

Qualifikationsverfahren für Kaufleute
Berufspraktische Situationen und Fälle

2022 / Serie 1

Name / Vorname Kandidat/in:

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

Lehrbetrieb:

1. Diese schriftliche Prüfung umfasst **3 Aufgaben und 2 Fallstudien** auf insgesamt **26 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
23 Punkte	43 Punkte	34 Punkte	100 Punkte
ca. 30 Minuten	ca. 50 Minuten	ca. 40 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, **WIFI** muss **ausgeschaltet** sein.

Viel Erfolg!

Aufgabe / Lösung 1

7 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)

Ausgangslage

Die Knutti Haushaltsgeräte AG verkauft, installiert und repariert Haushaltsgeräte bei Privat- und Geschäftskunden. Als Lernende im Verkauf Innendienst nehmen Sie Kundenreklamationen entgegen und bearbeiten diese.

Auftrag

Marta Finazzi hat sich per Mail an den Kundendienst gewandt. Vor wenigen Tagen wurde in ihrer Küche ein neuer Backofen installiert. Durch ein Missgeschick entstand dabei ein Kratzer auf der Backofentüre. Der Monteur versprach, umgehend für Ersatz zu sorgen; bislang ist aber nichts geschehen.

Beantworten Sie die Mail mit einer Entschuldigung für das Missgeschick und die Wartezeit. Die neue Backofentüre ist lieferbar. Frau Finazzi möchte bitte einen Installationstermin mit dem Kundendienst (Telefon 058 778 78 02) vereinbaren.

Für eine vollständige, kaufmännisch korrekte E-Mail an die Kundin auf der nachfolgenden Seite erhalten Sie 7 Punkte.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Für eine vollständige, kaufmännisch korrekte E-Mail an die Kundin auf der nachfolgenden Seite erhalten Sie 7 Punkte.

Korrekturhinweise

- **Inhalt (total 7 Punkte)**
 - aussagekräftiger Betreff 1 Punkt
 - korrekte Anrede / Einleitungssatz (Bezug Mail / Dank Kontaktaufnahme o. Ä.) 1 Punkt
 - Bedauern Missgeschick / Entschuldigung Wartezeit je 1 Punkt
 - Ankündigung Lieferbarkeit / Installation 1 Punkt
 - Bitte Anruf inkl. Telefonnummer 1 Punkt
 - Mail Schluss (Grussformel, Firmenname, eigener Name, Funktion Versender); pro fehlendes Element 1 Punkt
Abzug 0.5 Punkte, max. 1 P.
- **Abzug** pro Rechtschreibe- / Grammatikfehler je 0.5 Punkte, **max. 2 Punkte**

Lösungsvorschlag Antwort Kundenreklamation

 Senden	Von ...	kundendienst@knutti.ch	
	An ...	marta.finazzi@bluewin.ch	
	Cc ...	(nicht in Auftrag enthalten)	
	Bcc ...	(nicht in Auftrag enthalten)	
	Betreff	Auswechslung Backofentüre / Terminvereinbarung / Ersatzlieferung ½ P. / Kundenreklamation 0 P. (o. Ä.)	1 P.

Sehr geehrte Frau Finazzi / Guten Tag Frau Finazzi

Vielen Dank für Ihre Mail / Ihre Kontaktaufnahme / Ihre Nachricht.

Es tut uns leid, dass durch ein Missgeschick unseres Monteurs die Türe an Ihrem neuen Backofen beschädigt wurde. Für die Wartezeit auf den Ersatz bitten wir Sie um Entschuldigung.

Die Ersatztüre ist soeben eingetroffen, und wir würden diese gerne umgehend bei Ihnen installieren. Bitte kontaktieren Sie uns unter der Nummer 058 778 78 02, damit wir mit Ihnen einen passenden Termin vereinbaren können.

Freundliche Grüsse

Knutti Haushaltsgeräte AG

XY / Lernende /

Verkauf Innendienst

Knutti Haushaltsgeräte AG
8305 Dietlikon
058 778 78 00
www.knutti.ch

} **1 P.**

} **Fehler -0.5 P., max. -2 P.**

Erreichte Punktzahl pro Seite

Pflichtleistungsziel / BKT Beraten & Verkaufen - Reklamationen bearbeiten / üK 5

Aufgabe / Lösung 2

10 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.1.3 Beschaffungsprozess (K5)

Ausgangslage

Die *werbefix AG* vertreibt über ihren Webshop Schreibwaren, Kleinelektronik, Textilien und viele weitere Artikel, welche zu Werbezwecken mit dem Logo des Bestellers bedruckt werden können. Sie sind Lernender im letzten Lehrjahr und arbeiten seit Anfang Jahr in der Beschaffung dieser Produkte.

Aufträge

a. Seit einiger Zeit hört man von verschiedenen Schwierigkeiten im internationalen Handelsverkehr. Gianni Baudolino, Einkaufsverantwortlicher bei *werbefix AG*, befürchtet Auswirkungen auf den Einkauf der Weihnachts- und Jahreswechselware 2022. Er beauftragt Sie mit einer Recherche: Welche Ursache steckt dahinter? Was waren die Folgen davon? Was könnten mögliche Auswirkungen sein für das Unternehmen?

Sie finden in der Handelszeitung folgenden Artikel:

Handel international

Weiterhin weltweit Störungen in der Supply Chain

Die Störungen im internationalen Handelsverkehr halten an. Auslöser war die weltweite COVID-Pandemie, weswegen [Häfen in China geschlossen](#) wurden. Nach der Wiedereröffnung liefen [überdurchschnittlich viele Schiffe Richtung Amerika und Europa](#) aus. Aktuell gibt es in [allen grossen Häfen von Asien, Amerika und Europa Staus](#). Dazu kommen [Streiks von Hafenarbeitern](#) oder [bei den Logistikpartnern](#). In den [europäischen und amerikanischen Häfen stauen sich zudem Tausende von leeren Containern](#) – und [die fehlen in China](#). Produzenten und Händler erhalten deshalb [weniger Transportplatz auf den Containerschiffen](#). Experten rechnen damit, dass die Störungen anhalten und es noch einige Monate, wenn nicht gar länger, dauern wird, bis die Verteilungsprozesse wieder reibungslos funktionieren.
(dpa/sda)

Nennen Sie auf der nachfolgenden Seite in Stichworten 4 Folgen der Pandemie für die Lieferketten und beschreiben Sie 2 mögliche Auswirkungen auf das Unternehmen.

Für jede korrekte Folge erhalten Sie 1 Punkt, für jede mögliche Auswirkung auf die *werbefix AG* 1 Punkt, total 6 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Für jede korrekte Folge erhalten Sie je 1 Punkt, für jede mögliche Auswirkung auf die *werbefix AG* je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- Folgen der Pandemie gemäss Bericht Handelszeitung abschliessend; ähnliche Formulierungen / zusammenfassende Aussagen sind möglich
- weitere Auswirkungen möglich, sofern zu Ausgangslage, Thema und Unternehmen passend
- sehr ähnliche Aussagen 1 x 1 Punkt

Lösungsvorschläge

<p>Folgen der Pandemie für die Lieferketten</p> <p>je 1 Punkt, total 4 Punkte</p>	<p><u>farbig markierte Teile im Zeitungsartikel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Häfen in China mussten geschlossen werden - nach Wiedereröffnung chinesischer Häfen überdurchschnittlich viele Schiffe Richtung Amerika / Europa - Staus in allen grossen Häfen von Asien / Amerika / Europa - Streiks in Häfen und bei Logistikpartnern - Stau Tausender leerer Container in Häfen Europas und Amerikas - leere Container fehlen in China - wegen fehlender Container weniger Transportplatz auf Containerschiffen
<p>mögliche Auswirkungen auf die <i>werbefix AG</i></p> <p>je 1 Punkt, total 2 Punkte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - steigende Einkaufspreise, höhere Einkaufskosten - höhere Lieferkosten - massiv steigende Frachtpreise - verzögert / (zu) spät eintreffende Ware - längere Transportzeiten - Umsatzausfälle, weil Weihnachts- / Jahreswechselware nicht bestellt / nicht geliefert werden kann - Verlust von Kunden, welche zur Konkurrenz wechseln - Suche nach neuen Lieferanten notwendig - (mehr) Kundenreklamationen - usw.

b. Überlegen Sie, mit welchen Massnahmen die Warenverfügbarkeit für das Jahresendgeschäft sichergestellt werden könnte. Notieren Sie 2 mögliche Massnahmen in ganzen Sätzen.

