

Aufgabe 1

5 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.1.3 Wertschöpfungskette (K2)

Ausgangslage

Die meisten Produkte durchlaufen von der Herstellung bis zum Verkauf verschiedene Etappen. Durch die Bearbeitungs- und Veredelungsschritte auf diesen Etappen entsteht Wertschöpfung.

Auftrag

Nennen Sie in der nachfolgenden Tabelle die Stufen der Wertschöpfungskette anhand der Herstellung eines Brotes vom Rohstoff bis zum Konsumenten. Zeigen Sie für jede Stufe auf, welche/r Verarbeitungsschritt/e auf dieser Stufe durchgeführt wird/werden.

Für jede Stufe mit Beschreibung der Verarbeitungsschritte in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

Stufe Wertschöpfungskette	Verarbeitungsschritte Beispiel Brot

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite

Aufgabe 2

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K3)

Ausgangslage

In der heutigen Zeit des globalen Handels legen die Güter oft beträchtliche Strecken zurück, bevor sie beim Konsumenten ankommen.

Portugal ist weltweit das bedeutendste Produktionsland für Kork. Ihr Lehrbetrieb, die Corky AG in Bern, importiert in grossen Mengen Rohkork in die Schweiz und verarbeitet diesen hier zu Korkprodukten.

Aufträge

- a. Für die Ausführung von Transportaufträgen benötigen Sie verschiedene Informationen. Zählen Sie in der nachfolgenden Tabelle 2 Informationen auf, die Sie von Ihrem Praxisausbildner erfragen müssen, bevor Sie sich an die Planung des Transportes machen können. Begründen Sie für jede Information, weshalb diese wichtig ist für die Planung.

Für jede korrekte Information mit sinnvoller Begründung in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Information	Begründung: Warum wird diese Information benötigt?
1	<hr/>
2	<hr/>

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

- b. Aktuell haben Sie 2 Transportaufträge zu erledigen. Schlagen Sie für die nachfolgenden Bestellungen eines oder mehrere Transportmittel sowie einen sinnvollen Transportweg von Porto / Portugal nach Bern vor.

Für jede korrekt und vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie 2 Punkte, total 4 Punkte

Auftrag	Transportmittel	Transportweg
1000 kg Industriekork, Lieferzeit 3 Monate		
200 kg Premium- Kork, dringliche Lieferung		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 3

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.4 Risiken / Zahlungssicherungsinstrumente (K2)

Ausgangslage

Andrea Brunner arbeitet als Sachbearbeiterin im Einkauf der Chocolat Findoro. Zu ihren Aufgaben gehört die Lektüre verschiedener Fachzeitschriften und –zeitschriften. Im Fachmagazin "Chocolat Suisse" findet sie folgenden Artikel zur Situation auf dem Rohstoffmarkt:

Rohstoffbeschaffung für die Chocoladenindustrie

Zürich - Die Situation auf dem Beschaffungsmarkt für die Chocoladenindustrie präsentiert sich aktuell ganz unterschiedlich.

Die Preise für Kakaobohnen haben in der letzten Woche einen zwischenzeitlichen Höchststand erreicht. Zuzuschreiben ist das einerseits den trockenen Böden in Westafrika, wo die Samen deshalb auch an Qualität verlieren. Zusätzliche Unsicherheit entsteht durch die politisch instabile Situation in Nigeria. Hier werden die Kakaobauern immer wieder durch islamistische Milizen bedroht und an der Feldarbeit gehindert. In Indonesien andererseits haben Unwetter und Überschwemmungen zu Ernteausfällen geführt. Mit einer Entspannung an den Kakaobohnen-Börsen ist deshalb in den nächsten Wochen nicht zu rechnen.

Obwohl der Zuckerpreis einen historischen Tiefststand erreicht hat, kann damit der hohe Preis für Kakaobohnen nicht kompensiert werden. Brasilien prognostiziert für dieses Jahr eine Rekord-Zuckerrohrernte. Grosse Händler rechnen deshalb damit, dass der Preis von gegenwärtig 17 US-Cents pro Pfund noch weiter sinken wird bis auf 11 US-Cents pro Pfund. Die Internationale Zucker Organisation ISO in London schätzt, dass die globale Überproduktion am Ende der Saison rund 10 Millionen Tonnen betragen wird.

Einzig beim Milchpulver ist die Preissituation stabil. Pulver aus konventioneller Milch ist zwar leicht teurer geworden, dafür ist der Preis von Pulver aus Bio-Milch minim gesunken. Gemäss Analysten dürfte dies mittelfristig so bleiben.

