

Qualifikationsverfahren für Kaufleute
Berufspraktische Situationen und Fälle

2021 / Serie 1

Name / Vorname Kandidat/in: _____

Kandidatennummer: _____

Prüfungskreis: _____

Lehrbetrieb: _____

1. Diese schriftliche Prüfung umfasst **4 Aufgaben und 2 Fallstudien** auf insgesamt **25 Seiten** (inkl. Deckblatt). Bitte kontrollieren Sie die Prüfung auf Vollständigkeit.
2. Sie haben **120 Minuten Zeit**, um die Aufgaben zu lösen.
3. Die Punkte verteilen sich wie folgt auf die Prüfungsteile:

Einzelaufgaben	Fallstudie 1	Fallstudie 2	Total
33 Punkte	31 Punkte	36 Punkte	100 Punkte
ca. 40 Minuten	ca. 35 Minuten	ca. 45 Minuten	120 Minuten

4. Lesen Sie Ausgangslage und Aufträge in jeder Aufgabe genau durch, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Sie dürfen Schlüsselbegriffe und weitere wichtige Informationen mit Marker hervorheben.
6. Beachten Sie bei allen Aufträgen, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.) und wofür Sie wie viele Punkte erhalten (einzelne Fakten, ganze Zeilen, Inhalte, Darstellung usw.).
7. Halten Sie Ihre Antworten in gut lesbarer Schrift fest und achten Sie auf Rechtschreibung und Verständlichkeit.
8. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
9. Benutzen Sie für Notizen die Rückseite der Aufgabenblätter.
10. Verwenden Sie für die Niederschrift Ihrer Antworten **Kugelschreiber, Füller oder Filzstift mit blauer oder schwarzer Mine / Tinte**.
11. Als Hilfsmittel sind der **Branchenkundeordner** (max. 1 Ordner 7 cm), **OR / ZGB** sowie ein **nicht programmierbarer Taschenrechner** ohne Textspeicher zugelassen.
12. Zusätzlich kann ein **Tablet** oder ein **Notebook/Laptop** als elektronische Bibliothek verwendet werden. Das Gerät muss im **Akkubetrieb** laufen, **WLAN** muss **ausgeschaltet** sein.

Viel Erfolg!

Aufgabe / Lösung 1

9 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.1.1 Verkaufsprozess (K5)

Ausgangslage

Sie sind als Lernende/r im Geschäftsleitungssekretariat der See-Garage in Sempach LU eingesetzt. Gerade arbeiten Sie daran, das Arbeits- und Qualitätshandbuch auf den neuesten Stand zu bringen.

Aufträge

a. In der Darstellung des Verkaufsprozesses für neue Personenwagen, welche nicht bereits an Lager sind, fügen Sie die Bezeichnungen der 8 Prozessschritte in der richtigen Reihenfolge in die einzelnen Felder ein.

- Bestellung durch Kunde
- Kaufvertrag an Kunde
- Offerte an Kunde
- Lieferung durch Generalimporteur
- Bestellung beim Generalimporteur
- Verkaufsgespräch in der Ausstellung
- Auftragsabschluss
- Bereitstellung für Kunde

Für jeden korrekt eingefügten Begriff erhalten Sie 0.5 Punkte, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- Bestellung beim Generalimporteur erfolgt erst, wenn Kunde Kaufvertrag unterzeichnet hat!
- keine weiteren Lösungen möglich

Lösung

1	• Verkaufsgespräch in der Ausstellung
2	• Offerte an Kunde
3	• Bestellung durch Kunde
4	• Kaufvertrag an Kunde
5	• Bestellung beim Generalimporteur
6	• Lieferung durch Generalimporteur
7	• Bereitstellung für Kunde
8	• Auftragsabschluss

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Bei der Prüfung der Rechnungsvorlage stellen Sie fest, dass darauf die IBAN-Nummer fehlt.
Was ist die IBAN-Nummer, wie viele Ziffern umfasst sie in der Schweiz und welche Informationen enthält sie?

Für die korrekte Ausschreibung der Abkürzung und die richtige Anzahl Ziffern erhalten Sie je 0.5 Punkte; für 2 in der IBAN enthaltene Informationen in Stichworten erhalten Sie je 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- Abkürzung: Rechtschreibfehler in der Ausschreibung 0 Punkte
- Beschreibung Informationen: in Stichworten, 2 Bestandteile je 0.5 Punkte, max. 1 Punkt
- falsch: Informationen zum Kunden 0 Punkte

Lösungen

Ausschreibung Abkürzung	• International Bank Account Number	0.5 P.
Anzahl Ziffern Schweiz	• 21 / 19+CH	0.5 P.
enthaltene Informationen	<ul style="list-style-type: none"> • Angabe Land • Angabe Bank • Kontonummer Zahlungsempfänger • Prüfziffer 	je 0.5 P., max. 1 P.

c. Welche Angaben sind ausser der IBAN-Nummer erforderlich, damit die Rechnung mehrwertsteuerkonform ist? Nennen Sie 6 weitere Angaben, die die Rechnung enthalten muss.

Für jede richtige Angabe erhalten Sie 0.5 Punkte, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- UID Nummer zwingend mit Zusatz MWST
- andere sinngemässe Formulierungen sind möglich
- Zahlungsverbindung/IBAN keine Lösung (bereits in der Aufgabe genannt)

Lösungsvorschläge

- vollständige Adresse Empfänger / Kunde
- vollständige Adresse Absender / Lieferant / Zahlungsempfänger
- UID-Nummer (Unternehmens-Identifikationsnummer) des Absenders inkl. Zusatz MWST
- Lieferdatum oder Zeitraum der Leistungserbringung
- Lieferumfang (Produkte/Dienstleistung, Menge, Rechnungsbetrag [Preis Lieferung / DL]), Währung
- Mehrwertsteuersatz in % (je geliefertes Produkt)
- Zahlungsbedingungen
- Rechnungsnummer

Aufgabe / Lösung 2

8 Punkte

Leistungsziel 1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)

Ausgangslage

Sie sind als Lernende/r bei Tanner Chocolatiers, Dietikon ZH, im Einkauf beschäftigt. Am 31. Mai 2021 haben Sie bei Ihrem Standard-Lieferanten im Webshop Papierbeutel für Pralinés bestellt: je 5 Schachteln à 1'000 Stück in den Grössen mini, midi und maxi. Die Bestellung wurde unter der Nummer 21-10323 per E-Mail bestätigt und eine Lieferfrist von 2-4 Tagen genannt. Die Lieferung ist am 09. Juni 2021 noch nicht eingetroffen.

Auftrag

Ihre Berufsbildnerin beauftragt Sie, sofort eine Lieferverzugs-mahnung per E-Mail an den Lieferanten zu senden. Tanner Chocolatiers erwartet die Lieferung bis Montag, 14. Juni 2021.

Erfassen Sie eine vollständige E-Mail an die Verkaufsabteilung von Paperpack AG in Brütisellen (verkauf@paperpack-ag.ch) in die Maske Ihres Mailprogrammes auf der nächsten Seite.


