Probeprüfung 1: schriftliche Prüfung der Verkäufer und Teil 1 der Kaufleute mit Lösungen

Übungsprüfung zum Buch „Prüfung im Einzelhandel bestehen“ von Jonas Ellerkamp, Begleitmaterial unter jonasellerkamp.com/handel. Sie ist keine Prüfung der IHK oder der AkA und enthält keine Originalaufgaben. Hinweise auf Kapitel und Anhänge beziehen sich auf das Buch.

Diese Probeprüfung ist Ihr Generalprobe-Tag. Sie schreiben die drei schriftlichen Prüfungsbereiche hintereinander, mit Uhr und Taschenrechner, ohne in die Lösungen zu schauen. Danach werten Sie sich selbst aus und sehen genau, wo Sie noch Punkte verschenken.

Hinweise zur Probeprüfung

Die schriftliche Abschlussprüfung der Verkäufer und Teil 1 der Kaufleute im Einzelhandel haben dieselben Prüfungsbereiche, dieselben Zeiten und dieselben Anforderungen. Diese Probeprüfung gilt deshalb für beide Berufe: für Verkäuferinnen und Verkäufer als schriftliche Abschlussprüfung, für Kaufleute im Einzelhandel als Teil 1.

Prüfungsbereich	Zeit und Punkte	Aufgabenform
Verkauf und Werbemaßnahmen	90 Minuten, 100 Punkte	ungebunden
Warenwirtschaft und Kalkulation	60 Minuten, 100 Punkte	gebunden
Wirtschafts- und Sozialkunde	60 Minuten, 100 Punkte	gebunden

Prüfungsbereiche, Zeiten und Aufgabenformen entsprechen den Angaben der AkA. Wie viele Aufgaben die echte Prüfung enthält und wie die Punkte darin verteilt sind, ist nicht veröffentlicht. Aufbau und Punkteverteilung dieser Probeprüfung folgen deshalb der Methode dieses Buches. Verkauf und Werbemaßnahmen besteht hier aus fünf Situationen, jede bringt 20 Punkte. Die beiden gebundenen Bereiche haben hier je 25 Aufgaben, jede bringt 4 Punkte. Die Aufgaben sind eigene Übungsaufgaben im Stil der Prüfung, keine Aufgaben der IHK oder der AkA. Alle Firmen, Personen, Preise und Mengen sind erfunden.

Hilfsmittel: Nach den Hinweisen der AkA ist in allen Prüfungsbereichen nur ein nicht programmierter, netzunabhängiger Taschenrechner ohne Möglichkeit zur Kommunikation mit Dritten erlaubt. Legen Sie also Buch, Handy und Formelzettel weg.

Für die gebundenen Bereiche dient ein leeres Blatt als Ihr Lösungsbogen. Schreiben Sie oben die Nummern 1 bis 25 untereinander. Tragen Sie zu jeder Nummer nur arabische Ziffern ein, so wie in der Prüfung mit Kugelschreiber. Die Kästchen [ ] in jeder Aufgabe zeigen Ihnen, wie viele Ziffern gefragt sind. Bei Mehrfachantworten steht in der Aufgabe, wie viele Lösungen richtig sind.

Rechenregeln nach den Hinweisen der AkA: Rechnen Sie mit allen Nachkommastellen des Taschenrechners weiter. Gerundet wird erst das Endergebnis. Die AkA nennt dafür die kaufmännische Regel: Ist die erste wegfallende Ziffer kleiner als 5, runden Sie ab, sonst auf. Die Zahl der Nachkommastellen steht in jeder Rechenaufgabe. Fehlt Ihnen ein Zwischenwert, tragen Sie die kleinstmögliche Zahl ein, die in die Kästchen passt, und rechnen Sie damit weiter.

Bewertung in dieser Probeprüfung (Methode dieses Buches): In den gebundenen Bereichen bringt jede Aufgabe 4 Punkte, wenn alle verlangten Ziffern stimmen. Teilpunkte gibt es dort nicht. In Verkauf und Werbemaßnahmen steht bei jeder Teilaufgabe, wie viele Punkte sie bringt. Nach den Hinweisen der AkA werden nur so viele Angaben bewertet, wie verlangt sind, und zwar die ersten. Schreiben Sie also genau so viele Angaben auf, wie verlangt sind.

Wie stark jeder Bereich in Ihrem Endergebnis zählt, hängt von Ihrem Beruf ab. Beim Verkäufer zählen die drei Bereiche anders als bei den Kaufleuten im Einzelhandel. Die Gewichte und die Bestehensregeln stehen in Kapitel 2, die Auswertung am Ende dieses Anhangs. In Baden-Württemberg gelten die Hinweise der AkA nicht: Fragen Sie dort Ihre IHK nach Aufgabenform und Ablauf.

Verkauf und Werbemaßnahmen

Bearbeitungszeit: 90 Minuten. Höchstpunktzahl: 100 Punkte. Antworten Sie in ganzen, kurzen Sätzen.

Zeigen Sie bei Rechenaufgaben den Rechenweg.

Ihr Ausbildungsbetrieb in allen fünf Situationen:

Die Modehaus Brenner GmbH ist ein Kaufhaus in 12345 Musterstadt. Im Erdgeschoss verkauft sie Damen- und Herrenmode. Im ersten Obergeschoss liegt die Sportabteilung mit Laufsport, Outdoor, Fitness und Sporternährung. Im zweiten Obergeschoss gibt es eine Abteilung für Elektro- und Haushaltsgeräte. Im Untergeschoss betreibt das Haus einen Supermarkt mit eigenen Kassen. Sie sind Auszubildende oder Auszubildender und werden in allen Abteilungen eingesetzt.

Situation 1: Kundengespräch im Sportfachgeschäft (20 Punkte)

Es ist Samstagvormittag in der Sportabteilung. Eine Kundin, etwa 40 Jahre alt, steht vor der Wand mit Laufschuhen. Sie sagt: „Ich möchte wieder mit dem Laufen anfangen. Ich weiß aber gar nicht, worauf ich achten soll.“ Nach dem Gespräch empfehlen Sie ihr ein Modell für 129,95 Euro. Es hat diese Merkmale: dicke Dämpfung im Fersenbereich, ein Obermaterial aus atmungsaktivem Netzgewebe, reflektierende Streifen an Ferse und Spitze und eine herausnehmbare Einlegesohle.

Teilaufgabe 1.1 (4 Punkte): Formulieren Sie zwei offene Fragen, mit denen Sie den Bedarf der Kundin ermitteln. Geben Sie zu jeder Frage an, was Sie damit erfahren wollen.

Teilaufgabe 1.2 (6 Punkte): Wählen Sie drei der genannten Warenmerkmale. Übersetzen Sie jedes Merkmal in einen Kundennutzen für diese Kundin. Formulieren Sie jedes Verkaufsargument im Sie-Stil.

Teilaufgabe 1.3 (4 Punkte): Die Kundin sagt: „129,95 Euro? Das ist mir zu teuer.“ Antworten Sie mit einer Methode der Einwandbehandlung. Nennen Sie die Methode und schreiben Sie Ihre Antwort wörtlich auf.

Teilaufgabe 1.4 (6 Punkte): Die Kundin ist fast entschlossen. Nennen Sie zwei passende Ergänzungsangebote mit je einer kurzen Begründung. Formulieren Sie danach einen Satz, mit dem Sie den Kaufabschluss einleiten.

Situation 2: Reklamation in der Elektroabteilung (20 Punkte)

Montagmorgen in der Abteilung für Elektro- und Haushaltsgeräte. Ein Kunde stellt einen Karton auf den Tresen. Darin ist eine Kaffeemaschine, die er vor acht Monaten bei Ihnen für 189,00 Euro gekauft hat. Den Kassenbon hat er dabei. Seit gestern heizt die Maschine nicht mehr. Der Kunde ist laut: „Das ist eine Frechheit! So ein teures Gerät, und nach ein paar Monaten ist es kaputt. Ich will sofort mein Geld zurück!“ Auf dem Karton steht: „3 Jahre Herstellergarantie“.

Teilaufgabe 2.1 (4 Punkte): Handelt es sich um eine Beschwerde oder um eine Reklamation? Entscheiden Sie und begründen Sie Ihre Entscheidung.

Teilaufgabe 2.2 (6 Punkte): Erläutern Sie drei Punkte zu den Rechten des Kunden nach dem BGB: welches Recht er zuerst hat, welche Rechte danach in Frage kommen und wer beweisen muss, dass der Mangel schon beim Kauf bestand.

Teilaufgabe 2.3 (4 Punkte): Der Kunde sagt: „Dann gehe ich eben zum Hersteller. Da habe ich ja drei Jahre Garantie.“ Erklären Sie ihm zwei Unterschiede zwischen der Herstellergarantie und der gesetzlichen Gewährleistung.

Teilaufgabe 2.4 (6 Punkte): Beschreiben Sie in sinnvoller Reihenfolge fünf Schritte, mit denen Sie den verärgerten Kunden beruhigen und das Gespräch zu einer Lösung führen.

Situation 3: Kasse und Jugendschutz im Supermarkt (20 Punkte)

Freitagnachmittag, Sie sitzen an Kasse 2 im Supermarkt des Hauses. Die Schlange ist lang.

Teilaufgabe 3.1 (6 Punkte): Nacheinander kommen drei junge Kunden an Ihre Kasse. Entscheiden Sie für jeden Fall, ob Sie verkaufen dürfen, und nennen Sie die Regel.

- Fall a: Kevin ist 16 Jahre alt und allein. Er legt eine Flasche Bier auf das Band.
- Fall b: Lisa ist 17 Jahre alt und kommt mit ihrer Mutter. Lisa legt eine Flasche Wodka auf das Band und will sie selbst bezahlen.
- Fall c: Murat ist 17 Jahre alt. Er möchte eine Einweg-E-Zigarette aus dem Kassenregal kaufen.

Teilaufgabe 3.2 (4 Punkte): Ein Kunde kauft Lebensmittel für 23,40 Euro. Er zahlt mit einem 100-Euro-Schein. Der Schein fühlt sich glatt an. Beschreiben Sie vier Handgriffe oder Verhaltensregeln, die nach den Hinweisen der Deutschen Bundesbank jetzt wichtig sind.

Teilaufgabe 3.3 (4 Punkte): Ein Kunde bringt eine ungeöffnete Packung Kaffeepads zurück. Sie passen nicht in seine Maschine. Einen Kassenbon hat er nicht. Er möchte die Packung gegen eine andere Sorte tauschen. Im Haus gilt die Regel: „Umtausch mangelfreier Ware nur mit Kassenbon." Erklären Sie die Rechtslage und beschreiben Sie, wie Sie reagieren.

Teilaufgabe 3.4 (6 Punkte): Eine Kundin legt eine Packung Müsli auf das Band. Am Regal steht der Preis 2,49 Euro. Die Kasse zeigt 2,99 Euro. Nach einer Preiserhöhung wurde das Regaletikett nicht ausgetauscht. Die Kundin sagt: „Am Regal stehen 2,49 Euro. Zu diesem Preis müssen Sie mir das Müsli verkaufen."

- Nennen Sie die beiden Willenserklärungen, die beim Kauf an der Kasse abgegeben werden, und wer sie abgibt.
- Geben Sie an, in welchem Moment der Kaufvertrag zustande kommt.
- Beurteilen Sie, ob der Supermarkt zu 2,49 Euro verkaufen muss, und beschreiben Sie, wie Sie handeln.

Situation 4: Warenpräsentation und Preisangaben (20 Punkte)

Die Sportabteilung bereitet die Wintersaison vor. Sie helfen beim Umbau der Regale und bei den Preisschildern.