Auftrag

Welche Risiken bei der Beschaffung von Rohmaterialien für die Schokoladenproduktion werden in diesem Artikel genannt? Benennen Sie 4 Risiken.

Pro richtig genanntes Risiko erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 4

10 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)

Ausgangslage

Zu Ihren Aufgaben als Lernende im Verkauf bei der Biohaus AG gehört die Entgegennahme und Weiterleitung von Kundenreklamationen. Da Sie demnächst die Abteilung wechseln werden, sind Sie beauftragt, das korrekte Vorgehen bei der Bearbeitung von Kundenreklamationen an die nachfolgende Lernende weiterzugeben.

Aufträge

- a. Um eine Reklamation schnell und korrekt erledigen zu können, hilft eine umfassende und systematische Erfassung aller wichtigen Daten.

Nennen Sie 8 wichtige Informationen, die Sie bei einer Reklamation von der Kundin erfragen.

Pro richtige Nennung erhalten Sie 0.5 Punkte, total 4 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

- b. Frau Haslimeier, eine langjährige Kundin, hat kürzlich angerufen und sich beschwert, dass sie schon kurz nach dem Kauf von Bio-Dinkelmehl der Marke Sonnenmühle Mehlkäfer in der Packung gefunden hat. Sie musste zwei Packungen Dinkelmehl sowie einige weitere angebrochene Packungen mit Mais, Maizena, Linsen usw. entsorgen.

Erläutern Sie das Vorgehen in diesem Fall anhand der Sechs-Schritte-Methode, indem Sie in untenstehendem Schema den jeweiligen Schritt benennen und das konkrete Vorgehen für obigen Fall beschreiben.

Für jede korrekt und nachvollziehbar in Stichworten ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Schritt	konkretes Vorgehen für obige Reklamation

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Aufgabe 5

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)

Ausgangslage

Sie sind verantwortlich für die Bewirtschaftung des Büromateriallagers. Eben haben Sie eine Lieferung der Bürosupport AG erhalten. Bei der Wareneingangskontrolle stellen Sie fest, dass statt der bestellten 100 Stück Versandtaschen Wellflex im Format B4 solche im Format B5 geliefert wurden.

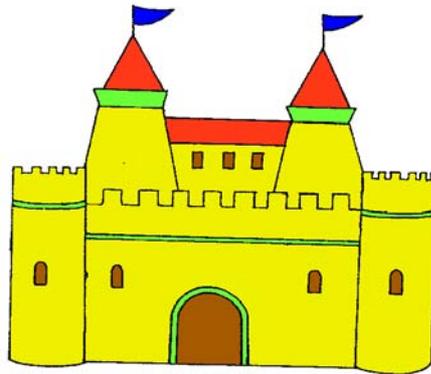
Auftrag

Erstellen Sie auf der nachfolgenden Seite eine Reklamations-Mail an die Lieferfirma Bürosupport AG, worin Sie die falsche Lieferung bemängeln und den Fehler korrigiert haben wollen.

Für ein sprachlich korrektes, fehlerfreies und nachvollziehbar formuliertes Schreiben erhalten Sie 6 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH



Spielpalast

Spielpalast GmbH, Kriensergasse 72, 6004 Luzern

Tel. 041 626 26 13, Fax 041 626 26 14

www.spielpalast.ch, mail@spielpalast.ch

Ausgangslage

Ihr Lehrbetrieb, die Spielpalast GmbH, ist ein kleines Spielwaren-Spezialgeschäft mit Sitz in der Luzerner Altstadt. Der Spielpalast ist spezialisiert auf das Spielen zu Hause: Sein Sortiment setzt sich zusammen aus einer grossen Vielfalt an Puzzles sowie Gesellschaftsspielen aller Art wie Karten-, Würfel- und Brettspiele. Ausserdem führt das Geschäft hochwertige Holzspielwaren.

Vor drei Monaten hat am Stadtrand von Luzern die Filiale einer internationalen Spielwaren-Fachmarktkette ihre Tore geöffnet, was sich seit einigen Wochen negativ auf die Umsatzzahlen des Spielpalasts auswirkt.

Der Spielpalast kann mit der aggressiven Preispolitik des neuen Konkurrenten nicht mithalten und hat entschieden, sich auf anderem Weg am Markt zu behaupten: Mit professioneller Kundenberatung – eine Kompetenz, die den Spielpalast schon immer ausgezeichnet hat. Aus diesem Grund hat die Geschäftsführerin des Spielpalasts entschieden, zusätzlich zum bestehenden Verkaufspersonal für die Nachmittage eine weitere Fachkraft einzustellen.