Für eine inhaltlich vollständige, sachlich korrekte E-Mail ohne Rechtschreibe- und Grammatikfehler erhalten Sie 8 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Korrekturhinweise

- E-Mail muss sich konkret auf Ausgangslage und Auftrag beziehen
- Punkteverteilung
 - Von (name@tannerch... / info@tannerch....) 0.5 Punkte
 - An (verkauf@paperpack-ag.ch) 0.5 Punkte
 - aussagekräftiger Betreff ohne "Lieferverzug" / "Reklamation" 1 Punkt, Abzug 0.5 Punkte
 - Anrede (Guten Tag = falsch) 0.5 Punkte
 - Bestellung Datum / Produkte 1 Punkt
 - Angabe Lieferfrist, Anzeige Lieferverzug 1 Punkt
 - Termin Lieferung bis spätestens 1 Punkt
 - Rücktritt Vertrag / andere sinnvolle Konsequenz 1 Punkt
 - Bestätigung neuer Liefertermin per Mail 0.5 Punkte
 - Grussformel 0.5 Punkte
 - Name Absender, evtl. Funktion Absender 0.5 Punkte
- Schreib- / Grammatikfehler Abzug je Fehler 0.5 Punkte, maximal 3 Punkte
- andere Formulierungen möglich

E-Mail Lieferverzugs-mahnung Tanner Chocolatiers - Lösungsvorschlag

 Senden	Von ...	lernender.einkauf@tannerchocolatiers.swiss (X.Y.@tannercho...)	0.5
	An ...	verkauf@paperpack-ag.ch	0.5
	Cc ...	(nicht in Auftrag enthalten)	
	Bcc ...	(nicht in Auftrag enthalten)	
	Betreff	<u>Lieferverzug Bestellung Nr. 21-10323 vom 31. Mai 2021</u>	1

Sehr geehrte Damen und Herren **0.5**

Am 31. Mai 2021 haben wir bei Ihnen via Webshop insgesamt 15 Schachteln Papierbeutel in 3 verschiedenen Grössen bestellt. Als Lieferzeit wurden 2-4 Tage per Mail bestätigt. Die Ware ist jedoch bis heute, 09. Juni 2021, nicht bei uns eingetroffen. **1**

Wenn Sie uns die bestellte Ware nicht bis spätestens Montag, 14. Juni 2021 liefern, werden wir vom Vertrag zurücktreten (die Bestellung stornieren / die Ware bei einem anderen Lieferanten beziehen / einen anderen Lieferanten beauftragen / andere sinnvolle Konsequenz). **1**

Bitte bestätigen Sie uns umgehend den nächstmöglichen Liefertermin per Mail. / Wir erwarten Ihre umgehende Rückmeldung per Mail. **0.5**

Freundliche Grüsse **0.5**

Tanner Chocolatiers **0.5**

Name (Lernende/r Einkauf, X.Y., Einkauf)

Tanner Chocolatiers
Zürcherstrasse 152
8953 Dietikon
044 222 56 08
www.tannerchocolatiers.swiss
info@tannerchocolatiers.swiss

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Pflicht-Leistungsziel

Aufgabe / Lösung 3

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)

Ausgangslage

Sie absolvieren Ihre Grundbildung bei der Biokiste. Das Unternehmen beliefert in der Region Basel Konsumenten mit Biogemüse und -früchten in Kisten verschiedener Grösse sowie weiteren Produkten von Bio-Produzenten aus der Schweiz. Die Kunden bestellen im Webshop, die Auslieferung erfolgt durch einen Velokurier. Monatlich erhalten die Kunden eine Rechnung.

Aufträge

a. In der Kundendatei des Webshops fehlen einzelne Daten in den Datensätzen (z. B. Telefonnummern oder E-Mail-Adressen). Nennen Sie 4 Möglichkeiten, wie Sie fehlende Daten beschaffen könnten.

Für jeden sinnvollen Vorschlag in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle, zur Ausgangslage passende Lösungen möglich; wenn sehr allgemein formuliert 0.5 Punkte
- sehr ähnliche Vorschläge nur 1 x 1 Punkt

Lösungsvorschläge

- Abfrage auf localsearch.ch oder ähnlichen Seiten
- Abfrage in Google oder einer anderen Suchmaschine
- Kontaktdaten über Social-Media-Kanäle überprüfen
- Dialogfeld beim Start des Webshops: «Überprüfen Sie bitte die Kontaktdaten in Ihrem Kundenkonto und ergänzen Sie fehlende Informationen.»
- Datenfeld auf der Webseite bei Login vor Bestellvorgang
- wenn E-Mail-Adresse vorhanden: E-Mail senden mit einem Formular zur Erfassung der Daten oder mit Link auf ein Online-Formular zur Erfassung der Daten oder mit Link zum Kundenkonto zur Ergänzung / Korrektur der Daten
- wenn Telefonnummer vorhanden: anrufen und nachfragen
- Velokuriere fragen – wo möglich - bei der nächsten Lieferung nach
- Kleber auf Rechnung: «Überprüfen Sie bitte Ihre Kontaktdaten und melden Sie uns Änderungen umgehend.»
- Angaben checken bei den Zahlungseingängen der letzten zwei Monate
- Kundenkarten einführen
- mit Angabe der Daten einen Wettbewerb verbinden
- bei der nächsten Bestellung nachfragen
- Flyer der Lieferung beilegen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Die Anzahl der Kunden ist in den letzten Monaten gewachsen, und es fahren inzwischen mehrere Velokuriere für die Biokiste. Die Velokuriere sollen nun eine Adressliste für ihr jeweiliges Liefergebiet erhalten.

Machen Sie einen konkreten Vorschlag, wie die Kundendatensätze in der Datei/Datenbank um die Angabe eines bestimmten Liefergebietes ergänzt und daraus Adresslisten generiert werden können.

Für 1 umsetzbaren Vorschlag in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte.

Korrekturhinweis

- Lösungsvorschlag muss aufgaben- und praxisbezogen sowie umsetzbar sein
- Lösungsvorschlag muss
 - aufzeigen, mittels welcher Massnahme die Liefergebiete unterschieden werden sollen 1 Punkt
 - das konkrete Vorgehen dafür in der Datei/Datenbank beschreiben 1 Punkt
- halbe Punkte sind möglich, Abzug begründen

Lösungsvorschlag

- jedem Liefergebiet vergeben 1 Punkt
 - eine Nummer 1, 2, 3 usw.
 - eine Kurzbezeichnung BS Ost, BS Mitte, BS West
 - eine andere Signatur BS 1, BS 2, BL 1
 - andere Bezeichnung z. B. Quartier- oder Strassennamen oder Nummer Kurier/Tour usw.
- in Datei / Datensatz (Excel oder anderes Tool) eine zusätzliche Spalte einfügen / im Webshop / Applikation ein zusätzliches Feld programmieren, Signaturen (Nummern, Kurzbezeichnungen) der verschiedenen Liefergebiete eintragen, dann Datensätze nach Nummern / Kurzbezeichnungen / Signaturen filtern und ausdrucken / in Excel transferieren (digital oder analog) 1 Punkt

Pflichtleistungsziel

Aufgabe / Lösung 4

10 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.3.1 Preiskalkulation (K3)

Ausgangslage

Sie arbeiten bei der Terrafleur AG – einem Blumengrossmarkt - in Stäfa ZH. Für Ihre Wiederverkäufer erstellen Sie die Preisliste der Bio-Pflanzenerden.

Dafür kalkulieren Sie die Listenverkaufspreise für die beiden Bio-Pflanzenerden «Universal» und «Blumen».

Bio-Universalerde Sack 40 Liter



Bio-Blumenerde Sack 20 Liter



Aufträge

a. Die Einstandspreise je Sack berechnen Sie mit folgenden Angaben: 100 Liter Bio-Universalerde unbehandelt kosten CHF 35.53; der Zuschlag für die Bio-Blumenerde beträgt CHF 5.42 pro 100 Liter.