Für jede sinnvolle Massnahme erhalten Sie 2 Punkte, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere Vorschläge möglich, sofern zu Ausgangslage, Thema und Unternehmen passend
- sehr ähnliche Massnahmen 1 x 1 Punkt
- Massnahmen in Stichworten 1 Punkt
- Massnahmen teilweise korrekt 1 Punkt

Lösungsvorschläge

je 2 P.

Massnahmen Sicherstellung Warenverfügbarkeit

- Die Weihnachtsware könnte / müsste / sollte früher bestellt werden als üblich.
- Da aus Zeitgründen vermutlich keine Nachbestellungen mehr möglich sind, müssen Reservemengen eingeplant / bestellt werden.
- Es müssen höhere Einkaufsmengen geplant/ berechnet werden.
- Die Sicherheitsbestände / Meldebestände sollten kontrolliert werden.
- Die Sicherheitsbestände / Meldebestände bei den Topsellern sollten jetzt schon aufgestockt werden.
- Für gut gehende Artikel werden Bestandeskontrollen / Abverkaufskontrollen in engeren Abständen durchgeführt.
- Wir vergleichen regelmässig Lagerbestände und Abverkauf, um frühzeitig reagieren zu können.
- Wir können Topseller aus dem Vorjahr identifizieren und Listen mit lieferbaren Ersatzprodukten anlegen.
- Von Topsellern aus dem letzten Jahr könnten bereits jetzt Lagerbestände aufgebaut werden.
- Wir suchen Lieferanten in Europa, die ähnliche / gleichartige Artikel liefern können.
- Es werden alternative Lieferwege gesucht und umgesetzt.
- Die Anzeige im Webshop wird so gesteuert, dass zuerst Artikel mit genügendem Lagerstand gelistet werden.
- Bei Offertanfragen werden primär (voraussichtlich) lieferbare / an Lager liegende Artikel angeboten.
- Für Artikel mit knappen Lagerbeständen wird eine Bezugslimite eingeführt (max. X Stück pro Kunde).
- usw.

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Einkauf – Beschaffung / üK 3

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 3

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)

Ausgangslage

Sie sind kaufmännische Lernende bei Bucher Spiel&Kind im Zentrum von Aarau. Das Detailhandelsunternehmen verkauft im Laden und online Spielwaren und Kleider für Babys und Kinder von 0 – 12 Jahren.

Janine Bucher, die Inhaberin, sitzt im Vorstand der Detaillistenvereinigung Aarau. Dort wurde vor 2 Jahren auf Wunsch der Grossverteiler und Ladenketten beschlossen, alle Geschäfte von Montag bis Freitag bis 20 Uhr und am Samstag bis 18 Uhr offenzuhalten.

Aufträge

a. Janine Bucher hat in den letzten 4 Wochen Kundenfrequenzen und Umsatz in der letzten Stunde des Tages erfassen lassen. Sie möchte wissen, ob es sich für die Bucher Spiel&Kind lohnt, das Geschäft offenzuhalten. Sie sollen nun die Durchschnittswerte pro Wochentag berechnen.

Für die korrekte Berechnung der Durchschnittswerte «Anzahl Kunden» (auf 1 Stelle nach dem Komma) und «Umsatz» (auf 2 Stellen nach dem Komma) erhalten Sie je 0.5 Punkte pro Zeile, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Lösungen abschliessend
- keine Teilpunkte
- falsche Berechnung von 1 Kennzahl in 1 Zeile 0 Punkte
- Rundung auf 1 bzw. 2 Kommastellen nicht berücksichtigt Abzug total 1 Punkt
- Rundung auf 5 Rappen 0 Punkte

Statistik Kunden – Umsätze Lösung

je 0.5 Punkte pro Zeile

		Woche 19		Woche 20		Woche 21		Woche 22		Wochen 19-22	
	Uhrzeit	Kunden	Umsatz CHF	Ø Anzahl Kunden	Ø Umsatz CHF						
MO	19-20	1	19.90	0	0.00	2	113.25	1	56.80	1.0	47.49
DI	19-20	2	54.90	0	0.00	2	365.20	3	85.65	1.8	126.44
MI	19-20	4	166.20	2	56.20	3	288.75	5	205.50	3.5	179.16
DO	19-20	5	243.10	12	1'085.45	6	405.65	8	485.20	7.8	554.85
FR	19-20	7	577.30	9	756.25	6	823.90	8	526.30	7.5	670.94
SA	17-18	3	123.80	5	266.50	2	122.25	4	328.45	3.5	210.25

Erreichte Punktzahl pro Seite

b. Schlagen Sie Janine Bucher diejenigen Wochentage vor, an welchen eine Öffnung bis 20 Uhr bzw. 18 Uhr aufgrund der Zahlen sinnvoll ist. Begründen Sie diesen Vorschlag in 1-2 ganzen Sätzen.

Für einen korrekten Vorschlag erhalten Sie 1 Punkt, für eine nachvollziehbare Begründung 2 Punkte, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Vorschlag Öffnung bis 20 Uhr bzw. 18 Uhr abschliessend
- Öffnung Mittwoch / Samstag: Kundenfrequenz zwar höher, aber Umsatz deutlich geringer als Donnerstag / Freitag, vermutlich kaum kostendeckend
- Begründung korrekt / sinnvoll 2 Punkte
- Begründungen teilweise korrekt / nicht vollständig 1 Punkt
- Begründungen korrekt in Stichworten 1 Punkt
- ähnlich formulierte Begründungen sind möglich

Lösung

Vorschlag Öffnung bis 20 Uhr bzw. 18 Uhr	Donnerstag / Freitag
Begründung	<ul style="list-style-type: none"> - Von Montag bis Mittwoch ist die Kundennachfrage in der letzten Stunde vor Ladenschluss wenig bis gar nicht vorhanden. - Die Personalkosten übersteigen den Umsatz von Montag bis Mittwoch bei weitem. - usw.

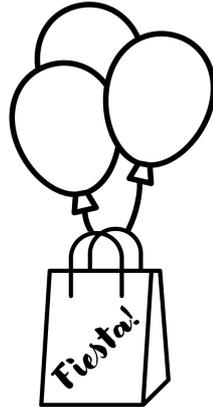
1 P.

2 P., wenn Bezug zu Umsatz / Kosten / Frequenz

Pflichtleistungsziel / Branchenkundentext Branche & Unternehmen III / üK 5

Erreichte Punktzahl pro Seite

Fallstudie 1



Fiesta! GmbH

Hauptstrasse 33

4123 Allschwil BL

Tel. 061 481 81 81

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

Unternehmen

Ihr Lehrbetrieb, die Fiesta! GmbH, ist ein Spezialgeschäft für Geschenkartikel. Es liegt im Erdgeschoss eines Wohnblocks mitten in Allschwil.

Die Fiesta! GmbH wird von Dolores Santos geführt. Sie beschäftigt nebst Ihnen als kaufmännischer Lernender 2 Teilzeit-Mitarbeiterinnen.