Teilaufgabe 4.1 (4 Punkte): Nennen Sie zwei Regalzonen, die als verkaufsstark gelten. Beschreiben Sie für jede Zone, welche Ware Sie dort platzieren.

Teilaufgabe 4.2 (6 Punkte): Im Regal für Sporternährung stehen drei Fertigpackungen. Berechnen Sie für jede Packung den Grundpreis, den das Preisschild zeigen muss. Geben Sie die Mengeneinheit an und zeigen Sie den Rechenweg.

- Eiweißpulver, 400 g, Gesamtpreis 15,96 Euro
- Mineralgetränk, 750 ml, Gesamtpreis 2,79 Euro
- Haferflocken, 2 kg, Gesamtpreis 6,98 Euro

Teilaufgabe 4.3 (4 Punkte): Eine Softshelljacke hatte diese Preise: vom 1. bis 5. Oktober einen Einführungspreis von 69,99 Euro, vom 6. bis 18. Oktober 89,99 Euro, vom 19. bis 25. Oktober in einer Aktion 74,99 Euro, seit dem 26. Oktober wieder 89,99 Euro. Am 10. November soll sie auf 64,99 Euro herabgesetzt werden. Das Schild soll den früheren Preis nennen. Geben Sie an, welchen Preis das Schild als früheren Preis nennen muss, und begründen Sie Ihre Antwort mit der Regel.

Teilaufgabe 4.4 (6 Punkte): Für die Aktion „Warm durch den Winter" sollen Handschuhe, Mützen und Stirnlampen eine Zweitplatzierung bekommen. Planen Sie diese Zweitplatzierung. Nennen Sie drei Elemente Ihres Plans und begründen Sie jedes Element.

Situation 5: Werbung (20 Punkte)

Im März startet die Sportabteilung die Laufsport-Aktion „Frühjahrsstart". Dazu erscheint ein vierseitiger Prospekt als Beilage in der Tageszeitung. Außerdem möchte die Geschäftsleitung einen Newsletter per E-Mail verschicken.

Teilaufgabe 5.1 (4 Punkte): Wenden Sie die AIDA-Formel auf den Prospekt an. Beschreiben Sie für jede der vier Stufen ein passendes Element des Prospekts.

Teilaufgabe 5.2 (6 Punkte): Für die Aktion wird ein Werbeplan aufgestellt. Nennen Sie sechs Bestandteile des Werbeplans und füllen Sie jeden Bestandteil mit einem passenden Inhalt für diese Aktion.

Teilaufgabe 5.3 (4 Punkte): Der Newsletter soll an Kundinnen und Kunden gehen, die im letzten Jahr Laufschuhe gekauft und beim Kauf ihre E-Mail-Adresse angegeben haben. Eine Einwilligung in Werbung haben sie nicht erteilt. Nennen Sie die vier Voraussetzungen, unter denen Werbung per E-Mail an diese Kunden nach § 7 UWG trotzdem zulässig ist.

Teilaufgabe 5.4 (6 Punkte): Nach der Aktion liegen diese Zahlen vor:

- Druck des Prospekts: 1 850,00 Euro, Beilage in der Zeitung: 650,00 Euro
- Umsatz der Sportabteilung in den zwei Aktionswochen: 46 800,00 Euro
- Umsatz in zwei vergleichbaren Wochen ohne Aktion: 38 300,00 Euro
- Rohertragsquote der Sportabteilung (Annahme des Hauses): 35 Prozent

Berechnen Sie die Werbekosten, den Mehrumsatz, den Mehrumsatz je Euro Werbekosten und den

zusätzlichen Rohertrag. Beurteilen Sie anschließend, ob sich die Aktion gelohnt hat.

Warenwirtschaft und Kalkulation

Bearbeitungszeit: 60 Minuten. Höchstpunktzahl: 100 Punkte, 25 Aufgaben zu je 4 Punkten. Alle Aufgaben spielen in der Modehaus Brenner GmbH, die meisten in der Sportabteilung.

So lösen Sie die Aufgabentypen:

- Mehrfachwahl: Genau eine der fünf Antworten ist richtig. Tragen Sie ihre Kennziffer ein.
- Mehrfachantwort: Die Aufgabe nennt, wie viele Antworten richtig sind. Tragen Sie genau so viele Kennziffern ein.
- Reihenfolge: Tragen Sie neben jedem Schritt eine Ziffer von 1 bis 5 ein. Die 1 steht beim ersten Schritt. Auf den Lösungsbogen kommen die Ziffern von oben nach unten, so wie die Schritte abgedruckt sind.
- Zuordnung: Tragen Sie neben jeder Beschreibung die Ziffer des passenden Begriffs ein. Zwei Begriffe bleiben übrig.
- Offen-Antwort-Rechenaufgabe: Tragen Sie das Ergebnis mit der verlangten Zahl von Nachkommastellen ein.

Warenannahme, Lager und Bestellung (Aufgaben 1 bis 9)

Aufgabe 1 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Eine Spedition liefert Trainingsjacken an das Lager der Sportabteilung. Sie unterscheiden bei der Warenannahme zwischen Mengenkontrolle und Qualitätskontrolle. Welche Tätigkeit gehört zur Mengenkontrolle?

1. Sie zählen die Packstücke und vergleichen die Zahl mit dem Lieferschein.
2. Sie ziehen eine Jacke an und prüfen, ob die Reißverschlüsse sauber laufen.
3. Sie prüfen, ob die Farbe der Jacken mit dem Muster im Katalog übereinstimmt.
4. Sie kontrollieren, ob die Nähte an Kapuze und Ärmeln fest verarbeitet sind.
5. Sie prüfen, ob die Pflegeetiketten in jeder Jacke vollständig eingenäht sind.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 2 (4 Punkte, Reihenfolge): Bei einer Lieferung Fahrradhelme ist ein Karton an einer Ecke eingedrückt. In welcher Reihenfolge gehen Sie vor?

- Den Karton öffnen, die beschädigten Helme zählen und fotografieren. [ ]
- Die Gutschrift oder die Ersatzlieferung des Lieferanten im Warenwirtschaftssystem erfassen. [ ]
- Den Schaden auf dem Lieferschein vermerken und vom Fahrer bestätigen lassen. [ ]
- Den eingedrückten Karton noch in Anwesenheit des Fahrers entdecken. [ ]
- Den Schaden mit Anzahl und Fotos beim Lieferanten anzeigen. [ ]

Aufgabe 3 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Das Lager der Sportabteilung wird neu eingerichtet. Welche Maßnahme entspricht den Lagergrundsätzen?

1. Schuhkartons bis knapp unter die Decke stapeln, damit mehr Ware in das Lager passt.
2. Leere Kartons bis zum Monatsende im Gang sammeln und dann auf einmal entsorgen.
3. Neue Ware vor die ältere stellen, damit sie beim Auffüllen schneller greifbar ist.
4. Dosen mit Imprägnierspray in das Fach direkt neben dem Heizkörper legen.
5. Jedem Artikel einen festen, gut beschrifteten Lagerplatz zuweisen.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 4 (4 Punkte, Offen-Antwort): Von einer Sorte Funktionssocken verkauft die Sportabteilung täglich 18 Paar. Der Lieferant braucht 6 Tage. Als Mindestbestand sind 54 Paar festgelegt. Berechnen Sie den Meldebestand in Paar (ganze Zahl, keine Nachkommastelle).

Ergebnis: [ ] [ ] [ ] Paar

Aufgabe 5 (4 Punkte, Offen-Antwort): Am Abend zeigt das Warenwirtschaftssystem für die Funktionssocken einen Bestand von 158 Paar. Der Meldebestand ist damit unterschritten. Der Höchstbestand beträgt 450 Paar. Nach der Arbeitsanweisung bestellen Sie die Differenz zwischen Höchstbestand und aktuellem Bestand. Berechnen Sie die Bestellmenge in Paar (ganze Zahl).

Ergebnis: [ ] [ ] [ ] Paar

Aufgabe 6 (4 Punkte, Offen-Antwort): Für die Warengruppe Outdoorbekleidung liegen diese Zahlen des letzten Jahres vor: Jahresanfangsbestand 38 000 Euro, Jahresendbestand 46 000 Euro, Wareneinsatz zu Bezugspreisen 273 000 Euro, Umsatz 390 000 Euro. Berechnen Sie die Lagerumschlagshäufigkeit mit der einfachen Formel für den durchschnittlichen Lagerbestand (eine Nachkommastelle).

Ergebnis: [ ] , [ ]

Aufgabe 7 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Für die Warengruppe Funktionsjacken hat das System eine Lagerumschlagshäufigkeit von 7,5 errechnet. Wie viele Tage beträgt die durchschnittliche Lagerdauer, gerechnet mit dem kaufmännischen Jahr?

1. 48,67 Tage
2. 48 Tage
3. 2 700 Tage
4. 36 Tage
5. 45 Tage

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 8 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Jeden Morgen schlägt das Warenwirtschaftssystem des Hauses vor, welche Artikel in welcher Menge nachbestellt werden sollen. Unter welcher Voraussetzung sind diese Vorschläge verlässlich?

1. Die Bestellvorschläge werden nur einmal im Jahr nach der Inventur abgerufen.
2. Die Verkaufspreise aller Artikel werden jede Woche neu kalkuliert.
3. Wareneingänge und Verkäufe werden artikelgenau und zeitnah erfasst.
4. Der Höchstbestand wird für alle Artikel auf dieselbe Stückzahl gesetzt.
5. Die Lieferscheine werden erst am Monatsende gesammelt gebucht.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 9 (4 Punkte, Zuordnung): Ordnen Sie den drei Beschreibungen das passende Inventurverfahren nach dem HGB zu.

Begriffe:

1. Stichtagsinventur am letzten Tag des Geschäftsjahres
2. permanente Inventur
3. vor- oder nachverlegte Stichtagsinventur
4. Stichprobeninventur
5. Bestandsschätzung nach den Vorjahreswerten

Beschreibungen:

- Der Bestand wird mit Hilfe anerkannter mathematisch-statistischer Methoden ermittelt. [ ]
- Der Bestand wird laufend im Warenwirtschaftssystem fortgeschrieben, am Abschlussstichtag selbst wird nicht gezählt. [ ]
- Das Geschäftsjahr endet am 31. Dezember. Gezählt wird am 20. November, der Bestand wird bis zum Abschlussstichtag fortgeschrieben. [ ]

Inventur und Kasse (Aufgaben 10 bis 15)

Aufgabe 10 (4 Punkte, Offen-Antwort): Bei der Inventur der Sportabteilung zeigt das System 64 Trainingshosen und 112 Funktionsshirts. Gezählt werden 58 Trainingshosen und 103 Funktionsshirts. Der Bezugspreis beträgt 23,75 Euro je Hose und 11,40 Euro je Shirt. Die Verkaufspreise liegen bei 39,95 Euro und 19,95 Euro. Berechnen Sie die gesamte Inventurdifferenz in Euro, bewertet zu Bezugspreisen (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] [ ] , [ ] [ ] Euro

Aufgabe 11 (4 Punkte, Mehrfachantwort): In der Warengruppe Sportzubehör ist der gezählte Bestand niedriger als der Bestand im Warenwirtschaftssystem. Welche zwei Vorgänge können diese Inventurdifferenz erklären? Zwei Antworten sind richtig.

1. Zum Monatsanfang wurden die Verkaufspreise der Warengruppe im System erhöht.
2. Mehrere Packungen Trinkflaschen wurden unbemerkt aus dem Verkaufsraum gestohlen.
3. Beschädigte Schwimmbrillen wurden entsorgt, ohne sie im System auszubuchen.
4. Alle Verkäufe der Warengruppe wurden an der Kasse richtig gescannt.

