

**Qualifikationsverfahren für Kaufleute**

**Berufspraktische Situationen und Fälle**

**2018 / 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:

| <b>Einzelaufgaben</b> | <b>Fallstudie 1</b> | <b>Fallstudie 2</b> | <b>Total</b>       |
|-----------------------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 29 Punkte             | 42 Punkte           | 29 Punkte           | <b>100 Punkte</b>  |
| ca. 35 Minuten        | ca. 50 Minuten      | ca. 35 Minuten      | <b>120 Minuten</b> |

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 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.

**Viel Erfolg!**

**Aufgabe / Lösung 1**

**8 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)**

**Ausgangslage**

Sie sind Lernende bei Flaumy AG, welche mit Bettwaren handelt (Duvets und Kissen, Bettwäsche und Spezialartikel rund ums Schlafen). Zu den Kunden gehören Grossverteiler, Möbelhäuser und Detailhandelsgeschäfte in der ganzen Schweiz.

**Auftrag**

Sie nehmen jetzt einen Anruf entgegen und es entwickelt sich folgendes Gespräch:

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Sie                           | Flaumy Bettwaren AG, XY   |
| Anrufer (hörbar ungeduldig)   | Hofmann, Verkauf picobello Möbel – Verbinden Sie mich sofort mit Frau Bucher!   |
| Sie                           | Es tut mir leid, Herr Hofmann, aber Frau Bucher kommt erst heute am frühen Nachmittag zurück aus Deutschland. Kann ich etwas für Sie tun?   |
| Anrufer (spöttisch)           | Na, der Fehler ist eh' schon passiert, das können Sie nicht mehr ausbügeln!   |
| Sie (freundlich)              | Worum geht es denn?   |
| Anrufer (laut)                | Es war ganz klar und unmissverständlich abgemacht, dass Flaumy die Lieferung von Sommerduvets und -kissen für den 6. Juni 2018 mit Aktionsklebern auszeichnet. Nun steht unser Herr Mettler vom Lager neben mir und sagt mir, dass da keine Kleber dran sind!!! Was ist eigentlich los bei Euch? Schlaft Ihr alle auf Euren Kissen? |
| Sie                           | Oh, das tut mir ausserordentlich leid, dass das nicht geklappt hat. Ich sehe hier in den Auftragsdokumenten, dass Sie die Kleber wie abgemacht Ende Mai angeliefert haben. Ich kläre das gerne ..   |
| Anrufer (barsch, unterbricht) | Sie müssen nichts abklären, ich will subito eine Lösung!  |
| Sie (bestimmt)                | Herr Hofmann, Sie verstehen sicher, dass ich nicht befugt bin, eine definitive Lösung mit Ihnen zu vereinbaren. Ich orientiere gerne Frau Bucher und Sorge dafür, dass sie Sie sofort nach ihrem Eintreffen zurückruft. Sind Sie nach 14:00 Uhr zu erreichen?   |
| Anrufer                       | Kann sein, dass ich besetzt bin – dann soll Frau Bucher das Problem mit Mettler lösen. Moment, ich gebe Ihnen seine Direktwahl: 062 442 10 58. Meine Nummer haben Sie ja – 10 22 am Schluss. Wir hören von Ihnen! (hängt auf)   |
| Sie                           | Puuh!   |

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite eine Telefonnotiz zu diesem Gespräch mit allen notwendigen Informationen und einer Zusammenfassung des Sachverhalts in Stichworten.

**Für eine vollständige Telefonnotiz an Frau Bucher erhalten Sie 8 Punkte.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Korrekturhinweise**

- Punkteverteilung (**total 8 Punkte**):
  - aufgenommen durch, an, Datum / Zeit, Wunsch Rückruf *bei Fehlen eines Elementes* 0.5 Punkte, 0 Punkte
  - Firma, Name, Telefonnummer Herr Hofmann *bei Fehlen eines Elementes* 1 Punkt 0 Punkte
  - Name, Telefonnummer Herr Mettler *bei Fehlen eines Elementes* 1 Punkt 0 Punkte
  - Hinweis DRINGEND 1.5 Punkte
  - sinnvolle Zusammenfassung Problem *Abzug je fehlendes Element* 4 Punkte, 1 Punkt
- - andere als die genannten Formulierungen sind möglich, sofern korrekt und nachvollziehbar

**Lösungsvorschlag**

# Telefonnotiz

Aufgen. durch: Name Kandidat/in  
 An: Frau Bucher  
 Datum / Zeit: 06. Juni 2018, 09:10

**0.5 Punkte, inkl. \***

Anrufer / Firma: Herr Hofmann / picobello Möbel  
Herr Hofmann, Verkauf, 062 442 10 22 **1 Punkt**  
 Telefon: Herr Mettler, Lager, 062 442 10 58 **1 Punkt**

- ruft wieder an                       ruft zurück
- wünscht Rückruf \*                       möchte Sie treffen  
**DRINGEND, Kunde sehr ungehalten** **1.5 Punkte**

Nachricht:

Vereinbarung mit Kunde: **Auszeichnung Ware mit Aktionsklebern**  
durch uns für Lieferung 06. Juni 2018 **1 Punkt**

**Kleber durch Kunde geliefert Ende Mai**  
(vermerkt in Auftragsdokumentation) **1 Punkt**

**Kleber fehlen auf von uns heute gelieferter Ware** **1 Punkt**

**sofortige Lösungssuche mit Verkaufsleiter Hofmann oder**  
**Lagerleiter Mettler** **1 Punkt**

**Pflicht-Leistungsziel / BKT Beraten & Verkaufen – Reklamationen bearbeiten / üK 5**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite





c. Im Gespräch schlagen sie Ihrer Berufsbildnerin vor, zukünftig ein einheitliches Bestellformular beim Büromaterialschrank aufzulegen statt wie bisher Bestellungen mündlich oder auf Notizzetteln entgegenzunehmen. Damit würden aufwändige Nachfragen entfallen.

Entwerfen Sie auf der nachfolgenden Seite ein Bestellformular, das alle wichtigen Punkte für die zeitgerechte Bereitstellung von Büromaterial für die Mitarbeitenden enthält.

Für ein vollständiges und übersichtliches Formular erhalten Sie 6 Punkte.