Das Sortiment der Fiesta! GmbH bietet eine grosse Auswahl innerhalb folgender Produktgruppen:

- Karten (Glückwunsch, Einladungen, Zitate/Sprüche)
- Dekorationsartikel für Raum und Tisch (Kartonteller und -becher, Servietten, Girlanden, Kerzen)
- Geschenkverpackungen (Papier, Tüten, Schachteln, Bänder)
- Helium-Ballone (Zahlen, Buchstaben, Sprüche)

Ausgangslage

Nach ein paar Jahren erfolgreicher Geschäftsführung überdenkt Dolores Santos aktuell das Sortiment der Fiesta! GmbH. Ausserdem soll die Verkaufsfläche umgestaltet und eine zusätzliche Verkaufskraft eingestellt werden. Mit der Einführung eines Online-Shops will Dolores Santos noch zuwarten.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Aufgabe / Lösung 4

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)

Ausgangslage

Die Fiesta! GmbH bezeichnet sich als Spezialgeschäft. Diese Betriebsform lässt sich anhand verschiedener Eigenschaften beschreiben.

Auftrag

Fügen Sie in der untenstehenden Tabelle für die 4 – nebst dem Beispiel «Preislage» – aufgeführten Eigenschaften die Beschreibungen für die Fiesta! GmbH ein.

Pro konkrete, nachvollziehbare Beschreibung in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- Beschreibungen müssen sich auf Ausgangslage (**Spezialgeschäft**) beziehen
- konkrete Beschreibung 1 Punkt
- Beschreibung zu allgemein 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt pro Zeile

Eigenschaft	Beschreibung für die Fiesta! GmbH
Preislage	mittleres bis hohes Preissegment
Sortiment	schmal und tief: auf einzelne Produktgruppen wie z. B. Deko-Artikel begrenzt, darin grosse Auswahl nur schmal oder tief 0.5 P.
Standort	an gut frequentierter Lage mitten im Dorf / Stadt / Quartier gut gelegen / gute Passantenlage Allschwil / Wohnblock u. Ä. 0 P.
Verkaufsfläche	kleine - mittlere Grösse
Personal / Verkaufsform	vorwiegend Beratung/Bedienung durch fachlich gut geschultes Personal nur Beratung 0.5 P. B2B / direkter Absatzweg 0 P.

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Branche & Unternehmen I / üK 1

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 5

9 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

Dolores Santos überlegt sich, das Sortiment der Fiesta! GmbH mit einer neuen Produktgruppe zu erweitern, die fix im Angebot bleibt.

Aufträge

a. Nennen Sie 3 unterschiedliche Quellen, die Dolores Santos Ideen für eine zusätzliche Produktgruppe liefern können.

Für jede nachvollziehbare, konkret Informationsquelle in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle, zur Ausgangslage passende Lösungen möglich
- zu allgemein formuliert (z. B. «Internet») 0.5 Punkte
- sehr ähnliche Vorschläge 1 x 1 Punkt
(z. B. Mitarbeiter befragen + Lernende/n befragen)
- Marktforschungsinstitut beauftragen: falsch, da unverhältnismässig

Lösungsvorschläge

1 Punkt, total 3 P.

Informationsquellen für neue Produktgruppe

- **Allgemeine Internetrecherche** / nach Schlagworten (z. B. «Geschenkartikel») googeln
- Suche auf **geeigneten Internetportalen** (z. B. Pinterest)
- **Social-Media** nutzen
- **Konkurrenzbesuche** (online oder stationär)
- **Mitarbeiterinnen/Umfeld** befragen
- Eigene **Kunden befragen**, was ihnen im Fiesta! fehlt, bzw. Liste erstellen, wonach im Fiesta! von Kunden vergeblich gefragt wird
- Angebot der bestehenden **Lieferanten** studieren
- Besuch einer **Messe**
- **Fachmagazine / Kataloge** studieren
- usw.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Dolores Santos fragt Sie nach Ihrer Meinung. Nennen Sie Frau Santos 1 neue Produktegruppe und begründen Sie Ihre Wahl.

Für 1 sinnvolle Produktegruppe inkl. nachvollziehbarer Begründung in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- nachvollziehbare Produktegruppe 1 Punkt
- lediglich 1 Produkt genannt 0.5 Punkte
- Produktegruppe bereits im Sortiment (s. Ausgangslage) 0 Punkte
- nachvollziehbare Begründung 1 Punkt
- Begründung nur auf 1 Produkt bezogen oder allgemein 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle, zur Ausgangslage passende Lösungen möglich

Lösungsvorschläge

2 Punkte

Produktegruppe	Begründung
Süßigkeiten (schön verpackt)	eignen sich zur Dekoration und als Geschenk
Scherzartikel (für Gross und Klein, für Anlässe etc.)	so finden alle ein passendes Geschenk
Getränke (z. B. Champagner, Bier etc.)	eignen sich für das eigene Fest oder auch als Mitbringsel
Weitere Produktegruppen Papeterieartikel, Artikel für Schüler Partyspiele, Tischbomben Kostüme Stofftiere, Spielzeug Seifen/Crèmes Bücher Sparschweine T-Shirts, Socken Schlüsselanhänger, Handtaschen, Stofftaschen Kunstblumen Schneekugeln Teelichthalter, Kerzenständer, Kerzen etc.	als Geschenk, als Mitbringsel, als Dekoration
Bastelartikel, Do-It-Yourself-Sets	Geschenke oder Deko selbst basteln oder Bastelset verschenken
Gutscheine, Wertkarten anderer Anbieter	als Geschenk, als Mitbringsel

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

c. Dolores Santos entscheidet sich gegen die Einführung einer weiteren fixen Produktgruppe. Stattdessen soll eine Ecke eingerichtet werden für saisonale Angebote – von Ostern über Sommerparty bis Weihnachten.

Nennen Sie 4 zweckmässige Werbemittel, die Sie Frau Santos vorschlagen, um mögliche Interessentinnen auf dieses neue Angebot aufmerksam zu machen. Geben Sie jeweils an, wo Sie dieses Werbemittel konkret platzieren wollen. Werbemittel und Platzierung dürfen nur je einmal genannt werden.

Für jedes Werbemittel inklusive sinnvolle Platzierung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- pro korrekte Werbemassnahme 0.5 Punkte
- pro korrekte Platzierung 0.5 Punkte
- Werbemittel / Platzierung nicht zusammenpassend Abzug 0.5 Punkte
- mehrere gleichartige Nennungen (z. B. Aushang / Plakat) nur 1 x 0.5 Punkte
- Radio- bzw. TV- oder Kino-Spot falsch, da unverhältnismässige Kosten
- weitere sinnvolle Werbemittel / Platzierungen möglich

Lösung / Lösungsvorschläge

Werbemittel 0.5 P.	Platzierung (Ort / Kanal) 0.5 P.
Info-Brief / Flyer / Prospekt / Katalog (Werbebrief/-druck)	<ul style="list-style-type: none"> - in Fiesta! an der Kasse auflegen - auf der Homepage / Facebook / anderen sozialen Medien (wie z. B. Instagram, WhatsApp etc.) posten - in Briefkästen der Umgebung einwerfen - als Beilage in Lokalzeitung
Inserat	<ul style="list-style-type: none"> - Lokalzeitung - Internet (z. B. Google Ads)
Aushang / Plakat / Werbebanner	<ul style="list-style-type: none"> - an Eingangstüre / Schaufenster - im Dorf - an Bus-/Tramstation
Klappständer	<ul style="list-style-type: none"> - auf dem Trottoir vor dem Fiesta!
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - per Mail an Kunden
Footer	<ul style="list-style-type: none"> - in E-Mail an Kunden
Messenger	<ul style="list-style-type: none"> - in Statusmeldung einfügen
Rechnungen, Kassenquittung	<ul style="list-style-type: none"> - Hinweis auf Rechnung anbringen - Hinweis auf Kassenquittung anbringen
Sticker	<ul style="list-style-type: none"> - als Aufkleber auf (Geschenk-)Verpackungen, Papiertüten usw.
Sponsoring	<ul style="list-style-type: none"> - Anlässe / Feste in der näheren Umgebung unterstützen

Erreichte Punktzahl pro Seite

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Absatz & Marketing / üK 2

Aufgabe / Lösung 6

5 Punkte

Leistungsziele

1.1.7.7 Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten (K3)

Ausgangslage

Dolores Santos möchte in einem Teil der rechteckigen, offenen Ladenfläche Wände hochziehen, um einen klar abgetrennten Bürobereich zu haben.

