

Qualifikationsverfahren für Kaufleute

Berufspraktische Situationen und Fälle

2015 / Serie 1

Name / Vorname Kandidat/in: _____

Kandidatennummer: _____

Prüfungskreis: _____

Lehrbetrieb: _____

1. Diese schriftliche Prüfung umfasst **5 Aufgaben und 2 Fallstudien** auf insgesamt 28 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 Spielpalast GmbH	Fallstudie 2 Freestyle Drinks AG	Total
31 Punkte	40 Punkte	29 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 in den Aufgaben 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 auch 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.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

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.

Korrekturhinweise

- Beschreibung Verarbeitungsschritte müssen sich auf die Ausgangslage beziehen
- Stufe richtig, keine / mangelhafte Erklärung: 0.5 Punkte
- Stufe richtig, falsche Reihenfolge: 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Beschreibungen möglich

Lösung

Stufe Wertschöpfungskette	Verarbeitungsschritte Beispiel Brot
Rohstoff	Getreide (wird vom Bauer angesät und geerntet)
Produzent / Fabrikant	Mehl (Müller mahlt das Getreide zu Mehl)
Grosshandel	Mehl (Grosshändler lagert grosse Mengen in Zentrallager)
Detailhandel	Brot (Bäcker kauft Mehl beim Grosshändler und backt daraus ein Brot)
Konsument / Endverbraucher	Brot (Kunde kauft das Brot beim Bäcker und isst es)

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Branchenkundetext Branche und Unternehmen I / üK 1

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.

Korrekturhinweise

- Informationen / Begründungen müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- Information ohne / mit mangelhafter Begründung: 0.5 Punkte
- Informationen / Begründungen aus der gleichen Lösungszeile: je 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Informationen / Begründungen möglich

Lösung

Information	Warum wird diese Information benötigt?
Abgangsort / Lieferort	Einfluss auf Wahl Transportmittel → Transportkosten
Menge / Gewicht / Volumen	Einfluss auf Wahl Transportmittel → Transportkosten
Liefertermin / Zeitspanne für Belieferung	Wahl Transportmittel je nach Dringlichkeit
Budget / Preis	Höhe des Budgets beeinflusst Wahl des Transportmittels
Wunsch Verpackung	je nach Transportmittel andere Verpackungsvorschriften, Verpackung beeinflusst Gesamtpreis
Incoterms	Einfluss je nach Übergang Risiko und Gefahr auf Gesamtpreis
vertragliche Bestimmungen (z.B. bezüglich Verpackung, Versicherung usw.)	müssen eingehalten werden

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

Korrekturhinweise

- Erklärungen müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- weitere sinnvolle Lösungen möglich
- nur Transportmittel genannt: 0.5 Punkte
- nur Transportweg genannt: 0 Punkte

Lösung

Auftrag	Transportmittel	Transportweg
1000 kg Industriekork, Lieferzeit 3 Monate	Camion und/oder Zug	Verlad in Porto / Portugal, Fahrt Portugal, Spanien, Frankreich, Schweiz, Anlieferung / Auslad in Bern
200 kg Premium-Kork, dringliche Lieferung	Camion Flugzeug Camion	Fahrt Abbauggebiet – Flughafen (Porto / Portugal) Flug nach Mulhouse oder Genf, evtl. Zürich Fahrt Flughafen – Bern / Corky AG

Branchenkundetext Spedition / üK 4

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 Ernteaufschlägen geführt. Mit einer Entspannung an den Kakaobohnen-Börsen ist deshalb in den nächsten Wochen nicht zu rechnen.

Obwohl der Zuckerpreis einen historischen Tiefstand 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.

Korrekturhinweise

- sehr ähnliche Risiken (z.B. Unwetter / Überschwemmungen): nur 1 x 1 Punkt
- Lösungen müssen sich auf den obigen Text beziehen

Lösung

- Höchstpreise wegen kleiner Erntemengen
- Dürre
- Qualitätsprobleme beim Saatgut
- politische Instabilität, politische Probleme, Bürgerkrieg
- Unwetter
- Überschwemmungen
- Ernteaufschläge aufgrund des Wetters
- Preiszerfall infolge Überangebot von Rohstoffen
- Überproduktion von Rohstoffen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Branchenkundetext Risiken und Zahlungssicherung / üK 5

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.