**Korrekturhinweise / Punkteverteilung:**

- Inhalt:
  - wer:                   Angabe Besteller, Bestelldatum                   je 0.5 Punkte   1 Punkt
  - was:                   Produkt-/Artikelbezeichnung, Artikel-Nr.                   1 Punkt
  - zus. Produktinfo (Farbe, Grösse, Hersteller, Lief., Preis usw.)   1 Punkt
  - wie viel:            Menge   1 Punkt
  - bis wann:            gewünschter Lieferzeitpunkt                                   1 Punkt  
                          *fehlende Vorgaben*   0 Punkte
- **Gestaltung:** übersichtliche Gestaltung / alle Inhalte vorhanden                   1 Punkt  
                          *teilweise übersichtlich*   0.5 Punkte
- andere Reihenfolge / andere Begriffe / andere Darstellung möglich, sofern sinnvoll / nachvollziehbar

**Lösungsvorschläge**

**Büromaterialbestellung (Variante I)**

|   |            |
|---|------------|
| Bestellung von                                    | 0.5 Punkte |
| Bestellung am                                     | 0.5 Punkte |
| Artikel / Artikel-Nr.                             | 1 Punkt    |
| Farbe / Grösse / Preis<br>weitere Spezifikationen | } 1 Punkt  |
| evtl. bestimmter Hersteller /<br>Lieferant        |            |
| Menge   | 1 Punkt    |
| Lieferung bis / Liefertermin                      | 1 Punkt    |

+ 0.5 - 1 Punkt Gestaltung

**Büromaterialbestellung (Variante II)**

| Bestellung von | bestellt am | Artikel / Artikel-Nr. | Farbe/Grösse/<br>weitere Spez. | evtl. bestimmter<br>Hersteller/Lieferant | Menge   | Lieferung bis/<br>Liefertermin |
|----------------|-------------|-----------------------|--------------------------------|--|---------|--------------------------------|
| 0.5 Punkte     | 0.5 Pte.    | 1 Punkt               | 1 Punkt                        |  | 1 Punkt | 1 Punkt                        |
|                |             |                       |                                |  |         |                                |
|                |             |                       |                                |  |         |                                |

+ 0.5 - 1 Punkt Gestaltung

Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundetext Marketing II / üK 3

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Aufgabe / Lösung 3**

**8 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)**

**Ausgangslage**

Das Online-Warenhaus Samsara AG will zukünftig neue Mitarbeitende für das Kunden-Callcenter mit Lehrfilmen schulen. Sie arbeiten als Lernende/r in der Ausbildungsabteilung des Unternehmens und sind Mitglied der Arbeitsgruppe zur Realisierung dieses Projektes.

**Auftrag**

Aktuell werden die Drehbücher zu den Lehrfilmen vorbereitet. Sie sollen für die folgenden Szenen Textvorschläge für kundenorientierte Aussagen machen. Fügen Sie in der Tabelle 1 bis 2 zur jeweiligen Szene passende, ganze Sätze als Textvorschlag für das Drehbuch ein.

Für jeden korrekten Textvorschlag in ganzen Sätzen erhalten Sie 2 Punkte, total 8 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Lösungen müssen sich auf Ausgangslage und Szenebeschreibung beziehen
- Lösungen müssen einen **kundenorientierten Mehrwert** enthalten
  - Szene 1: nur Firma / Name nur 1 Punkt
  - Szene 2: nur "nicht verstanden" nur 1 Punkt
  - Szene 3: keine Alternative / Entschuldigung / Entgegenkommen nur 1 Punkt
  - Szene 4: Lösungsvorschlag aus Sicht Kunde statt Verkäufer nur 1 Punkt
- teilweise korrekte / sinnvolle Lösungen 1 Punkt
- Lösungen in Stichworten 1 Punkt
- weitere sinnvolle Lösungssätze möglich

**Lösungsvorschläge**

**je 2 Punkte pro Zeile**

| Szene  | kundenorientierter Textvorschlag für Schauspieler/in  |
|--|---|
| Mitarbeiter/in nimmt Anruf entgegen  | Samsara AG, mein Name ist Andrea, was kann ich für Sie tun?<br>Samsara AG, Andrea Simonet, guten Tag / grüezi!  |
| Mitarbeiter/in versteht Name der anrufenden Person nicht   | Ich habe Ihren Namen nicht verstanden,<br>... können Sie ihn bitte wiederholen? /<br>... können Sie ihn bitte buchstabieren? /<br>... würden Sie mir bitte die ersten 3 Buchstaben nennen?<br>... können Sie mir vielleicht Ihre Kundennummer nennen?   |
| Mitarbeiter/in ruft Kund/in an, um momentane Nichtlieferbarkeit eines Artikels mitzuteilen; eine Nachlieferung des Artikels kommt erst in 5-6 Wochen | Wir können diesen Artikel / diese Farbe / diese Grösse im Moment nicht liefern, eine Nachlieferung trifft frühestens in 5-6 Wochen ein.<br>Ich ...<br>... kann Ihnen einen ähnlichen Artikel in dieser Farbe/dieser Grösse / eine ähnliche Farbe / den Artikel in einer anderen Farbe anbieten, nämlich ...<br>... kann Sie auf die Warteliste für diesen Artikel setzen.<br><b>keine Lösung: Artikel / Bestellung stornieren / Kunde/in soll zu einem späteren Zeitpunkt wieder eine Bestellung machen</b> |
| Kund/in ruft an wegen eines fehlenden Rabattes auf der Rechnung  | Können Sie mir die Rechnungsnummer angeben? Dann<br>... kann ich das für Sie abklären und Sie zurückrufen. /<br>... kann ich Ihnen eine neue Rechnung ausstellen lassen. /<br>... kann ich eine Gutschrift auf Ihr Kundenkonto veranlassen.   |

Erreichte Punktzahl pro Seite

Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundentexte Beraten & Verkaufen / üK 1-6

## Fallstudie 1



Steffen Sport AG  
Bahnhofstrasse 16  
1700 Freiburg  
Tel 026 311 11 11  
Fax 026 311 11 12  
www.steffen-sport.ch  
contact@steffen-sport.ch

### Unternehmen

Die Steffen Sport AG ist ein traditionsreiches Sport-Fachgeschäft mitten in der Stadt Freiburg. Kunden finden auf 3 Etagen ein vielseitiges Sortiment aus den Bereichen Ballsport (Fussball, Handball, Basketball, Volleyball, Tennis, Squash, Badminton, Tischtennis), Wassersport (Schwimmbekleidung und Accessoires) sowie Wintersport (Ski, Snowboard, Schlittschuh, Eishockey, Langlauf) und eine grosse Auswahl an Jogging- und Trekkingschuhen.