Für den Einstandspreis pro Sack inklusive Rechnungsweg und korrekter Berechnung auf Rappen genau erhalten Sie je 2 Punkte, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- Berechnung Bio-Blumenerde ohne Zuschlag Abzug 1 Punkt
- fehlende Rundung Abzug 0.5 Punkte
- Rundung auf 5 Rappen genau 0 Punkte
- Rechnungsweg richtig, Resultat falsch 1 Punkt
- Rechnungsweg falsch, Resultat falsch 0 Punkte
- kein Rechnungsweg, Resultat vorhanden 0 Punkte
- Zwischenresultate bereits auf Rappen gerundet,
Schlussresultat auf dieser Basis korrekt je 2 Punkte

Lösung

	Bio-Universalerde	Bio-Blumenerde
Rechnungsweg	Preis pro Liter Erde: $35.53 / 100 = \underline{0.3553 / \text{Liter}}$ Preis pro Sack Universalerde ungerundet $0.3553 \times 40 \text{ Liter} = \underline{14.212}$	Preis pro Liter Erde: $35.53 / 100 = 0.3553 / \text{Liter}$ $+ 5.42 / 100 = 0.0542 / \text{Liter}$ <u>Total = 0.4095 / Liter</u> oder $35.53 + 5.42 = 40.95$ $40.95 / 100 = \underline{0.4095 / \text{Liter}}$ Preis pro Sack Bio-Blumenerde ungerundet $0.4095 \times 20 \text{ Liter} = \underline{8.19}$
Einstandspreis pro Sack, berechnet auf Rappen genau	14.21 CHF 2 P.	8.19 CHF 2 P.

Erreichte Punktzahl pro Seite

b. Übertragen Sie die Einstandspreise pro Sack in das jeweilige Verkaufskalkulationsschema und erstellen Sie die komplette Kalkulation je Sorte Pflanzenerde. Stellen Sie Ihre Berechnung übersichtlich dar (Prozentangaben, Zwischenresultate).

Folgende Angaben sind für die Verkaufskalkulation bekannt:

Angaben	Bio-Universalerde	Bio-Blumenerde
Gemeinkosten	25 %	20 %
Reingewinn	15 %	17 %
Verkaufssonderkosten	25 %	25 %
Wiederverkaufsrabatt	22 %	27 %

Für den richtigen, nachvollziehbar auf Rappen genau berechneten Listenverkaufspreis je Pflanzenerde erhalten Sie 3 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- fehlende Rundung Abzug 0.5 Punkte
- auf 5 Rappen gerundet Abzug 1 Punkt
- 1 falsches Resultat in Spalte CHF Abzug 0.5 Punkte
- mehr als 1 falsches Resultat in Spalte CHF 0 Punkte
- Folgefehler aus a. (Einstandspreis falsch berechnet):
sofern Anforderungen aus Auftrag b. erfüllt und richtig, gleiche Punktzahlen (siehe Hilfsblatt)

Lösungen

Bio-Universalerde					CHF
Einstandspreis Sack 40 Liter	100 %				14.21
+ Gemeinkosten	25 %				3.55
= Selbstkosten	125 % → 100 %				17.76
+ Reingewinn		15 %			2.66
= Nettoerlös		115 % → 75 %			20.42
+ Verkaufssonderkosten			25 %		6.81
= Händlerpreis			100 % → 78 %		27.23
+ Wiederverkaufsrabatt				22 %	7.68
= Listenverkaufspreis <u>(exkl. MWST)</u>				100 %	34.91
	Punkte	0.5	0.5	0.5	0.5
					1

Bio-Blumenerde					CHF
Einstandspreis Sack 20 Liter	100 %				8.19
+ Gemeinkosten	20 %				1.64
= Selbstkosten	120 % → 100 %				9.83
+ Reingewinn		17 %			1.67
= Nettoerlös		117 % → 75 %			11.50
+ Verkaufssonderkosten			25 %		3.83
= Händlerpreis			100 % → 73 %		15.33
+ Wiederverkaufsrabatt				27 %	5.67
= Listenverkaufspreis <u>(exkl. MWST)</u>				100 %	21.00
	Punkte	0.5	0.5	0.5	0.5
					1

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Hilfsblatt Korrektur

für unvollständig berechnete Einstandspreise (Abzug für unvollständige Berechnung unter a.)

Bio-Universalerde: Lösung mit Grundpreis 100 Liter ohne Berechnung Preis pro Sack

Bio-Universalerde					CHF
Einstandspreis 100 Liter	100 %				35.53
+ Gemeinkosten	25 %				8.88
= Selbstkosten	125 % → 100 %				44.41
+ Reingewinn		15 %			6.66
= Nettoerlös		115 % → 75 %			51.07
+ Verkaufssonderkosten			25 %		17.02
= Händlerpreis			100 % → 78 %		68.09
+ Wiederverkaufsrabatt				22 %	19.20
= Listenverkaufspreis (exkl. MWST)				100 %	87.29
	Punkte	0.5	0.5	0.5	0.5
					1

Bio-Blumenerde: Lösungen mit

- Grundpreis 100 Liter plus Zuschlag ohne Berechnung Preis pro Sack
- Grundpreis 100 Liter ohne Zuschlag ohne Berechnung Preis pro Sack
- Berechnung Preis pro Sack ohne Zuschlag

					100 Liter plus Zuschlag	100 Liter ohne Zuschlag	Sack 20 Liter ohne Zuschlag
Bio-Blumenerde					CHF	CHF	CHF
Einstandspreis	100 %				40.95	35.53	7.11
+ Gemeinkosten	20%				8.19	7.11	1.42
= Selbstkosten	120% → 100%				49.14	42.64	8.53
+ Reingewinn		17%			8.35	7.25	1.45
= Nettoerlös		117% → 75%			57.49	49.89	9.98
+ Verkaufssonderkosten			25%		19.16	16.63	3.33
= Händlerpreis			100% → 73%		76.65	66.52	13.31
+ Wiederverkaufsrabatt				27%	28.35	24.60	4.92
= Listenverkaufspreis (exkl. MWST)				100 %	105.00	91.12	18.23
	Punkte	0.5	0.5	0.5	0.5	1	1
							1

Erreichte Punktzahl pro Seite

Fallstudie 1



Tierwohl AG
Tierernährung
Hauptsitz
Byfangstrasse 7
3360 Herzogenbuchsee
058 455 55 55
www.tierwohl.ch

Unternehmen

Die **Tierwohl AG** ist spezialisiert auf die Herstellung von Tierfuttermittel für Rindvieh, Schafe und Ziegen. Die Rohstoffe dafür stammen zu 80 % aus der Schweiz.

Die Kunden der Tierwohl AG sind Gross- und Detailhändler.

Ausgangslage

Sie als Lernende/r betreuen zurzeit die Futtermittel für Ziegen. Ausserdem sind Sie und Ihre Berufsbildnerin Maria-Carmela Casasola Teil des Projektteams «Nachhaltigkeit Futtermittel». Die Geschäftsleitung plant, nur noch zertifizierte Lieferanten im In- und Ausland zu berücksichtigen.

Aufgabe / Lösung 5

4 Punkte

1.1.7.7 Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten (K3)

Ausgangslage

Mit dem Projekt Nachhaltigkeit sollen auch Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Unternehmen verbessert werden.

Auftrag

Schlagen Sie für die unten erwähnten Bereiche je 2 unterschiedliche Massnahmen vor, mit denen die Arbeitssicherheit und/oder der Gesundheitsschutz gefördert werden.