Korrekturhinweis

- andere sinnvolle Nennungen möglich
- Stichworte je Aufzählungspunkt gelten als 1 Information und werden nur 1 x bewertet

Lösung

- Datum, Uhrzeit der Reklamation
- Firma, Adresse, Kundennummer
- Name des Anrufers, Telefonnummer, Mobile, mögliche Rückrufzeit
- beanstandetes Produkt / beanstandete Dienstleistung, Artikelnummer, evtl. Chargennummer
- wann / wo gekauft, Beratung durch wen usw.
- Auftragsnummer, Kommission, Rechnungsnummer
- genaue Beschreibung des Problems, genaue Beschreibung des Ereignisses
- mögliche Ursachen des Problems, mögliche Lösungsansätze usw.
- Reklamation entgegengenommen durch wen, bisher unternommen / abgeklärt was
- weitergeleitet an wie ...
- erledigt durch ... wie am
- usw.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

- 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.

Korrekturhinweise

- konkrete Vorgehensschritte ohne Bezug zur Methode: 0.5 Punkte
- konkrete Vorgehensschritte ohne Bezug zur Ausgangslage: 0 Punkte
- nur Vorgehensschritt genannt ohne Beschreibung: 0 Punkte
- andere passende konkrete Vorgehensweisen möglich

Lösung

Schritt	konkretes Vorgehen für obige Reklamation
Sehen – Wahrnehmen	Kundin begrüßen, auf sie eingehen
Zuhören – Verstehen	genau zuhören, ausreden lassen, nachfragen, Notizen machen, möglichst viele wichtige Einzelheiten in Erfahrung bringen: wann genau wurden die Käfer bemerkt, befanden sich in beiden Packungen Käfer, Angabe der Chargen-Nr. auf der Packung usw.
Bedauern – Lösungen suchen	Bedauern ausdrücken über Zwischenfall, Kontakt mit dem Lieferanten aufnehmen, eigene Bestände prüfen, angemessene Lösung für Schaden suchen (2 kg Mehl, andere Lebensmittel, Aufwand)
Entscheiden	Vorschlag: Kundin erhält den Schaden erstattet mittels Warengutschein
Handeln	Warengutschein sofort versenden mit einem netten Begleitbrief, evtl. Muster o.Ä. beilegen
Bedanken	bei Kundin bedanken, dass sie das Unternehmen auf ein Problem aufmerksam gemacht hat

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Pflichtleistungsziel / Text Beraten & Verkaufen – Reklamationen bearbeiten / üK 5

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.

Korrekturhinweise

- Schreiben muss sich konkret auf Ausgangslage beziehen
- Schreiben ohne Bezug zur Ausgangslage / in zu allgemeiner Formulierung: Abzug maximal 2 Punkte, Teilabzug möglich
- Schreiben enthält nur Mangel, keine Aufforderung zur Fehlerbehebung: Abzug maximal 2 Punkte, Teilabzug möglich
- Schreib-, Interpunktions- und Grammatikfehler: Abzug 0.5 Punkte je Fehler, maximal 2 Punkte

Lösung

Lieferung vom 3. Juni 2015 / Lieferschein 15'387

Sehr geehrte Damen und Herren

Eben habe ich Ihre heutige Lieferung ausgepackt und kontrolliert. Dabei musste ich feststellen, dass Sie mir anstelle von 100 Versandtaschen Wellflex B4 solche im Format B5 geliefert haben.

Ich erwarte die Rücknahme der falsch gelieferten Versandtaschen (diese sind abholbereit bei uns am Empfang) und die Korrektur der Rechnung. Ausserdem möchten Sie uns bitte sobald als möglich 100 Versandtaschen Wellflex im Format B4 liefern.

Freundliche Grüsse

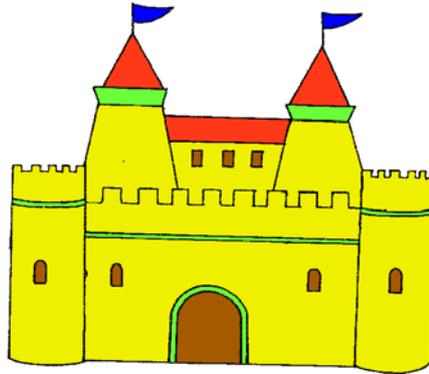
XY AG

Sabrina Sturzenegger, Empfang

Tel. 025 525 50 10

Pflicht-Leistungsziel

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.

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.