### Ausgangslage

René Steffen hat vor einem halben Jahr die Geschäftsführung von seinem Onkel übernommen. Er möchte den Charakter des Geschäftes beibehalten, jedoch nach und nach modernisieren.

Als Erstes hat er entschieden, die einfach gehaltene Webseite der Steffen Sport AG mit einem Online-Shop zu erweitern. Ab dem kommenden Herbst soll ein Grossteil des Sortiments online erhältlich sein. Die Kunden entscheiden, ob die Bestellung nach Hause geliefert wird oder ob sie diese im Geschäft abholen.

Sie sind Lernende/r im 3. Lehrjahr und aktuell in der Abteilung Personal & Verwaltung der Steffen Sport AG. René Steffen übergibt Ihnen einige Aufgaben im Projekt Online-Shop.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite



**Aufgabe / Lösung 4**

**3 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)**

**Ausgangslage**

Die Steffen Sport AG ist ein Fachgeschäft. Diese Betriebsform lässt sich anhand von verschiedenen Eigenschaften beschreiben und von anderen Betriebsformen unterscheiden.

**Auftrag**

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle – nebst dem aufgeführten Beispiel «Standort» – 3 weitere Eigenschaften, mittels welchen sich Fachgeschäfte von anderen Betriebsformen unterscheiden lassen. Beschreiben Sie anschliessend in Stichworten für jede genannte Eigenschaft, wie sich diese bei Steffen Sport AG zeigt.

Pro genannte Eigenschaft inklusive korrekter, nachvollziehbarer Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Beschreibungen müssen sich auf Ausgangslage (**Fachgeschäft**) beziehen
- plausible Eigenschaft ohne/mit mangelhafter/mit falscher Erklärung 0.5 Punkte
- korrekte Beschreibung ohne Eigenschaft 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

**Lösungsvorschläge**

**je 1 Punkt pro Zeile**

| <b>Eigenschaft</b>                  | <b>Beschreibung für die Steffen Sport AG</b>  |
|-------------------------------------|---|
| Standort                            | im Stadtzentrum von Freiburg  |
| Sortiment                           | schmal und tief: auf Branche Sport begrenzt, darin grosse Auswahl   |
| Verkaufsraum /<br>Warenpräsentation | gepflegte Inneneinrichtung<br>gediegene Atmosphäre<br>grosszügige Warenpräsentation<br>grosszügige, saubere Umkleidekabinen |
| Personal /<br>Verkaufsform          | vorwiegend Beratung/Bedienung durch fachlich gut geschultes Personal  |
| Preislage                           | mittleres bis hohes Preissegment  |
| Kundendienste /<br>Service          | gut ausgebaut; Eingehen auf individuelle Wünsche<br>Reparaturen, Skiservice, Racketbespannung, Spezialbestellungen          |
| Verkaufsfläche                      | mittlere Grösse (im Vergleich zu Boutique resp. Fachmarkt)  |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

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

**Aufgabe / Lösung 5**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)**

**Ausgangslage**

René Steffen lässt zurzeit von einer externen Firma einen Online-Shop für die Steffen Sport AG aufbauen.

**Auftrag**

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle stichwortartig je 2 Vor- und Nachteile, welche die Einführung des Online-Shops für die Steffen Sport AG haben kann.

Pro richtigem Vor- bzw. Nachteil 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: Kunde zahlt Ware nicht / Kunde muss betrieben werden)
- weitere sinnvolle Vor-/Nachteile möglich

**Lösungsvorschläge**

**je 1 Punkt pro Vor-/Nachteil**

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Vorteile</b> Online-Shop für die Steffen Sport AG</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marktpräsenz</li> <li>- Einzugsgebiet wird erweitert (nicht auf Stadt und Umgebung beschränkt)</li> <li>- Kunden, die Ware im Geschäft abholen, können vor Ort zu Zusatzkäufen verleitet werden</li> <li>- Kundendaten/Bestelldaten werden generiert für kundenbezogenes, individuelles Marketing (Kundenprofil, bisherige Käufe)</li> <li>- Verkaufszeit nicht auf Ladenöffnungszeiten beschränkt</li> <li>- exakte Kundenansprache möglich</li> <li>- Kundenbezogenes Marketing möglich</li> </ul>  |
| <p><b>Nachteile</b> Online-Shop für die Steffen Sport AG</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kosten für Aufbau und Pflege des Online-Shops; zusätzliche Personalkosten</li> <li>- zusätzlicher Platz im Geschäft für Rüsten der Online-Bestellung nötig</li> <li>- Kosten bei Nicht-Retournieren bzw. Nichtbezahlen der Ware (Abschreiber, Aufwand für Betreibungsverfahren usw.)</li> <li>- bei Bestellung nach Hause kein persönlicher Kundenkontakt; keine Zusatzverkäufe möglich (Achtung: wenn Site gut aufgebaut ist, schlägt diese Zusatzverkäufe vor!)</li> <li>- retournierte Ware kann beschädigt sein</li> <li>- Kundenbindung ist schwieriger</li> <li>- Datenschutzbestimmungen sind zu beachten</li> <li>- Kunden verwenden Werbe-Blocker</li> </ul> |

Erreichte Punktzahl pro Seite

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Marketing I – Vom Händler zum Kunden / üK 2

**Aufgabe / Lösung 6**

**11 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)**

**Ausgangslage**

Im kommenden Herbst wird der Online-Shop freigeschaltet. René Steffen ist es wichtig, dass der Online-Shop von einem/r eigenen Mitarbeiter/in bewirtschaftet wird.

Er hat für diese neue Stelle eine Stellenbeschreibung verfasst:

|                        |   |
|------------------------|---|
| Abteilung              | Verkauf   |
| Kostenstelle           | 612   |
| Stellenbezeichnung     | Mitarbeiter/in Online-Shop  |
| Pensum                 | 50 %  |
| Übergeordnete Stelle   | Leiter/in Online-Verkauf  |
| Untergeordnete Stelle  | keine   |
| Stellvertretung        | Leiter/in Online-Verkauf  |
| Aufgaben/Verantwortung | Pflege des Online-Shops:<br>– Pflege und Aktualisierung der Daten im Online-Shop<br>– Verfassen von Produktbeschreibungen<br>– Organisieren und Formatieren der Produktfotos  |
| Zeichnungsbefugnisse   | keine   |
| Anforderungsprofil     | – abgeschlossene kaufmännische oder ähnliche Grundbildung<br>– gute EDV-Kenntnisse, speziell in Bildbearbeitung<br>– Erfahrung in der Bewirtschaftung von Online-Plattformen<br>– sehr gute Deutsch- und Französischkenntnisse, Englischkenntnisse von Vorteil<br>– gestalterisches Flair<br>– selbständige Arbeitsweise, Teamfähigkeit |
| Lohnbereich            | CHF 2'220 - 3'200 (Monat x 13)  |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

### Aufträge

a. Nennen Sie 4 Situationen, in welchen diese Stellenbeschreibung René Steffen von Nutzen sein kann.