Sie erhalten je sinnvolle Massnahme in Stichworten 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- Antworten müssen sich auf Ausgangslage Handelsbetrieb mit Büro und Lager beziehen
- keine Doppelnennungen, jede Massnahme darf nur 1 x genannt werden
- Augenmerk auf unterschiedliche Massnahmen
- weitere sinnvolle und praxisbezogene Lösungen möglich
- wenn Corona-Massnahmen genannt: müssen zur Ausgangslage / Arbeitssituation passen
- sehr allgemeine Formulierungen wie "Hilfsmittel benutzen" sind zu wenig konkret und gelten als falsch

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt

Büro	<p><u>Gesundheitsschutz</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Beratung zu Ergonomie am Arbeitsplatz, Steh-/Sitzpulte, Bürostühle korrekt eingestellt, passende Bürostuhlmodelle - ergonomische Maus / Mausmatten / Tastatur / Konzepthalter / Bildschirmhalter - Lampen mit richtiger Einstellung / richtigem Leuchtmittel - Infoplakate mit Lockerungs- und Entspannungsübungen - viel / genügend trinken, genügend Pausen - Bewegung (Treppe anstatt Lift), Drucker weiter weg = laufen - Kampagne für Arbeitsweg mit dem Velo, Beiträge an Fitnessabo / Sportkurse - Corona-Massnahmen: Masken, Handhygiene, Abstand, Lüften usw.
	<p><u>Arbeitssicherheit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kabelkanäle im Boden, keine offenliegenden Kabel auf Zirkulationsflächen, sichere Steighilfen verwenden - verstellbare Pulte mit Einklemmschutz, Schubladen nach Gebrauch schliessen - Fluchtwege freihalten / Notausgänge regelmässig kontrollieren
Lager	<p><u>Gesundheitsschutz</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Infoplakate / Schulung mit Anleitung zu richtigem Heben, Bewegung (Treppe anstatt Lift) - Kampagne für Arbeitsweg mit dem Velo, Beiträge an Fitnessabo / Sportkurse - elektrische Hebe- und Fahrgeräte verwenden, diese regelmässig überprüfen auf Sicherheitsmängel - viel / genügend trinken, genügend Pausen - Corona-Massnahmen: Masken, Handhygiene, Abstand, gestaffelte Pausen usw.
	<p><u>Arbeitssicherheit</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - PSA: (Persönliche) Schutzausrüstung, Warnwesten, Helmtragepflicht, Schuhe mit Stahlkappen / Sicherheitsschuhe, abriebfeste Handschuhe, Schutzbrillen - Infoplakate aufhängen zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen - Sicherheitszeichen montieren - Sicherheitsschulungen durchführen - Markierungen am Boden für den Gehbereich, Geh- und Fahrwege am Boden mit reflektierender Farbe bezeichnet - Defekte an Geräten und Lagereinrichtungen sofort beheben - Flüssigkeiten sofort aufwischen, Klappsteller für rutschige Bereiche verwenden - überall geeignete Beleuchtung montieren - Fluchtwege freihalten / Notausgänge regelmässig kontrollieren - wo sinnvoll / notwendig: Geländer / Gitter / Schranken u. Ä. anbringen, Handläufe benutzen, sichere Steighilfen verwenden

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Pflichtleistungsziel / Branchenkundetext Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz / üK 1

Aufgabe / Lösung 6

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung (K2)

Ausgangslage

Die Tierwohl AG ist im Umweltmanagement nach ISO 14001 zertifiziert. Um die Re-Zertifizierung bestehen zu können, müssen kontinuierlich Verbesserungen durchgeführt werden.

Aufträge

a. Führen Sie in der untenstehenden Tabelle 4 unterschiedliche Verbesserungen auf, die zur Beibehaltung des Umweltzertifikates für die Tierwohl AG beitragen.

Sie erhalten pro konkrete Verbesserung in Stichworten 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- Bezug zur Ausgangslage muss ersichtlich sein
- keine Doppelnennungen, jede Massnahme darf nur 1 x genannt werden
- keine Punkte: Rohstoffe wiederverwenden (Bezug zur Ausgangslage?), Geräte der neuesten Generation einsetzen (nicht unbedingt umweltfreundlicher, wenn die Umweltbelastung bei der Beschaffung von Neugeräten und der Entsorgung von Altgeräten einbezogen wird)

Lösungsvorschläge

je 0.5 Punkte

Abfall	<ul style="list-style-type: none"> - Verpackungen reduzieren - wiederverwendbare/recyclebare Verpackungen einsetzen - Abfälle nach Art trennen - Abfälle recyceln bzw. dem Recycling zuführen - bei Lieferanten in Grossmengen bestellen
Energieverbrauch	<ul style="list-style-type: none"> - Raumtemperaturen senken - Isolationen verbessern - Solarpanels / Sonnenkollektoren aufs Dach / an die Fassade - umweltfreundliche Heizung einbauen - Öko-Strom beziehen - Innen- und Aussenbeleuchtungen mit Bewegungsmeldern steuern - Licht löschen - Geräte ganz ausschalten statt im Stand-by laufen lassen
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> - zur Vermeidung von Leerfahrten Transporte über Fahrtenbörse organisieren - Fahrzeuge mit umweltfreundlichen Betriebsstoffen/Motoren einsetzen - Transporte statt mit LKW per Bahn ausführen - Schulung der Fahrer in umweltfreundlichem Fahren durchführen
Rohstoffe	<ul style="list-style-type: none"> - zertifizierte Lieferanten auswählen - Bio-Rohstoffe einsetzen - Produkte aus recycelten Rohstoffen einkaufen - Produkte aus nachwachsenden Rohstoffen einkaufen

Erreichte Punktzahl pro Seite

b. Der Frühling 2020 war in der Schweiz sehr trocken mit wenig Niederschlag. Die Ernte für das Ziegenkraftfutter fiel im Sommer spärlich aus und reichte nicht über den Winter. Darum bestellen Sie bei Ihrem italienischen Lieferanten zusätzliches Ziegenkraftfutter.

Nennen Sie 2 Auswirkungen auf die Umwelt durch den LKW-Transport der Ware von Mailand (I) nach Herzogenbuchsee (CH).

Sie erhalten je Auswirkung in Stichworten 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- andere Lösungen möglich, solange es realistische Vorschläge sind und der Bezug zu Umwelt und Transport im Alpenraum ersichtlich ist
- andere Formulierungen möglich

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt

zusätzlicher CO2 Ausstoss
Stau verursacht zusätzliche Abgase
Alpenraum (explizit erwähnt) wird generell belastet (Lärm, Abgase, Abfälle)
Ressourcenverbrauch durch umweltschädliche Antriebsmittel (Diesel, Benzin)
Pneu-Abrieb führt zu Umweltverschmutzung entlang der Strasse / Autobahn, Feinstaubbelastung
Ölverlust der Fahrzeuge verschmutzt Strassenränder, Bodenverschmutzung
Lärmemissionen

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Qualitätsmanagement & Umweltschutz / üK 3

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 7

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.4.2 Gefahrgut (K2)

Ausgangslage

Um Leerfahrten zu minimieren, transportiert die Tierwohl AG seit einigen Monaten für ein Unternehmen Gasflaschen für Gasgrills von Zofingen AG nach Bellinzona TI.

Auftrag

Welche Pflichten haben die Beteiligten bei einem LKW-Transport mit Gasflaschen von Zofingen durch den Gotthard-Strassentunnel nach Bellinzona einzuhalten? Nennen Sie je 2 Pflichten von Absender und Spediteur.