Punkte

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH / Aufgabe 1

7 Punkte

Leistungsziel 1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)

Ausgangslage

Frau Rosa Flückiger, die neue Teilzeitmitarbeiterin, wird bereits in 2 Wochen ihre neue Stelle antreten. Deshalb müssen umgehend ihr Arbeitsvertrag erstellt und die nötigen Vorbereitungen für ihren Eintritt getroffen werden.

Aufträge

- a. Sie befassen sich mit dem Arbeitsvertrag von Frau Flückiger. Nennen Sie 6 Informationen, die in diesem Arbeitsvertrag konkret enthalten sein müssen.

Pro richtige Information erhalten Sie 0.5 Punkte, total 3 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

- b. Nennen Sie 2 Merkmale, durch welche sich Ihr Lehrvertrag klar von Frau Flückigers Arbeitsvertrag unterscheidet. Pro richtiges Merkmal erhalten Sie 0.5 Punkte, total 1 Punkt.

1 _____

2 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

- c. Sie werden beauftragt, den 1. Arbeitstag von Frau Flückiger vorzubereiten. Zählen Sie stichwortartig 3 Arbeitsschritte auf, die Sie noch vor dem Stellenantritt für den 1. Arbeitstag erledigen werden sowie 3 Punkte, die unbedingt ins Programm des 1. Arbeitstages von Frau Flückiger aufgenommen werden müssen.
- Pro nachvollziehbare Tätigkeit erhalten Sie 0.5 Punkte, total 3 Punkte.

Punkte

<p>Vorbereitungen <u>vor</u> dem 1. Arbeitstag</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • •
<p>Programmpunkte <u>für</u> den 1. Arbeitstag</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • •

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite

Punkte

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH / Aufgabe 2

12 Punkte

Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

Um die bestehenden Kundenbeziehungen zu pflegen und Neukunden zu gewinnen, beschliesst die Geschäftsleitung des Spielpalasts, am letzten Samstag im August einen Tag der offenen Türe durchzuführen.

Aufträge

- a. Ihre Berufsbildnerin hat Sie gebeten, für den Tag der offenen Türe Ideen zu sammeln. Nennen Sie 4 Attraktionen/Angebote, die der Spielpalast an diesem Event bieten könnte. Achten Sie darauf, dass mindestens 1 Idee auch interessant für Erwachsene ist.

Pro sinnvolle, in Stichworten nachvollziehbar beschriebene Idee erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

1

2

3

4

- b. Anschliessend gilt es, einen Flyer für diesen Event 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.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

- c. Heute können Sie die fertigen Flyer in der Druckerei abholen. Nennen Sie 4 Wege/Orte, wie/wo Sie diesen Flyer nun unter die Leute bringen wollen.
Pro sinnvollen Verteilweg/-ort erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH / Aufgabe 3

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.1.1 Verkaufsprozess (K5)

Ausgangslage

Frau Flückiger hat bereits eine erste grössere Bestellung aufnehmen können: Die benachbarte Kindertagesstätte wird erweitert und benötigt deshalb zusätzliches Holzspielzeug. Sie haben die Aufgabe, diesen Auftrag abzuwickeln.

Aufträge

- a. Nennen Sie 4 Arbeitsschritte, die nach Eingang der Bestellung bis zum Abschluss des Auftrages zu erledigen sind.

Für jeden korrekten Arbeitsschritt erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

- b. Zählen Sie 4 Dokumente auf, die für die Abwicklung dieses Prozesses durch die Spielpalast GmbH erstellt werden.

Für jedes korrekt genannte Dokument erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH / Aufgabe 4

5 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche (K2)

Ausgangslage

Die Geschäftsleitung des Spielpalasts hat alle Mitarbeitenden gebeten, Vorschläge und Ideen einzureichen, wie das Unternehmen der Konkurrenz durch die neu eröffnete Filiale eines internationalen Spielwaren-Fachmarktes begegnen könnte.

Aufträge

- a. Nennen Sie – neben dem in der Ausgangslage erwähnten Preis (Seite 9) – 3 weitere Kriterien, die einen Fachmarkt von einem Spezialgeschäft unterscheiden. Beschreiben Sie ausserdem zu jedem Kriterium in Stichworten dessen Ausprägung im Fachmarkt.

Pro genanntes Kriterium mit nachvollziehbarer Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Kriterium	Ausprägung im Fachmarkt
1	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
2	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
3	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

- b. Aufgrund der Konkurrenzsituation überlegt sich die Geschäftsführerin des Spielpalasts, ob es sinnvoll wäre, die bestehenden Ladenöffnungszeiten zu verlängern: Von Montag bis Freitag am Abend jeweils statt um 18.30 Uhr erst um 20 Uhr, am Samstag statt um 16 Uhr erst um 18 Uhr zu schliessen.

