

ALEXANDER SPRICK

PRÜFUNG VERKÄUFER/VERKÄUFERIN?

ABER HALLO!

ÜBER 200 FRAGEN, FÄLLE, ÜBUNGEN UND LÖSUNGEN ZUR
VORBEREITUNG AUF DIE SCHRIFTLICHE
ABSCHLUSSPRÜFUNG

ANAXIMANDER

Erstauflage, Januar 2018

Copyright © 2018

Anaximander Verlag, Rinteln

Verlag:

Anaximander Verlag UG (haftungsbeschränkt),

Alte Kasseler Str. 23, D-31737 Rinteln

Telefon: 05754/926149 – Telefax: 05754/4989825

www.anaximander-verlag.de

E-Mail: mail@anaximander-verlag.de

Autor:

Alexander Sprick, Dipl.-Kfm.

Alte Kasseler Str. 23, D-31737 Rinteln

Telefon: 05754/926149 – Telefax: 05754/4989825

www.alexander-sprick.de

E-Mail: mail@alexander-sprick.de

Autorenfoto:

Evangeline Cooper www.evangeline-cooper.de

ISBN: 978-3-00-058970-6

Herstellung und Druck:

Siehe Eindruck auf der letzten Seite

Themen

Damit Sie möglichst zielgerichtet und themenorientiert lernen können, wurden die 203 Übungsaufgaben in diesem Buch einerseits den 10 Lernfeldern Ihres Berufsschulunterrichts und andererseits den 3 Prüfungsbereichen bzw. Prüfungsklausuren der schriftlichen IHK-Abschlussprüfung zugeordnet.

Am Ende des Buches findet sich zudem ein ausführliches Stichwortverzeichnis, so dass Sie auch gezielt nach bestimmte Themen bzw. Aufgaben suchen können.

Sortierung nach Lernfeldern

Lernfeld 1: Das Einzelhandelsunternehmen repräsentieren	66 Fragen
Lernfeld 2: Verkaufsgespräche kundenorientiert führen	22 Fragen
Lernfeld 3: Kunden im Servicebereich Kasse betreuen	35 Fragen
Lernfeld 4: Waren präsentieren	10 Fragen
Lernfeld 5: Werben und den Verkauf fördern	6 Fragen
Lernfeld 6: Waren beschaffen	12 Fragen
Lernfeld 7: Waren annehmen, lagern und pflegen	21 Fragen
Lernfeld 8: Geschäftsprozesse erfassen und kontrollieren	8 Fragen
Lernfeld 9: Preispolitische Maßnahmen vorbereiten und durchführen	12 Fragen
Lernfeld 10: Besondere Verkaufssituationen bewältigen	<u>11 Fragen</u>
	<u>203 Fragen</u>

Sortierung nach Prüfungsbereichen

Verkauf und Werbemaßnahmen	80 Fragen
Warenwirtschaft und Kalkulation	59 Fragen
Wirtschafts- und Sozialkunde	<u>64 Fragen</u>
	<u>203 Fragen</u>

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	9
Lernfeld 1, Frage 1.1.....	10
Lernfeld 2, Frage 2.1.....	65
Lernfeld 3, Frage 3.1.....	87
Lernfeld 4, Frage 4.1.....	132
Lernfeld 5, Frage 5.1.....	143
Lernfeld 6, Frage 6.1.....	151
Lernfeld 7, Frage 7.1.....	163
Lernfeld 8, Frage 8.1.....	177
Lernfeld 9, Frage 9.1.....	187
Lernfeld 10, Frage 10.1.....	202
Stichwortverzeichnis.....	215
Feedback oder Kritik.....	220

www.zimander-verlag.de Leseprobe

Lernfeld 1, Frage 1.1
Wirtschafts- und Sozialkunde

- a) Welche Inhalte müssen laut dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) mindestens im Ausbildungsvertrag stehen?
- b) Wann müssen diese Inhalte durch den Ausbildenden spätestens schriftlich festgehalten werden?

Antwort 1.1

a) Inhalte gemäß § 11 BBiG



- b) Unmittelbar nach Abschluss des Ausbildungsvertrages und spätestens vor Beginn der Ausbildung muss der Ausbildende die wesentlichen Inhalte schriftlich festhalten.

Frage 1.2
Wirtschafts- und Sozialkunde

Lernfeld 1

Wann endet das Berufsausbildungsverhältnis?

Antwort 1.2

Die Berufsausbildung endet mit Vertragsende.

