Top-Prüfung

Kauffrau / Kaufmann im Einzelhandel

(Teil 1 und 2 der Prüfung)

400 Testaufgaben zur Prüfungsvorbereitung

Verkauf und Werbemaßnahmen - 100 Fragen
Warenwirtschaft und Kalkulation - 100 Fragen
Wirtschafts- und Sozialkunde - 100 Fragen

Geschäftsprozesse im Einzelhandel - 100 Fragen

Top-Prüfung.de
Claus G. Ehlert

Vorwort

Dieses Buch dient zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfungen als Kauffrau / Kaufmann im Einzelhandel nach der **Ausbildungsordnung 2017**. Die Fragen sind - wie bei der schriftlichen Prüfung - in programmierter und in offener Form gestellt.

Im ersten Teil werden die Fächer „Verkauf und Marketing“, „Warenwirtschaft und Rechnungswesen“ und „Wirtschafts- und Sozialkunde“ geprüft. Der 1. Teil entspricht der Abschlussprüfung des Ausbildungsberufes Verkäufer / Verkäuferin.

Am Ende der Ausbildung wird in Teil 2 eine mündliche und schriftliche Prüfung durchgeführt. Die schriftliche Prüfung erfolgt im Fach „Geschäftsprozesse im Einzelhandel.

Die Testaufgaben sind in praktischen Blöcken zu 10 - 15 Fragen aufgeteilt. Sie können immer einen Aufgabenblock bearbeiten und dann vergleichen. Die Lösungen finden Sie direkt nach jedem Aufgabenblock.

Einen Vordruck zum Eintragen der Lösungen für die programmierten Aufgaben können Sie sich unter www.top-pruefung.de/vordruck-1.pdf downloaden.

Tipp: Wenn Sie die Antwort nicht wissen, arbeiten Sie nach dem Ausschlussverfahren. Streichen Sie die Antworten, die falsch sind.

Viel Erfolg bei Ihrer Prüfungsvorbereitung!

Autor: Claus G. Ehlert, Rettiner Weg 66, 23730 Neustadt
www.top-pruefung-einzelhandel.de – E-Mail: info@top-pruefung.de

ISBN: 978-3-943665-01-7

© Dieses Buch ist urheberrechtlich geschützt. Insbesondere die Herstellung von Kopien und der Weiterverkauf - außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle - sind nicht gestattet.

Inhaltsangabe zum Teil I der Prüfung

I. Verkauf und Werbemaßnahmen

A. Warensortiment und Warenpräsentation 4
B. Warenpräsentation und Werbemaßnahmen 8
C. Verkaufen von Waren 1 11
D. Verkaufen von Waren 2 15
E. Servicebereich Kasse 1 20
F. Servicebereich Kasse 2 25
G. Information und Kommunikation 27

II. Warenwirtschaft und Kalkulation

A. Grundlagen der Warenwirtschaft 30
B. Warenbestandskontrolle 34
C. Inventur 38
D. Warenannahme und Lagerung 42
E. Kaufmännisches Rechnen 46
F. Preiskalkulation 1 50
G. Preiskalkulation 2 55

III. Wirtschafts- und Sozialkunde (WiSo)

A. Grundlagen des Wirtschaftens 57
B. Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens 1 60
C. Rechtliche Rahmenbedingungen des Wirtschaftens 2 63
D. Menschliche Arbeit im Betrieb 1 65
E. Menschliche Arbeit im Betrieb 2 69
F. Mitwirkung und Mitbestimmung der Arbeitnehmer 72
G. Arbeitssicherheit und Umweltschutz 76

Inhaltsangabe zum Teil II der Prüfung

Geschäftsprozesse im Einzelhandel

A. Organisation, Leistung und Aufgaben 1 80
B. Organisation, Leistung und Aufgaben 2 84
C. Kernprozesse des Einzelhandel 1 88
D. Kernprozesse des Einzelhandel 2 92
E. Personalwirtschaft 96
F. Aufgaben des Controllings 100
G. Qualitätssichernde Maßnahmen, Nachhaltigkeit 104

I. Verkauf und Werbemaßnahmen

A. Warensortiment und Warenpräsentation

Frage 1: Was ist ein Sortiment im Einzelhandel?

Frage 2: Was ist unter dem Begriff „Diversifikation“ zu verstehen?

Frage 3: Was ist der Unterschied zwischen einem breiten Sortiment und einem schmalen Sortiment? Nennen Sie je ein Beispiel.

Frage 4: Was ist unter einem Randsortiment zu verstehen?

Situation zu den Fragen 5 - 6
Sie wollen Artikel aus dem Bereich „Wellness“ neu in Ihr Sortiment aufnehmen.

Frage 5: Wo könnten Sie sich über Wellnessartikel informieren?
Nennen Sie 8 Informationsquellen.

Frage 6: Sollten Sie auch älteren Kunden diese Produkte anbieten? Wenn ja, warum?

Frage 7: Was sollte bei der Gestaltung des Verkaufsraumes beachtet werden?
Bitte nennen Sie 6 Punkte.

Frage 8: Was ist unter „Visual Merchandising“ zu verstehen?

Frage 9: Was bedeuten die Begriffe „Zweitplatzierung“ und „Verbundplatzierung“?

Frage 10: Ein Einzelhändler möchte ein „Trading Up“ seines Sortiments durchführen.
Was ist darunter zu verstehen? Geben Sie ein Beispiel aus dem Textilbereich.

