk bekommt?“
- „Soll das Geschenk für ein Mädchen oder einen Jungen sein?“
- o.a.s.L.

Hinweis: Für geschlossene Fragen keine Punkte

Lösungshinweise								
<p>4.3</p> <p>Personenbezogenes Verkaufsargument</p> <p>z. B.</p> <p>„Mit der integrierten Kamera im Smartphone können Sie qualitativ sehr gute Fotos machen, die Sie sofort versenden können.“</p> <p>- o.a.s.L.</p>		3						
<p>4.4</p> <p>Verkaufsfördernde Antwort</p> <p><i>Hinweis: Wichtig ist, dass der Preis im Zusammenhang mit Produktvorteilen genannt wird, z. B. Sandwich-Methode</i></p>		3						
<p>4.5</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notwendige Zusatz-/Ergänzungsartikel werden nach der Entscheidung für den Kauf des Hauptartikels angeboten - Auch während der Verkaufsargumentation in Abhängigkeit des/der Artikel - o.a.s.L. 		2						
<p>4.6</p> <p>2 Zeilen, je Zeile 1 Punkt, z. B.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Hauptartikel</th> <th style="width: 50%;">Zusatz-/Ergänzungsartikel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Digitalkamera</td> <td>Speicherkarte, Kameratasche</td> </tr> <tr> <td>Staubsauger</td> <td>Filterbeutel, unterschiedliche Aufsteckdüsen</td> </tr> </tbody> </table> <p>- o.a.s.L.</p>	Hauptartikel	Zusatz-/Ergänzungsartikel	Digitalkamera	Speicherkarte, Kameratasche	Staubsauger	Filterbeutel, unterschiedliche Aufsteckdüsen		2
Hauptartikel	Zusatz-/Ergänzungsartikel							
Digitalkamera	Speicherkarte, Kameratasche							
Staubsauger	Filterbeutel, unterschiedliche Aufsteckdüsen							
<p>4.7</p> <p>Insgesamt 4 Vorteile, je 1 Punkt, z. B.</p> <p>Vorteile aus der Sicht der Maxikauf GmbH:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Umsatzsteigerung - Kundenbindung - Ertrag erhöhen - Kompetenz beweisen - Abgrenzung von Mitbewerbern <p>Vorteile aus Sicht des Kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Artikel sofort nutzbar - Schutz des Hauptartikels - Sicherheit - Prestige - Zeitersparnis - o.a.s.L. 		4						