Sie erhalten je genannte Pflicht in Stichworten 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Lösungen möglich
- wenn nur «Überprüfen» im allgemeinen Sinn erwähnt, dann nur 1x gelten lassen
- Pflicht darf nur einmal genannt werden (entweder beim Absender oder beim Spediteur, z. B. Beförderungspapiere)
- keine Lösung: Sorgfaltspflicht (allgemeine Pflicht)

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt

Pflichten Absender	<ul style="list-style-type: none"> - richtige / angepasste / vorgeschriebene Verpackung wählen - Gefahrgut klassifizieren - Ware und Verpackung kennzeichnen - vollständige / korrekte Beförderungspapiere erstellen - Sicherheitsdatenblatt beilegen / abgeben / mitgeben - Bewilligung Fahrzeug / Fahrer für Gefahrguttransporte kontrollieren - Mitarbeiterschulung gefahrgut / Verpackung
Pflichten Spediteur	<ul style="list-style-type: none"> - alle Güter / Verpackungen kontrollieren - Ladung / Gasflaschen vorschriftsgemäss verpacken / sichern - spezielle Kennzeichnung / Gefahren tafeln am LKW - Beförderungspapiere / Sicherheitsdatenblatt / Begleitpapiere verlangen / kontrollieren auf Übereinstimmung mit der Ware / Verpackung - schriftliche Weisungen für Chauffeure - Ausbildung der Chauffeure für Gefahrentransporte durchführen / Kurse besuchen lassen - mit Gefahrgut spezielle Passierzeiten durch den Tunnel beachten (Sonntage / Feiertage / Nächte) - maximale Transportmengen durch Tunnel beachten - Zusammenladeverbot einhalten (bestimmte Materialien dürfen nicht mit anderen (Gefahr-)gütern zusammen geladen werden) - Ausrüstung Transportfahrzeug / Chauffeur sicherstellen (Feuerlöscher, Handschuhe usw.) - Sonderbewilligung einholen

Erreichte Punktzahl pro Seite

Aufgabe / Lösung 8

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.1 Bedeutung des Aussenhandels (K5)

Ausgangslage

Sie pflegen eine gute Beziehung zu Ihren Lieferanten in Italien. Durch die bilateralen Abkommen zwischen der Schweiz und der EU ist ein reibungsloser Ablauf im Handel gewährleistet.

Auftrag

Welche Auswirkungen kann es auf Ihr Unternehmen und die Handelsbeziehung mit Ihren Lieferanten haben, wenn die bilateralen Abkommen wegfallen? Nennen Sie je 1 Auswirkung zu folgenden den Situationen, wobei jede Auswirkung nur einmal genannt werden darf.

Sie erhalten je Auswirkung in Stichworten 1.5 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- Bezug zur Ausgangslage muss ersichtlich sein
- keine Doppelnennungen, jede Auswirkung darf nur 1 x genannt werden
- zusätzliche Lösungen / andere Formulierungen möglich, wenn sinnvoll und mit Bezug zur Ausgangslage

Lösungsvorschläge

je 1.5 Punkte

Situation	Auswirkung
verschärfte Warenkontrollen an der Grenze	<ul style="list-style-type: none"> - längere Wartezeiten an der Grenze, längere Lieferzeiten, / Verzögerungen - mehr / zusätzliche Papiere erforderlich - mehr Transporte nötig, da mit mehr Zeitaufwand für die einzelnen Fahrten gerechnet werden muss
keine Einfuhrbewilligung für die Ware	<ul style="list-style-type: none"> - Ersatzprodukte suchen, Ersatzprodukt ist teurer - neuen Lieferanten im Inland suchen - Produkt wird teurer, da Verzollung evtl. Mehrkosten verursacht - keine Verkäufe mehr, da Produkt nicht mehr erhältlich, Waren können nicht mehr geliefert werden - Kundenreklamationen wegen verspäteter Lieferung / weil Produkt nicht mehr erhältlich
zusätzliche Dokumente für Transport erforderlich	<ul style="list-style-type: none"> - organisatorischer Mehraufwand (Zeit / Kosten) in Bezug auf Dokumentenbeschaffung - zusätzliche Behördengebühren - fehlendes internes Fachwissen für die Erstellung von zusätzlichen Dokumenten führt zu Mehrkosten
Zertifikate werden nicht mehr akzeptiert (z. B. Bio-Labels)	<ul style="list-style-type: none"> - neue Lieferanten suchen mit akzeptiertem Label - Labels suchen, die akzeptiert werden - Zertifizierung mit CH-Standard durchführen - Mehrkosten durch CH-Zertifizierung

Erreichte Punktzahl pro Seite

Aufgabe / Lösung 9

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.3 Ursprungsnachweise (K2)

Ausgangslage

Die Tierwohl AG produziert und exportiert Salz-Lecksteine für Ziegen nach Frankreich. Dafür werden am Zoll Dokumente zur Ursprungsbescheinigung benötigt.

Auftrag

Kreuzen Sie die 2 Dokumente an, welche zur Ursprungsbescheinigung verwendet werden können, und begründen Sie Ihre Wahl stichwortartig.

Sie erhalten pro korrekt ausgewähltes Dokument mit nachvollziehbarer Begründung 1.5 Punkte, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- nur diese Lösungen korrekt
- Auswahl begründet, kein Kreuz 1 Punkt
- beide Kreuze korrekt, keine Begründung 0.5 Punkte
- nur ein Kreuz, keine Begründung 0 Punkte

Lösung

0.5 P.	Exportdokument	Begründung Auswahl	1 Punkt
	Akkreditiv	Zahlungsinstrument	
	Dokumentarinkasso	Zahlungsinstrument	
<input checked="" type="checkbox"/>	Ursprungszeugnis	Nachweis, aus welchem Land das Produkt stammt, Herkunft Nachweis für Wert der Ware	
	Handelsrechnung	kein Ursprungsnachweis (ausser es handelt sich um eine beglaubigte Handelsrechnung)	
	Packliste	kein Ursprungsnachweis	
<input checked="" type="checkbox"/>	EUR. 1*	Nachweis, woher die Ware kommt Formular im Rahmen der Freihandelsabkommen* mit EU / EFTA zur Herkunftsbescheinigung Hersteller bescheinigt Ursprung der Ware	
	Einfuhrdokumente	zu generell / zu unspezifisch	

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Aussenhandel / üK 5

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 10

10 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.2.1 Lagerarten und -kosten (K4)

Ausgangslage

Gemäss Ihrer Bestellung Nr. 101 erhalten Sie in 2 Tagen 360 Säcke Ziegenfuttermittel. Der heutige Lagerbestand beträgt 31 Säcke. Die Lieferung entspricht dem durchschnittlichen Lagerbestand. Der Verbrauch liegt bei 45 Säcken pro Woche (5 Arbeitstage).

Aufträge

a. Berechnen Sie die Lagerreichweite in ganzen Tagen und Wochen nach Eintreffen der Lieferung mit den in der Ausgangslage genannten Mengen.