Korrekturhinweise

- genannte Informationen müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösung

- Arbeitgeber: Spielpalast GmbH
- Arbeitnehmer: Frau Rosa Flückiger (plus Adresse, Geburtsdatum, Zivilstand, Heimatort, evtl. Nationalität)
- Stelle: Detailhandelsfachfrau (Verkäuferin)
- Beschäftigungsgrad: 50% (jeweils nachmittags)
- Arbeitsort: Luzern
- Vertragsbeginn: 15. Juni 2015
- Probezeit: 3 Monate
- Vertrag unbefristet
- Arbeitszeiten: Di-Sa, 13.45 – 17.45 Uhr
- Ferien: 6 Wochen
- Monatlicher Bruttolohn: 2'250.- (13 Monatslöhne)
- Besondere Vereinbarungen: in den 2 Wochen vor Weihnachten beträgt das Pensum 100%, die 2 darauffolgenden Wochen dürfen zwecks Kompensation frei genommen werden
- Luzern, 3. Juni 2015, Unterschrift Geschäftsführerin, Unterschrift Rosa Flückiger

Punkte

- 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.

Korrekturhinweise

- Liste Lösung abschliessend, keine weiteren Lösungsvarianten

Lösung

- Schriftliche Form zwingend
- auf vorgegebenem Formular
- fix anzugebende Zusatz-Informationen (Eltern, Ausbildungsprofil, Lehr-Ende usw.)
- Bei Minderjährigkeit des Lernenden Mitunterzeichnung durch die Erziehungsberechtigten
- Genehmigung / Registrierung durch kantonales Amt für Berufsbildung

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.

Korrekturhinweise

- Informationen müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösung

	Tätigkeiten
Vor dem 1. Arbeitstag	<ul style="list-style-type: none"> - Übriges Personal über Start von Frau Flückiger informieren - Blumen bestellen - Programm für den 1. Tag erstellen - Gemeinsames Mittagessen mit allen anwesenden Mitarbeitern organisieren - Namensschild bestellen - Bekleidung bestellen - Schlüssel bestellen - Garderobenabteil vorbereiten / putzen / anschreiben - Einarbeitungsprogramm erstellen - usw.
Programmpunkte für den 1. Arbeitstag	<ul style="list-style-type: none"> - Frau Flückiger sämtliche anwesenden Mitarbeiter vorstellen - Räumlichkeiten, Lager etc. zeigen - Kasse, Kopierer, Telefon etc. erklären - Schlüssel, Namensschild etc. übergeben - Einblick ins Sortiment geben - gemeinsames Mittagessen - usw.

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 sinnvoller, in Stichworten nachvollziehbar beschriebener Idee erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- sehr ähnliche Ideen: nur 1 x 0.5 Punkte.
- alle 4 Ideen für Kinder: Abzug 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich.

Lösung

- Gratis Luftballons für Kinder
- Wettbewerb „Puzzle auf Zeit“ mit kleinen Preisen, Verlosung eines Hauptpreises (Ausflug und Eintritt ins Ravensburger Spieleland)
- 5% Rabatt auf alle Einkäufe
- 3 für 2: Kaufe 2 Gesellschaftsspiele und erhalte eines gratis dazu
- Gutscheine: wer heute etwas kauft, erhält auf seinen nächsten Einkauf 5% Rabatt
- Clown Riri bastelt Ballon-Figuren
- Spielecke:
Jede Stunde wird ein anderes Gesellschaftsspiel vorgestellt und kann gleich gespielt werden
- Sirupbar
- Gesichter schminken
- usw.

- 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.

Korrekturhinweise

- Flyer muss sich auf Ausgangslage beziehen
- Punkteverteilung:
 - je berücksichtigte AIDA-Phase: 1 Punkt, total 4 Punkte
 - korrekte Nennung aller wichtigen Informationen (unterstrichen): 2 Punkte, Abzug 0.5 Punkte pro fehlende / fehlerhafte Information, maximal 2 Punkte
 - fehlerfreie Gestaltung: 1 Punkt, Abzug pro Fehler 0.25 Punkte, maximal 1 Punkt
 - Gesamteindruck: 1 Punkt
- sinnvolle andere Inhalte möglich

Lösung

Attention



HEREINSPAZIERT! TAG DER OFFENEN TÜRE!
Spielpalast GmbH, Kriensergasse 72, 6004 Luzern

Interest

Sie erhalten die einmalige Gelegenheit, unser Geschäft und unser Spielsortiment kennenzulernen: Neue Spiele von der Spielmesse, altbewährte Klassiker und überraschende Spielideen mit wenig Material erwarten Sie – alles zum Ausprobieren und Mitmachen!