Für jede korrekte, konkret beschriebene Situation in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

### Korrekturhinweise

- Situationen müssen plausibel sein und sich auf Ausgangslage beziehen
- Beispiele, die sich zu ähnlich sind bzw. sich auf gleiche Situation beziehen, zählen nur einmal (Beispiel: Vorbereitung Rekrutierungsgespräch und Durchführung Rekrutierungsgespräch)
- Situationen, die aus Sicht des Mitarbeiters o.ä. beschrieben sind, sind falsch (z.B. Lohnforderung stellen)
- weitere sinnvolle Situationen/Formulierungen möglich

### Lösungsvorschläge

je 1 Punkt pro Situation

#### konkrete Situation für den Einsatz der Stellenbeschreibung

- Bestimmung der Lohnklasse / Bewertung der Funktion
- Erstellung des Stelleninserates
- Vorbereitung/Durchführung des Rekrutierungsgesprächs
- Erstellung des Arbeitsvertrags
- Übergabe des Stellenbeschriebs an den/die neue/n Mitarbeiter/in bei Stellenantritt
- Abstimmung von Arbeitsabläufen
- Lösung von Konflikten betr. Kompetenz-/Verantwortungsbereichen am Arbeitsplatz
- Vorbereitung von Mitarbeiter-/Qualifikationsgesprächen
- Erstellung des Arbeitszeugnisses
- Überprüfung, ob Pensum und Aufgaben (noch) übereinstimmen
- Überprüfung / Anpassung von Aufbau- und Ablauforganisation

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

b. René Steffen möchte baldmöglichst eine/n geeignete/n Mitarbeiter/in Online-Shop finden und beauftragt Sie damit, ein Stelleninserat zu entwerfen. Nennen Sie 3 Elemente aus der vorstehend aufgeführten Stellenbeschreibung, die Sie in das Inserat aufnehmen.

Für jede korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Elemente müssen in vorstehender Stellenbeschreibung aufgeführt sein, sonst 0 Punkte
- Beschreibungen müssen in vorstehender Stellenbeschreibung aufgeführt sein, sonst 0 Punkte
- nur linke Spalte aus Stellenbeschr. aufgeführt (z. B. «Stellenbezeichnung») 0.5 Punkte
- nur rechte Spalte aus Stellenbeschr. aufgeführt (z. B. «50 %») 0.5 Punkte
- Falsch sind:  
Kostenstelle, untergeordnete Stelle, Stellvertretung, Zeichnungsbefugnisse, Lohnbereich

**Lösungsvorschlag**

**je 1 Punkt pro Zeile**

| Element                | Beschreibung für die Steffen Sport AG   |
|------------------------|---|
| Abteilung              | Verkauf   |
| Stellenbezeichnung     | Mitarbeiter/in Online-Shop  |
| Pensum                 | 50%   |
| Übergeordnete Stelle   | Leiter/in Online-Verkauf  |
| Aufgaben/Verantwortung | Pflege des Online-Shops:<br>- Pflege und Aktualisierung der Daten im Online-Shop<br>- Verfassen von Produktbeschreibungen<br>- Organisieren und Formatieren der Produktfotos  |
| Anforderungsprofil     | - abgeschlossene kaufmännische oder ähnliche Grundbildung<br>- gute EDV-Kenntnisse, speziell in Bildbearbeitung<br>- Erfahrung in der Bewirtschaftung von Online-Plattformen<br>- sehr gute Deutsch- und Französischkenntnisse, Englischkenntnisse von Vorteil<br>- gestalterisches Flair<br>- selbständige Arbeitsweise, Teamfähigkeit |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

c. Für den/die zukünftige/n Mitarbeiter/in Online-Shop erstellt René Steffen einen Entwurf des Arbeitsvertrags. Nennen Sie – neben Ferien – 4 Informationen, die in diesem Arbeitsvertrag enthalten sein müssen und die René Steffen zum heutigen Zeitpunkt bereits bekannt sind – unabhängig davon, wer der/die zukünftige Mitarbeiter/in sein wird. Konkrete Vertragsinhalte, die Sie nicht der Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

Pro richtige Information inklusive konkret formuliertem Vertragsinhalt erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- genannte Informationen müssen sich auf Ausgangslage beziehen (unterstrichene Inhalte sind gegeben)
- Information ohne konkreten Vertragsinhalt (z. B. «Stelle») 0.5 Punkte
- Vertragsinhalt ohne Information (z. B. «Mitarbeiter/in Online-Shop») 0.5 Punkte
- wenn konkreter Vertragsinhalt bei Arbeitgeber, Stelle, Beschäftigungsgrad, Arbeitsort und Ort nicht unterstrichenem Text entspricht 0 Punkte
- **falsch (da noch nicht bekannt):** Arbeitnehmer, Geburtsdatum, Vertragsbeginn/Eintrittsdatum, monatlicher Bruttolohn / Lohn, Kinderzulagen / Zusatzleistungen, besondere Vereinbarungen, Datum, Unterschrift, Ort, Vertragsunterzeichnung Mitarbeiter/in
- weitere sinnvolle Antworten möglich, z. B. Verweis auf GAV

**Lösungsvorschlag**

**je 1 Punkt pro Zeile**

| Information                            | Konkreter Vertragsinhalt                          |
|--|---|
| Ferien                                 | 5 Wochen  |
| Parteien / Arbeitgeber                 | <u>Steffen Sport AG</u>                           |
| Abteilung                              | <u>Verkauf</u>                                    |
| Stelle / Stellenbezeichnung            | <u>Mitarbeiter/in Online-Shop</u>                 |
| Beschäftigungsgrad                     | <u>50 %</u>                                       |
| Arbeitsort                             | <u>Freiburg</u>                                   |
| Ort (Vertragsunterz. Steffen Sport AG) | <u>Freiburg</u>                                   |
| Probezeit                              | 3 Monate  |
| Vertragsdauer                          | unbefristet                                       |
| Arbeitszeiten                          | vormittags von 8-12 Uhr                           |
| Berufliche Vorsorge                    | Pensionskasse Futuro                              |
| Versicherung                           | Betriebsunfall und Nichtbetriebsunfall versichert |
| Kündigungsfrist                        | 3 Monate  |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Aufgabe / Lösung 7**

**12 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)**

**Ausgangslage**

Als Vorbereitung auf die Einführung des Online-Shops ist es wichtig, das Verkaufspersonal zu schulen: Die Verkaufsberater/innen müssen Funktionen und Inhalte des Online-Shops kennen und wissen, wie vorzugehen ist, wenn Kunden die online bestellten Artikel im Geschäft abholen.