Liegt der Prüfungstermin vor dem Vertragsende, so endet die Ausbildung bereits mit dem Bestehen des letzten Prüfungsabschnitts, d.h. wenn Sie als Azubi definitiv erfahren, dass Sie die Prüfung bestanden haben (sog. *Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss*).

Frage 1.10

Wirtschafts- und Sozialkunde

Lernfeld 1

Nennen Sie die Voraussetzungen für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

Frage 1.11

Wirtschafts- und Sozialkunde

Lernfeld 1

Was sagt das Berufsbildungsgesetz (BBiG) zur Probezeit von Auszubildenden?

Ist eine Verlängerung der Probezeit möglich?

Antwort 1.10

Die Voraussetzungen zur Zulassung sind im § 43 Berufsbildungsgesetz (BBiG) aufgeschrieben.

Zur Abschlussprüfung ist zuzulassen, wer

- die Ausbildungszeit zurückgelegt hat (oder wessen Ausbildungsverhältnis nicht später als zwei Monate nach dem Prüfungstermin endet)
- an Zwischenprüfungen teilgenommen hat (ACHTUNG: Das Ergebnis der Zwischenprüfung spielt keine Rolle!)
- vorgeschriebene Berichtshefte geführt hat
- bei der Kammer im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen ist.

Noch einmal der Hinweis, da solche Fälle oft in den Abschlussprüfungen vorkommen: Das Resultat oder „Bestehen“/ „Nicht-Bestehen“ der Zwischenprüfung ist für die Zulassung zur Abschlussprüfung vollkommen unwichtig. Die Teilnahme ist aber Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

Antwort 1.11

Laut BBiG muss die Probezeit von Auszubildenden mindestens einen Monat und darf höchstens vier Monate betragen.

Probezeit zwischen 1 Monat und 4 Monaten

Eine Verlängerung der Probezeit ist nur dann möglich, wenn der Azubi länger als ein Drittel der Probezeit ausfällt, zum Beispiel durch Krankheit. Diese Möglichkeit muss aber vorher vereinbart worden sein.

Frage 10.2

Verkauf & Werbemaßnahmen

Lernfeld 10

Kürzlich entdeckte ich in einem Werbeprospekt den folgenden Text:

Umtauschzeit verlängert

Extra-Time

28

Tage Umtausch

Da sind Sie auf der sicheren Seite. Sie haben jetzt volle 28 Tage Zeit für einen Umtausch.

Bestehende gesetzliche Rechte (Widerrufsrecht, Gewährleistung) werden hierdurch nicht berührt.

- a) Bitte erklären Sie kurz den Begriff Umtausch.
- b) Von welchem Begriff ist dieser Begriff zu unterscheiden?
- c) Warum bietet der Händler seinen Kunden eine solch lange Umtauschfrist von 28 Tagen?
- d) Was ist mit dem Zusatz „Bestehende gesetzliche Rechte...“ in der obigen Anzeige gemeint?

Antwort 10.2

- a) **Umtausch** von Ware ohne Fehler (also einwandfreier Ware) ist eine freiwillige Leistung eines Einzelhandelsbetriebes (Kulanz). Gründe für einen Umtausch können bspw. sein, dass die Ware nicht passt oder nicht mehr gefällt.

Der Kunde hat keinen rechtlichen Anspruch auf einen Umtausch, es sei denn das Umtauschrecht wurde bspw. vertraglich vereinbart.

- b) Von einer **Reklamation** spricht man, wenn der Kunde einen gekauften Artikel bestandet, der Mängel hat. Der Kunde hat dann einen rechtlichen Anspruch auf unverzügliche Bearbeitung.

Bitte merken Sie sich diese Unterscheidung von Umtausch und Reklamation.

- c) Insbesondere wenn der Kunde unsicher ist oder Einwände bzgl. Eigenschaften oder Qualität der Ware anführt, kann eine solch lange Umtauschfrist von 28 Tagen ihn vielleicht überzeugen, den Artikel zu kaufen. Er kann ihn ja in Ruhe zuhause ausprobieren und geht kein Risiko ein.