Aufträge

a. In welchem Bereich würden Sie das Büro einbauen?

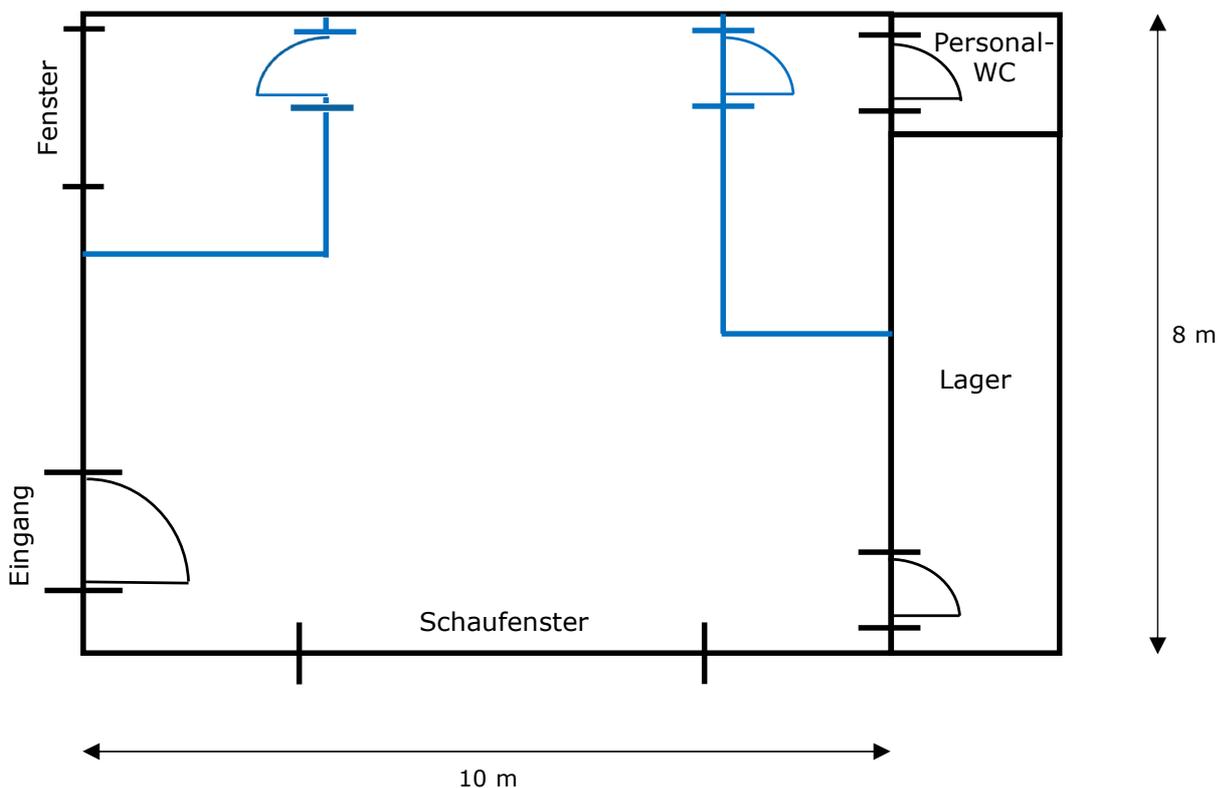
Zeichnen Sie im untenstehenden Grundriss der Ladenfläche von Hand ein, wo Sie die Wände sowie die Türe für das Büro platzieren würden. Achten Sie darauf, dass das Grössenverhältnis stimmt.

Für eine sinnvolle Skizze der Wände inkl. Türe erhalten Sie 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- sinnvolle Platzierung Wände 2 Punkte
- Wände eingezeichnet, aber Platzierung ungünstig 1 Punkt
- sinnvolle Platzierung Tür 1 Punkt
- Tür eingezeichnet, aber Platzierung ungünstig 0.5 Punkte
- Tür zu nah an Wand 0.5 Punkte
- 2 Türen eingezeichnet 0.5 Punkte
- Büro zu gross, Ladenfläche zu klein Abzug 1 Punkt
- andere sinnvolle Skizzen möglich
- falsch: z. B. Wand vor Türe, Mauer in Schaufenster, Tür in Aussenwand, Bürofläche viel zu klein

Lösungsvorschläge



Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Nennen Sie in ganzen Sätzen 1 ergonomischen und 1 organisatorischen Grund für Ihre Wahl des Bürostandortes.

Pro nachvollziehbaren Grund in ganzen Sätzen erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- Gründe müssen sich auf Skizze beziehen sonst 0 Punkte
- pro korrekten Grund in ganzen Sätzen 1 Punkt
- korrekte Antwort in Stichworten 0.5 Punkte
- beide Gründe zu ähnlich Abzug 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich
- falsche Antwort Ergonomie: Lärm 0 Punkte

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt

Ergonomischer Grund	Organisatorischer Grund
Es muss sichergestellt sein, dass das Büro über ein Fenster verfügt, um Tageslicht/frische Luft zu haben. (Falls Büro in Skizze beim Fenster liegt.)	Das Büro muss genügend gross sein, damit darin ein Tisch, Stuhl und mindestens ein Regal praktisch angeordnet werden können.
Das Büro muss genügend gross sein, damit der Tisch so gestellt werden kann, dass das Licht von der Seite auf den Bildschirm fällt. (Falls Büro in Skizze beim Fenster liegt.)	Das Büro muss genügend gross sein, damit es so eingerichtet werden kann, dass alles Wesentliche griffbereit platziert werden kann.
Das Büro muss genügend gross sein, damit ein Bürostuhl mit dem richtigen Abstand gerade zum Tisch gestellt werden kann.	Das Büro muss genügend gross sein, damit darin ein ausreichend grosser Tisch Platz hat, um mit Dokumenten arbeiten zu können.
	Das Büro liegt vor dem Personal-WC, damit man keine weiten Wege gehen muss. (Falls Büro in Skizze beim Personal-WC liegt.)

Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundentext Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz / üK 1

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Aufgabe / Lösung 7

10 Punkte

Leistungsziel 1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)

Ausgangslage

Dolores Santos hat den Umbau mittlerweile in Auftrag gegeben. Da die Umbauarbeiten mit Lärm verbunden sein werden, bittet Sie Frau Santos, an alle Mieterinnen und Mieter im Haus in ihrem Namen einen Brief zu verfassen. In diesem Brief informiert die Fiesta! GmbH darüber, dass vom 04. – 15. Juli 2022 mit Baulärm zu rechnen ist. Als kleine Entschädigung dürfen die Mieterinnen und Mieter bis Ende August im Geschäft ein Geschenk abholen.

Auftrag

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite den Brief an die Mieterinnen und Mieter.

Für einen fehlerfreien, vollständigen, kaufmännisch korrekten Brief erhalten Sie 10 Punkte.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Für einen fehlerfreien, vollständigen, kaufmännisch korrekten Brief erhalten Sie 10 Punkte.