Sie erhalten für die nachvollziehbare Berechnung sowie die korrekte Lösung je 2 Punkte, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- Formel laut Branchenkundentext:
durchschnittlicher Lagerbestand / Bedarf pro Tag = Lagerreichweite
- hier, da nur diese Angaben vorliegen:
(Lagerbestand - Verbrauch 2 Tage + Liefermenge) / Verbrauch pro Tag = Lagerreichweite
(Lagerbestand - Verbrauch 2 Tage + Liefermenge) / Verbrauch pro Arbeitswoche = Lagerreichw.
- falsches Resultat Lagerbestand Abzug 0.5 Punkte
- Lösungen ohne Rundung Abzug je 0.5 Punkte
- Lösung ohne Rechnungsweg Abzug 0.5 Punkte

Lösung

Rechnungsweg	<u>Berechnung Lagerbestand nach Lieferung</u>		
	heute	31 Säcke	
	- Verbrauch 2 Arbeitstage	<u>- 18 Säcke</u>	
	Lagerbestand in 2 Tagen	<u>13 Säcke</u>	
	+ Liefermenge	<u>+ 360 Säcke</u>	
	neuer Lagerbestand	373 Säcke	1P.
	<u>Berechnung Lagerreichweite</u>		
	in Tagen: 373 Säcke / 9 Säcke	= <u>41.44 Tage</u>	} 1 P. }
	in Wochen: 373 Säcke / 45 Säcke	= <u>8.28 Wochen</u>	
Lagerreichweite in ganzen Arbeitstagen	41 Tage		1P.
Lagerreichweite in ganzen Wochen	8 Wochen		1P.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Wie hoch muss die Menge auf Ihrer Bestellung Nr. 102 sein, wenn der aktuelle Lagerbestand 150 Säcke beträgt, mit einer Lieferzeit von 10 Arbeitstagen gerechnet wird und der Lagerbestand nach der Anlieferung 320 Säcke betragen soll? Der Verbrauch liegt weiterhin bei 45 Säcken pro Woche.

Sie erhalten für die nachvollziehbare Berechnung sowie die korrekte Lösung 3 Punkte.

Korrekturhinweise:

- korrekter Rechnungsweg, falsches/kein Resultat 2 Punkte
- falscher Rechnungsweg, richtiges Resultat 1.5 Punkte
- nur Resultat 1 Punkt

Lösung

Rechnungsweg	Lagerbestand	150 Säcke	1.5 P.
	- Verbrauch 10 Arbeitstage	<u>- 90 Säcke</u>	
	Zwischen-Lagerbestand	<u>60 Säcke</u>	
	Soll-Lagerbestand nach Lieferung	320 Säcke	1.5 P.
	- Zwischenlagerbestand	<u>- 60 Säcke</u>	
	Bestellmenge	<u>260 Säcke</u>	1.5 P.
	<u>oder</u>		<u>oder</u>
	(150 Säcke - 90 Säcke) = 60 Säcke		1.5 P.
	60 Säcke + X Säcke = 320 Säcke	X = <u>260 Säcke</u>	1.5 P.
Bestellmenge für Bestellung Nr. 102	260 Säcke		

c. Nach abgeschlossener Inventur wird beim Ziegenfuttermittel eine Bestandesdifferenz festgestellt. Wählen Sie 1 Lagerkostenart aus, die bei einer Inventurdifferenz belastet wird, und begründen Sie Ihre Wahl.

Für die korrekte Auswahl erhalten Sie 0.5 Punkte, für eine nachvollziehbare Begründung in Stichworten 1 Punkt, total 1.5 Punkte.

Korrekturhinweise

- Raumkosten / Fördermittel falsch, da auch ohne Inventurdifferenzen Kosten entstehen
- weitere sinnvolle Formulierungen möglich

Lösung

0.5 P.	Lagerkosten	Begründung Auswahl	1 Punkt
	Raumkosten		
	Kosten für Fördermittel		
x	Kapitalkosten	<ul style="list-style-type: none"> - Verminderung des Lagerwertes - Verminderung der verkaufbaren Menge - Fehlmenge muss ausgebucht werden - Abschreibung, Verlust = Aufwand 	

d. Die Ziegenfuttermittel-Säcke zu 50 kg werden eingelagert. Welcher Lagertyp eignet sich am besten dafür und warum? Wählen Sie einen Lagertyp aus und begründen Sie Ihre Wahl stichwortartig.

Sie erhalten für die korrekte Auswahl 0.5 Punkte, für eine nachvollziehbare Begründung 1 Punkt, total 1.5 Punkte.

Korrekturhinweise

- Regallager mit Kreuz und Begründung Bodenplätze 1.5 Punkte
- Regallager mit Kreuz ohne Begründung Bodenplätze 0 Punkte
- Bodenlager mit Kreuz ohne Begründung 0.5 Punkte

Lösung

0.5 P.	Lagertyp	Begründung Auswahl	1 Punkt
	Hängelager		
(x)	Regallager	<u>nur auf Bodenplätze</u> unter Regalebenen, Ware für 1. Ebene und folgende zu schwer	
x	Bodenlager	schwere Säcke, Grossmengen, zu schwer für Regallager Ware wird palettiert angeliefert = einfache Einlagerung einfache Entnahme bei der Kommissionierung für Auslieferungen	

Fallstudie 2



B.A.G.S. GmbH

Route de Fribourg 77
1723 Marly

Tel. 026 439 19 77

www.bags-shop.ch, contact@bags-shop.ch

Unternehmen

Ihr Lehrbetrieb, die B.A.G.S. GmbH, ist ein Online-Shop für Taschen aus ausrangierten PVC-Werbepannern. Das Geschäft wird von den Schwestern Elin und Hanna Domingo geführt. Nebst Ihnen als kaufmännische/r Lernende/r ist eine Näherin zu 50 % angestellt.

Das Sortiment der B.A.G.S. GmbH setzt sich aus einer grossen Vielfalt an Umhängetaschen wie Handtaschen, Shopper, Laptop- und Reise-Taschen sowie Necessaires zusammen.

Ausgangslage

Die Geschäfte der B.A.G.S. GmbH laufen seit der Gründung vor 3 Jahren sehr erfolgreich, die Nachfrage nach den verschiedenen Produkten steigt von Jahr zu Jahr. Die Schwestern Domingo überlegen sich seit einiger Zeit, ihre Produkte zusätzlich zum Online-Shop in einem kleinen Geschäft im Raum Freiburg zu verkaufen.

Nun wird im Shopping-Center «Centre-Ville» im Herzen von Freiburg auf kommenden Oktober eine geeignete Ladenfläche frei.

Aufgabe / Lösung 11

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

Die Schwestern Domingo diskutieren, ob sie ihre Produkte in Zukunft auch stationär verkaufen und die frei werdende Ladenfläche im «Centre-Ville» mieten sollen.

Auftrag

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle je 2 unterschiedliche Vor- und Nachteile, welche das Einmieten im «Centre-Ville» für die B.A.G.S. GmbH haben kann.