Des Weiteren:

- Kunden tätigen mehr Impulskäufe, weil sie kein Risiko eingehen.
 - Einzelhandelsunternehmen verschafft sich hier evtl. einen Vorteil gegenüber der Konkurrenz, die vielleicht keine so lange Umtauschfrist anbietet.
 - Verkaufsgespräche können schneller abgewickelt werden, weil die Kunden ihre Entscheidung nicht so sorgfältig überlegen müssen.
- d) Gesetzliche Rechte werden durch die Umtauschklausel nicht ausgehebelt. Ist die Ware bspw. defekt, so stehen dem Kunden Gewährleistungsrechte (für neue Ware: 2 Jahre) zu.

Stichwortverzeichnis

A

Ablenkungsmethode 206
Absatzkalkulation 192
Absatzkooperation 156
Abschlussprüfung
 Wiederholung 11
Aktions-, Sonder-, Showfenster 138, 139, 140, 141
Allgemeine Verbotsschilder 170
Allgemeine Warnzeichen 169
Alternativfrage 71
Alternativfragen 72
Anforderungen
 an Verkäufer 86
Arbeitsgericht 55
Arbeitsteilung 37
Arbeitszeugnis 57
Arglistig verschwiegene Mängel 164
Ausbilder
 Pflichten 13
Ausbildungsverhältnis
 Kündigung 11
Ausbildungsvertrag
 Inhalte 10
Ausländer 68
Auslaufsortiment 46
Austauschmethode 206
Auszubildende
 Pflichten 12

B

Barcode 160
Bareinkaufspreis 187, 188, 191
Barverkaufspreis 187, 188, 192
Bedarf 31, 32
Bedarfsermittlung 66
Bedienform 54, Siehe Verkaufsformen
Bedienung 51
Bedürfnis 31
Bedürfnisse 32, 33
Begleitern/-innen 213
Berufsgenossenschaften 63
beschränkt Geschäftsfähigen 89
Beschränkte Geschäfts- 88
Besitz 90
Betriebsformen 58, 59
 funktionsorientiert, erlebnisorientiert 62
Betriebsrat 22
 Aufgaben 25
 Mitbestimmung Mitwirkung Information 24

Betriebsrates
 Mitbestimmung Mitwirkung Information 23
Betriebsratswahlen 21
Betriebssystem 161
Betriebsversammlung 25
Bezugskalkulation 191
Bezugspreis 176, 187, 188, 191, 192, 195, 196, 197,
 198, 199
Blaue Engel 64
Boutique 58, 59
Bumerang-Methode 78
Bundesdatenschutzgesetz 162
Bürgerlicher Kauf 91

C

Convenience Store 58, 59

D

Datenschutz 162
Datenschutzbeauftragte 162
Datensicherung 162
dezentraler Lagerung 173
Diagramme 124, 185
Diebstähle
 Vorbeugung 207
Dienstleistungen 35
Discounter 58, 59, 61
Draufgabe 153
Dreingabe 153
Dreisatz 104, 105, 106, 109, 110, 111, 112, 113, 114,
 116, 117, 193
Dreisatzes 125
dualen Ausbildung 14
Duftinseln 142
durchschnittliche Lagerbestand 174, 175, 176
durchschnittliche Lagerdauer 174

E

EAN 160, 161
echten Einwänden 82
EDI 160
effektiven Jahreszinssatzes 214
Effektivzins 214
Eigentum 90
Einführungsrabatt 201
Einkaufsgenossenschaft 156
Einkaufsverband 156
Einkaufszentrum 61

Einräumen neuer Ware 172
Einschließmethode 206
Einseitiger Handelskauf 91
Einstandspreis 176, 187, 188, 191, 192, 195, 196, 198
Einwand
 echter, unechter 82
Einwände 78
Einzelhandel
 Aufgaben 39
 Funktionen 39
Einzelhandelsbetriebe
 Funktionen 40
elektronischen Datenaustausch 160
Entscheidungsfragen 72
Erfüllungsgeschäft 93
Ergänzungsartikel 85
Erlebniszonen 142
Ersatz vergeblicher Aufwendungen 163
Ersatzlieferung 163
erwerbswirtschaftliche Prinzip 62
Euro-Geldscheine 103

F

Fabrikverkaufs-Laden 58
Fachgeschäft 58, 59
Factory-Outlet 58
Farbgestaltung Siehe Verkaufsraum
Feedback 147
FIFO 172
Finanzierung 154, 159, 214
Fluchtweg 171
Frageformen 71, 72
Fragetechniken 71, 72
Franchise-Geber
 Vorteile, Nachteile 158
Franchise-Nehmer
 Vorteile, Nachteile 158
Franchising 155, 158, 159
Freiwahl 51
freiwillige Kette 155, 157
freiwillige Leistungen 83
Friedenspflicht 28