Korrekturhinweise

- Brief muss sich auf oben beschriebene Ausgangslage beziehen
- unterstrichene Angaben (aus Ausgangslage / vorhergehenden Aufgaben) sind zu übernehmen
- Punkteverteilung:
 - Absender 0.5 Punkte
 - Datum 0.5 Punkte
 - Empfänger 1 Punkt
wird anstelle der Mieterinnen ein konkreter Mieter genannt inkl. Adresse = korrekt
 - Betreff 1 Punkt
 - Anrede 0.5 Punkte
übereinstimmend mit aufgeführtem Empfänger
 - Einleitungssatz 0.5 Punkte
 - Erwähnung Baulärm 1 Punkt
 - Bitte um Verständnis / Entschuldigung 1 Punkt
 - Abholung Geschenk 1 Punkt
 - Schlusssatz 0.5 Punkte
 - Grussformel 0.5 Punkte
 - Firma 0.5 Punkte
 - Angabe Unterzeichnerin 0.5 Punkte (zwingend Dolores Santos)
 - kaufmännisch korrekte Darstellung 1 Punkt, keine Teilpunkte
- Abzug pro Schreib- / Grammatikfehler je 0.5 Punkte, maximal 5 Punkte
- Brief in Du-Form Abzug 2 Punkte
- andere Formulierungen möglich

Lösungsvorschlag

<u>Fiesta! GmbH</u>	0.5 P. Absender
<u>Hauptstrasse 33</u>	
<u>4123 Allschwil</u>	0.5 P. Datum
8. Juni 2022	
An die Mieterinnen und Mieter der <u>Hauptstrasse 33</u>	1 P. Empfänger
Umbauarbeiten in der Fiesta! GmbH vom 4. – 15. Juli 2022	1 P. Betreff
Sehr geehrte Mieterin, sehr geehrter Mieter	0.5 P. Anrede
Die Fiesta! GmbH baut ihr Geschäft um.	0.5 P. Einleitung
Aus diesem Grund kann es in der Zeit vom <u>4. – 15. Juli 2022</u> zwischenzeitlich zu <u>Baulärm</u> kommen. Dafür <u>bitten</u> wir um <u>Verständnis!</u>	1 P. Baulärm/Zeitp. 1 P. Verständnis
Gerne möchten wir Ihnen als <u>kleine Entschädigung für die Unannehmlichkeiten</u> ein <u>Geschenk</u> überreichen. Kommen Sie doch bis Ende August mit diesem Schreiben bei uns im Geschäft vorbei.	1 P. Geschenk
Wir freuen uns auf Ihren Besuch!	0.5 P. Schlusssatz
Freundliche Grüsse	0.5 P. Grussformel
<u>Fiesta! GmbH</u>	0.5 P. Firma
<u>Dolores Santos</u>	0.5 P. Unterzeichn.
<u>Geschäftsführerin</u>	
Abzug je Schreib-/Grammatikfehler 0.5 P., max. 5 P.	1 P. Darstellung

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Pflichtleistungsziel

Aufgabe / Lösung 8

7 Punkte

Leistungsziel 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)

Ausgangslage

Frau Santos wird demnächst mit den Bewerbungsgesprächen für eine weitere Verkaufskraft beginnen. Aus organisatorischen Gründen finden diese Erstgespräche online statt. Dolores Santos möchte die Gespräche nicht nur bezüglich des Inhalts beurteilen, sondern auch anhand von spezifischen Kriterien für Online-Gespräche.

Aufträge

a. Erstellen Sie eine Liste mit 4 unterschiedlichen Kriterien für die Beurteilung von Online-Gesprächen.

Pro sinnvolles Kriterium in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- pro korrektes Kriterium in Stichworten 1 Punkt
- zu ähnliche Kriterien nur 1 x 1 Punkt
(z. B. angemessene Kleidung, anständige Frisur)
- Kriterien mit Bezug zum Gesprächsinhalt 0 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt

Beurteilungskriterien Online-Gespräche

- Bewerber/in loggt sich **pünktlich** ein
- **Hintergrund** ist aufgeräumt, ordentlich; es stehen keine unangebrachten Gegenstände herum; neutral gewählter Hintergrundeffekt
- Bewerber/in ist gut **sichtbar** (passender Abstand zur Kamera, Ausleuchtung)
- Bewerber/in ist gut **hörbar** (Ton gut eingestellt, Kopfhörer funktionieren etc.)
- **Verhalten** Bewerber/in: Blick in Kamera, Unterlagen bereit, macht Notizen etc.
- **Wirkung** Bewerberin: motiviert, interessiert, aufmerksam
- **Auftreten** Bewerber/in: angemessene Kleidung, Frisur etc.
- **Störungen:** Bewerber/in ist allein, wird nicht unterbrochen (ausser es wird von vorneherein angekündigt ...)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Der ausgewählte Kandidat hat den Arbeitsvertrag unterschrieben und wird am 1. Juli 2022 die Stelle antreten. Sie bereiten alles Nötige für den 1. Arbeitstag vor. Nennen Sie 3 Tätigkeiten, die Sie vor dem Stellenantritt ausführen, sowie 3 Tätigkeiten, die Sie am 1. Arbeitstag des neuen Mitarbeiters erledigen.

Pro unterschiedliche, nachvollziehbare Tätigkeit in Stichworten erhalten Sie 0.5 Punkte, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Tätigkeiten müssen sich auf Ausgangslage (Kleinbetrieb, Verkaufsgeschäft) beziehen
- Tätigkeit «Vertrag erstellen» ist falsch (hat Dolores Santos bereits erledigt)
- pro korrekte Tätigkeit in Stichworten 0.5 Punkte
- zu ähnliche Tätigkeiten 1 x 0.5 Punkte (z. B. Götti festlegen, Götti vorstellen)
- falsche Antworten:
 - vor: Arbeitskleider bereitstellen, Spind anschreiben
 - am: Unterlagen abgeben (zu allgemein), Arbeitszeiten (→ Vorstellungsgespräch), Ferienplanung, Organigramm erklären (Kleinbetrieb!)
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösungsvorschläge

	Tätigkeiten	je Bereich 3 x 0.5 P.
Vor dem 1. Arbeitstag	<ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiterinnen über Eintritt informieren - Einarbeitungsprogramm erstellen - Blumen o. ä. bestellen/besorgen - Namensschild bestellen - Schlüssel, Badge bestellen - Anmeldungen (Ausgleichskasse, Vorsorgeeinrichtungen, Versicherungen etc.) - Götti/Gotte festlegen - Adress-/Telefon- / E-Mail-Liste der Mitarbeitenden aktualisieren - Persönliche Begrüssungsmappe mit wichtigen Infos erstellen - Probezeitgespräch terminieren 	
Am 1. Arbeitstag	<ul style="list-style-type: none"> - alle Mitarbeitenden vorstellen - Blumen o.ä. übergeben - gemeinsame Pause/Mittagessen - gemeinsamer Rundgang (Verkaufsfläche, Lager, WC) - Telefon, Kasse etc. erläutern - Sicherheitsschulung, allgemeine Regeln im Betrieb erklären - Namensschild, Schlüssel etc. übergeben - Götti/Gotte vorstellen - ersten Einblick ins Sortiment geben 	

Erreichte Punktzahl pro Seite

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Personalwesen / üK 6

Aufgabe / Lösung 9

8 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.1.1 Verkaufsprozess (K5)

Ausgangslage

Ein Stammkunde bestellt für eine Feier zum 10-jährigen Firmenjubiläum in 4 Wochen 20 Helium-Ballone mit aufgedrucktem «10». Er erkundigt sich, wie dieser Auftrag ablaufen wird.

Aufträge

a. Schildern Sie dem Kunden, welche Tätigkeiten von seiner Anfrage bis zur Bezahlung anfallen und welche Angaben Sie für jede einzelne Tätigkeit von ihm benötigen.

Pro sinnvolle Tätigkeit inklusive jeweils 1 benötigte Angabe in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte. Jede Angabe darf nur einmal genannt werden.