Pro richtigen Vor- bzw. Nachteil in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- Vor-/Nachteile müssen sinnvoll sein und sich auf Ausgangslage beziehen
- Vor-/Nachteile, die in zu ähnliche Richtung gehen, zählen nur einmal (Beispiel: Kosten für Mobiliar, Kosten für Beleuchtung)
- weitere sinnvolle Vor-/Nachteile möglich
- keine Lösungen: Vorteile: mehr Umsatz (keine zwingende Folge), neue Kunden (nicht automatisch), kundenbezogenes Marketing (auch online möglich), Warenpräsentation (auch online möglich) / Nachteile: weniger Gewinn (Risiko, nicht Nachteil), wenig Produktauswahl (kann über Webshop kompensiert werden)

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt pro Vor-/Nachteil

<p>Vorteile Ladenfläche für die B.A.G.S. GmbH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sichtbare Marktpräsenz - von Laufkundschaft in Centre-Ville kann profitiert werden - persönliche, kompetente Beratung - Kunden können vor Ort zu Zusatzkäufen verleitet werden - Kunde kann Produkt anfassen, Stabilität testen und wird so von guter Qualität überzeugt - Kundenbindung wird durch persönlichen Kontakt gestärkt - zusätzlicher Verkaufskanal
<p>Nachteile Ladenfläche für die B.A.G.S. GmbH</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kosten für Infrastruktur wie Möbel, Beleuchtung, Kasse, Schaufensterdeko, Reinigung etc. - Raum-, Miet- und Lohnkosten, Beteiligung an Center-Kosten - an Öffnungszeiten im Centre-Ville gebunden - Diebstahlgefahr - Ladenschliessung infolge von Pandemie o. Ä. möglich

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Absatz & Marketing / üK 2

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 12

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)

Ausgangslage

Die B.A.G.S. GmbH hat entschieden, sich im «Centre-Ville» einzumieten. Da die Präsenzzeiten für den Verkauf im Geschäft mit dem bestehenden Personal nicht abgedeckt werden können, wird zusätzlich ein/e Verkäufer/in mit einem 50 %-Pensum gesucht. Diese/r bedient im Geschäft die Kundschaft und stellt sicher, dass die Verkaufsfläche stets attraktiv und aufgeräumt ist.

Auftrag

Elin Domingo hat bereits eine Tabelle erstellt, in welcher die Inhalte des Stelleninserats für diese Arbeitskraft zusammengetragen werden können, und bittet Sie, diese auszufüllen. Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle, indem Sie passende Formulierungen einfügen.

Pro Abschnitt in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- Stellenbezeichnung: Sinnvoller Begriff ohne Angabe Pensum 1 Punkt
- Aufgaben: Aspekt Beraten/Verkaufen 1 Punkt, Ladenpflege/Aufräumen 1 Punkt
- Anforderungsprofil: pro sinnvoller Aspekt 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte
- anderslautende Formulierungen sind möglich, sofern sinnvoll
- keine Lösung: sehr gute EDV-Kenntnisse, Kaufm. Grundbildung, weitere allgemeine Anforderungen

Lösungsvorschläge

Stellenbezeichnung:	<ul style="list-style-type: none"> - Verkäufer/in 50 % - Shop-Betreuung 50 % - Verkaufsprofi 50 % - Mitarbeiter/in Verkauf 50 % <p style="text-align: right;">2 P.</p>
Ihre Aufgaben:	<ul style="list-style-type: none"> - Kundenberatung und Verkauf 1 P. - Pflege der Verkaufsfläche 1 P. - Entgegennahme Anlieferungen
Sie bringen mit:	<ul style="list-style-type: none"> - Dienstleistungsorientierung, Freude an Verkauf / Beratung, Motivation, freundliche, kommunikative, offene, geduldige Art - Erfahrung im Verkauf, Grundausbildung im Detailhandel von Vorteil - Flair für Mode / Inneneinrichtung / Dekoration / Ausstellungsgestaltung - gute mündliche Deutsch- und Französischkenntnisse, weitere Sprachen von Vorteil - vorbildliche Umgangsformen je 0.5 P. max. 2 P. - Zuverlässigkeit, selbständige Arbeitsweise - Flexibilität (Ferienablösungen, Spitzenzeiten)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Grundlagen Personaladministration / üK 6

Aufgabe / Lösung 13

12 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

Die B.A.G.S. GmbH im «Centre-Ville» soll am Samstag, 02. Oktober 2021, von 10 – 18 Uhr feierlich eröffnet werden, sofern die Schutzmassnahmen bis dahin aufgehoben sind.

Aufträge

a. Hanna Domingo bittet Sie, für die Geschäftseröffnung der B.A.G.S. GmbH verschiedene Ideen für Attraktionen zu sammeln. Schlagen Sie 4 Attraktionen/Angebote vor, die die B.A.G.S. GmbH an der Eröffnung bieten kann.

Pro sinnvolle, in Stichworten nachvollziehbar beschriebene Idee erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- sehr ähnliche Ideen (z. B. Schöggeli verteilen, Ballons verteilen) nur 1 x 1 Punkt
- Idee ohne Bezug zur Ausgangslage (unpassend) 0 Punkte
- Idee ohne passende Konkretisierung («Rabatt», «Give-away») 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Ideen / Antworten möglich
- keine Lösung: Banner / Katalog / Prospekte / Flyer, Model oder Star einladen

Lösungsvorschlag

je 1 Punkt pro Idee

Vorschläge für Attraktionen / Angebote zur Eröffnung der B.A.G.S. GmbH

- 10% Eröffnungsrabatt auf alle Produkte / auf den günstigsten Artikel / auf bestimmte Artikel oder Artikelgruppen
- Sektbar und Snacks für Besucher
- Luftballons für Kinder
- Spielecke / Bastelecke für Kinder
- Wettbewerb mit Preisen aus dem B.A.G.S.-Sortiment
- Give-aways (Ballons, Schöggeli, Bonbons o. Ä.) verteilen
- Glücksrad mit Preisen (Gutscheine, Trostpreise o. Ä.)
- Kreativ-Ecke: Kunden entwerfen neue Produkte, beste Idee wird umgesetzt
- ab CHF 100.00 Einkauf gibt es gratis ein kleines Necessaire dazu
- Gratis-Muster ab CHF XX Einkauf
- (persönliche) Style-Beratung
- limitierte Produkte nur am 1. Verkaufstag

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Hanna Domingo ist mit Ihren Ideen zufrieden und gibt Ihnen den Auftrag, einen Flyer für die Eröffnung zu entwerfen. Erstellen Sie auf der nachfolgenden Seite einen Flyer, der alle wichtigen Informationen enthält und das AIDA-Prinzip berücksichtigt. Diejenigen Informationen, die Sie nicht der Fallbeschreibung oder Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

Für einen vollständigen, interessant gestalteten Flyer erhalten Sie 8 Punkte.

Korrekturhinweise

- Flyer muss sich auf Ausgangslage beziehen
- Punkteverteilung
 - je berücksichtigte **AIDA-Phase** 1 Punkt, total 4 Punkte
 - korrekte Nennung aller **wichtigen Informationen** (was/wann/wo, unterstrichen) 2 Punkte
 - Abzug pro fehlende / fehlerhafte Information 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte*
 - Fehler: Datum nicht Samstag, 02. Oktober 2021 (Jahr zwingend, Tag fakultativ),
Zeit nicht 10-18 Uhr,
Ort nicht «Centre-Ville»,
andere Homepage*
 - **Gesamteindruck** (Kreativität, Wirksamkeit, Bezug Ausgangslage usw.) 1 Punkt
 - **Rechtschreibung** 1 Punkt
 - Abzug pro Fehler 0.5 Punkte, maximal 1 Punkt*
- sinnvolle andere Inhalte möglich

Flyer Eröffnung B.A.G.S GmbH - Lösungsvorschlag

Attention A

1 P.

Interest I


1 P.

Desire D

1 P.

Action A

1 P.




NEU!

Lassen Sie uns gemeinsam auf die
Eröffnung der ersten B.A.G.S.-Filiale
anstossen!

Profitieren Sie von
interessanten Eröffnungsrabatten
und weiteren Attraktionen!

Samstag, 2. Oktober 2021,
10 – 18 Uhr

B.A.G.S. GmbH
im «Centre-Ville»
www.bags-shop.ch



Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 14

10 Punkte

1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)

Ausgangslage

Während des Eröffnungstages sollen Häppchen und Getränke für die Kunden bereitstehen. Hanna Domingo bittet Sie, die beiden von ihr eingeholten Offerten zu bewerten. Hanna Domingo ist es wichtig, dass während des ganzen Tages jemand von der Catering-Firma die Gäste bedient und die Produkte Bio-Qualität aufweisen.