G

Garantie 82, 202
Gebotszeichen 171
Gebrauchsgut 35
Gemeinlastprinzip 62
Generation 55plus 67
Generationenvertrag 43
Geschäftsfähigkeit 88
Geschenk-Verkauf 209

Geschlossene Frage 71
Geschlossene Fragen 72
gesetzlichen Rentenversicherung 43
Gewährleistung 202
Gewerbeaufsichtsamt 63, 200
Gewerkschaften 28
Gewinn 52, 62, 120, 183, 185, 187, 188, 192, 193
Gleitzeit 58
GTIN 160
Güterarten 34
Gütezeichen 64

H

Handelskauf 91
 Prüfpflichten Käufer 164
Handelsspanne 197, 198, 199
Handlungskosten 187, 188, 192
 Beispiele 192
Hardware 161
Hauptartikel 85
Hochbetriebs 211, 212
Höchstbestand 165

I

Informationsquellen
 Warenkunde 73
Investitionsgut 35

J

Ja-aber-Methode 78, 80
JArbSchG 17, 18
JAV 19
 Wahl 20, 21
Jugend- und Auszubildendenvertretung 19
 Wahl 20, 21
Jugendarbeitsschutzgesetz 17, 18
Jugendliche 68

K

Kalkulationsabschlag 198, 199
Kalkulationsfaktor 195, 199
Kalkulationsschema
 Merkhilfe 189
Kalkulationszuschlagsatz 196, 199
Kasse
 Arbeitsschritte 101
 Kundenorientiertes Verhalten 102
 Mögliche Situationen 100
Kassieren
 Vorbereitende Tätigkeiten 99

Kaufhaus 58, 59, 61
 Kaufvertrag 93
 Kernsortiment 46
 Kernzeit 58
 Kinder 68
 Klangwelt 142
 Kommission 157
 Kommunikation
 Feedback 147
 Kommunikationsinstrumente 144
 Kommunikationspolitik 144
 Konsumgut 35
 Kooperation
 horizontale, vertikale 155
 Kooperation im Einzelhandel 154
 Krankenkassen 44
 Kreditkarte 103
 Kulanz 202, 203, 204
 Kunden
 Einwandbehandlung 79
 Kundenbindung 83
 Kundeneinwände
 Arten 81
 Kundeneinwänden 79
 Kundeneinwands 80
 Kundenlaufstudien 135
 Kundennutzen 74
 Kundentypen 67
 Kündigungsschutzklage 55

L

Ladendiebe
 Methoden 206
 Ladendiebstahl 204, 205
 Lagerarten 167
 Lagerhaltung 41
 Lagerrisiken 168
 Lagerung
 Zentral, dezentral 173
 Lagerung von Waren
 Kosten 169
 Laufkunden 68
 Listeneinkaufspreis 187, 188, 189, 190, 191
 Listenverkaufspreis 187, 188, 189, 190, 192, 197, 198,
 199

M

Mangel 163
 mangelhaften Lieferung (Schlechtleistung) 163
 Mängelrüge 164
 Markenzeichen 64
 Marketing-Mix 143

Markt 38
 Marktbeobachtung 41
 Markterschließung 41
 MDK 44
 Medizinischen Dienstes der Krankenversicherung
 44
 Meldebestand 165, 166, 167
 Mengenausgleich 41
 Minderjährige 89
 Minderung des Kaufpreises 163
 Mindestbestand 165, 166, 167
 Mutterschutz 45
 Mutterschutzfristen 45

N

Nachbesserung 163
 Nacherfüllung 163
 Nachfrage 31, 32
 Nachlieferung 163
 Naturalrabatt 153

O

Offene Frage 71
 Offene Mängel 164
 Off-Price-Store 61
 Ökonomisches Prinzip 30
 Optische Verkleinerung 77

P

PAngV 200
 Phantasiefenster 138, 139, 140, 141
 Plakatfenster 138
 Postenmarkt 58
 Preisangabenverordnung 200
 Preisgespräch 74
 Preiskorrekturmethode 206
 Preisnennung 69, 77
 Preisschock 77
 Preissicherungs-Umgehung 206
 Prestige-Kunde 68
 private Versicherungen 42
 Probezeit 15
 Produktionsfaktoren 37
 Prozentformel 126
 Prozentformeln 122
 Prozentrechnung 122, 124
 Prozentsatz 126
 Prüfzeichen 64