Desire

Ausserdem haben wir zauberhafte Attraktionen für Gross und Klein vorbereitet:

- ☆ Wettbewerb mit kleinen Sofortpreisen
- ☆ Clown Riri
- ☆ Gesichter schminken
- ☆ Sirupbar von "La Sirupière"

Action

Samstag, 29. August 2015, 9 – 18 Uhr

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.

Korrekturhinweise

- Lösungsvorschläge müssen sich auf die Ausgangssituation beziehen
- Sehr ähnliche Wege/Orte (z.B. an Wand kleben / an Litfasssäule kleben): nur 1 x 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich.

Lösung

- an bestehenden Kundenstamm per Post schicken
- im Laden neben der Kasse auflegen
- an die Türe/das Schaufenster des Spielpalasts kleben
- auf der Strasse verteilen lassen
- Aushang an Wänden etc. in der Stadt, im Freibad etc.
- Aushang in ÖV / an der Bushaltestelle
- in anderen Geschäften auflegen lassen
- Aushang im Gemeinschaftszentrum / Quartierzentrum / Tagi / Mütterberatung / Gemeindefokasten
- Türe Kindergarten / Schulen oder verteilen vor Kindergarten / Schule
- beim Kinderarzt / Zahnarzt / auflegen lassen

Branchenkundentext Marketing I / üK 2

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

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.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Nennungen möglich

Lösung

- Auftragsbestätigung versenden
- Kaufvertrag versenden
- Lagerbestand kontrollieren
- fehlende Ware nachbestellen
- Wareneingang terminieren
- eingegangene Ware kontrollieren
- Bestellung kommissionieren
- Bestellung verpacken
- Lieferdatum / -art abklären, festlegen
- Lieferung organisieren
- Lieferung auslösen
- Lieferschein erstellen
- Beilagen zu Lieferschein (Garantiescheine, Zertifikate usw.) bereitstellen
- Rechnung erstellen, versenden
- Zahlungseingang überwachen
- Auftrag mit allen Unterlagen dokumentieren, ablegen
- usw.

Punkte

- 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.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Nennungen möglich

Lösung

- Auftragsbestätigung
- Liefervertrag
- Kaufvertrag
- Rüst- / Kommissionierschein
- Lieferschein
- Rechnung
- usw.

Branchenkundentext Verkaufsprozess / üK 2

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

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 – 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.

Korrekturhinweise

- Preis als Kriterium: 0 Punkte (bereits genannt!)
- Erklärungen müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- plausibles Kriterium ohne / mit mangelhafter / falscher Erklärung: 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösung

Kriterium	Ausprägung im Fachmarkt
Standort	auf der grünen Wiese (→ Ausgangslage)
Verkaufsraum	grosse Verkaufsfläche, eher kleine / wenig Investitionen in die Warenpräsentation
Sortiment	breiter als jenes des Spezialgeschäftes, riesige Warenmengen, Warendruck
Verkaufsform	hauptsächlich Selbstbedienung, z.T. auch Beratung (→ Ausgangslage)
Kundendienst, Service après vente	wenig, bescheiden, fachlich weniger geschultes Personal
Werbeaufwand	gross angelegte Kampagnen, Werbung über einzelne Schlagerpreise

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

- 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.

Korrekturhinweise

- Beispiele müssen sich auf Ausgangslage beziehen.
- weitere sinnvolle Antworten möglich.

Lösung

Vorteil längere Ladenöffnungszeiten für Spielpalast	<p>Ladenöffnungszeiten können mit denjenigen des Fachmarktes mithalten</p> <p>Arbeitstätige Kundschaft kann nach Feierabend noch einkaufen kommen</p>
Nachteil längere Ladenöffnungszeiten für Spielpalast	<p>Zusätzliches Personal nötig, um diese Zeiten abzudecken (→ höhere Personalkosten)</p> <p>Mehrkosten für Strom, Heizung, Licht</p> <p>braucht längere Anlaufzeit, bis alle potentiellen Kunden von den neuen Ladenöffnungszeiten wissen, zusätzlicher Werbeaufwand nötig</p>

Branchenkundetext Branche und Unternehmen III / üK 5

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.