5. Eine Rücksendung an den Lieferanten wurde ordnungsgemäß im System gebucht.

Kennziffern: [ ] [ ]

Aufgabe 12 (4 Punkte, Offen-Antwort): Sie erstellen am Abend den Kassenbericht für Kasse 1 der Sportabteilung. Gezählter Kassenendbestand: 3 128,45 Euro. Wechselgeld am Morgen (Kassenanfangsbestand): 400,00 Euro. Aus der Kasse bar bezahlt: Porto 23,80 Euro und eine Rechnung für Fensterreinigung 61,50 Euro. Am Mittag wurden 150,00 Euro Wechselgeld von der Bank in die Kasse eingelegt. Berechnen Sie die Bareinnahmen des Tages (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] [ ] [ ] , [ ] [ ] Euro

Aufgabe 13 (4 Punkte, Mehrfachwahl): An Kasse 3 zeigt das Kassensystem am Abend einen Kassensoll von 1 980,60 Euro. Gezählt werden 1 995,60 Euro. Welche Aussage ist richtig?

1. Es fehlen 15,00 Euro. Wahrscheinlich hat ein Kunde zu viel Wechselgeld erhalten.
2. Es gibt einen Überschuss von 15,00 Euro, den die Kassiererin behalten darf.
3. Es gibt keine Differenz, weil Kartenzahlungen den Unterschied ausgleichen.
4. Überschuss von 15,00 Euro, vielleicht wurde zu wenig Wechselgeld gegeben.
5. Es gibt einen Überschuss von 15,00 Euro, der nicht dokumentiert werden muss.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 14 (4 Punkte, Mehrfachantwort): Die Kasse der Sportabteilung ist ein elektronisches Aufzeichnungssystem. Welche zwei Aussagen zur Belegausgabe sind richtig? Zwei Antworten sind richtig.

1. Der Beleg muss dem Kunden in unmittelbarem zeitlichem Zusammenhang mit dem Kauf zur Verfügung gestellt werden.
2. Der Beleg darf in jedem Fall nur auf Papier ausgegeben werden.
3. Ein Beleg wird nur dann erstellt, wenn der Kunde ausdrücklich danach fragt.
4. Auf dem Beleg muss der Vorname der Kassiererin oder des Kassierers stehen.
5. Der Beleg enthält unter anderem Datum, Beginn und Ende des Vorgangs sowie Menge und Art der Ware.

Kennziffern: [ ] [ ]

Aufgabe 15 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Ein Kunde will einen Rucksack für 79,95 Euro mit einem 50-Euro-Schein und Kleingeld bezahlen. Bei der Prüfung kommt Ihnen der Schein verdächtig vor. Der Kunde drängt: „Packen Sie den Rucksack schon mal ein, ich habe es eilig.“ Wie handeln Sie richtig?

1. Sie geben dem Kunden den Schein zurück und lassen ihn mit dem Rucksack gehen.
2. Sie nehmen den Schein an, geben die Ware heraus und fragen am Abend die Bank.
3. Sie halten den Kunden selbst fest, bis die Polizei im Laden eingetroffen ist.
4. Sie legen den Schein zum Wechselgeld, damit er schnell weitergegeben wird.
5. Sie geben den Rucksack erst gegen gültiges Geld heraus und rufen die Leitung.

Kennziffer: [ ]

Rechnen und Kalkulation (Aufgaben 16 bis 25)

Aufgabe 16 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Für die Herbstdekoration von 3 gleich großen Schaufenstern braucht das Team 7,5 Stunden. Wie lange braucht es bei gleichem Arbeitstempo für 5 dieser Schaufenster?

1. 4,5 Stunden
2. 12,5 Stunden
3. 10,5 Stunden
4. 15,0 Stunden
5. 13,5 Stunden

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 17 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Eine Kundin kauft in der Sportabteilung ein Yogamatten-Set für 64,95 Euro und eine Sporttasche für 39,95 Euro. Für den Einkauf eines Vereins erhält sie 12 Prozent Nachlass auf den Gesamtbetrag. Wie viel zahlt sie?

1. 12,59 Euro
2. 91,31 Euro
3. 117,49 Euro

4. 92,31 Euro
5. 92,90 Euro

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 18 (4 Punkte, Offen-Antwort): Ein Kassenbon der Sportabteilung zeigt drei Artikel: 49,95 Euro, 79,95 Euro und 24,80 Euro. Alle Preise enthalten 19 Prozent Umsatzsteuer. Berechnen Sie die im Gesamtbetrag enthaltene Umsatzsteuer (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] , [ ] [ ] Euro

Aufgabe 19 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Für einen Artikel im Supermarkt des Hauses gilt der ermäßigte Steuersatz von 7 Prozent. Sein Nettoverkaufspreis beträgt 2,80 Euro. Welchen Bruttoverkaufspreis zeigt das Preisschild?

1. 3,33 Euro
2. 2,60 Euro
3. 0,20 Euro
4. 3,00 Euro
5. 2,99 Euro

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 20 (4 Punkte, Offen-Antwort): Die Sportabteilung bestellt 40 Trainingsanzüge zum Listeneinkaufspreis von 37,50 Euro je Stück. Der Lieferer gewährt 15 Prozent Rabatt und bei pünktlicher Zahlung 2 Prozent Skonto. Für Fracht und Verpackung der ganzen Sendung berechnet er 42,00 Euro. Berechnen Sie den Bezugspreis für einen Trainingsanzug (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] , [ ] [ ] Euro

Aufgabe 21 (4 Punkte, Offen-Antwort): Ein Paar Wanderstöcke hat einen Bezugspreis von 46,00 Euro. Die Sportabteilung rechnet mit 32 Prozent Handlungskosten und 12 Prozent Gewinn. Es gilt der Steuersatz von 19 Prozent. Berechnen Sie den Bruttoverkaufspreis (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] , [ ] [ ] Euro

Aufgabe 22 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Für einen Kletterhelm kalkuliert die Sportabteilung so: Einstand 62,50 Euro (Bezugspreis), Verkauf 85,00 Euro ohne Umsatzsteuer. Mit welchem Kalkulationszuschlag, bezogen auf den Bezugspreis, rechnet sie?

1. 26,47 Prozent
2. 136,00 Prozent
3. 36,00 Prozent
4. 1,36 Prozent
5. 22,50 Prozent

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 23 (4 Punkte, Offen-Antwort): Eine Thermoskanne hat einen Bezugspreis von 52,80 Euro und einen Nettoverkaufspreis von 79,90 Euro. Berechnen Sie die Handelsspanne in Prozent, bezogen auf den Nettoverkaufspreis (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] , [ ] [ ] Prozent

Aufgabe 24 (4 Punkte, Offen-Antwort): Ein Imprägnierspray für Schuhe wird in einer Fertigpackung mit 300 ml verkauft. Der Gesamtpreis beträgt 8,99 Euro. Berechnen Sie den Grundpreis je Liter (zwei Nachkommastellen).

Ergebnis: [ ] [ ] , [ ] [ ] Euro je Liter

Aufgabe 25 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Eine Sporttasche hat einen Bezugspreis von 30,00 Euro und einen Nettoverkaufspreis von 50,00 Euro. Bisher verkauft die Abteilung 200 Stück im Monat. Nach einer Preissenkung auf 45,00 Euro netto sind es 240 Stück im Monat. Welche Aussage zum monatlichen Rohertrag dieser Tasche ist richtig?

1. Der Rohertrag steigt um 800 Euro, weil der Umsatz um 800 Euro steigt.
2. Der Rohertrag bleibt gleich, weil der Bezugspreis gleich bleibt.
3. Der Rohertrag sinkt um 400 Euro, obwohl der Umsatz um 800 Euro steigt.
4. Der Rohertrag sinkt um 1 000 Euro, weil jede Tasche 5 Euro weniger bringt.
5. Der Rohertrag steigt um 400 Euro, weil 40 Taschen mehr verkauft werden.

Kennziffer: [ ]

Wirtschafts- und Sozialkunde

Bearbeitungszeit: 60 Minuten. Höchstpunktzahl: 100 Punkte, 25 Aufgaben zu je 4 Punkten. Die Aufgabentypen und ihre Lösung auf dem Lösungsbogen sind dieselben wie in Warenwirtschaft und Kalkulation. Alle Aufgaben spielen in der Modehaus Brenner GmbH.

Situation A: Neue Auszubildende im August (Aufgaben 1 bis 5)

Im August beginnen in der Modehaus Brenner GmbH sechs Auszubildende: vier im Beruf Verkäufer oder Verkäuferin, zwei im Beruf Kaufmann oder Kauffrau im Einzelhandel.

Aufgabe 1 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Lenas Vertragsentwurf nennt bereits: wer den Vertrag schließt, welchen Beruf sie lernt und mit welchem Ziel, ab wann und wie lange, wo sie ausgebildet wird, wie viele Stunden sie am Tag arbeitet, wie lange die Probezeit läuft, wie viel sie verdient, wie Überstunden geregelt sind, wann gekündigt werden kann, welche Tarifverträge gelten und wie sie ihr Berichtsheft führt. Welche Angabe muss nach § 11 BBiG noch ergänzt werden?

1. die Religionszugehörigkeit der Auszubildenden
2. die Dauer des Urlaubs
3. die Noten des letzten Schulzeugnisses
4. der Name der Krankenkasse der Auszubildenden
5. die Kleidergröße für die Dienstkleidung

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 2 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Im Vertrag von Paul steht eine Probezeit von sechs Monaten. Was gilt nach § 20 BBiG?

1. Die Regelung gilt, weil beide Seiten den Vertrag unterschrieben haben.
2. Die Regelung ist unzulässig, höchstens vier Monate sind erlaubt.
3. Die Regelung ist zulässig, weil die Ausbildung länger als zwei Jahre dauert.
4. Eine Probezeit entfällt, wenn der Auszubildende schon volljährig ist.
5. Die Regelung ist zwingend, weil die Probezeit mindestens sechs Monate beträgt.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 3 (4 Punkte, Mehrfachantwort): Am ersten Tag erklärt die Ausbilderin die Rechte und Pflichten in der Ausbildung. Welche zwei Pflichten haben die Auszubildenden nach § 13 BBiG? Zwei Antworten sind richtig.

1. die für die Ausbildung nötigen Ausbildungsmittel kostenlos zur Verfügung stellen
2. Weisungen befolgen, die ihnen im Rahmen der Berufsausbildung erteilt werden
3. den Ausbildungsnachweis der anderen Auszubildenden regelmäßig durchsehen
4. Werkzeuge, Geräte und sonstige Einrichtungen pfleglich behandeln
5. die anderen Auszubildenden zum Besuch der Berufsschule anhalten

Kennziffern: [ ] [ ]

Aufgabe 4 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Olga lernt Verkäuferin. Sie fragt nach ihrer Zwischenprüfung. Welche Aussage ist richtig?

1. Sie findet am Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt und zählt mit 25 Prozent.
2. Sie ist ein mündliches Gespräch von höchstens 20 Minuten über die Wahlqualifikation.
3. Sie wird von Verkäufern und Kaufleuten im Einzelhandel gemeinsam abgelegt.
4. Sie findet zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres statt, schriftlich, 90 Minuten.
5. Nur wer darin mindestens 50 Punkte erreicht, wird später zur Abschlussprüfung zugelassen.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 5 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Tobias hat seine Ausbildung zum Verkäufer erfolgreich abgeschlossen. Jetzt beginnt er eine Ausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel. Seine Verkäuferausbildung wird im vollen möglichen Umfang angerechnet. Welche Aussage ist richtig?

1. Er beginnt ganz von vorn: drei Jahre Ausbildung, und Teil 1 legt er neu ab.
2. Es bleiben zwei Jahre Ausbildung, und Teil 1 legt er neu ab.