Aus diesem Grund werden am 6., 9., 15. und 17. August 2018 jeweils nach Ladenschluss im Sitzungszimmer 90-minütige Schulungsveranstaltungen durchgeführt. Valentina Stucki, Leiterin Personal & Verwaltung, beauftragt Sie, für diese Schulung eine Einladung zu verfassen.

Die Mitarbeitenden müssen Ihnen zwingend bis 30. Juni 2018 persönlich mitteilen, an welchen Abenden sie an der Schulung teilnehmen könnten. Das definitive Schulungsdatum wird jedem/r Mitarbeiter/in spätestens Ende Juli bekanntgegeben. Selbstverständlich gilt die Schulung als Arbeitszeit!

**Auftrag**

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite ein aussagekräftiges Einladungsschreiben mit allen notwendigen Angaben zur Schulung. Angaben, die Sie nicht der Aufgabe oder Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

**Für ein fehlerfreies, kaufmännisch korrektes und vollständiges Einladungsschreiben in Briefform erhalten Sie 12 Punkte.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Korrekturhinweise**

- Schreiben muss sich auf beschriebene Ausgangslage beziehen, andere Formulierungen möglich
- Punkteverteilung (total 12 Punkte)

**Inhalte (11 Punkte)**

- nicht korrekte Nennung der vorgegebenen Informationen 0 Punkte
- fehlende/mangelhafte Angaben bei nachfolgenden Krit. Abzug je 0.5 Punkte
- Briefkopf (vollständiger Absender [Lernende/r oder Valentina Stucki], Datum, Betreff, Anrede) 2 Punkte
- Empfänger/in, Adressat/in 0.5 Punkte
- Einleitungssatz (Schulung, Grund für Schulung) 2 Punkte
- Terminangabe, Zeit, Ort (fehlender Ort Abzug 0.5 Punkte) 1.5 Punkte
- Anrechnung an Arbeitszeit 1 Punkt
- Mögliche Termine melden (Person, Frist) 1 Punkt
- Bekanntgabe definitives Datum 1 Punkt
- Schlusssatz 1 Punkt
- Grussformel 0.5 Punkte
- Briefschluss (Firmenname, Name und Funktion Unterzeichner/in) 1 Punkt

**Gestaltung / Gesamteindruck / Rechtschreibung und Grammatik**

- kaufmännisch korrekte Gestaltung 1 Punkt  
*(mehrere Darstellungsvarianten möglich [z.B. Absender links- oder rechtsbündig], wesentlich: sinnvolle Abfolge Abschnitte, übersichtliche Darstellung)*
- **Abzug** pro Rechtschreibe- / Grammatikfehler 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte

**Lösungsvorschlag**

Steffen Sport AG  
Bahnhofstrasse 16  
1700 Freiburg

Vorname L Name L, Personal & Verwaltung  
mailto:vornameL.nameL@steffen-sport.ch / 026 311 11 11  
6. Juni 2018 / xx

Empfänger/in / Adressat/in

2.5 P.

**Schulung Einführung Online-Shop**

Sehr geehrte Damen und Herren

Mitte Oktober startet unser Online-Shop! Um Ihnen aufzeigen zu können, was dieser beinhaltet, wie er funktioniert und welche Aufgaben für Sie auf der Verkaufsfläche damit verbunden sein werden, laden wir Sie im August zu einer Schulung ein.

2 P.

Diese findet am 6., 9., 15. und 17. August 2018 jeweils von 19:00 – 20:30 Uhr in unserem Sitzungszimmer statt. Selbstverständlich wird Ihnen diese Schulung als Arbeitszeit angerechnet!

1.5 P.

1 P.

Bitte teilen Sie mir bis spätestens 30. Juni 2018 persönlich mit, an welchen Daten Sie an der Schulung teilnehmen können. Danke! Das definitive Datum für Ihren Schulungstermin werden wir Ihnen bis Ende Juli bekanntgeben.

1 P.

1 P.

Fragen im Zusammenhang mit dieser Schulung beantworte ich Ihnen gerne.

1 P.

Freundliche Grüsse

0.5 P.

Steffen Sport AG

Unterschrift  
VornameL NameL,  
Lernende/r Personal & Verwaltung

0.5 P.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

kaufmännisch korrekte Gestaltung 1 P.

**Pflicht-Leistungsziel**



**Aufgabe / Lösung 8**

**12 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)**

**Ausgangslage**

Der Start des Online-Shops soll mit einem Kundenevent im Geschäft gefeiert werden. René Steffen beschliesst, diesen Event an einem Samstag im Oktober 2018 gleichzeitig mit der Saisoneroöffnung für den Wintersport durchzuführen.

**Aufträge**

a. René Steffen bittet Sie, für diesen Event Ideen für Attraktionen zu sammeln, die auf die Einführung des Online-Shops ausgerichtet sind. Nennen Sie 4 Attraktionen/Angebote, die Steffen Sport AG an diesem Event bieten kann.

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

**Korrekturhinweise**

- sehr ähnliche Ideen nur einmal 1 Punkt
- Idee ohne konkreten Bezug zu Ausgangslage 0 Punkte
- Idee ohne konkreten Bezug zu Eröffnung Online-Shop 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

**Lösungsvorschläge**

**je 1 Punkt pro Idee**

**Vorschläge für Attraktionen / Angebote zur Eröffnung des Online-Shops**

- Verteilen von %-Gutscheinen für die Erstbestellung im Online-Shop
- Ski-Bar mit Glücksrad; zu gewinnen sind Gutscheine für den Online-Shop
- Sektbar, um gemeinsam auf den Start des Online-Shops anzustossen
- Tablets mit Zugang zum Online-Shop; wer sich registriert, bekommt vor Ort einen 10%-Gutschein ausgehändigt
- Tablets in der Kinderecke; Kinder, die Quiz auf Tablet lösen können, erhalten ein kleines Präsent
- Quiz-Ecke mit Fragen zum Online-Shop; wer diese über sein Smartphone lösen kann, erhält ein kleines Präsent
- Präsentation der komfortablen «Päckli-Abholecke» inkl. Garderobe zur Anprobe; mit Hinweis darauf, dass die ersten 20 Kunden von zusätzlichen Prozenten profitieren
- Give-aways (Ballons, Schöggeli o.ä.) verteilen, die Link des Online-Shops oder QR-Code aufgedruckt haben
- Gutscheincodes für Wbshop verteilen
- Angebot Erstbestellung versandkostenfrei
- Flyer, Katalog verteilen