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

Korrekturhinweise

- Anforderungen müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- weitere sinnvolle Antworten möglich
- Kriterium ohne passende konkrete Anforderung: 0.5 Punkte

Lösung

Kriterium	konkrete Anforderung Spielpalast
Preis	lange Zahlungsfristen
Produkte	Sortimentsvielfalt, telefonische Beratung, Recyklierbarkeit, regelmässige Informationen über Innovationen
Belieferung	einfache Bestellabläufe, kurze Lieferzeiten, schnelle Reaktion, keine Kleinmengenzuschläge
Qualität	Form und Design, durchdachte Funktionsweise, Naturmaterialien, Qualitätszertifikate, gute Garantieleistungen
Rückgaberecht	%-Anteil am Rückgaberecht (z.B. wenn ein Produkt sich nicht gut verkauft)
Zuverlässigkeit	gleichbleibende Qualität, Produkte mit Qualitätslabel, Termintreue, kurzfristige Bestell- und Lieferfristen, Kundendienst
Rahmenverträge	Möglichkeit Rahmenverträge für bestimmte Artikel / Produktgruppen
Standort	einheimische Produkte, umweltschonende Transporte
Unternehmen	Schweizer Unternehmen, interessiert an langfristiger Zusammenarbeit, interessiert an Kundenfeedbacks, solide Unternehmensbasis, Ausbildung von Lernenden

Erreichte Punktzahl pro Seite

Pflichtleistungsziel - Branchenkundentext Marketing II / ÜK 3

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.

Korrekturhinweise

- Beispiele müssen sich auf Ausgangslage beziehen
- sinnvolle Antwort in Stichworten: 0.5 Punkte.
- sinnvoller Satz mit mehr als 1 Rechtschreibfehler: 0.5 Punkte.
- weitere sinnvolle Aussagen / Fragen möglich

Lösung

Gesprächsphase	mögliche Aussage / Frage an die Kundin
Gesprächseröffnung	<ul style="list-style-type: none"> - „Guten Morgen Frau Bretscher!“ - „Schön Sie wieder einmal bei uns begrüßen zu dürfen!“ - „Bei diesem Wetter wagt man sich ja kaum vor die Tür!“
Bedarfserfassung	<ul style="list-style-type: none"> - „Wie alt ist Ihr Enkel?“ - „Welche Spiele hat Ihr Enkel bereits?“ - „Womit spielt Ihr Enkel denn gerne?“ - „In welchem Rahmen soll Ihr Enkel das Geschenk nutzen?“
Angebot	<ul style="list-style-type: none"> - „So wie Sie Ihren Enkel beschreiben, würde ich Ihnen ein Abenteuer-Brettspiel / ein 3D-Puzzle / ein ... vorschlagen.“ - „Dieses Spiel lässt sich sowohl zu zweit als auch zu dritt oder viert spielen.“
Vereinbarung	<ul style="list-style-type: none"> - „Darf ich Ihnen noch das dazugehörige Erweiterungs-Set zeigen?“ - „Soll ich es Ihnen gleich als Geschenk einpacken?“ - „Das macht CHF 39.90.“ - „Möchten Sie bar oder mit Karte zahlen?“

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

- 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.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Antworten möglich.

Lösung

- Blickkontakt
- Kopfnicken
- Lächeln
- Bestätigung mit „ja“, „mmh“, „ich verstehe“
- Aussagen wiederholen
- Rückfragen stellen
- Notizen machen
- usw.

Pflichtleistungsziele – Text Beraten & Verkaufen – Professionelle Gesprächsführung / üK 2

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.

Korrekturhinweise

- weitere Vorschläge möglich, sofern sie zu Ausgangslage und Auftrag passen

Lösung

- Produkte festlegen
- Mengen je Produkt / Geschmacksrichtung festlegen
- Produkte im Lager reservieren
- Produktdisplays bestücken lassen
- Lieferscheine / Versandpapiere für Degustationsmaterial erstellen
- Transport Degustations- / Werbematerial organisieren
- Plasticbecher und -krüge bereitstellen, verpacken
- Produktprospekte erstellen, drucken lassen
- Produktdatenblätter (Zusammensetzung, Herkunft Inhaltsstoffe, Nährwert usw.) erstellen, drucken lassen
- Prospektedisplays bereitstellen
- Hintergrundplakatierung mit Standbauer besprechen / organisieren
- Kundenmailing an bestehende Kunden
- Werbegeschenke / Give-aways bestimmen / vorbereiten
- Büromaterial für Stand bereitstellen (Tablets, Notizblöcke, Schreiber)
- Standpersonal rekrutieren, Standpersonal briefen (Infomaterial)
- Einsatzplan Standpersonal erstellen
- Visitenkarten / Namensschildli Standpersonal organisieren
- Übernachtungen reservieren (Standpersonal, A. Schmidinger, Lernende/r)
- Anreise organisieren
- usw.