Korrekturhinweise

- Antworten müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- pro sinnvolle Tätigkeit 0.5 Punkte
- pro nachvollziehbare Angabe 0.5 Punkte
- gleiche Angabe mehrmals aufgeführt 1 x 0.5 Punkte
- Tätigkeit / Angabe nicht zusammenpassend Abzug 0.5 Punkte
- Prozess:
 - Reihenfolge falsch Abzug 1 Punkt
 - Anfrage: falsch, erfolgt jetzt im Laden 0 Punkte
 - Versand: Versandart falsch 0 Punkte
 - Auslieferung sofort: falsch 0 Punkte
 - Rechnungsstellung: UID, MWST u. Ä. falsch 0 Punkte
- Angaben:
 - Heutiges Datum u. Ä. ist falsch, da Angaben gefragt sind, die vom Kunden benötigt werden
- weitere sinnvolle Tätigkeitsbegriffe / Angaben möglich

Lösungsvorschläge

Tätigkeit	je 0.5 P.	Benötigte Angabe / Information	je 0.5 P.
Verkaufsgespräch / Angebotserstellung		Farbe/Schriftform Ballone, Budget etc.	
Bestellung / Auftragserteilung / Vertragsunterzeichnung		Artikel, Bestellmenge, Termin, Kontaktdaten, Lieferung/Abholung etc.	
Bereitstellung / Auftragsausführung		Artikel, Bestellmenge, Termin	
Versand / Abholung / Auslieferung		Abholdatum/-zeit resp. Liefertermin/-adresse	
Rechnungserstellung / Bezahlung / Auftragsabschluss		Bezahlart (im Geschäft in bar oder mit Karte vs. auf Rechnung), Rechnungsadresse, Lieferdatum	

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

b. Was könnten Sie dem Kunden aus dem bestehenden Sortiment (siehe Unternehmensbeschreibung Seite 8) für seinen Anlass zusätzlich anbieten? Machen Sie 3 Vorschläge und begründen Sie Ihre Wahl.

Pro korrekten Vorschlag inklusive nachvollziehbarer Begründung in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte. Jede Begründung darf nur einmal genannt werden.

Korrekturhinweise

- Antworten müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- pro sinnvolles Angebot 0.5 Punkte
- pro nachvollziehbare Begründung 0.5 Punkte
- gleiche / zu ähnliche Begründungen 1 x 0.5 Punkte
(z. B. um Tische zu dekorieren, um Wände zu dekorieren)
- falsche Antworten: Ballone; alle Artikel / Dienstleistungen, die gemäss Ausgangslage nicht im Sortiment des Unternehmens sind
- weitere sinnvolle Begründungen möglich

Lösungsvorschläge

Vorschlag Zusatzangebot	je 0.5 P.	Begründung	je 0.5 P.
Einladungskarten		Um damit die Gäste an die Jubiläumsfeier einzuladen	
Kartonteller / Kartonbecher / Servietten / Girlanden / Kerzen		Um damit die Lokalität für die Feier zu dekorieren / Um darauf Häppchen zu servieren	
Tüten / Schachteln / Bänder		Zur Verpackung eines kleinen Präsents für alle Gäste	
Glückwunsch-/Zitate-/Sprüchekarten		um Glückwünsche / Geschenke zu verdanken	

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Verkaufsprozess / üK 2

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 2



GreenBeau AG

Obstfeldstrasse 1
6210 Sursee LU

Tel. 058 434 42 11

www.greenbeau.ch, mail@greenbeau.ch

Unternehmen

Unter dem Label «Pure» stellt das Unternehmen GreenBeau AG Hautpflegemittel auf biologischer Basis her. Die Rohstoffe stammen aus Österreich und Deutschland. Die Produkte werden in der Schweiz hergestellt, abgefüllt und verpackt. Die Kunden der GreenBeau AG sind Wiederverkäufer.

Ausgangslage

Sie arbeiten in der Beschaffungsabteilung und sind in den gesamten Herstellungs- und Verarbeitungsprozess der «Pure»-Produkte involviert. Petra Schneider, Abteilungsleiterin und Geschäftsleitungsmitglied, will sämtliche Prozesse überprüfen und gegebenenfalls verbessern.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Aufgabe / Lösung 10

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.1.2 Betriebliche Herstellungs- oder Dienstleistungsprozesse (K2)

Ausgangslage

Im Herbst 2021 wurde die Bodylotion «Pure» neu ins Sortiment aufgenommen. Diese enthält Kokosöl und wird in einer Dispenserflasche zu 500 ml ausgeliefert.



Auftrag

Zeigen Sie in der nachstehenden Tabelle 6 Schritte des Herstellungs- und Verarbeitungsprozesses der Bodylotion auf. Benennen Sie die einzelnen Schritte inklusive Teilschritte. Nennen Sie 1 dabei anfallende Kostenart und 1 Land, in welchem der Schritt ausgeführt wird.

Pro korrekt und vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- 1 fehlender Teil in Zeile 0.5 Punkte
- 2 fehlende Teile in Zeile 0 Punkte
- Abzug für nicht sinnvolle / korrekte Reihenfolge 1 Punkt insgesamt
- Abzug fehlender Bezug zu Bodylotion / Unternehmen 1 Punkt insgesamt
- Land: Europa zu allgemein 0 Punkte
- Entsorgung: Schweiz in erster Linie, weitere Lösungen möglich
- ähnliche / gleichwertige Formulierungen sind möglich

Lösungsvorschläge

je 1 Punkt pro Zeile

Herstellungs- oder Verarbeitungsschritte	Anfallende Kosten (mind. 1 Kostenart)	Land (mind. 1 Land)
Entwicklung und Design der Bodylotion, Duft, Konsistenz, Inhaltsstoffe; Verpackung Art und Aussehen	Lohnkosten, Materialkosten Entwicklungskosten, Investitionskosten, Umweltkosten	Schweiz CH
Rohstoffproduktion Kokosöl, Duftessenzen Zutaten, Einkaufen, Herstellen, Anpflanzen	Materialkosten Lohnkosten Umweltkosten	Österreich A, Deutschland D
Herstellung der Bodylotion Verarbeitung der Rohstoffe	Lohnkosten Umweltkosten	Schweiz CH, Österreich A, Deutschland DE
Konfektion Abfüllung der Bodylotion in die Dispenser, weitere Verpackungen wie Kartonschachtel	(Materialkosten) (Maschinenkosten) Lohnkosten	Schweiz CH
Verkauf Qualitätskontrolle Verkauf an die Wiederverkäufer	Transportkosten, Lohnkosten, Vertriebskosten (Werbek.), Umweltkosten	Schweiz CH
Entsorgung Recyclingmaterial entsorgen aus den Herstellungs- und Verarbeitungsschritten Retouren von Verpackung/Behälter, sonstigen Materialien	Entsorgungskosten, Lohnkosten, Transportkosten (intern), Umweltkosten Infrastrukturkosten	Schweiz CH

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Produkte & Dienstleistungen / üK2

Aufgabe / Lösung 11

6 Punkte

1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung (K2)

Ausgangslage

Das Unternehmen will seine Prozesse laufend verbessern; weg von der Linearwirtschaft (Rohstoffe nutzen, Güter ge- und verbrauchen, Abfall entsorgen) hin zur Kreislaufwirtschaft (Verwertung von Abfall- und Reststoffen, Sekundärrohstoffe in neuen Kreislauf einbringen). Die Bodylotion «Pure» wird nach diesem Konzept produziert.

Auftrag

Zeigen Sie 3 Vorteile der Kreislaufwirtschaft für das Unternehmen auf und begründen Sie diese in ganzen Sätzen.