3. Es bleibt ein Jahr Ausbildung, aber Teil 1 legt er neu ab.
4. Es wird nichts angerechnet, ihm wird nur das Fachgespräch erlassen.
5. Ein Jahr bleibt, seine drei schriftlichen Ergebnisse gelten als Teil 1.

Kennziffer: [ ]

Situation B: Der Dienstplan für das Weihnachtsgeschäft (Aufgaben 6 bis 9)

Mehmet plant als Abteilungsleiter den Personaleinsatz der Sportabteilung für Dezember. Im Team arbeiten Erwachsene und Jugendliche.

Aufgabe 6 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Kevin ist 17 Jahre alt und Auszubildender. Welcher Wochenplan ist für ihn nach § 8 JArbSchG zulässig?

1. fünf Tage zu je 9 Stunden
2. vier Tage zu je 8 Stunden und ein Tag zu 10 Stunden
3. fünf Tage zu je 8 Stunden
4. sechs Tage zu je 8 Stunden
5. vier Tage zu je 8 Stunden und ein Tag zu 9 Stunden

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 7 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Die 16-jährige Aushilfe Lea hat am Samstag eine Schicht mit fünfeinhalb Stunden Arbeitszeit. Welche Pausenregel gilt nach § 11 JArbSchG?

1. mindestens 30 Minuten Pause, spätestens nach viereinhalb Stunden
2. mindestens 15 Minuten Ruhepause, zu einer beliebigen Zeit
3. mindestens 60 Minuten Ruhepause, spätestens nach drei Stunden Arbeit
4. keine Ruhepause, weil die Schicht kürzer als sechs Stunden ist
5. mindestens 45 Minuten Ruhepause, spätestens nach fünf Stunden Arbeit

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 8 (4 Punkte, Mehrfachantwort): Sabine ist 24 Jahre alt und Verkäuferin. Welche zwei Aussagen zu ihrer Arbeitszeit sind nach dem ArbZG richtig? Zwei Antworten sind richtig.

1. Sie darf ohne jeden Ausgleich jeden Werktag zehn Stunden arbeiten.
2. Bei sieben Stunden Arbeitszeit braucht sie mindestens 30 Minuten Ruhepause.
3. Zwischen dem Ende einer Schicht und dem Beginn der nächsten genügen neun Stunden.
4. Sie darf nicht länger als sechs Stunden hintereinander ohne Ruhepause arbeiten.
5. Ihre Pausen dürfen in Abschnitte von jeweils fünf Minuten aufgeteilt werden.

Kennziffern: [ ] [ ]

Aufgabe 9 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Der Auszubildende Paul ist zu Beginn des Kalenderjahres 17 Jahre alt. Im Mai wird er 18. Wie viele Werktage Urlaub stehen ihm in diesem Kalenderjahr nach § 19 JArbSchG mindestens zu?

1. 24 Werktage
2. 20 Werktage
3. 25 Werktage
4. 27 Werktage
5. 30 Werktage

Kennziffer: [ ]

Situation C: Arbeitsverhältnis und Mitbestimmung (Aufgaben 10 bis 14)

In der Modehaus Brenner GmbH arbeiten 46 Beschäftigte. Es gibt einen Betriebsrat. Das Haus ist an einen Tarifvertrag gebunden.

Aufgabe 10 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Murat ist Verkäufer in der Sportabteilung. Er hat eine neue Stelle gefunden und schickt seine Kündigung als E-Mail mit eingescannter Unterschrift an die Personalabteilung. Ist die Kündigung nach § 623 BGB wirksam?

1. Ja, weil die eingescannte Unterschrift die Schriftform ersetzt.
2. Nein, nötig ist die Schriftform, die elektronische Form ist ausgeschlossen.
3. Ja, wenn die Personalabteilung den Eingang der E-Mail bestätigt.

4. Nein, ein Arbeitnehmer darf überhaupt nicht selbst kündigen.
5. Ja, weil für Kündigungen durch Arbeitnehmer gar keine Form vorgeschrieben ist.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 11 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Lisa wacht am Dienstag mit hohem Fieber auf. Ihr Arzt sagt, sie werde voraussichtlich bis Freitag krank sein. Sie ist ohne eigenes Verschulden arbeitsunfähig. Der Betrieb hat nichts Besonderes geregelt. Was gilt nach dem EntgFG?

1. Sie meldet sich am Dienstag sofort, die Bescheinigung muss spätestens am Freitag vorliegen.
2. Sie meldet sich erst am Freitag, weil sie vorher nicht weiß, wie lange sie fehlt.
3. Sie meldet sich am Dienstag sofort, erhält aber für die ersten drei Tage kein Entgelt.
4. Sie meldet sich am Dienstag sofort und muss noch am Dienstag eine Bescheinigung abgeben.
5. Sie meldet sich am Dienstag sofort, eine Bescheinigung braucht sie erst nach zwei Wochen.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 12 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Im Haus lernen sieben Auszubildende. Aylin ist 19 Jahre alt, im zweiten Ausbildungsjahr und kein Mitglied des Betriebsrats. Sie möchte für die Jugend- und Auszubildendenvertretung kandidieren. Welche Aussage ist nach dem BetrVG richtig?

1. Sie ist nicht wählbar, weil nur Beschäftigte unter 18 Jahren gewählt werden können.
2. Eine Jugend- und Auszubildendenvertretung gibt es erst ab 20 Auszubildenden.
3. Sie ist nur wählbar, wenn sie zugleich Mitglied des Betriebsrats ist.
4. Sie ist wählbar: Sie ist unter 25 und gehört nicht dem Betriebsrat an.
5. Die Jugend- und Auszubildendenvertretung ersetzt im Haus den Betriebsrat.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 13 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Der Tarifvertrag, an den das Haus gebunden ist, sieht 30 Urlaubstage vor. Sophie ist Mitglied der Gewerkschaft, die diesen Tarifvertrag abgeschlossen hat. In ihrem Arbeitsvertrag stehen nur 28 Urlaubstage. Was gilt nach § 4 TVG?

1. Es gelten 28 Tage, weil der Arbeitsvertrag später unterschrieben wurde.
2. Es gelten 29 Tage, weil beide Regelungen gemittelt werden.
3. Es gelten 28 Tage, weil der Arbeitsvertrag dem Tarifvertrag grundsätzlich vorgeht.
4. Es gelten 30 Tage nur, wenn der Betriebsrat dem ausdrücklich zustimmt.
5. Es gelten 30 Tage, denn abweichen darf man nur zugunsten der Beschäftigten.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 14 (4 Punkte, Reihenfolge): In der Berufsschule bespricht Aylin den typischen Ablauf eines Tarifkonflikts im Einzelhandel. Bringen Sie die Schritte in die übliche Reihenfolge.

- Urabstimmung der Gewerkschaftsmitglieder [ ]
- neue Verhandlungen und Einigung auf einen neuen Tarifvertrag [ ]
- Streik [ ]
- Tarifverhandlungen zwischen Gewerkschaft und Arbeitgeberverband [ ]
- Scheitern der Verhandlungen, auch eine Schlichtung bringt keine Einigung [ ]

Situation D: Vergütung und Sozialversicherung (Aufgaben 15 bis 19)

In der Personalabteilung hilft Jana bei Fragen zu Vergütung, Lohn und Abzügen.

Aufgabe 15 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Janas Freundin beginnt ihre Ausbildung im Jahr 2026 in einem Betrieb ohne Tarifvertrag. Welche Aussage zu ihrer gesetzlichen Mindestvergütung nach § 17 BBiG ist richtig?

1. Sie erhält mindestens den Mindestlohn von 13,90 Euro brutto je Zeitstunde.
2. Sie erhält in allen Ausbildungsjahren gleich viel, nämlich 724 Euro im Monat.
3. Im zweiten Ausbildungsjahr erhält sie mindestens 35 Prozent mehr als im ersten Jahr.
4. Im ersten Jahr erhält sie mindestens 724 Euro, im dritten mindestens 35 Prozent mehr.
5. Eine Mindestvergütung gilt nur in Betrieben, die an einen Tarifvertrag gebunden sind.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 16 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Niklas ist 19 Jahre alt, hat keine Ausbildung und hilft im Jahr 2026 samstags im Lager aus. Man bietet ihm 12,50 Euro brutto je Stunde an. Was gilt?

1. Der Betrag ist zulässig, weil Niklas noch keine 21 Jahre alt ist.
2. Für ihn gilt die Mindestvergütung für Auszubildende von 724 Euro im Monat.
3. Ein Mindestlohn gilt nur, wenn das Haus an einen Tarifvertrag gebunden ist.
4. Der Betrieb muss ihm schon im Jahr 2026 mindestens 14,60 Euro je Stunde zahlen.
5. Er muss im Jahr 2026 mindestens 13,90 Euro brutto je Zeitstunde erhalten.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 17 (4 Punkte, Mehrfachantwort): Eine Kassiererin liest ihre Gehaltsabrechnung und fragt, welche Abzüge zur gesetzlichen Sozialversicherung gehören. Welche zwei Versicherungen sind Zweige der gesetzlichen Sozialversicherung? Zwei Antworten sind richtig.

1. die Haftpflichtversicherung
2. die Hausratversicherung
3. die Kfz-Versicherung
4. die soziale Pflegeversicherung
5. die Arbeitslosenversicherung

Kennziffern: [ ] [ ]

Aufgabe 18 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Sabine verdient als Verkäuferin im Jahr 2026 monatlich 2 800 Euro brutto. Wie hoch sind ihre Arbeitnehmeranteile zur Renten- und zur Arbeitslosenversicherung zusammen?

1. 520,80 Euro
2. 296,80 Euro
3. 593,60 Euro
4. 260,40 Euro
5. 36,40 Euro

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 19 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Die 22-jährige Studentin Nina arbeitet im Jahr 2026 als Aushilfe an der Kasse, regelmäßig 42 Stunden im Monat zum gesetzlichen Mindestlohn. Welche Aussage ist richtig?

1. 583,80 Euro im Monat: unter der rechnerischen Minijob-Grenze von 603 Euro.
2. Sie verdient 583,80 Euro im Monat und liegt damit im Übergangsbereich.
3. Sie verdient 611,60 Euro im Monat und liegt damit über der Minijob-Grenze.
4. Die Minijob-Grenze liegt im Jahr 2026 bei 556 Euro, sie liegt also darüber.
5. Die Minijob-Grenze liegt im Jahr 2026 bei 2 000 Euro, sie liegt also weit darunter.

Kennziffer: [ ]

Situation E: Unternehmen, Rechtsform und Standort (Aufgaben 20 bis 25)

Die Geschäftsleitung der Modehaus Brenner GmbH prüft Partner, Vollmachten und einen zweiten Standort.

Aufgabe 20 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Für das Haus arbeitet eine kleine Änderungsschneiderei. Der Inhaber arbeitet allein, ohne Angestellte, ohne Lager und mit einer einfachen Einnahmenliste. Er ist nicht im Handelsregister eingetragen. Ist er Kaufmann nach § 1 HGB?

1. Ja, jeder Gewerbetreibende ist automatisch Kaufmann im Sinne des HGB.
2. Nein, wenn sein Betrieb nach Art und Umfang keine kaufmännische Organisation erfordert.
3. Ja, weil er für eine GmbH arbeitet und deshalb deren Kaufmannseigenschaft teilt.
4. Ja, jeder Gewerbetreibende wird vom Gericht automatisch im Handelsregister eingetragen.
5. Nein, Kaufmann kann nur sein, wer mindestens zehn Angestellte beschäftigt.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 21 (4 Punkte, Zuordnung): Für den zweiten Standort sollen Rechtsformen verglichen werden. Ordnen Sie den drei Beschreibungen die passende Rechtsform oder Stellung zu.