Pflichtleistungsziel

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.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Vorschläge für Kundeninformationen möglich
- sehr ähnliche Vorschläge (z.B. PLZ, Ort, Land): 1 x 0.5 Punkte

Lösung

- Unternehmen
- Postadresse: Strasse, PLZ, Ort, Land
- Rechnungsadresse: Strasse, PLZ, Ort, Land
- Lieferadresse: Strasse, PLZ, Ort, Land
- Homepage
- Kontaktperson, Funktion der Kontaktperson
- Telefonnummer zentral, Telefonnummer direkt, Mobile
- E-Mail Adresse
- Kundengruppe
- Kundennummer
- zugestellte Informationen
- gewünschte Geschmacksrichtungen
- geplante Einkaufsmengen
- Absatzmärkte /-ort
- usw.

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.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Vorschläge möglich

Lösung

- Umsatz / Absatz pro Zeiteinheit
- Grösse des Absatzmarktes / der Absatzregion
- Grösse des Produktportfolios
- Marktanteil
- Land / Region / Sprachregion
- Art des Wiederverkaufs (Handel, zur Konsumation vor Ort, Take-Away usw.)
- usw.

- 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.

Korrekturhinweise

- andere Kriterien möglich, sofern Begründung passend zur Ausgangslage
- nur Vorschlag Kriterium ohne Begründung:
0.5 Punkte, wenn Kriterium sinnvoll / nachvollziehbar

Lösung

Einteilung nach	Begründung
Art des Wiederverkaufs	kundenspezifische Preisgestaltung möglich kundenspezifische Unterstützung in der Marktbearbeitung möglich (Werbemittel, Packungsgrösse und –art von Produktmustern usw.)
Land	Vereinfachung der Abläufe im Export Zuweisung zu einem Ländersachbearbeiter / Länderverkaufsleiter / Länderbetreuer o.Ä. möglich
Grösse der Kunden	kundenspezifische Unterstützung möglich kundenspezifische Preisgestaltung
Sprache	kundenspezifische Verpackungen, Werbemittel usw. in der richtigen Sprache

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Pflichtleistungsziel

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.

Korrekturhinweise

- andere sinnvolle Vorschläge möglich, sofern passend zur Ausgangslage

Lösung

- Unternehmensbroschüre
- Unternehmensleitbild
- Werbevideo des Unternehmens auf CD
- Produkteflyer
- Produktedatenblatt / Produktedatenblätter
- Produktpreisliste
- AGB
- Datenblatt für Neu-Kunden
- 2 Mustersets des neuen Energy Drinks mit allen vier Geschmacksrichtungen
- Übersicht Werbematerial Energy Drink (Plakate, Flyer, Regalstopper, Logos, Schriftzüge usw.)
- usw.

- 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.

Korrekturhinweise

- vollständiges Schreiben (Absender, Empfänger, Anrede, Textblock, Grussformel, Unterschrift): 2 Punkte; Abzug 0.5 Punkte pro fehlender Inhalt, Abzug maximal 2 Punkte
- fehlerfreies Schreiben (Schreib-, Interpunktions- und Grammatikfehler): 2 Punkte; Abzug je Fehler 0.5 Punkte, Abzug maximal 2 Punkte
- **zwingende Inhalte** (Bezug Anfrage, Kontaktaufnahme durch Verkaufsleiter): 2 Punkte; Abzug je fehlender Inhalt 0.5 Punkte, Abzug maximal 2 Punkte
- Hinweis **Beilagen** (entweder Hinweis im Text und/oder Beilagenvermerk): 1 Punkt
- Gesamteindruck: maximal 1 Punkt

Lösung

Freestyle Drinks AG
Niederwilerstrasse 35
5630 Bremgarten

3. Juni 2015

Distripart KG
Jacobsallee 145
D-45239 Essen

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir danken für **Ihre Anfrage vom 1. Juni 2015** und freuen uns über **Ihr Interesse an unserem neuen Energy Drink**. In der Beilage finden Sie **Informationsmaterial über unser Unternehmen und das neue Produkt**. Ausserdem lassen wir Ihnen gerne unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen zukommen.