Nennen Sie je 1 Vorteil und 1 Nachteil, den eine solche Verlängerung der Ladenöffnungszeiten für den Spielpalast bedeuten könnte.

Pro nachvollziehbaren Vor- respektive Nachteil gibt es 1 Punkt, total 2 Punkte.

Vorteil längere Ladenöffnungszeiten für Spielpalast:

Nachteil längere Ladenöffnungszeiten für Spielpalast:

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH / Aufgabe 5

6 Punkte

1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)

Ausgangslage

Nachdem mehrere Mitarbeitende dies vorgeschlagen haben, soll das Sortiment des Spielpalasts auf kommenden Frühling auf den Outdoor-Bereich erweitert werden: Allseits bekannte Freizeitspiele für den Garten wie Bälle, Ballspiele, Wasserpistolen, Springseile etc. sollen das Sortiment bereichern.

Auftrag

Um einen passenden Lieferanten auswählen zu können, erstellt die Geschäftsführerin für die Beurteilung einen Kriterienkatalog. Sie hat bereits zum Kriterium "Preis" ihre Anforderungen notiert (siehe Tabelle unten). Nennen Sie 4 weitere Kriterien zur Beurteilung von Lieferanten und beschreiben Sie dazu je 1 konkrete Anforderung des Spielpalasts in Stichworten.

Pro sinnvolles Kriterium mit 1 passender Anforderung erhalten Sie 1.5 Punkte, total 6 Punkte.

Kriterium	konkrete Anforderung Spielpalast
Preis	lange Zahlungsfristen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 1 Spielpalast GmbH / Aufgabe 6

6 Punkte

1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)

Ausgangslage

Kurz vor Weihnachten läuft es rund im Spielpalast. An einem Nachmittag betritt eine ältere Dame das Geschäft, um für ihren Enkel ein Weihnachtsgeschenk zu besorgen. Frau Bretscher ist seit Jahren eine treue Kundin und schätzt die fachliche Beratung, die ihr im Spielpalast geboten wird.

Aufträge

- a. Beschreiben Sie, wie die 4 Phasen des Verkaufsgesprächs im vorliegenden Fall ablaufen könnten. Formulieren Sie dazu in der nachfolgenden Tabelle für jede Gesprächsphase 1 Aussage oder Frage, die Frau Flückiger an die Kundin richten könnte.

Pro sinnvollen, korrekt formulierten ganzen Satz erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Gesprächsphase	mögliche Aussage / Frage an die Kundin
Gesprächseröffnung	
Bedarfserfassung	
Angebot	
Vereinbarung	

- b. Im Gespräch mit einem Kunden ist das aktive Zuhören ein wichtiger Bestandteil. Nennen Sie 4 typische Merkmale, die auf aktives Zuhören schliessen lassen.

Sie erhalten für jedes typische Merkmal 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 2 Freestyle Drinks AG



Firmeninformation

Freestyle Drinks AG
Niederwilerstrasse 39
5620 Bremgarten
056 400 10 22
www.freestyledrinks.com
info@freestyledrinks.com

Freestyle Drinks AG

Ihr Lehrbetrieb, die Freestyle Drinks AG, ist ein Hersteller von nicht alkoholischen Getränken und Säften und beschäftigt 87 Mitarbeitende im Mittelland. Das Unternehmen möchte weiter wachsen und insbesondere ins Ausland expandieren.

Diese Ziele sollen mit einer konkurrenzlosen Produktinnovation erreicht werden: Der neue Energy Drink namens „**Super Natural**“ steht kurz vor der weltweiten Markteinführung. Das neue Trend-Getränk, erhältlich in vier Geschmacksrichtungen (Ice, Exotic, Red und Spicy), hebt sich von der Konkurrenz ab, da dieser Energy Drink der Erste ist, welcher einen natürlichen Süsstoff enthält. Zusätzlich sind auch alle anderen Inhaltsstoffe natürlichen Ursprungs. Dank dieser Zusammensetzung und der Produktion in der Schweiz darf das Produkt das "Swissness"-Label tragen.

Die Freestyle Drinks AG verspricht sich mit diesem Produkt den weltweiten Marktdurchbruch. Verkauft werden soll der Energy Drink über Wiederverkäufer wie Grossverteiler, Take-aways, die Gastronomie und Betreiber von Verpflegungsautomaten. Geplant ist, bei einer erfolgreichen Markteinführung noch weitere Geschmacksrichtungen ins Sortiment aufzunehmen.