Begriffe:

1. GmbH
2. OHG
3. Kommanditist einer KG
4. UG (haftungsbeschränkt)
5. Komplementär einer KG

Beschreibungen:

- Das Kapital darf unter dem der GmbH liegen. Es muss voll eingezahlt sein, Sacheinlagen sind ausgeschlossen. [ ]
- Keiner der Gesellschafter haftet beschränkt. [ ]
- Das Stammkapital beträgt mindestens 25 000 Euro. [ ]

Aufgabe 22 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Filialleiter Stefan hat Prokura. Abteilungsleiterin Katrin hat eine Handlungsvollmacht für die Elektroabteilung. Welche Aussage ist nach dem HGB richtig?

1. Katrins Handlungsvollmacht muss in das Handelsregister eingetragen werden.
2. Stefan darf als Prokurist ohne weitere Befugnis ein Grundstück des Hauses verkaufen und belasten.
3. Katrin darf als Handlungsbevollmächtigte selbst eine Prokura erteilen.
4. Stefan hat Prokura erhalten, weil er seit Jahren alle Bestellungen des Hauses allein unterschreibt.
5. Katrin braucht für ein Darlehen eine besondere Befugnis, Stefan für einen Grundstücksverkauf.

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 23 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Die Modehaus Brenner GmbH bestellt Winterjacken schon im Juli. Sie lagert sie ein und verkauft sie ab Oktober, wenn die Kunden sie brauchen. Welche Funktion des Einzelhandels erfüllt sie damit vor allem?

1. die Sortimentsfunktion
2. die Raumüberbrückung
3. die Zeitüberbrückung
4. die Mengenumgruppierung
5. die Kreditfunktion

Kennziffer: [ ]

Aufgabe 24 (4 Punkte, Zuordnung): Für die zweite Sportfiliale werden Standortfaktoren geprüft. Ordnen Sie den drei Beobachtungen den passenden Standortfaktor zu.

Begriffe:

1. Miete
2. Kundenfrequenz
3. Parkplätze
4. Erreichbarkeit mit Bus und Bahn
5. Konkurrenz

Beobachtungen:

- Viele Kunden kaufen sperrige Ware wie Zelte und Kajaks und kommen deshalb mit dem Auto. [ ]
- In derselben Straße eröffnet im Frühjahr ein weiteres Sportgeschäft. [ ]
- An der Ladenfront gehen jeden Tag sehr viele Passanten vorbei. [ ]

Aufgabe 25 (4 Punkte, Mehrfachwahl): Die Geschäftsleitung hat ein Nachhaltigkeitsziel beschlossen: weniger Energie verbrauchen. Welche Maßnahme dient diesem Ziel und spart zugleich Kosten?

1. Jedes Kleidungsstück einzeln in Plastikfolie verpacken, damit es sauber bleibt.
2. Bei offener Ladentür die Heizung im Eingangsbereich höher stellen.
3. Zurückgeschickte, einwandfreie Ware grundsätzlich vernichten statt neu verkaufen.
4. Die Schaufensterbeleuchtung nachts mit einer Zeitschaltuhr ausschalten.
5. Die Zahl der gedruckten Prospekte im Jahr verdoppeln.

Kennziffer: [ ]

Antwortbogen

Tragen Sie Kennziffern und Rechenergebnisse ein. Die offenen Teilaufgaben in Verkauf und Werbemaßnahmen bearbeiten Sie auf einem eigenen Blatt. Die Spalte „Erreicht“ füllen Sie erst mit den Lösungen aus.

Nr.	Punkte	So tragen Sie ein	Ihre Antwort	Erreicht
VuW 1.1	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den	eigenes Blatt	

		Bewertungshinweisen		
VuW 1.2	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 1.3	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 1.4	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 2.1	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 2.2	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 2.3	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 2.4	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 3.1	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 3.2	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 3.3	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 3.4	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 4.1	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 4.2	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 4.3	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 4.4	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 5.1	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 5.2	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 5.3	4	Ihre Punkte (0 bis 4) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
VuW 5.4	6	Ihre Punkte (0 bis 6) nach den Bewertungshinweisen	eigenes Blatt	
WuK 1	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 2	4	5 Ziffern von oben nach unten, z. B. 3 1 2 4 5		
WuK 3	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 4	4	Ergebnis als Zahl (ganze Zahl), z. B. 162		
WuK 5	4	Ergebnis als Zahl (ganze Zahl), z. B. 162		

WuK 6	4	Ergebnis als Zahl (eine Nachkommastelle), z. B. 6,5		
WuK 7	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 8	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 9	4	3 Ziffern von oben nach unten, z. B. 3 1 2		
WuK 10	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 11	4	zwei Kennziffern, z. B. 2 und 5 (Reihenfolge egal)		
WuK 12	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 13	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 14	4	zwei Kennziffern, z. B. 2 und 5 (Reihenfolge egal)		
WuK 15	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 16	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 17	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 18	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 19	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 20	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 21	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 22	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WuK 23	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 24	4	Ergebnis als Zahl (zwei Nachkommastellen), z. B. 245,10		
WuK 25	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 1	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 2	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 3	4	zwei Kennziffern, z. B. 2 und 5 (Reihenfolge egal)		
WiSo 4	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 5	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 6	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 7	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 8	4	zwei Kennziffern, z. B. 2 und 5 (Reihenfolge egal)		
WiSo 9	4	eine Kennziffer, z. B. 3		

WiSo 10	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 11	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 12	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 13	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 14	4	5 Ziffern von oben nach unten, z. B. 3 1 2 4 5		
WiSo 15	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 16	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 17	4	zwei Kennziffern, z. B. 2 und 5 (Reihenfolge egal)		
WiSo 18	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 19	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 20	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 21	4	3 Ziffern von oben nach unten, z. B. 3 1 2		
WiSo 22	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 23	4	eine Kennziffer, z. B. 3		
WiSo 24	4	3 Ziffern von oben nach unten, z. B. 3 1 2		
WiSo 25	4	eine Kennziffer, z. B. 3		

Lösungen und Bewertungshinweise

Werten Sie erst aus, wenn alle drei Bereiche fertig sind. Bei Verkauf und Werbemaßnahmen zählt der Inhalt, nicht der genaue Wortlaut: Eine andere, fachlich richtige Antwort bringt dieselben Punkte. Die Musterlösungen zeigen, was eine volle Antwort enthält.

Verkauf und Werbemaßnahmen

Situation 1, Teilaufgabe 1.1 (4 Punkte): Musterlösung:

- „Wofür möchten Sie die Schuhe vor allem nutzen?“ Ziel: Sie erfahren den Einsatzzweck, zum Beispiel Straße, Waldweg oder Laufband.
- „Wie oft und wie lange möchten Sie in der Woche laufen?“ Ziel: Sie erfahren die Belastung und können die Dämpfung passend auswählen. Auch richtig: Fragen nach früheren Beschwerden beim Laufen oder nach dem bisherigen Schuh. Bewertung: je Frage 2 Punkte, 1 Punkt für eine offene Frage (W-Frage), 1 Punkt für das genannte Ziel. Eine geschlossene Frage, die nur mit Ja oder Nein beantwortet werden kann, bringt keinen Punkt für die Frage.

Teilaufgabe 1.2 (6 Punkte): Musterlösung:

- Dicke Dämpfung im Fersenbereich: „Die Dämpfung fängt jeden Schritt ab. So schonen Sie Ihre Gelenke, gerade beim Wiedereinstieg.“
- Netzgewebe: „Durch das luftige Obermaterial bleiben Ihre Füße auch auf längeren Strecken trocken und kühl.“
- Reflektierende Streifen: „Wenn Sie im Winter morgens oder abends laufen, sehen Autofahrer Sie früher.“
- Auch richtig, Einlegesohle: „Wenn Sie später Einlagen brauchen, können Sie die Sohle einfach austauschen.“ Bewertung: je Argument 2 Punkte, 1 Punkt für den richtigen Nutzen, 1 Punkt für die Formulierung im Sie-Stil. Ein bloßes Merkmal („Der Schuh hat Netzgewebe.“) bringt keinen Punkt.

Teilaufgabe 1.3 (4 Punkte): Musterlösung mit der Ja-aber-Methode: „Ja, 129,95 Euro sind erst einmal ein Betrag. Aber dafür bekommen Sie eine Dämpfung, die Ihre Gelenke bei jedem Lauf schützt, und einen Schuh, der viele Kilometer hält.“ Auch richtig: die Rückfrage-Methode („An welchen Preis hatten Sie gedacht?“, danach Vergleich der Leistung), die Vorteil-Nachteil-Methode oder die Bumerang-Methode, wenn sie richtig angewandt wird. Bewertung: 2 Punkte für die richtig benannte Methode, 2 Punkte für eine

Antwort, die zu dieser Methode passt und den Kundennutzen nennt.

Teilaufgabe 1.4 (6 Punkte): Musterlösung:

- Laufsocken aus Funktionsmaterial: Sie verhindern Blasen und passen zum atmungsaktiven Schuh.
- Eine Laufjacke mit Reflektoren oder eine Stirnlampe: Die Kundin ist auch in der dunklen Jahreszeit gut zu sehen.
- Kaufabschluss mit einer Alternativfrage: „Möchten Sie die Schuhe gleich anbehalten, oder soll ich sie Ihnen einpacken?“ Auch richtig: eine kurze Zusammenfassung der Vorteile mit der Frage nach der Entscheidung. Bewertung: je Ergänzungsangebot 2 Punkte (1 Punkt für den passenden Artikel, 1 Punkt für die Begründung), 2 Punkte für die Abschlussformulierung. Ein Artikel ohne Bezug zum Laufen gilt nicht als Ergänzungsangebot.

Situation 2, Teilaufgabe 2.1 (4 Punkte): Musterlösung: Es handelt sich um eine Reklamation. Der Kunde beanstandet einen Mangel der gekauften Ware: Die Kaffeemaschine heizt nicht mehr. Eine Beschwerde betrifft dagegen etwas anderes als einen Mangel der Ware, zum Beispiel Wartezeit, Unfreundlichkeit oder Sauberkeit. Bewertung: 2 Punkte für die richtige Einordnung, 2 Punkte für die Begründung mit dem Unterschied.

Teilaufgabe 2.2 (6 Punkte): Musterlösung:

- Zuerst hat der Kunde ein Recht auf Nacherfüllung (§ 437 und § 439 BGB). Er wählt, ob die Maschine repariert wird oder ob er eine neue, mangelfreie Maschine bekommt. Die Kosten dafür trägt der Verkäufer, also die Modehaus Brenner GmbH.
- Bleibt eine angemessene Frist für die Nacherfüllung ohne Erfolg, kann er vom Vertrag zurücktreten und bekommt dann sein Geld gegen Rückgabe der Maschine (§ 323 BGB). Statt des Rücktritts kann er auch mindern. Unter weiteren Voraussetzungen kommt Schadensersatz in Frage. „Sofort das Geld zurück“ ist also nicht das erste Recht.
- Beweislast: Der Mangel zeigt sich acht Monate nach dem Kauf, also innerhalb eines Jahres seit Gefahrübergang. Nach § 477 BGB wird deshalb vermutet, dass er schon beim Kauf bestand. Der Kunde muss das nicht beweisen. Bewertung: je Punkt 2 Punkte. Wer bei der Beweislast „sechs Monate“ schreibt, bekommt für diesen Punkt keine Punkte.

