

**Qualifikationsverfahren für Kaufleute**

**Berufspraktische Situationen und Fälle**

**2017 / Serie 1**

Name / Vorname Kandidat/in:

---

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

---

Lehrbetrieb:

---

1. Diese schriftliche Prüfung umfasst **6 Aufgaben und 2 Fallstudien** auf insgesamt **30 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             | 39 Punkte           | 32 Punkte           | <b>100 Punkte</b>  |
| ca. 30 Minuten        | ca. 50 Minuten      | ca. 40 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 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!**

**Lösung 1**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)**

**Ausgangslage**

Produkte und Dienstleistungen können heute bei verschiedenen Unternehmen eingekauft werden. Die Kunden- und Dienstleistungsorientierung macht dabei oft den kleinen Unterschied, ob sich Kunden für einen Einkauf oder eine erneute Bestellung in Ihrem Lehrbetrieb entscheiden.

**Auftrag**

Im Auftrag Ihrer Berufsbildnerin entwerfen Sie auf der nachfolgenden Seite ein Informationsblatt für die Mitarbeitenden Ihres Lehrbetriebes. Das Informationsblatt schlägt für verschiedene Aussagen gegenüber Kunden Formulierungen vor, welche die Kunden- und Dienstleistungsorientierung des Unternehmens aufzeigen sollen.

Sie erhalten für jede passende Formulierung in 1-2 ganzen Sätzen je 1 Punkt, total 4 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Rechtschreibung und Interpunktion werden nicht bewertet
- Lösungen müssen passen zu Vorgabe
- kunden- und dienstleistungsorientierter Mehrwert sichtbar
- Lösungen möglichst konkret formuliert
- sehr allgemeine oder schwammige Formulierungen geben maximal 0.5 Punkte (ich mache es sofort/bald; ich werde schauen, was ich tun kann; ich gebe es weiter; usw.)
- 3. Aussage: Lösung ohne Entschuldigung: 0.5 Punkte
- gleichartige Formulierungen zählen nur 1 x
- korrekte Lösungen in Stichworten: 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

**Lösungen**

| bisherige Aussage   | kunden- und dienstleistungsorientierte Aussage  |
|---|---|
|  | Wenn Sie sich einen Moment gedulden, hole ich Ihnen das Produkt im Lager.<br>Gerne hole ich Ihnen das Produkt im Lager.   |
|  | Dieses Produkt führen wir nicht mehr im Sortiment, das Nachfolgeprodukt / -modell heisst XY.<br>Dieses Produkt führen wir nicht mehr im Sortiment, stattdessen kann ich Ihnen Produkt / Modell XY empfehlen.  |
|  | Das tut mir leid, dass Sie nur die Hälfte der bestellten Ware erhalten haben. Ich versuche umgehend zu erreichen, dass die fehlende Ware noch heute versendet wird.<br>Ich bedaure, dass es mit der Lieferung nicht geklappt hat. Ich sehe auf der Versandliste, dass die fehlenden Produkte gestern versandt wurden, Sie müssten diese morgen früh erhalten. |
|  | Herr X ist gerade nicht im Büro, aber ich kann gerne etwas ausrichten.<br>Herr X ist gerade nicht im Büro – darf er Sie in zehn Minuten zurückrufen?<br>Herr X ist gerade nicht im Büro – darf ich Ihnen helfen?  |

Erreichte Punktzahl pro Seite

## Lösung 2

4 Punkte

### 1.1.7.7 Sicher, ergonomisch und effizient arbeiten (K3)

#### Ausgangslage

Sie arbeiten als Sachbearbeiterin Empfang / Verkauf Innendienst beim Autohaus Lombardo in Delémont. Die kaufmännischen Mitarbeitenden des Unternehmens können demnächst die neu renovierten Büroräume über der Verkaufshalle beziehen.

#### Auftrag

Sie erhalten den Auftrag, für den Büromöbel-Lieferanten einen Plan zu erstellen, wie die Möbel in den Büros aufzustellen sind. Zeichnen Sie im Bürogrundriss auf der nachfolgenden Seite von Hand mit den vorgegebenen Symbolen ein, wie das Büro für 2 Mitarbeitende einzurichten ist. Beschriften Sie die Symbole nachvollziehbar.