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

b. René Steffen ist mit Ihren Ideen sehr zufrieden und gibt Ihnen nun den Auftrag, für diesen Event einen Flyer 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 Ausgangslage entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

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

### Korrekturhinweise

- Flyer muss sich auf Ausgangslange beziehen
- Punkteverteilung
  - je berücksichtigte AIDA-Phase 0.5 Punkt, total 2 Punkte
  - korrekte Nennung aller wichtigen Informationen (unterstrichen) 3 Punkte  
Abzug pro fehlende / fehlerhafte Information 0.5 Punkte, maximal 3 Punkte  
als Fehler gelten: Monat nicht Oktober, Tag nicht Samstag, abweichende Adresse
  - Rechtschreibung 1 Punkt  
Abzug pro Fehler 0.5 Punkte, maximal 1 Punkt
  - Gesamteindruck (**Kreativität, Wirksamkeit**) 2 Punkte  
Teilpunkte (0.5 – 1.5 Punkte) möglich
- sinnvolle andere Inhalte möglich

### Lösungsvorschlag

**Attention**  
0.5 Punkte

(Logo o.ä.)

HERZLICH WILLKOMMEN  
ZUM START  
DER WINTERSPORT-SAISON!

**Interest**  
0.5 Punkte

Lassen Sie uns gemeinsam  
in die Wintersaison einsteigen und auf die  
Eröffnung unseres Online-Shops  
anstossen!

**Desire**  
0.5 Punkte

Profitieren Sie von tollen Angeboten  
und attraktiven Preisen!

**Action**  
0.5 Punkte

Samstag, 13. Oktober 2018,  
9 – 18 Uhr

Steffen Sport AG,  
Bahnhofstr. 16, Freiburg  
[www.steffen-sport.ch](http://www.steffen-sport.ch)



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

## Fallstudie 2

Food Logistics Service AG  
Industriestrasse West 36  
4614 Hägendorf (SO)  
+41 (0)62 216 34 56

info@foodlogistics.ch  
www.foodlogistics.ch



### Unternehmen

Die Food Logistics Service AG (FLS AG) ist ein Handels- und Logistikunternehmen für verschiedene Lebensmittel. Zu seinen Kunden gehören Grossverteiler, Detaillisten und Gastronomiebetriebe.

Das Distributionszentrum in Hägendorf umfasst die drei Bereiche Administration, Lagerhaltung und Transport. Die Handelsware der FLS AG wird im In- und Ausland eingekauft. Die Ware kommt auf verschiedenen Absatzwegen zum Kunden: entweder direkt vom Hersteller, via Zwischenhändler oder sie wird im Distributionszentrum zwischengelagert.

### Ausgangslage

Sie absolvieren in der FLS AG Ihre kaufmännische Grundbildung und sind derzeit in der Abteilung Beschaffung eingesetzt. Zusammen mit Ihrer Berufsbildnerin sind Sie verantwortlich für die Handelswaren aus Deutschland.

**Aufgabe / Lösung 9**

**3 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.1.5.2 Zölle/Zollbestimmungen (K3)**

**Ausgangslage**

Beim Lieferanten in Deutschland haben Sie 5 Paletten Cocktailsauce bestellt. Die notwendigen Zolldokumente hat der Spediteur bereits erhalten; sie sind aber irgendwo verloren gegangen.

**Auftrag**

Welche Dokumente müssen dem Spediteur nun nochmals geschickt werden, damit er die Ware einführen kann?

**Nennen Sie 3 mögliche Dokumente. Für jedes Dokument erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.**

**Korrekturhinweise**

- keine weiteren Lösungen möglich
- falsch sind:
  - zu allgemein: Zollpapiere, Einfuhrpapiere
  - Tarifnummer, Steuersätze, Inlandbeglaubigung, SGS-Zertifikat
  - sind das Ergebnis der Verzollung: Veranlagungsverfügungen Zoll / MWST

**Lösung**

**je 1 Punkt pro richtiges Dokument**

|   |  |
|---|--|
| <b>Für die Einfuhr notwendige Dokumente</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Frachtdokument (B/L=Bill of Lading, T2, CMR)</li> <li>- Handelsrechnung (Commercial Invoice), Proformarechnung</li> <li>- Packliste zur Ware (Packliste, Packing List), Lieferschein</li> <li>- Ursprungszeugnis, -zertifikat (EUR1, Certificate of Origin), WVB, Ursprungsnachweis, Einfuhrliste, Einfuhrzollanmeldung, Ursprungserklärung auf Rechnung</li> </ul> |
|---|--|

**üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Zoll / üK 5**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Aufgabe / Lösung 10**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.1.5.1 Bedeutung des Aussenhandels (K5)**

**Ausgangslage**

Momentan liegen bei den Konsumenten Produkte aus der Schweiz sehr im Trend. Trotzdem importiert die FLS AG Cocktailsauce aus Deutschland.

**Auftrag**

Kreuzen Sie bei den untenstehenden Aussagen an, ob damit der Import der Cocktailsauce gerechtfertigt werden kann oder nicht. Begründen Sie bei **2 Aussagen** Ihre Wahl.