Fallstudie 2 Freestyle Drinks AG / Aufgabe 1

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)

Ausgangslage

Zusammen mit dem Verkaufsleiter, Herrn Adrian Schmidinger, werden Sie demnächst an der weltgrößten Fachmesse der Ernährungswirtschaft, der anuga in Köln, teilnehmen. Dort soll das neue Getränk – neben dem übrigen Sortiment - interessierten Wiederverkäufern aus der ganzen Welt vorgestellt werden. Für den Standbau an der Messe wird eine externe Firma verantwortlich sein. Sie sind zuständig für alle produkt- und kundenseitigen Vorbereitungen. Zu diesem Zweck erstellen Sie eine Checkliste für die Vorbereitung.

Auftrag

Nennen Sie 6 wesentliche Aufgaben/Punkte, die auf Ihrer Checkliste für die Vorbereitung der Degustationen an der Messe stehen.

Für jede sinnvolle, nachvollziehbare Aufgabe auf der Checkliste erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 2 Freestyle Drinks AG / Aufgabe 2

7 Punkte

Leistungsziel: 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)

Ausgangslage

Der neue Energy Drink weckt sehr grosses Interesse bei den Zielgruppen. Die Freestyle Drinks AG erhält enorm viele Anfragen von potentiellen Kunden, welche weitere Informationen zum neuen Produkt und zu einer möglichen Zusammenarbeit wünschen. Damit keine Anfrage verloren geht, sollen die Kundeninformationen in einer Datenbank strukturiert werden.

Aufträge

- a. Nennen Sie 6 Kundeninformationen, die in der Datenbank erfasst werden müssen.
Für jede korrekte Nennung erhalten Sie 0.5 Punkte, total 3 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

- b. Kunden können zur besseren Übersicht in verschiedene Gruppen eingeteilt werden. Zeigen Sie 2 Kriterien auf, anhand welcher Kundengruppen gebildet werden können. Für jedes sinnvolle Kriterium erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

1 _____

2 _____

- c. Nach welchem Kriterium würden Sie die Kunden der Freestyle Drinks AG einteilen? Schlagen Sie 1 Kriterium vor und begründen Sie Ihre Antwort. Für einen sinnvollen Vorschlag mit nachvollziehbarer Begründung in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte.

Vorschlag Kriterium: _____

Begründung: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Fallstudie 2 Freestyle Drinks AG / Aufgabe 3

10 Punkte

Leistungsziel: 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten (K3)

Ausgangslage

Eine der eingegangenen Anfragen stammt aus Deutschland und sieht sehr vielversprechend aus: Das Unternehmen **Distripart KG** (Jacobsallee 145, D-45239 Essen) stellt sich in seinem Schreiben vom 1. Juni 2015 als möglicher Distributionspartner für Deutschland vor und möchte mehr über den neuen Energy Drink wissen.

Herr Schmidinger, der Verkaufsleiter, weist Sie an, die Anfrage umgehend zu beantworten und den möglichen Partner mit allen notwendigen Informationen zu versorgen. Er wird sich anschliessend persönlich mit der Geschäftsleitung des Unternehmens in Verbindung setzen.

Aufträge

- a. Bestimmen Sie 4 mögliche Informationsmittel, die Sie dem potentiellen Kunden zustellen wollen.

Für jedes sinnvolle Informationsmittel erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

- b. Formulieren Sie auf der folgenden Seite einen kompletten Begleitbrief zum Versand des Informationsmaterials. Nehmen Sie Bezug auf die Anfrage und kündigen Sie die Kontaktaufnahme durch den Verkaufsleiter an.

Für ein sprachlich korrektes, vollständiges und nachvollziehbares Schreiben erhalten Sie 8 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Fallstudie 2 Freestyle Drinks AG / Aufgabe 4

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)

Ausgangslage

Die Geschäftsleitung der Freestyle Drinks hat entschieden, das neue Geschäftsfeld Energy Drinks nach der erfolgreichen Markteinführung in ein selbständiges Profit-Center umzuwandeln.

Das Profit-Center besteht aus einem Geschäftsleiter, dessen Sekretariat, einem Bereich Marketing (1 Marketingleiter, 2 Mitarbeitende) und einem Bereich Verkauf (1 Verkaufsführer, 2 Verkaufsgruppenleiter Aussendienst, 1 Teamleiter Innendienst, 2 Mitarbeitende Innendienst).

Auftrag

Zeichnen Sie auf der nachfolgenden Seite das Organigramm des neuen Profit-Centers und tragen Sie die korrekten Funktionsbezeichnungen ein.

Für ein korrektes und vollständiges Organigramm erhalten Sie 6 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