Frage 11: Nennen Sie 4 Verkaufsformen im Einzelhandel.

Frage 12: Beschreiben Sie die Verkaufsform „Freiwahl“.

Frage 13: Ein Auszubildender möchte von Ihnen verschiedene Betriebsformen erklärt bekommen. Nennen Sie die wesentlichen Punkte zu folgenden Betriebsformen:

- Factory Outlet Center
- Fachgeschäft
- Discounter
- Sonderpostenmarkt

Frage 14: Nennen Sie 5 Kundenbindungsinstrumente. Unterscheiden Sie, welche sich besonders für ältere Kunden und jüngere Kunden (16 bis 25 Jahre) eignen.

Frage 15:

Eine Kundin in einem Elektrofachmarkt sieht an einem Drucker nebenstehendes Zeichen und fragt, was es damit auf sich hat.

Zu welcher Gruppe gehört dieses Zeichen?

Lösungen zu Fragenblock A

Frage 1: Als Sortiment werden die gesamten Waren und Dienstleistungen bezeichnet, die ein Einzelhändler anbietet. Das Sortiment sollte sich ständig den Bedürfnissen der Kunden anpassen.

Frage 2: Eine Erweiterung des Sortiments. Es werden neue Waren oder Warengruppen in das Sortiment aufgenommen, die vorher noch nicht vertreten waren.

Frage 3:

Breites Sortiment:	Es werden viele Warengruppen angeboten. Beispiele: Kaufhaus, Supermarkt
Schmales Sortiment:	Es werden nur wenige Warengruppen angeboten. Beispiele: Uhrenfachgeschäft, Sportgeschäft

Frage 4: Der Anteil des Randsortiments am Umsatz ist gering. Diese Artikel gehören nicht zum „Kernsortiment“, werden aber oft angeboten, um den Kunden einen zusätzlichen Service zu bieten.

Frage 5: Fachzeitungen, Fachzeitschriften, Fachbücher, Internet (E-Learning, Webinare), Mitbewerber, Prospekte, Herstellerunterlagen, Vertreterbesuche, Messen

Frage 6: Die Produkte sollten auf alle Fälle auch älteren Kunden angeboten werden.

- Der Anteil der Älteren steigt in den nächsten Jahren, somit wächst der potenzielle Kundenkreis.
- Ältere Menschen haben oft eine höhere Kaufkraft.
- Ältere Menschen legen oft Wert auf gute Beratung und gute Qualität.
- Ältere Menschen bleiben oft vor Ort und ziehen nicht so häufig um.

Frage 7:

✓ Ansprechendes optisches Erscheinungsbild	✓ Gute Verkaufsatmosphäre schaffen.
✓ Erleichterung der Einkäufe	✓ Vergleichbarkeit erleichtern.
✓ Impulskäufe generieren.	✓ Schutz vor Ladendiebstahl
✓ Laufgewohnheiten berücksichtigen.	

Frage 8: Produkte werden so präsentiert, dass sich der Kunde wohlfühlt und eine Erlebnisatmosphäre entsteht. Dadurch soll der Kunde zum Kauf angeregt und der Umsatz gesteigert werden (durch mehr Käufe oder höheren Umsatz pro Kunde).

Frage 9:

Zweitplatzierung:	Artikel werden nicht nur einmal, sondern mehrfach an weiteren Stellen im Geschäft angeboten.
Verbundplatzierung:	Artikel, die zusammengehören oder sich ergänzen, werden zusammen angeboten.

Frage 10: Ein Trading Up ist eine qualitative Aufwertung des Sortiments zugunsten höherwertiger Waren. Dieses geschieht oft durch Aufnahme von Markenartikeln. Beispiel aus dem Textilbereich: Es werden jetzt auch Hemden der Firma Boss angeboten.

Frage 11: Bedienung, Vorwahl, Selbstbedienung und Freiwahl

Frage 12: Bei der „Freiwahl“ kann der Kunde wählen zwischen Selbstbedienung und Bedienung.

Frage 13:

Factory Outlet Center:	Mehrere Hersteller bieten ihre (Marken-)Artikel an einer gemeinsamen Verkaufsstätte verbilligt an. Diese Center sind häufig recht groß.
Fachgeschäft:	Ein Unternehmen, das sein Sortiment auf eine oder wenige verwandte Artikelgruppen begrenzt und eine fundierte Fachberatung durch Fachverkäufer bietet.
Discounter:	Sie haben in der Regel ein relativ schmales und flaches Sortiment und eine einfache Warenpräsentation. Im Zentrum steht der niedrige Preis, der häufig durch die Beschaffung großer Mengen zustande kommt.
Sonderposten-markt:	Das Sortiment wechselt meist häufig und besteht aus Restposten zu stark heruntergesetzten Preisen. Die Sortimentstiefe ist meist gering.

Frage 14:

- Kundenbindung für ältere Kunden durch: Kundenkarte, Kundenzeitschrift, Newsletter per E-mail
- Kundenbindung für junge Kunden: App für Smartphone, Social Media (facebook, Instagram, Snapchat, ...)

Frage 15: Der Blaue Engel (auch Blauer Umweltengel) ist ein in Deutschland seit 1978 vergebenes Umweltzeichen.

Die so gekennzeichneten Produkte sind umweltfreundlicher als andere Produkte der jeweiligen Produktgruppe.

Weitere Infos unter
http://www.top-pruefung-einzelhandel.de/kauffrau-einzelhandel.html