Teilaufgabe 2.3 (4 Punkte): Musterlösung:

- Die Gewährleistung ergibt sich aus dem Gesetz. Die Garantie ist eine freiwillige Zusage des Herstellers, die zusätzlich zur gesetzlichen Mängelhaftung gilt (§ 443 BGB).
- Die Gewährleistung richtet sich gegen den Verkäufer, also gegen das Modehaus. Die Garantie richtet sich gegen den, der sie gegeben hat, hier den Hersteller. Der Kunde kann wählen: Die Garantie nimmt ihm seine gesetzlichen Rechte gegenüber dem Modehaus nicht. Auch richtig: Bedingungen und Dauer der Garantie bestimmt der Hersteller selbst. Ansprüche aus der Gewährleistung verjähren dagegen nach § 438 BGB meist zwei Jahre nach der Ablieferung. Bewertung: je Unterschied 2 Punkte.

Teilaufgabe 2.4 (6 Punkte): Musterlösung, Methode dieses Buches:

1. Ruhig zuhören und den Kunden ausreden lassen. Nicht unterbrechen, nicht rechtfertigen.
2. Dem Kunden danken, dass er das Gerät bringt, und Verständnis zeigen: „Ich verstehe, dass Sie sich ärgern.“
3. Sich für die Unannehmlichkeit entschuldigen, ohne Schuld zu verteilen.
4. Eine Lösung anbieten: die Maschine prüfen und die Nacherfüllung nach Wahl des Kunden einleiten, Reparatur oder Austausch.
5. Die Lösung festhalten und nachfassen: Reklamationsschein ausfüllen, Termin nennen, sich nach der Erledigung beim Kunden melden. Wird der Kunde beleidigend, bleiben Sie sachlich und holen die Leitung. Bewertung: je Schritt 1 Punkt, 1 Punkt für eine sinnvolle Reihenfolge, die mit dem Zuhören beginnt.

Situation 3, Teilaufgabe 3.1 (6 Punkte): Musterlösung:

- Fall a: Verkauf erlaubt. Bier darf nach § 9 JuSchG an Jugendliche ab 16 Jahren abgegeben werden. Im Zweifel lassen Sie sich den Ausweis zeigen.
- Fall b: Verkauf verboten. Wodka ist ein anderes alkoholisches Getränk als Bier, Wein, weinähnliche Getränke oder Schaumwein. Er darf nach § 9 JuSchG nicht an Kinder und Jugendliche abgegeben werden, also nicht vor 18 Jahren. Die Begleitung durch die Mutter ändert daran nichts: Diese Ausnahme gilt nur für Bier, Wein, weinähnliche Getränke und Schaumwein.
- Fall c: Verkauf verboten. E-Zigaretten dürfen nach § 10 JuSchG nicht an Kinder oder Jugendliche

abgegeben werden, auch nicht ohne Nikotin. Bewertung: je Fall 2 Punkte, 1 Punkt für die richtige Entscheidung, 1 Punkt für die Regel.

Teilaufgabe 3.2 (4 Punkte): Musterlösung nach den Hinweisen der Deutschen Bundesbank:

- Den Schein nach dem Prinzip Fühlen, Sehen, Kippen prüfen und sich nicht auf ein einziges Sicherheitsmerkmal verlassen.
- Wenn vorhanden, ein Banknotenprüfgerät und eine echte Vergleichsnote nutzen.
- Die Ware erst herausgeben, wenn mit gültigem Geld bezahlt ist.
- Bei Zweifeln den Schein von der Hausbank oder der Bundesbank prüfen lassen. Ist er sicher falsch, sofort die Polizei benachrichtigen und den Schein weder weitergeben noch zurückgeben. Auch richtig: nach Anweisung des Betriebs die Leitung holen. Bewertung: je Angabe 1 Punkt. Ein Rat, den Kunden selbst festzuhalten, bringt keinen Punkt: Ihre eigene Sicherheit geht vor.

Teilaufgabe 3.3 (4 Punkte): Musterlösung: Die Kaffeepads sind mangelfrei und wurden im Laden gekauft. Dafür gibt es keinen gesetzlichen Anspruch auf Umtausch. Ein Umtausch ist hier Kulanz, also ein freiwilliges Entgegenkommen nach den Regeln des Hauses. Die Hausregel verlangt einen Kassenbon, den der Kunde nicht hat. Sie erklären ihm das freundlich und ruhig. Ob trotzdem getauscht wird, entscheidet die Leitung, die Sie bei Bedarf dazuholen. Bewertung: 2 Punkte für die Rechtslage (kein gesetzlicher Anspruch, Kulanz), 2 Punkte für eine freundliche Reaktion, die die Hausregel beachtet.

Teilaufgabe 3.4 (6 Punkte): Musterlösung:

- Die Kundin gibt den Antrag ab, indem sie das Müsli an der Kasse auf das Band legt. Sie nehmen als Kassiererin oder Kassierer den Antrag an, indem Sie den Artikel kassieren.
- Der Kaufvertrag kommt mit der Annahme an der Kasse zustande. Unter Anwesenden kann ein Antrag nur sofort angenommen werden (§ 147 BGB).
- Ware im Regal und Regaletikett sind nach allgemeiner Auffassung noch kein bindender Antrag des Supermarkts (§ 145 BGB), sondern nur eine Aufforderung an die Kundin, selbst einen Antrag zu machen. Der Supermarkt muss deshalb nicht zu 2,49 Euro verkaufen. Bewährt hat sich trotzdem: freundlich erklären, nach der Kassieranweisung oder mit der Leitung über einen Kulanzpreis entscheiden und das falsche Etikett sofort austauschen lassen, damit Regal und Kasse wieder übereinstimmen. Bewertung: je Punkt 2 Punkte.

Situation 4, Teilaufgabe 4.1 (4 Punkte): Musterlösung:

- Sichtzone, etwa in Augenhöhe: Hier sehen die Kunden die Ware zuerst. Sie platzieren dort Artikel mit hohem Rohertrag oder Aktionsware, zum Beispiel neue Laufjacken.
- Griffzone, etwa in Hüft- bis Brusthöhe: Hier greifen die Kunden am leichtesten zu. Sie platzieren dort Artikel, die oft gekauft werden, oder Ergänzungsartikel wie Funktionssocken. Bewertung: je Zone 2 Punkte, 1 Punkt für die Zone, 1 Punkt für die passende Ware. Reckzone und Bückzone gelten als verkaufsschwach und bringen keine Punkte.

Teilaufgabe 4.2 (6 Punkte): Musterlösung. Für Fertigpackungen gilt nach § 5 PAngV die Mengeneinheit 1 Kilogramm oder 1 Liter.

- Eiweißpulver: 15,96 Euro / 0,4 kg = 39,90 Euro je Kilogramm.
- Mineralgetränk: 2,79 Euro / 0,75 l = 3,72 Euro je Liter.
- Haferflocken: 6,98 Euro / 2 kg = 3,49 Euro je Kilogramm. Bewertung: je Artikel 2 Punkte, 1 Punkt für den Rechenweg, 1 Punkt für das richtige Ergebnis mit Einheit. Ein Grundpreis je 100 Gramm ist bei Fertigpackungen falsch: 100 Gramm oder 100 Milliliter sind nur bei loser Ware zulässig.

Teilaufgabe 4.3 (4 Punkte): Musterlösung: Das Schild muss 74,99 Euro als früheren Preis nennen. Nach § 11 PAngV ist bei einer Preisermäßigung der niedrigste Gesamtpreis anzugeben, den das Geschäft innerhalb der letzten 30 Tage vor der Ermäßigung angewandt hat. Der Zeitraum reicht hier vom 11. Oktober bis zum 9. November. In diesem Zeitraum lag der niedrigste Preis bei 74,99 Euro. Der Einführungspreis von 69,99 Euro liegt außerhalb der 30 Tage und zählt nicht. Bewertung: 2 Punkte für den richtigen Preis, 2 Punkte für die Begründung mit der 30-Tage-Regel.

Teilaufgabe 4.4 (6 Punkte): Musterlösung, Methode dieses Buches:

- Ort: ein Tisch oder Display direkt am Eingang der Sportabteilung, auf dem Hauptlaufweg. Begründung: Dort kommt jeder Kunde vorbei. Die Ware zieht Aufmerksamkeit und wird spontan gekauft.
- Warenauswahl und Menge: Handschuhe, Mützen und Stirnlampen zusammen zeigen, dazu passende Ergänzungsartikel wie Funktionsunterwäsche, mit genug Nachschub im Lager. Begründung: Der Kunde findet alles für den Winter an einer Stelle, das erhöht den

Durchschnittsbon.
- Gestaltung und Preisangabe: ein gut lesbares Aktionsschild mit Gesamtpreisen, Winterdekoration, Ware zum Anfassen und Ausprobieren. Begründung: Die Präsentation spricht mehrere Sinne an, und richtige Preisangaben verhindern Ärger an der Kasse. Auch richtig: eine Erfolgskontrolle über die Abverkäufe im Warenwirtschaftssystem. Bewertung: je Element 2 Punkte, 1 Punkt für das Element, 1 Punkt für die Begründung. Wichtig: Die Ware bleibt zusätzlich auf ihrem Stammplatz, sonst ist es keine Zweitplatzierung.

Situation 5, Teilaufgabe 5.1 (4 Punkte): Musterlösung:

- Attention (Aufmerksamkeit): ein großes Titelbild mit einer Läuferin im Frühling und der Überschrift „Frühjahrsstart“.
- Interest (Interesse): kurze Texte zu neuen Laufschuhen und eine Einladung zur kostenlosen Laufschuhberatung.
- Desire (Wunsch): Bilder der Ware im Einsatz und Aussagen zum Nutzen, etwa „Leichter laufen, länger durchhalten“.
- Action (Handlung): Aktionszeitraum, Adresse und ein Aufruf wie „Kommen Sie vorbei, nur bis Ende März“. Bewertung: je Stufe 1 Punkt.

Teilaufgabe 5.2 (6 Punkte): Musterlösung:

- Werbeziel: den Umsatz mit Laufsportartikeln im März steigern und neue Kunden gewinnen.
- Zielgruppe: Freizeitläuferinnen und Freizeitläufer aus Musterstadt und Umgebung.
- Werbeetat: der Betrag, den das Haus für die Aktion ausgeben will.
- Werbezeitraum: die zwei Aktionswochen im März.
- Werbemittel und Werbeträger: der Prospekt als Werbemittel, die Tageszeitung als Werbeträger.
- Erfolgskontrolle: Vergleich des Umsatzes mit zwei vergleichbaren Wochen ohne Aktion. Bewertung: je Bestandteil mit passendem Inhalt 1 Punkt.

Teilaufgabe 5.3 (4 Punkte): Musterlösung. Nach § 7 Abs. 2 UWG ist Werbung per E-Mail an Verbraucher ohne vorherige ausdrückliche Einwilligung grundsätzlich unzulässig. Für bestehende Kunden gibt es eine Ausnahme nach § 7 Abs. 3 UWG, wenn alle vier Voraussetzungen erfüllt sind:

- Das Haus hat die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit dem Verkauf einer Ware erhalten.
- Es wirbt nur für eigene ähnliche Waren, hier zum Beispiel Laufsportartikel.
- Der Kunde hat der Verwendung nicht widersprochen.
- Bei der Erhebung der Adresse und bei jeder Verwendung wird klar darauf hingewiesen, dass der Kunde jederzeit widersprechen kann. Bewertung: je Voraussetzung 1 Punkt.