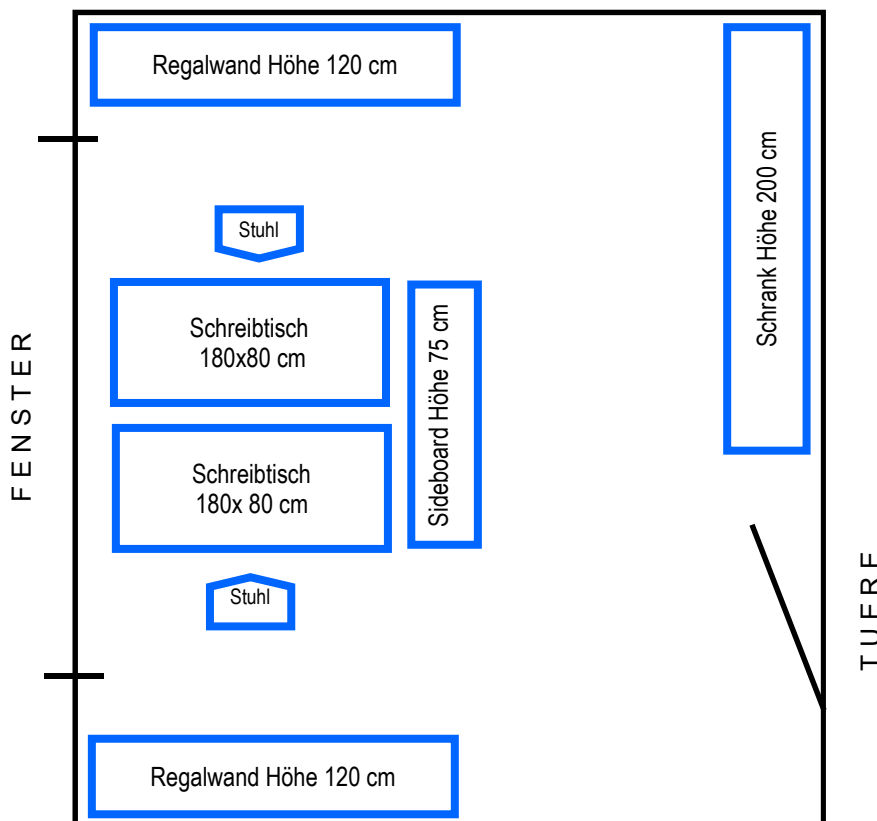
Für eine Lösung nach ergonomischen Richtlinien erhalten Sie je richtig platzierten Gegenstand 0.5 Punkte, total 4 Punkte.

#### Korrekturhinweise

- andere sinnvolle, ergonomisch korrekte Lösungen als die hier gezeigte sind möglich
- falsch sind:
  - zugestelltes Fenster, zugestellte Türe
  - Reflexionen auf dem Computer-Bildschirm durch Lichteinfall (gut: Lichteinfall von der Seite)
  - Arbeit mit dem Rücken zum Fenster (Lichteinfall!)
  - Schrank / Regale behindern die Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden
  - Durchgänge zu schmal oder Möbel behindern Sicht
  - usw.

#### Lösung

für 2 Bürotische, 2 Stühle, 2 Regale, 1 Sideboard und 1 Schrank



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Pflichtleistungsziel / Branchenkundentext Arbeitssicherheit & Gesundheitsschutz / üK 1**

**Lösung 3**

**7 Punkte**

**1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)**

**Ausgangslage**

Als ein Instrument zur Qualitätssicherung wird bei der FLICFLAC AG, einem Sportartikelhändler, ein Arbeitsbuch für Mitarbeitende eingesetzt. Das Arbeitsbuch wird regelmässig überarbeitet durch das Geschäftsleitungssekretariat, wo Sie im Moment als Lernende einsetzen sind.

**Aufträge**

Ihre Berufsbildnerin bittet Sie, für das Arbeitsbuch die folgenden Aktualisierungen durchzuführen:

- a. Die Liste der öffentlichen und vertraulichen Dokumente ist noch nicht vollständig. Kreuzen Sie in der Liste an, ob ein Dokument öffentlich oder vertraulich ist.

Für jedes richtige Kreuz erhalten Sie 0.5 Punkte, total 4 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Lösung ist abschliessend

**Lösungen**

| <b>Dokument</b>             | <b>öffentlich</b><br>(für jedermann einsehbar) | <b>vertraulich</b><br>(für innerbetriebliche Zwecke) |
|-----------------------------|--|--|
| persönlicher Lohnausweis    |  | X  |
| Einladung Messe             | X  |  |
| Liste Tagesumsätze Mai 2017 |  | X  |
| Entwurf Erfolgsrechnung     |  | X  |
| Preisliste Wiederverkäufer  |  | X  |
| Stellenbeschreibung         |  | X  |
| Leitbild FLICFLAC AG        | X  |  |
| Auszug Handelsregister      | X  |  |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

b. Im Arbeitsbuch werden für einen Handelsbetrieb wichtige Begriffe erklärt. Vervollständigen Sie die Tabelle, indem sie die korrekten noch fehlenden Begriffe und Erklärungen einfügen.