R

Rabatt 127, 187, 188, 191, 192, 201
Rack-Jobber 155, 157
Randsortiment 46
Raumüberbrückung 41
Rechte 35
Rechtsfähigkeit 87
Recycling 63
Reklamation 80, 164, 203
Reservelager 167
Retungszeichen 170
Rückfragemethode 78
Rücktritt vom Vertrag 163
Rügepflicht 164

S

Sachmangel 163
Saisonsortiment 46
Sandwichmethode 74
Sandwich-Methode 75
Schadenersatz statt der Leistung 163
Schaufenster 137
Schaufensterarten
 Vorteile, Nachteile 141
Schaufenstern
 Arten, Typen 138
 Offene, geschlossene 138
Schnäppchenjäger 68
Schutzzeichen 64
Selbstbedienung 51
Selbstkostenpreis 187, 188, 192
Senioren 67, 102
Serviceleistungen 83
Shop-in-the-Shop-Konzept 136
Sicherheitsmerkmale
 Euro-Geldscheine 103
Sonderpostenmarkt 61
Sortiment 46
Sortiments
 "Trading Up" 134
Sortimentsbildung 41
Sortimentsbreite 47
Sortimentstiefe 47
Sortimentsveränderungen
 Gründe 50
Sozialversicherung 42
Spätkunden 210
Spezialgeschäft 58, 59
Stammkunden 68
Stapelfenster 138, 139, 140, 141
Stelle
 Zuständige Stelle 14

Stimmungsfenster 138
Suggestivfrage 71
Supermarkt 58, 59, 61

T

Tarifautonomie 26
Tarifvertrag 28
Teamarbeit 149
Testzeichen 64
Touristen 68
Trading Up 134
Trojanisches Pferd 206

U

Übersichtsfenster 138, 139, 140, 141
Umpackmethode 206
Umsatzerlöse
 Definition 194
Umsatzsteuer 128, 129, 176, 187, 188, 192, 193, 194,
 197, 198, 199, 200
Umschlagshäufigkeit 174, 175, 176
Umtausch 80, 81, 127, 203, 204
Umweltschutzes
 Prinzipien 62
Umweltzeichen 64
Unbeschränkte Geschäfts- 88
 unechten Einwand 82
Unfallverhütungs-Vorschriften 63

V

Verbotszeichen. 170
Verbrauchermarkt 58, 59
Verbrauchsgut 35
Verbrauchsgüterkauf 91
Vergleichsmethode 77, 79
Verharmlosungsmethode 77
Verkaufsform 54
Verkaufsformen 51
Verkaufsgespräch
 Fragetechniken 71, 72
 Phasen 65
Verkaufslager 167
Verkaufsraum
 Gestaltung 142
Verkaufssituation
 Begleiter 213
 Hochbetrieb 211
 Kunde vor Ladenschluss 210
Verkaufszonen 135
Verletztenrente 55
Verpackungsentnahme 206

Verpflichtungsgeschäft 93
Versandlager 167
Versteckmethode 206
Versteckte Mängel 164
versteckter Mangel 163
Verursacherprinzip 62
Visual Merchandising 134
Vorsorgeprinzip 62
Vorteil-Nachteil-Methode 78
Vorwahl 51

W

Waren
 Behandlung 172
Warenbezogene Ansprache 66
Warenhaus 58, 59, 61
Warenkenntnisse 73
Warenpflege 172
 Maßnahmen 172
Warenvorlage
 Grundsätze, Regeln 69
Warenwälzung 172
Warenwirtschaftssystem 151, 152
Warenwirtschaftssysteme
 Aufgaben 153
Warenwirtschaftssystems

Hardware-Bestandteile 161
Warnzeichen 169
Weiterverwertung 63
Werbemittel 146
Werbeplan 145
Werbeträger 146
Wiederverwendung 63
Wiederverwertung 63
Wirtschaftskreislauf 36
Wirtschaftssektor 37
WWS 151

Z

Zeitüberbrückung 41
zentraler Lagerung 173
Zerlegungsmethode 77
Zieleinkaufspreis 187, 188, 191
Zielverkaufspreis 187, 188, 192
Zukunftsprinzip 62
Zulassung zur Abschlussprüfung
 Voraussetzungen 15
Zusatzartikel 85
zuständige Stelle 16
Zweiseitiger Handelskauf 91
Zwiebelmethode 206