Teilaufgabe 5.4 (6 Punkte): Musterlösung:

- Werbekosten: 1 850,00 + 650,00 = 2 500,00 Euro.
- Mehrumsatz: 46 800,00 minus 38 300,00 = 8 500,00 Euro.
- Mehrumsatz je Euro Werbekosten: 8 500,00 / 2 500,00 = 3,40 Euro.
- Zusätzlicher Rohertrag: 8 500,00 x 35 Prozent = 2 975,00 Euro.
- Vergleich: 2 975,00 minus 2 500,00 = 475,00 Euro mehr Rohertrag als Werbekosten.
- Beurteilung: Die Aktion hat sich rechnerisch gelohnt, denn der zusätzliche Rohertrag deckt die Werbekosten und lässt 475,00 Euro übrig. Einschränkung: Ein Teil des Mehrumsatzes kann auch andere Gründe haben, zum Beispiel gutes Wetter. Bewährt hat sich, auch neue Kundenkarten oder Rückmeldungen zum Prospekt auszuwerten. Bewertung: je Schritt 1 Punkt. Wer nur den Mehrumsatz mit den Werbekosten vergleicht, ohne den Rohertrag zu berechnen, verliert den vierten und fünften Punkt.

Warenwirtschaft und Kalkulation

Aufgabe 1: Kennziffer 1. Die Mengenkontrolle prüft, ob Zahl und Menge der Packstücke mit Lieferschein und Bestellung übereinstimmen. Passform, Farbe, Nähte und Etiketten gehören zur Qualitätskontrolle. Der Ausbildungsrahmenplan verlangt, die Warenmenge zu kontrollieren und die Verpackung auf Transportschäden zu prüfen.

Aufgabe 2: Lösungsziffern 3 5 2 1 4. Richtige Reihenfolge: den Schaden in Anwesenheit des Fahrers entdecken (1), auf dem Lieferschein vermerken und bestätigen lassen (2), Karton öffnen und beschädigte Helme zählen (3), den Schaden beim Lieferanten anzeigen (4), Gutschrift oder Ersatz im System erfassen (5). Der Vermerk kommt vor dem Öffnen, weil der Schaden nur in Anwesenheit des Fahrers bestätigt werden kann (Methode dieses Buches).

Aufgabe 3: Kennziffer 5. Ein fester, beschrifteter Lagerplatz sorgt für Übersicht und schnelles Finden. Zu hohe Stapel sind unsicher, Kartons im Gang sind Stolperfallen, Spraydosen gehören nicht neben die Heizung. Neue Ware gehört nach dem Fifo-Prinzip hinter die ältere (Methode dieses Buches).

Aufgabe 4: 162 Paar. Rechenweg: 18 x 6 + 54 = 162. Meldebestand = Tagesverbrauch x Lieferzeit + Mindestbestand (Methode dieses Buches).

Aufgabe 5: 292 Paar. Rechenweg: 450 minus 158 = 292. Nach der Arbeitsanweisung wird die Differenz zwischen Höchstbestand und aktuellem Bestand bestellt, nicht die Differenz zum Meldebestand.

Aufgabe 6: 6,5. Rechenweg: (38 000 + 46 000) / 2 = 42 000; 273 000 / 42 000 = 6,5. Die Lagerumschlagshäufigkeit rechnet mit dem Wareneinsatz zu Bezugspreisen, nicht mit dem Umsatz.

Aufgabe 7: Kennziffer 2. Rechenweg: 360 / 7,5 = 48 Tage. Die durchschnittliche Lagerdauer rechnet mit dem kaufmännischen Jahr von 360 Tagen. Antwort 1 entsteht mit 365 Tagen.

Aufgabe 8: Kennziffer 3. Ein Bestellvorschlag ist nur so gut wie die Daten im System. Der Ausbildungsrahmenplan verlangt, Warenbewegungen „artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem“ zu erfassen. Den Vorschlag prüfen Sie danach trotzdem, bevor Sie bestellen.

Aufgabe 9: Lösungsziffern 4 2 3. Stichprobeninventur nach § 241 Abs. 1 HGB, permanente Inventur nach § 241 Abs. 2 HGB, vorverlegte Stichtagsinventur nach § 241 Abs. 3 HGB: Der 20. November liegt innerhalb der letzten drei Monate vor dem Schluss des Geschäftsjahres. Eine Schätzung nach Vorjahreswerten ist kein Inventurverfahren.

Aufgabe 10: 245,10 Euro. Rechenweg: (64 minus 58) x 23,75 + (112 minus 103) x 11,40 = 142,50 + 102,60 = 245,10. Die Inventurdifferenz ist Soll-Bestand minus Ist-Bestand und wird hier wie verlangt zu Bezugspreisen bewertet. Die Verkaufspreise sind eine Falle.

Aufgabe 11: Kennziffern 2 und 3. Diebstahl und nicht ausgebuchter Bruch senken den gezählten Bestand, nicht aber den Bestand im System. Der Ausbildungsrahmenplan nennt Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl als Ursachen. Eine Preisänderung ändert keine Menge, richtig gebuchte Vorgänge erzeugen keine Differenz.

Aufgabe 12: 2 663,75 Euro. Rechenweg: 3 128,45 minus 400,00 plus 23,80 plus 61,50 minus 150,00 = 2 663,75. Bareinnahmen = Kassenendbestand minus Kassenanfangsbestand plus Ausgaben minus Einlagen.

Aufgabe 13: Kennziffer 4. Kassendifferenz = Kassensoll minus Kassenist: 1 980,60 minus 1 995,60 = minus 15,00 Euro, also ein Überschuss. Eine typische Ursache ist zu wenig herausgegebenes Wechselgeld. Jede Differenz wird nach der Kassieranweisung dokumentiert, der Betrag gehört nicht der Kassiererin.

Aufgabe 14: Kennziffern 1 und 5. Nach § 146a Abs. 2 AO gilt die Belegausgabepflicht „in unmittelbarem zeitlichem Zusammenhang“ mit dem Vorgang. Zum Mindestinhalt nach § 6 KassenSichV gehören unter anderem Datum, Beginn und Ende des Vorgangs, Menge und Art der Ware. Mit Zustimmung des Kunden ist auch ein elektronischer Beleg möglich, der Name des Kassierers gehört nicht zum Mindestinhalt.

Aufgabe 15: Kennziffer 5. Nach den Hinweisen der Deutschen Bundesbank sollten Sie die Ware nicht vor Bezahlung mit gültigem Geld herausgeben. Falschgeld geben Sie nicht zurück und nicht weiter, sonst können Sie sich strafbar machen. Einen Kunden halten Sie nicht selbst fest: Ihre eigene Sicherheit geht vor.

Aufgabe 16: Kennziffer 2. Rechenweg: 7,5 / 3 x 5 = 12,5 Stunden. Mehr Schaufenster brauchen bei gleichem Tempo mehr Zeit: gerades Verhältnis.

Aufgabe 17: Kennziffer 4. Rechenweg: (64,95 + 39,95) x 0,88 = 104,90 x 0,88 = 92,312, gerundet 92,31 Euro. Der Nachlass wird vom Gesamtbetrag abgezogen. Antwort 1 ist nur der Nachlass selbst.

Aufgabe 18: 24,70 Euro. Rechenweg: 49,95 + 79,95 + 24,80 = 154,70; 154,70 / 1,19 = 130,00; 154,70 minus 130,00 = 24,70. Die Umsatzsteuer wird aus dem Bruttobetrag herausgerechnet, nicht mit 19 Prozent vom Bruttobetrag.

Aufgabe 19: Kennziffer 4. Rechenweg: 2,80 x 1,07 = 2,996, kaufmännisch gerundet 3,00 Euro. Antwort 5 entsteht durch Abschneiden statt Runden, Antwort 1 mit 19 Prozent.

Aufgabe 20: 32,29 Euro. Rechenweg: 40 x 37,50 = 1 500,00; minus 15 Prozent Rabatt = 1 275,00; minus 2 Prozent Skonto = 1 249,50; plus 42,00 Bezugskosten = 1 291,50; 1 291,50 / 40 = 32,2875, gerundet 32,29. Schema der Bezugskalkulation: erst Rabatt, dann Skonto, dann Bezugskosten.

Aufgabe 21: 80,93 Euro. Rechenweg: 46,00 x 1,32 = 60,72 Selbstkostenpreis; x 1,12 = 68,0064 Nettoverkaufspreis; x 1,19 = 80,927616, gerundet 80,93. Handlungskosten auf den Bezugspreis, Gewinn

auf den Selbstkostenpreis, Umsatzsteuer auf den Nettoverkaufspreis.

Aufgabe 22: Kennziffer 3. Rechenweg: (85,00 minus 62,50) / 62,50 x 100 = 36,00 Prozent. Der Kalkulationszuschlag bezieht sich auf den Bezugspreis. Antwort 1 ist die Handelsspanne, bezogen auf den Nettoverkaufspreis.

Aufgabe 23: 33,92 Prozent. Rechenweg: (79,90 minus 52,80) / 79,90 x 100 = 33,917..., gerundet 33,92. Die Handelsspanne bezieht sich auf den Nettoverkaufspreis.

Aufgabe 24: 29,97 Euro je Liter. Rechenweg: 8,99 / 0,3 = 29,966..., gerundet 29,97. Für Fertigpackungen nach Volumen ist der Grundpreis nach § 5 PAngV je 1 Liter anzugeben.

Aufgabe 25: Kennziffer 3. Rechenweg: vorher (50,00 minus 30,00) x 200 = 4 000 Euro Rohertrag, nachher (45,00 minus 30,00) x 240 = 3 600 Euro; Umsatz vorher 10 000 Euro, nachher 10 800 Euro. Rohertrag = Umsatz minus Wareneinsatz. Mehr Umsatz bedeutet also nicht automatisch mehr Rohertrag.

Wirtschafts- und Sozialkunde

Aufgabe 1: Kennziffer 2. Nach § 11 BBiG gehört auch die Dauer des Urlaubs zum wesentlichen Inhalt des Ausbildungsvertrags. Die Angaben müssen spätestens vor Beginn der Ausbildung in Textform vorliegen. Religion, Schulnoten, Krankenkasse und Kleidergröße gehören nicht dazu.

Aufgabe 2: Kennziffer 2. § 20 BBiG erlaubt eine Probezeit von einem Monat bis zu vier Monaten, länger nicht. Das gilt für Verkäufer und für Kaufleute im Einzelhandel gleichermaßen.

Aufgabe 3: Kennziffern 2 und 4. Weisungen befolgen und Einrichtungen pfleglich behandeln sind Pflichten der Auszubildenden nach § 13 BBiG. Ausbildungsmittel kostenlos stellen und zum Berufsschulbesuch anhalten sind Pflichten des Ausbildenden nach § 14 BBiG. Den Ausbildungsnachweis sehen die Ausbildenden durch.

Aufgabe 4: Kennziffer 4. Die Zwischenprüfung der Verkäufer findet nach der VerkEHKflAusbV zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres statt, schriftlich, im Prüfungsbereich Verkaufsprozesse, 90 Minuten. Sie dient der Ermittlung des Ausbildungsstandes und zählt nicht zur Endnote. Kaufleute im Einzelhandel haben keine Zwischenprüfung, sie legen Teil 1 ab.

Aufgabe 5: Kennziffer 5. Nach § 30 VerkEHKflAusbV kann die erfolgreiche Verkäuferausbildung im Umfang von zwei Jahren angerechnet werden. Rechnerisch bleibt von drei Jahren ein Jahr. Die drei schriftlichen Ergebnisse der Verkäuferprüfung stehen dann Teil 1 der Kaufleute gleich.

Aufgabe 6: Kennziffer 3. § 8 JArbSchG setzt für Jugendliche zwei Grenzen: acht Stunden am Tag und 40 Stunden in der Woche. Nur der Plan mit fünf Tagen zu je 8 Stunden bleibt bei beiden im Rahmen.

Aufgabe 7: Kennziffer 1. Bei mehr als viereinhalb bis sechs Stunden Arbeitszeit stehen Jugendlichen nach § 11 JArbSchG mindestens 30 Minuten Ruhepause zu. Länger als viereinhalb Stunden hintereinander dürfen sie nicht ohne Pause beschäftigt werden. Als Ruhepause zählen nur Abschnitte von mindestens 15 Minuten.