Offerte «Finger Food & more», Tafers

(www.finger-food.ch, contact@finger-food.ch)

- 2 Mitarbeitende werden während 4 Stunden die Gäste bedienen
- 20 Flaschen Sekt, 10 Liter Mineralwasser, 7 Liter Orangensaft
- Häppchen: Lachs, Salami, Tomaten
- bei der Herstellung der Häppchen werden ausschliesslich Bioprodukte verwendet
- Mobiliar und Gläser werden kostenlos zur Verfügung gestellt
- Preis für Häppchen und Getränke pauschal CHF 1'450.00

Offerte «Nadia's Catering», Courtepin

(www.nadia-catering.ch, nadia@nadia-catering.ch)

- während der gesamten Eröffnung werden Nadia und ihre Tochter servieren
- 15 Flaschen Sekt, 15 Liter Mineralwasser, 10 Liter Orangensaft
- Häppchen: Käse, Schinken, Gemüse
- sämtliche Zutaten für die Häppchen stammen aus der Region Freiburg und sind grösstenteils Bioprodukte
- Kosten für Miete von Mobiliar und Gläser CHF 200.00
- Preis für Häppchen und Getränke pauschal CHF 990.00

Aufträge

a. Bewerten Sie die beiden Offerten, indem Sie auf der nächsten Seite eine Nutzwertanalyse mit 3 sinnvollen Beurteilungskriterien erstellen und diese Kriterien gewichten. Sie bewerten die ausgewählten Kriterien anhand einer Skala von 1-6 (wobei 6 das Beste ist) und berechnen den Nutzwert der beiden Offerten.

Für eine nachvollziehbare, korrekte und aussagekräftige Nutzwertanalyse erhalten Sie 7 Punkte.

Korrekturhinweise

- Punkteverteilung:
 - pro sinnvolles Kriterium je 0.5 Punkte, total 1.5 Punkte;
(Präsenzzeit / Service / Anwesenheit/ Bedienung / Personal und (Bio-)Produkte Muss-Kriterien!)
 - Gewichtung gemäss Vorgaben von Hanna Domingo 1 Punkt;
(Präsenzzeit und (Bio-)Produkte höhere Gewichtung als 3. Kriterium)
 - Total Gewichtung ergibt 100% 0.5 Punkte;
 - sinnvolle und nachvollziehbare Bewertung je Offerte 1 Punkt, total 2 Punkte;
falls Skala nicht 1-6 1x 0.5 Punkte Abzug
 - korrekte Berechnung Punkte / Total je Offerte 1 Punkt, total 2 Punkte
- andere Kriterien, andere Gewichtung, andere Bewertung sind möglich, sofern nachvollziehbar dargestellt / begründet

Nutzwertanalyse Lösungsvorschlag

Kriterium	Gewichtung %	Offerte «Finger Food & more»		Offerte «Nadia’s Catering»	
		Bewertung	Punkte	Bewertung	Punkte
Präsenzzeiten	40 %	3	120	6	240
(Bio-)Produkte	40 %	6	240	5	200
Preis	20 %	3	60	5	100
TOTAL	100 %		420		540

3x0.5=1.5 P. 1 P.+0.5 P. (tot 100) 1 P. 1 P. 1 P. 1 P.

b. Aufgrund der Resultate in der Nutzwertanalyse entscheiden Sie sich für eine Catering-Firma und begründen Ihren Entscheid anhand von 2 Argumenten.

Für einen nachvollziehbaren Entscheid mit plausiblen Begründungen in ganzen Sätzen erhalten Sie 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Entscheid für Offerte mit höherem Nutzwert 1 Punkt,
Entscheid für Offerte mit tieferem Nutzwert
falls nachfolgende Begründung plausibel; 0.5 Punkte
Entscheid ohne Berechnung / Begründung 0 Punkte
- sinnvolle Begründung (2 unterschiedliche Argumente) je 1 Punkt, total 2 Punkte
sinnvolles Argument ohne Bezug zur Nutzwertanalyse 0.5 Punkte
Begründung in Ansätzen sinnvoll 0.5 Punkte
sinnvolle Begründungen in Stichworten 0.5 Punkte

Entscheid Lieferant und Begründung - Lösungsvorschlag

Entscheid Offerte	Nadia’s Catering	1 P.
Begründungen	Der <u>Nutzwert von Nadia’s Catering liegt höher</u> als derjenige von Finger Food & more. Nadia’s Catering wird <u>während der ganzen Eröffnung Personal vor Ort</u> haben, die <u>Produkte weisen grösstenteils Bio-Qualität</u> auf. Der <u>Gesamtpreis liegt</u> trotz Kosten für Mobiliar und Gläser <u>unter demjenigen</u> von Finger Food & more.	1 P. 1 P.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundentext Einkauf - Beschaffung / üK 3

Aufgabe / Lösung 15

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)

Ausgangslage

In zwei Wochen findet die Eröffnung der B.A.G.S. GmbH statt. Elin und Hanna Domingo werden die Kunden im Geschäft begrüßen, beraten, sich um den Verkauf kümmern und die Kunden verabschieden. Die Catering-Firma kümmert sich um alles, was mit dem Catering-Auftrag zusammenhängt.

Elin Domingo bittet Sie, sich zu überlegen, welche Aufgaben Sie während der Eröffnung übernehmen könnten.

Auftrag

Nennen Sie 4 unterschiedliche Aufgaben, die Sie ausführen könnten und die nicht bereits durch die Schwestern Domingo oder die Catering-Firma abgedeckt werden.

Für jede sinnvolle, nachvollziehbare Aufgabe in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- mehrere gleichartige Nennungen (z. B. Flyer verteilen, als Sandwichman herumlaufen) 1 x 1 Punkt
- Vorschläge, die mit Empfang/Beratung/Verabschiedung der Kunden, Verkauf oder Catering (servieren, auffüllen, abräumen etc.) zu tun haben, sind falsch (z. B. Kasse bedienen)
- weitere Vorschläge möglich, sofern sie zu Ausgangslage und Auftrag passen
- wenn Corona-Massnahmen genannt: müssen zur Ausgangslage / Arbeitssituation passen

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt pro Vorschlag

Aufgaben, die ich als Lernende/r während der Eröffnung der B.A.G.S. GmbH übernehmen kann

- im «Centre-Ville» Flyer verteilen, als Sandwichman herumlaufen
- Regale pflegen, Taschen auffüllen
- Verbrauchsmaterial auffüllen (Geschenkpapier, -tüten, Einkaufstüten, Bestellblöcke usw.), Abfall entsorgen
- Luftballons, Schöggeli, Bonbons o. Ä. verteilen
- Kinderspielecke betreuen
- Geschenke verpacken, Taschen verpacken
- Anmeldungen für Newsletter entgegennehmen
- Ecke mit Wettbewerb, Glücksrad o. Ä. betreuen
- Prospekte verteilen, Kundenkarten verteilen
- den Kunden beim Verlassen des Geschäfts ein kleines Präsent überreichen
- Corona-Massnahmen: Masken abgeben, Flächen [im Kassenbereich] regelmässig reinigen, Spender Desinfektionsmittel / Spender Papierhandtücher auffüllen, Kübel Papierhandtücher leeren usw.
- Auf- und Abbauarbeiten, Dekoration
- Diebstahlprävention

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Pflicht-Leistungsziel