Herr **Adrian Schmidinger, Verkaufsleiter der Freestyle Drinks AG**, freut sich darauf, mit Ihnen die Details einer künftigen Zusammenarbeit zu diskutieren. **Er wird sich in den nächsten Tagen für eine Terminvereinbarung mit Ihnen in Verbindung setzen.**

Freundliche Grüsse
Freestyle Drinks AG

i.A. XY
Sachbearbeitung Verkauf

- **Informationsmaterial Freestyle Drinks AG, Energy Drink "Super Natural", AGB**

Pflichtleistungsziel

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 Verkaufsleiter, 2 Verkaufsgruppenleiter Aussendienst, 1 Teamleiter Innendienst, 2 Mitarbeitende Innendienst).

Auftrag

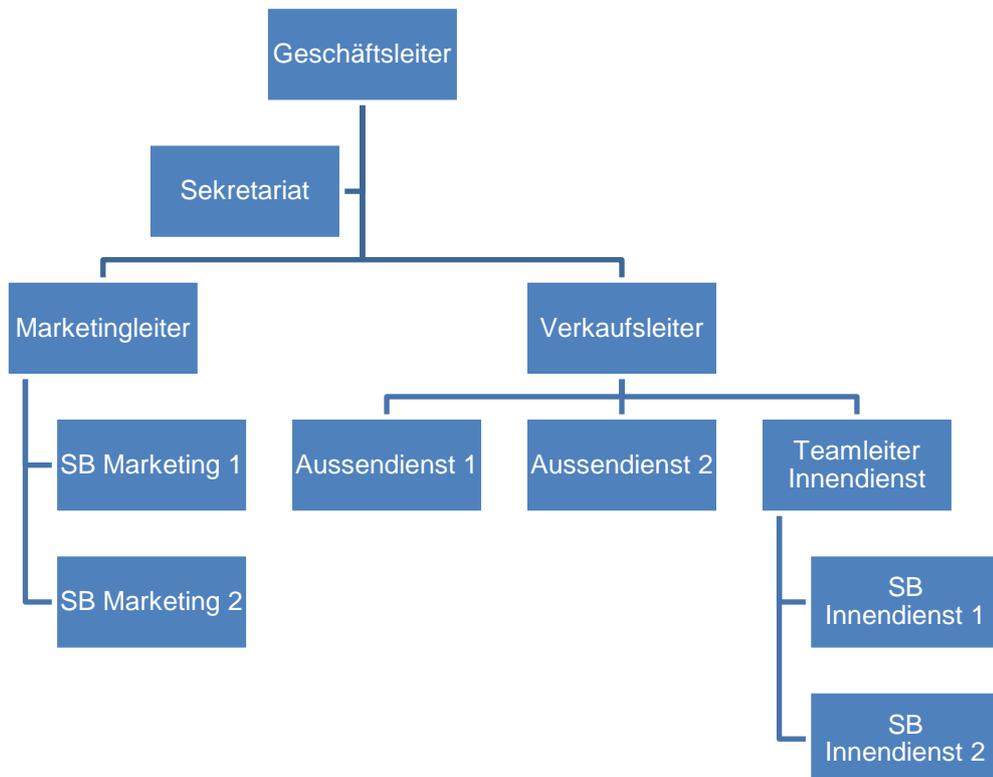
Zeichnen Sie auf der nachfolgenden Seite das Organigramm des neuen Profit-Centers und tragen Sie die korrekten Funktionsbezeichnungen ein.

Für ein korrektes und vollständiges Organigramm erhalten Sie 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- Organigramm muss beschriebene Situation abbilden
- Punkteverteilung:
 - Geschäftsleitung und Sekretariat als Stabsstelle: 2 Punkte
 - Bereich Marketing: 1 Punkt
 - Bereich Verkauf: 3 Punkte
 - falsche Hierarchie-Stufe oder falsche Unterstellung oder nicht vorhanden: Abzug 1 Punkt
- andere inhaltlich korrekte Darstellungen möglich

Lösung



Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Pflichtleistungsziel