Sie erhalten je Vorteil mit Begründung 2 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- nur Vorteil genannt 0.5 Punkte
- korrekte, nachvollziehbare Begründung in ganzen Sätzen 1.5 Punkte, Teilpunkte möglich
- nachvollziehbare Begründung in Stichworten 0.5 Punkte
- Begründung: nicht nur Trennung,
auch Wiederverwertung, Wiedernutzung, Vermeidung einbeziehen
- keine Vorteile / Begründungen: gutes Verhältnis zu Behörden, Rationalisierung der Produktion

Lösungsvorschläge

Vorteil	0.5 P.	Begründung	1.5 P., Teilpunkte mögl.
Imagegewinn		Die Wiederverwertung kann zur Imageförderung für das Unternehmen / als Arbeitgeber / die Produkte genutzt werden.	
Kosteneinsparungen (allgemein)		Durch die Wiederverwendung von Verpackungsmaterialien und Gebinden können Kosten / Ressourcen gespart werden.	
Nachhaltigkeit / Umweltschonung / Verhinderung von Umweltschäden		Das Unternehmen handelt nachhaltig, indem Materialien wiederverwertet werden. Nachhaltige Produkte können besser vermarktet werden. Nachhaltige Produkte können zertifiziert werden.	
weniger Abfall		Durch die Wiederverwertung reduziert sich der Abfall.	
Reduzierung Rohmaterialkosten		Durch die Wiederverwertung müssen keine / weniger Rohmaterialien gekauft werden. Beschaffungskosten können eingespart werden, indem Reststoffe umgehend wieder in den Produktionsprozess einfließen.	
Reduzierung Entsorgungskosten		Durch die Reduktion des nicht mehr verwertbaren Abfalls reduzieren sich die Abfall- und Entsorgungsgebühren.	

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Qualitätsmanagement & Umweltschutz / üK 3

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 12

9 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)

Ausgangslage

Die Bodylotion «Pure» wird mittlerweile von den Kundinnen stark nachgefragt. Deshalb muss die Bestellmenge der Dispenserflasche zu 500 ml erhöht und optimiert werden.

Auftrag

Berechnen Sie in der Tabelle auf der nächsten Seite die Kosten für verschiedene Bestellmengen der Dispenserflasche. Zeigen Sie den Rechnungsweg auf und runden Sie Resultate auf 2 Stellen nach dem Komma. Bestimmen Sie aufgrund Ihrer Berechnungen die optimale Bestellmenge und begründen Sie Ihre Entscheidung.

Sie erhalten für die korrekt ausgeführte Berechnung der Kosten pro Bestelleinheit BE 7 Punkte, für eine sinnvolle Empfehlung mit Begründung 2 Punkte, total 9 Punkte.

**Erreichte
Punktzahl
pro Seite**

Sie erhalten für die korrekt ausgeführte Berechnung der Kosten pro Bestelleinheit BE 7 Punkte, für eine sinnvolle Empfehlung mit Begründung 2 Punkte, total 9 Punkte.

Folgende Angaben stehen Ihnen aus dem Warenwirtschaftssystem für die Berechnung zur Verfügung:

Bedarf pro Jahr	400 Paletten	(1 Palette = 30 BE)
Warenkosten	Menge 1-4'999 BE, pro BE	CHF 12.50
	ab 5'000 BE, pro BE	CHF 10.25
Bezugskosten	pro ganze Palette	CHF 28.50
	ab 150 Paletten	CHF 00.00
Lagerkosten	für 1-99 Paletten, pro Palette	CHF 135.00
	ab 100 Paletten, pro Palette	CHF 202.00
	ab 300 Paletten, pro Palette	CHF 282.00
	ab 400 Paletten, pro Palette	CHF 313.00

Korrekturhinweise

- Berechnung Jahresbedarf in BE 400 Paletten à 30 BE = 12'000 BE
(1 Palette = 5 BE pro Lage x 6 Lagen = 30 BE)
- pro korrekt ausgefüllte Spalte 1.5 Punkte / **Gesamtkosten 1 Punkt**
- 1 falsche Zahl pro Spalte Abzug 0.5 Punkte pro Spalte
- 2 falsche Zahlen pro Spalte Abzug 1 Punkt pro Spalte
- mehr als 2 falsche Zahlen pro Spalte 0 Punkte
- nur Lösung ohne Rechnungsweg 0 Punkte
- Rechnungswege nur teilweise sichtbar 0.5 Punkte pro Spalte
- fehlende Rundung Abzug 1 Punkt insgesamt
- Folgefehler: falls nur falsche Zahl, aber korrekte/r Rechnungsweg / Begründung Abzug 1 Punkt

Berechnung Kosten pro BE Lösung

Anzahl Paletten	Warenkosten CHF	Bezugskosten CHF	Lagerkosten CHF	Gesamtkosten pro Best. CHF	Kosten pro BE CHF
50	(50*30)*12.50= 18'750.00	(50Pal*28.50) 1'425.00	(50*135) 6'750.00	(18'750 + 1'425 + 6'750 =) 26'925.00	(26'925 / 1'500 BE) 17.95
100	(100*30)*12.50= 37'500.00	(100*28.50) 2'850.00	(100*202) 20'200.00	(37'500 + 2'850 + 20'200 =) 60'550.00	(60'550 / 3'000 BE) 20.18
200	(200*30)*10.25= 61'500.00	(200*0.00) 0.00	(200*202) 40'400.00	(61'500 + 0 + 40'400 =) 101'900.00	(101'900 / 6'000 BE) 16.98
400	(400*30)*10.25= 123'000.00	(400*0.00) 0.00	(400*313) 125'200.00	(123'000 + 0 + 125'200 =) 248'200.00	(248'200 / 12'000 BE) 20.68
	1.5 P.	1.5 P.	1.5 P.	1 P.	1.5 P

Empfehlung optimale Bestellmenge Lösung

Optimale Bestellmenge	Begründung
200 Paletten 0.5 P.	Gesamtkosten pro BE bei CHF 16.98 → günstigste Variante 1.5 P.

Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundentext Einkauf - Beschaffung / üK 3

Erreichte Punktzahl pro Seite

Aufgabe / Lösung 13

4 Punkte

LZ 1.1.1.2.2 Lagerbewirtschaftung (K2)

Ausgangslage

Diese Woche wird eine permanente (rollende) Inventur der Bodylotion «Pure» durchgeführt. Gleichzeitig werden Lagerart und Lagerprinzip bestimmt.

Aufträge

a. Erklären Sie in ganzen Sätzen, was eine permanente Inventur bedeutet und welchen Vorteil eine permanente Inventur mit sich bringt.

Sie erhalten für 1 korrekte Erklärung und 1 nachvollziehbaren Vorteil je 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- Erklärung / Vorteil in Stichworten Abzug je 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Formulierungen sind möglich

Lösungsvorschläge

Permanente Inventur Erklärung	1 P.
Die rollende / permanente Inventur erfolgt nicht an einem bestimmten Stichtag, sondern laufend zu beliebigen Zeitpunkten innerhalb des Geschäftsjahres.	
Permanente Inventur Vorteil	1 P.
Fehlmengen können schneller erkannt und Ursachen dafür behoben / korrigiert werden. Der Zeitaufwand kann über das ganze Jahr auf passende Tage verteilt werden. Der organisatorische Aufwand pro Inventurtermin ist kleiner.	

b. Fügen Sie im Lagersystem für die Bodylotion «Pure» die optimale Lagerart und ein sinnvolles Lagerprinzip mit je 1 Begründung in Stichworten ein.

Sie erhalten für die korrekte Nennung von Lagerart und Lagerprinzip inkl. Begründung je 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- nur diese zwei Lösungen möglich, andere Vorschläge machen keinen Sinn

Lösung

Lagerart	Begründung	1 P.
Vorratslager	Produkt auf Vorrat beschaffen und damit sicherstellen, dass Lieferbereitschaft gewährleistet ist Vorratslager dient als Puffer zwischen Angebot und Nachfrage.	
Lagerprinzip	Begründung	1 P.
FEFO und FIFO (beides möglich)	MHD (Mindesthaltbarkeitsdatum) wird berücksichtigt: Lotionen sind verderblich	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Lagerhaltung / üK 4

Aufgabe / Lösung 14

5 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.2.1 Lagerarten und -kosten (K4)

Ausgangslage

Im nächsten Schritt kümmern Sie sich um die Optimierung der Lagerkosten.

Aufträge

a. Nennen Sie in Stichworten 2 Möglichkeiten zur Lagerkostenoptimierung für den Lagerbestand der Bodylotion «Pure».