Sie erhalten pro korrekt gesetztes Kreuzchen 0.5 Punkte und pro nachvollziehbare Begründung für Ihre Wahl in ganzen Sätzen je 1 Punkt, total 4 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- nur diese Kreuze möglich!
- Begründung in Stichworten            Abzug 0.5 Punkte
- bei mehr als 2 Begründungen überzählige Angaben von unten wegstreichen
- andere Begründungen / andere Formulierungen – wenn nachvollziehbar – möglich

**Lösungsvorschläge**

**0.5 Punkte pro Kreuz, je 1 P. pro Begründung (max. 2)**

| Aussagen zum Import von Cocktailsauce  | Richtig | Falsch |
|--|---------|--------|
| Die Herstellung von Cocktailsauce ist in der Schweiz zu teuer.<br>Begründung:<br>In der Schweiz sind Personalkosten / Löhne, Kosten für Betriebsräume / Mieten, Einkaufspreise für Rohmaterialien usw. höher als in Deutschland.   | X       |        |
| Die nötige Nachfrage nach Cocktailsauce ist zu gering, als dass es sich lohnen würde, in der Schweiz zu produzieren.<br>Begründung:<br>Der Trend für regionale Produkte / Produkte aus der Schweiz ist aktuell hoch, daher würde es sich lohnen, Cocktailsauce hierzulande produzieren zu lassen.<br>Wenn regionale Produkte preislich mit Produkten anderer Herkunft mithalten können, dann rechtfertigt die Nachfrage die Produktion in der Schweiz. |         | X      |
| Es gibt keinen Produzenten in der Schweiz für Cocktailsauce.<br>Begründung:<br>Es gibt durchaus Schweizer Produzenten (Heinz, Thomy usw.) für Cocktailsauce; andere Anbieter (Coop, Migros usw.) produzieren in der Schweiz.   |         | X      |
| Das Wissen und/oder die Technologie fehlen, um Cocktailsauce in hoher Qualität in der Schweiz herzustellen.<br>Begründung:<br>Die Schweiz ist ein Land mit hohen Qualitätsstandards, auch aufgrund von gesetzlichen Vorgaben. Es gibt Produzenten in der Schweiz, folglich sind Wissen und notwendige Technologie vorhanden.   |         | X      |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Aussenhandel / üK 5

**Aufgabe / Lösung 11**

**6 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.1.1.2 Beschaffungsarten (K5)**

**Ausgangslage**

Die Cocktailsauce in der Tube zu 150 ml ist der neue Verkaufsschlager der FLS AG und wird in sehr hohen Mengen nachgefragt.

**Auftrag**

Nennen Sie 3 Beschaffungsarten und kreuzen Sie an, ob die jeweilige Beschaffungsart für die Cocktailsauce in dieser Situation Sinn macht oder nicht. Begründen Sie ihre Wahl in 1-2 vollständigen Sätzen.

Pro vollständig richtig ausgefüllte Zeile erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Beschaffungsarten wie untenstehend, Antworten abschliessend
- nur Beschaffungsart, kein Kreuzchen / keine Begründung 0 Punkte
- Beschaffungsart und korrektes Kreuzchen 0.5 Punkte
- Beschaffungsart, kein Kreuzchen, korrekte Begründung 1.5 Punkte
- Beschaffungsart/Kreuzchen korrekt, korrekte Begr. nur Stichwort(e) 1 Punkt
- weitere sinnvolle Begründungen möglich

**Lösungsvorschläge**

**2 Punkte pro vollständig richtige Zeile**

| Beschaffungsart          | sinnvoll? |          | Begründung  |
|--------------------------|-----------|----------|---|
|                          | Ja        | Nein     |   |
| Vorratsbeschaffung       | <b>X</b>  |          | Der Artikel ist momentan der <b>Verkaufsschlager</b> , daher muss jederzeit ein Vorrat vorhanden sein, damit stets geliefert werden kann.<br><br>Der Artikel ist <b>längere Zeit haltbar</b> und kann darum gut <b>auf Vorrat</b> beschafft werden.<br><br>Mittels Bevorratung können <b>Schwankungen in den Bestellmengen ausgeglichen</b> werden. |
| Einzelbeschaffung        |           | <b>X</b> | Der <b>Massenartikel</b> Cocktailsauce wird <b>von verschiedenen Kunden</b> in grossen Mengen bestellt; eine <b>Einzelbeschaffung</b> wird in der Regel dort getätigt, wo ein Kunde einen <b>spezifischen oder personalisierten Artikel</b> kaufen will.  |
| Just-in-time-Beschaffung |           | <b>X</b> | Das <b>Risiko ist zu gross</b> , dass Ware <b>verspätet</b> (Stau auf den Strassen, Unterbruch Bahnstrecke, Rhein nicht schiffbar, Probleme am Zoll usw.), <b>fehlerhaft</b> (beschädigte Ware) oder <b>unvollständig</b> ankommt. Wenn dann <b>keine Lagerreserve</b> vorhanden ist, können Kunden <b>nicht beliefert</b> werden.                  |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Aufgabe / Lösung 12**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.1.2.1 Lagerarten und –kosten (K4)**

**Ausgangslage**

Die FLS AG handelt mit Waren aus drei Temperaturzonen und führt entsprechende Lagerräume:

- Trockenlager (normales Lager ohne Heizung, Temperatur ca. 15 C°)
- Frischezone (Kühlager, Kühlschranktemperatur ca. 5 C°)
- Tiefkühlager (für Tiefkühlprodukte, Temperatur mindestens – 18 C°).

**Aufträge**

a. Welche Lagerfunktion nimmt das Trockenlager der FLS AG wahr? Nennen Sie 2 mögliche Funktionen und begründen Sie Ihre Wahl stichwortartig.

Sie erhalten pro korrekt gewählter Funktion mit nachvollziehbarer Begründung 1 Punkt, total 2 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- nur Lagerfunktion ohne Begründung genannt 0.5 Punkte
- keine Lösungen:
  - Produktionslager – FLS AG ist ein Handelsunternehmen
  - Reifelager – diese sind temperaturngeführt
  - Kühl-/Tiefkühlager – Frage bezieht sich auf das Trockenlager
  - Endlager – es geht um die Lagerung von Lebensmitteln in einem Handelsbetrieb

**Lösungsvorschläge**

**je 1 Punkt pro korrekt ausgefüllte Zeile**

| Lagerfunktionen<br>Trockenlager | Begründung  |
|---------------------------------|---|
| Vorratslager                    | Vorratslager als <b>Puffer</b> , damit u. a. die <b>Cocktailsauce immer lieferbar ist</b> .<br>Möglichkeit, <b>grosse Nachfrage</b> jederzeit <b>abzudecken</b> .<br><b>Ersatzlieferungen</b> für Kunden <b>gewährleistet</b> , da Produkt bei FLS AG an Lager. |
| Zwischenlager                   | Ware wird <b>zwischengelagert</b> , bis sie zum Kunden (Detailhändler oder Endkunde) weitergeliefert wird (indirekter Absatzweg).<br>Lager für Bereitstellung der Ware zum Versand / zur Abholung / für Weiterversand.  |
| Umschlaglager                   | FLS AG <b>lagert Ware nicht</b> ein, Ware wird <b>nur ausgeladen, sortiert</b> und für den <b>Verlad / Weitertransport</b> (z.B. kleinere Fahrzeuge / für Strassentransport) <b>bereitgestellt</b> .  |
| Pflichtlager                    | Trockenlager kann <b>Pflichtlagergüter</b> (Mehl, Zucker, Teigwaren, Oele, Fette usw.) <b>enthalten</b> . (Vorgabe Staat)   |
| Konsignationslager              | falls <b>Spezialabkommen</b> mit <b>Kunden</b> bestehen, kann Trockenlager auch als Konsignationslager dienen für kundenspezifische Produkte.   |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

b. Die Lagerkosten werden in die Preiskalkulation für die gelagerten Waren einbezogen. Die FLS AG prüft deshalb bei Entscheidungen im Lager, welche Folgen diese auf die Lagerkosten haben. Geben Sie bei den unten beschriebenen Entscheidungen an, wie sie sich auf die einzelnen Kostenarten im Lager auswirken. Benutzen Sie dafür folgende Zeichen:

- + Lagerkosten steigen
- Lagerkosten sinken

Pro Zeile kann nur 1 Zeichen gesetzt werden. Sie erhalten pro korrekt ausgefüllte Zeile 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- keine anderen Lösungen möglich

**Lösung**

| Entscheidung   | Auswirkungen auf ... |            |                                |               |
|--|----------------------|------------|--------------------------------|---------------|
|  | Personalkosten       | Raumkosten | Kosten Förder- und Hilfsmittel | Kapitalkosten |
| Fremdvermietung eines Teils des Tiefkühlagers                  |                      | -          |                                |               |
| Investitionen in neue Stapler / Palettenrollis                 |                      |            | +                              |               |
| Entsorgung von 3 Paletten Cocktailsauce mit abgelaufenem Datum |                      |            |                                | +             |
| Lohnerhöhung für das Lagerpersonal                             | +                    |            |                                |               |

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Lagerhaltung / üK 4





b. Wählen Sie aus den untenstehenden Lagerbewirtschaftungs-Prinzipien jenes aus, welches sich am besten für die optimale Bewirtschaftung der Cocktailsauce eignet und begründen Sie Ihre Wahl stichwortartig.

Sie erhalten für die Wahl von 1 sinnvollem Bewirtschaftungsprinzip 0.5 Punkte, für eine korrekte Begründung dazu 1.5 Punkte, total 2 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- 2 Prinzipien zur Auswahl                      Abzug 0.5 Punkte
- Teilpunkte für teilweise nachvollziehbare / unvollständige Begründungen möglich (0.5 – 1 Punkt)
- weitere sinnvolle / passende Begründungen möglich

**Lösung**

**richtiges Prinzip 0.5 P., korrekte Begründung dazu 1.5 P.**

| mögliche Bewirtschaftungsprinzipien | sinnvolles Prinzip für Bewirtschaftung von Cocktailsauce | Begründung für Wahl Bewirtschaftungsprinzip   |
|-------------------------------------|--|---|
| FIFO-Prinzip                        | X  | Ware mit dem frühesten Verbrauchsdatum soll zuerst ausgeliefert werden, um möglichst lange frische Ware liefern zu können |
| LIFO-Prinzip                        |  | Verderb soll ausgeschlossen oder möglichst klein gehalten werden  |
| HIFO-Prinzip                        |  | Kunde soll Möglichkeit haben, Ware selbst noch einige Wochen zu lagern  |
| FEFO-Prinzip                        | X  | beim Kunden eintreffende Ware soll noch möglichst frisch sein   |
| LOFO-Prinzip                        |  | Kunde sollte nicht gezwungen werden, ablaufende Ware abzuschreiben  |

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Lagerhaltung / üK 4

**Aufgabe / Lösung 14**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2)**

**Ausgangslage**

Ein neues Qualitätsmanagementsystem soll in der FLS AG gewährleisten, dass die Qualitätssicherung auf allen Ebenen und in allen Prozessen im Unternehmen berücksichtigt wird. Dafür sollen zu allen Grundsätzen des Qualitätsmanagements konkrete Massnahmen zur Umsetzung formuliert werden. Beim Grundsatz «Kundenorientierung» ist dies bereits passiert.

**Auftrag**

Schlagen Sie für die 2 unten aufgeführten Grundsätze je 2 konkrete Massnahmen zur Umsetzung in den Beschaffungs- und Verkaufsprozessen vor. Jede Massnahme darf nur einmal genannt werden.

Sie erhalten pro passende Massnahme in ganzen Sätzen 1 Punkt, total 4 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Antwort in Stichworten, sofern passend 0.5 Punkte
- gleiche/gleichartige Massnahme nur einmal 1 Punkt
- vorgeschlagene Massnahmen müssen in Bezug stehen zu den Bereichen Beschaffung und Verkauf oder zur FLS AG insgesamt
- weitere nachvollziehbare Massnahmen sind möglich

**Lösungsvorschläge**

**1 Punkt pro Massnahme**

| Grundsatz des Qualitätsmanagements | konkrete Massnahmen   |
|------------------------------------|---|
| <b>Kundenorientierung</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Abverkaufszahlen werden regelmässig ausgewertet, um Entwicklungen frühzeitig erkennen zu können.</li> <li>- Durch die Auswertung von Kundenreklamationen können Fehler in allen Prozessen erkannt und behoben werden.</li> </ul>   |
| <b>Einbeziehung der Personen</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Arbeitsanweisungen in der Beschaffung / im Verkauf werden regelmässig überprüft.</li> <li>- Die Feedbacks der Mitarbeitenden werden berücksichtigt.</li> <li>- Es werden regelmässige Qualitätszirkel durchgeführt.</li> <li>- Ein kontinuierlicher Austausch unter den Mitarbeitenden auch über die Abteilungsgrenzen hinaus wird angestrebt.</li> <li>- weitere: Einführung Checklisten, Honorierung Vorschläge, Schulungen, 4-Augen-Prinzip usw.</li> </ul>   |
| <b>Lieferantenbeziehungen</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Lieferanten werden regelmässig überprüft und bewertet.</li> <li>- Anlässlich von Lieferantenbesuchen werden die gemeinsamen Qualitätsziele abgeglichen.</li> <li>- Das Beschaffungsmarketing prüft regelmässig, ob es bessere/attractivere/günstigere ... Lieferanten gibt.</li> <li>- Konditionen und Preise werden regelmässig evaluiert und bei Bedarf neu verhandelt.</li> <li>- weitere: aussagekräftiges / klares Bestellformular, ISO-Zertifizierung verlangen, enger Kontakt / Kontaktpflege usw.</li> </ul> |

Erreichte Punktzahl pro Seite