Aufgabe 8: Kennziffern 2 und 4. Nach § 4 ArbZG gelten 30 Minuten Pause bei mehr als sechs bis neun Stunden und höchstens sechs Stunden Arbeit am Stück. Zehn Stunden sind nach § 3 ArbZG nur mit Ausgleich auf durchschnittlich acht Stunden erlaubt. Die Ruhezeit beträgt nach § 5 ArbZG elf Stunden, Pausenabschnitte dauern mindestens 15 Minuten.

Aufgabe 9: Kennziffer 3. Maßgeblich ist nach § 19 JArbSchG das Alter zu Beginn des Kalenderjahres. Ist Paul an diesem Stichtag noch unter 18, stehen ihm mindestens 25 Werktage zu. Dass Paul im Mai 18 wird, ändert daran nichts.

Aufgabe 10: Kennziffer 2. Nach § 623 BGB brauchen Kündigung und Auflösungsvertrag zu ihrer Wirksamkeit die Schriftform. Die elektronische Form ist ausgeschlossen, auch eine eingescannte Unterschrift in einer E-Mail reicht nicht. Die Regel gilt für Kündigungen durch Arbeitgeber und durch Arbeitnehmer.

Aufgabe 11: Kennziffer 1. Nach § 5 EntgFG ist die Arbeitsunfähigkeit unverzüglich zu melden. Dauert sie länger als drei Kalendertage, ist die ärztliche Bescheinigung spätestens am darauffolgenden Arbeitstag vorzulegen. Dienstag, Mittwoch und Donnerstag sind drei Kalendertage, der darauffolgende Arbeitstag ist der Freitag. Ist Lisa gesetzlich krankenversichert, muss sie die Arbeitsunfähigkeit bis dahin ärztlich feststellen lassen; der Betrieb holt sich die Bescheinigung elektronisch von der Krankenkasse (§ 5 Abs. 1a EntgFG). Der Betrieb dürfte die Bescheinigung auch früher verlangen, hat das hier aber nicht geregelt. Nach § 3 EntgFG wird das Entgelt bei unverschuldeter Krankheit bis zu sechs Wochen fortgezahlt.

Aufgabe 12: Kennziffer 4. Mit sieben Auszubildenden ist die Schwelle von § 60 BetrVG erreicht: Ab fünf solchen Beschäftigten wird eine Jugend- und Auszubildendenvertretung gewählt. Für die Wählbarkeit verlangt § 61 BetrVG, dass Aylin noch keine 25 ist oder in Ausbildung steht und nicht im Betriebsrat sitzt. Beides trifft zu.

Aufgabe 13: Kennziffer 5. Tarifnormen gelten nach § 4 TVG für beide Tarifgebundenen unmittelbar und zwingend. Eine abweichende Abmachung ist nur wirksam, wenn der Tarifvertrag selbst sie erlaubt oder wenn sie die Beschäftigte besserstellt (Günstigkeitsprinzip). 28 Tage sind ungünstiger, also gelten 30 Tage.

Aufgabe 14: Lösungsziffern 3 5 4 1 2. Typischer Ablauf: Tarifverhandlungen (1), Scheitern und erfolglose Schlichtung (2), Urabstimmung (3), Streik (4), neue Verhandlungen und Einigung (5). Das ist der übliche Ablauf, wie er im Unterricht beschrieben wird. Solange ein Tarifvertrag läuft, herrscht Friedenspflicht: Streiks um seinen Inhalt sind dann nicht erlaubt.

Aufgabe 15: Kennziffer 4. Wer 2026 mit der Ausbildung beginnt, bekommt nach § 17 BBiG im ersten Jahr wenigstens 724 Euro. Gegenüber diesem Betrag liegt das zweite Jahr um 18 Prozent höher, das dritte um 35 Prozent. Der Mindestlohn gilt nach § 22 MiLoG nicht für Auszubildende.

Aufgabe 16: Kennziffer 5. Im Jahr 2026 liegt der gesetzliche Mindestlohn bei 13,90 Euro brutto pro Stunde. Die 14,60 Euro gelten erst 2027. Niklas ist kein Auszubildender, deshalb gilt für ihn der Mindestlohn und nicht die Mindestvergütung. 12,50 Euro sind zu wenig.

Aufgabe 17: Kennziffern 4 und 5. § 1 SGB IV zählt fünf Zweige auf. Neben Kranken-, Unfall- und Rentenversicherung sind das die soziale Pflegeversicherung und die Arbeitsförderung, im Alltag Arbeitslosenversicherung genannt. Haftpflicht-, Hausrat- und Kfz-Versicherung sind private Versicherungen.

Aufgabe 18: Kennziffer 2. Rechenweg: 2 800 x 9,3 Prozent = 260,40 Euro Rentenversicherung; 2 800 x 1,3 Prozent = 36,40 Euro Arbeitslosenversicherung; zusammen 296,80 Euro. Im Jahr 2026 beträgt der Beitrag zur Rentenversicherung 18,6 Prozent und zur Arbeitslosenversicherung 2,6 Prozent, jeweils zur Hälfte vom Arbeitnehmer getragen.

Aufgabe 19: Kennziffer 1. Rechenweg: 42 x 13,90 = 583,80 Euro. Die Geringfügigkeitsgrenze nach § 8 SGB IV ergibt sich so: Mindestlohn x 130 / 3, auf volle Euro aufgerundet. Rechnerisch sind das 603 Euro im Jahr 2026. Nina liegt darunter, es ist ein Minijob.

Aufgabe 20: Kennziffer 2. Nach § 1 HGB ist Kaufmann, wer ein Handelsgewerbe betreibt. Ein Gewerbebetrieb, der nach Art und Umfang keine kaufmännische Organisation erfordert, ist kein Handelsgewerbe. Eine Eintragung erfolgt nicht automatisch, und eine feste Mindestzahl an Angestellten gibt es nicht.

Aufgabe 21: Lösungsziffern 4 2 1. Die UG (haftungsbeschränkt) darf nach § 5a GmbHG mit weniger Kapital gegründet werden, das voll eingezahlt sein muss, Sacheinlagen sind ausgeschlossen. Bei der OHG haftet nach § 105 HGB kein Gesellschafter beschränkt. Die GmbH braucht nach § 5 GmbHG ein Stammkapital von mindestens 25 000 Euro.

Aufgabe 22: Kennziffer 5. Für eine Handlungsvollmacht braucht die Aufnahme von Darlehen nach § 54 HGB eine besondere Befugnis. Ein Prokurist darf Grundstücke nach § 49 HGB nur mit besonderer Befugnis veräußern oder belasten. Prokura wird nur durch ausdrückliche Erklärung des Inhabers erteilt (§ 48 HGB), und nur sie wird in das Handelsregister eingetragen (§ 53 HGB).

Aufgabe 23: Kennziffer 3. Wer Ware vor der Saison einkauft und lagert, bis die Kunden sie brauchen, überbrückt die Zeit zwischen Herstellung und Kauf. Man spricht auch von der Lagerfunktion. Diese Einteilung der Handelsfunktionen ist ein Modell aus dem Unterricht (Methode dieses Buches).

Aufgabe 24: Lösungsziffern 3 5 2. Kunden mit sperriger Ware brauchen Parkplätze. Ein weiteres Sportgeschäft in derselben Straße ist Konkurrenz. Viele Passanten bedeuten eine hohe Kundenfrequenz (Methode dieses Buches).

Aufgabe 25: Kennziffer 4. Die Zeitschaltuhr senkt den Stromverbrauch und damit die Kosten. Der Ausbildungsrahmenplan verlangt, Energie sparsam einzusetzen, für Kaufleute im Einzelhandel nennt er außerdem betriebliche Nachhaltigkeitsziele. Die anderen Maßnahmen verbrauchen mehr Material oder Energie.

Auswertung

Tragen Sie Ihre Punkte ein. Für jeden Bereich gibt es höchstens 100 Punkte.

Prüfungsbereich	Ihre Punkte	Gewicht Verkäufer / Kaufleute
Verkauf und Werbemaßnahmen	... von 100	25 % / 15 %
Warenwirtschaft und Kalkulation	... von 100	15 % / 10 %
Wirtschafts- und Sozialkunde	... von 100	10 % / 10 %
Fachgespräch in der Wahlqualifikation	mündlich	50 % / 40 %
Geschäftsprozesse im Einzelhandel (nur Kaufleute, Teil 2)	Anhang 3	entfällt / 25 %

Nach dem Bewertungsschlüssel der IHK (100 Punkte) bedeuten 50 bis 66 Punkte „ausreichend“ und 0 bis 29 Punkte „ungenügend“. Für die beiden Berufe gelten unterschiedliche Bestehensregeln. Rechnen Sie deshalb mit den Gewichten Ihres Berufs.

Beispiel für Verkäuferinnen und Verkäufer: Lena erreicht in dieser Probeprüfung 68 Punkte in Verkauf und Werbemaßnahmen, 52 Punkte in Warenwirtschaft und Kalkulation und 76 Punkte in Wirtschafts- und Sozialkunde. Für das Fachgespräch nimmt sie 70 Punkte an. Rechnerisch ergibt sich: 68 x 0,25 + 52 x 0,15 + 76 x 0,10 + 70 x 0,50 = 17 + 7,8 + 7,6 + 35 = 67,4 Punkte. Lena hätte bestanden: Das Gesamtergebnis und das Fachgespräch sind mindestens „ausreichend“, alle drei schriftlichen Bereiche ebenfalls, und kein Bereich ist „ungenügend“ (§ 18 VerkEHKflAusbV). Hätte Lena in Warenwirtschaft und Kalkulation nur 28 Punkte, käme sie rechnerisch noch auf 63,8 Punkte. Ohne Ergänzungsprüfung hätte sie trotzdem nicht bestanden, weil ein Bereich „ungenügend“ wäre. Mit mindestens 34 Punkten in einer Ergänzungsprüfung in Warenwirtschaft und Kalkulation käme sie dort auf (28 x 2 + 34) / 3 = 30 Punkte und hätte bestanden.

Beispiel für Kaufleute im Einzelhandel: Murat erreicht in Teil 1 dieselben Punkte wie Lena: 68, 52 und 76. Rechnerisch ergibt sich für Teil 1: 68 x 0,15 + 52 x 0,10 + 76 x 0,10 = 10,2 + 5,2 + 7,6 = 23,0 von höchstens 35 Punkten im Gesamtergebnis. Für Teil 2 nimmt er 58 Punkte in Geschäftsprozesse im Einzelhandel und 70 Punkte im Fachgespräch an: 58 x 0,25 + 70 x 0,40 = 14,5 + 28 = 42,5. Gesamtergebnis: 23,0 + 42,5 = 65,5 Punkte. Murat hätte bestanden: Das Gesamtergebnis, Geschäftsprozesse im Einzelhandel und das Fachgespräch sind mindestens „ausreichend“ (§ 29 VerkEHKflAusbV). Mit nur 28 Punkten in Warenwirtschaft und Kalkulation käme er auf 63,1 Punkte und hätte ebenfalls bestanden, denn bei den Kaufleuten gibt es in Teil 1 keine Mindestpunktzahl und keine Regel gegen ein „ungenügend“. Teil 1 zählt aber mit 35 Prozent, und verschenkte Punkte fehlen im Gesamtergebnis.

So nutzen Sie Ihr Ergebnis: Notieren Sie jede falsche Aufgabe und das Thema dazu. Lesen Sie das passende Kapitel noch einmal und üben Sie die Fragen dazu in Anhang 1. Schreiben Sie diese Probeprüfung nach zwei bis drei Wochen ein zweites Mal, mit Uhr und ohne Lösungen.