Sie erhalten je sinnvolle Möglichkeit 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Formulierungen sind möglich

Lösungsvorschläge

Möglichkeiten zur Lagerkostenoptimierung	je 1 P.
<ul style="list-style-type: none">- Bestand reduzieren = weniger gebundenes Kapital- weniger Bestellungen / weniger Ware bestellen = weniger Wareneingänge = weniger Lagerbewirtschaftungskosten- optimale Bestellmengen berechnen und nutzen- Produktionsmengen / Lagerbestände auf den Abverkauf ausrichten- Qualitätssicherung verbessern: Fehler vermeiden / bessere/genauere Kontrollen = weniger Schwund / Inventurdifferenzen / Schäden an Lagergütern- Sicherheitsbestand senken- Meldebestand optimieren- Lagerprozesse überprüfen und optimieren- usw.	

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Berechnen Sie den durchschnittlichen Lagerbestand pro Monat für 2021 für die Bodylotion «Pure». Zeigen Sie den Rechnungsweg auf und runden Sie das Resultat auf ganze Kartons.

Folgende Daten ziehen Sie aus dem Lagerbewirtschaftungssystem:

Kartons	Jan21	Feb21	Mär21	Apr21	Mai21	Jun21	Jul21	Aug21
Anfangsbestand	30	250	50	150	300	200	50	40
Endbestand	250	50	150	300	200	50	40	150

Kartons	Sep21	Okt21	Nov21	Dez21	Jan22	Feb22	Mär22	Apr22
Anfangsbestand	150	200	450	300	50	150	10	250
Endbestand	200	450	300	50	150	10	250	50

Sie erhalten für den vollständigen Rechnungsweg und das korrekte Resultat total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Rechnungsweg korrekt, Resultat falsch 1.5 Punkte
- Rechnungsweg korrekt, kein Resultat 1 Punkt
- Rechnungsweg korrekt, falsche Zahlen benutzt 1 Punkt
- kein Rechnungsweg sichtbar, Resultat korrekt 1 Punkt
- kein Rechnungsweg sichtbar, Resultat falsch 0 Punkte
- andere Rechnungswege sind nicht möglich
- Angabe Ø Lagerbestand ohne Rundung 0.5 Punkte

Berechnung / Lösung

Berechnung	<p><i>(Monatsanfangsbestand Januar 2021</i></p> <p><i>+ 12 Monatsendbestände Januar – Dezember 2021)</i></p> <p><i>/ 13 = ø Lagerbestand pro Monat 2021</i></p> <p><i>(30 + 250 + 50 + 150 + 300 + 200 + 50 + 40 + 150 + 200 + 450 + 300 + 50) = 2'220 Kartons / 13 = 170.77 Kartons</i></p> <p style="text-align: right;">2 P.</p>
ø Lagerbestand pro Monat in Kartons	<p>171 Kartons</p> <p style="text-align: right;">1 P.</p>

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Lagerhaltung / üK 4

Aufgabe / Lösung 15

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K4)

Ausgangslage

Die Dispenserflaschen werden von einem Lieferanten in China bezogen. Im März 2021 war der Suezkanal für einige Zeit durch ein Frachtschiff blockiert. Dadurch entstanden Lieferverzögerungen bei den Dispenserflaschen.

Aufträge

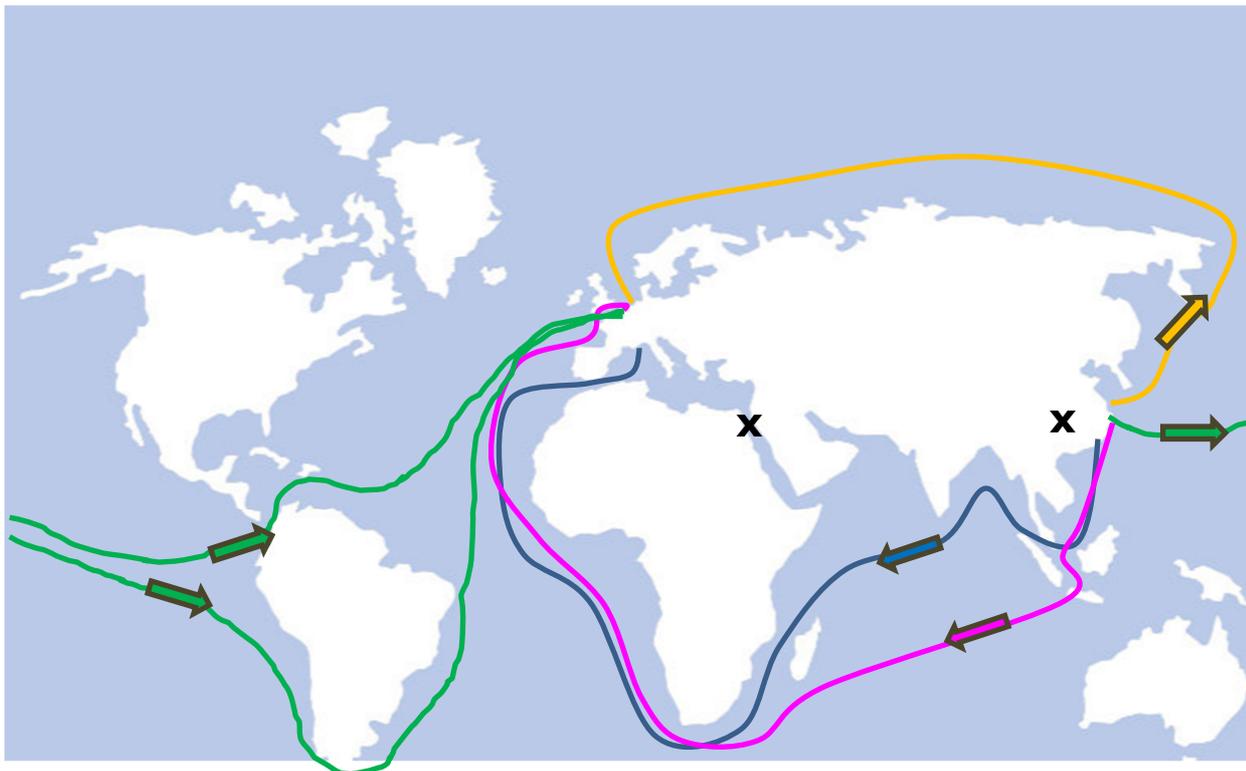
a. Petra Schneider bittet Sie, 1 mögliche alternative Seefrachtroute von China nach Europa ausfindig zu machen. Markieren Sie auf der Karte mit je 1 Kreuz China und den Suezkanal. Zeichnen Sie mit einer Linie 1 alternative Seeroute von China nach Europa ein und geben Sie mit 1 Pfeil die Fahrtrichtung an.

Sie erhalten für 2 korrekt platzierte Kreuze je 0.5 Punkte; für 1 sinnvolle alternative Seefrachtroute inklusive bezeichneter Fahrtrichtung 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- sinnvolle Route: Start Küste China, Zielhafen Europa Rotterdam / Genua
- falsch eingezeichnetes Kreuz 0 Punkte
- fehlender Pfeil Abzug 0.5 Punkte
- Landweg 0 Punkte
- Route Panama-Kanal oder Kap Horn korrekt, nur ein Pfeil nötig
- Nord-Ost-Passage falsch, wird nicht gefahren

Lösungsvorschläge



Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Benennen Sie 2 Nachteile der von Ihnen vorgeschlagenen alternativen Seefrachtroute in Stichworten.

Sie erhalten je korrekten Nachteil 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Formulierungen sind möglich

Lösungsvorschläge

Nachteile alternative Seefrachtroute	je 1 Punkt
<ul style="list-style-type: none">- benötigt mehr Zeit, da längerer Weg- Mehrkosten, da längere Zeit unterwegs- Lieferverzögerung, somit Lieferbereitschaft nicht mehr gewährleistet- Qualitätseinbruch, da nicht lieferbereit- Bestellungen müssen früher geplant werden, um längeren Transportweg auszugleichen- grössere / mehr Transportrisiken- usw.	

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Spedition / üK 4