Für einen richtigen Begriff erhalten Sie je 0.5 Punkte, für eine richtige Erklärung in Stichworten je 1 Punkt, total 3 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- weitere sinnvolle Erklärungen möglich
- Lösung Begriffe ist abschliessend

**Lösungen**

| <b>Begriff</b> <span style="float: right;"><b>je 0.5 P.</b></span> | <b>Erklärung</b> <span style="float: right;"><b>je 1 P.</b></span>  |
|--|---|
| Bankgarantie   | <b>ein Instrument zur Zahlungssicherung</b> , wird von der Bank des Käufers ausgestellt; Bank bestätigt darin, die Kaufsumme an den Verkäufer zu bezahlen   |
| Skonto   | Preisnachlass bei Zahlung innerhalb einer bestimmten, kürzer als üblich bemessenen Frist  |
| Auftragsbestätigung  | Dokument, das durch den Verkäufer nach Eingang der Bestellung ausgestellt wird; enthält u.a. Mengen, Preise und Liefertermin/e  |
| Wiederverkäufer  | <b>Bindeglied zwischen Grosshandel und Detailhandel</b> ; kauft bei Grosshändlern / Produzenten / Lieferanten Waren (Rohstoffe, Halbfabrikate, verkaufsfertige Produkte) ein und liefert diese an Detailhändler, welche die Waren an die Endkonsumenten verkaufen |

**Pflichtleistungsziel**

## Lösung 4

3 Punkte

### 1.1.3.2.2 Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung (K2)

#### Ausgangslage

Sie bereiten sich gerade auf einen überbetrieblichen Kurs der Branche Handel vor.

#### Aufgabe

Dafür müssen Sie folgende Aufgabe lösen:

«Nennen Sie in Stichworten je 1 konkrete Massnahme zum Thema Umweltschutz oder nachhaltige Ressourcennutzung, die verschiedene Gruppen (siehe Tabelle unten) umsetzen können. Beschreiben Sie dazu in jeweils in 1 ganzem Satz je 1 Vorteil, der sich daraus für diese Gruppe ergibt. Jeder Vorteil darf nur einmal genannt werden.»

Für jede vollständig ausgefüllte Tabellenzeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

#### Korrekturhinweise

- Rechtschreibung und Interpunktion werden nicht bewertet
- nur vollständig ausgefüllte Zeilen werden bewertet
- nur Massnahme ohne Vorteil = 0 Punkte
- Massnahme richtig, Vorteil in Stichworten, Inhalt richtig = 0.5 Punkte
- Massnahme richtig, Vorteil unpassend = 0 Punkte
- Massnahme und Vorteil müssen zur Gruppe passen
- gleicher Vorteil bei mehreren Gruppen genannt = nur 1 x 1 Punkt
- weitere sinnvolle Massnahmen und Vorteile möglich

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

Punkte

**Lösungen**

| Gruppe                               | Massnahme  | Vorteil für diese Gruppe  |
|--------------------------------------|--|---|
| <b>private Haushalte</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- alle Massnahmen zur Abfallverminderung (Papiersammlung, Kompost, Wiederverwertung von Resten usw.)</li> <li>- alle Massnahmen zur Senkung des Energie- (Strom, Treibstoffe, Heizmittel) und/oder Wasserverbrauchs (Sparventile, Zeitsteuerungen, Sonnenkollektoren für Warmwasser usw.)</li> <li>- usw.</li> </ul>  | <p>Private Haushalte müssen weniger Abfall- und / oder Kehrichtsackgebühren bezahlen.</p> <p>Ich kann Kosten sparen und habe mehr Mittel für andere Bedürfnisse.</p> <p>usw.</p>  |
| <b>Mitarbeitende von Unternehmen</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- nicht benötigte Lichter löschen</li> <li>- doppelseitig kopieren</li> <li>- Makulatur mit leerer Rückseite als Notizpapier verwenden</li> <li>- Mails nur ausdrucken, wenn nötig</li> <li>- mit dem öffentlichen Verkehr zur Arbeit fahren</li> <li>- elektrische Geräte bei Nichtgebrauch abschalten</li> <li>- usw.</li> </ul>  | <p>Wenn alle Mitarbeitenden möglichst wenig Ressourcen verbrauchen, ergeben sich Kosteneinsparungen für das Unternehmen.</p> <p>Durch Kosteneinsparungen entstehen (mehr) freie Mittel für andere Zwecke.</p> <p>Mitarbeiter tragen zu den Unternehmenszielen und damit zu einem guten Unternehmensimage bei.</p> <p>usw.</p>   |
| <b>Unternehmen</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verpackungen nur wo nötig</li> <li>- nachwachsende Rohstoffe verwenden</li> <li>- (Produktions-)Materialien verwenden, die wiederverwendbar sind oder umweltgerecht entsorgt werden können</li> <li>- Sparventile, Schadstofffilter, Dämmungen einsetzen</li> <li>- erneuerbare Energien nutzen, Solaranlagen installieren</li> <li>- schadstoffarme Betriebsstoffe einsetzen</li> <li>- Produkte / Produktionsabläufe / Unternehmen zertifizieren lassen</li> <li>- umweltgerechte Transporte, LKW mit Bio-Gas</li> <li>- Einsatz für Umweltprojekte (Tierschutz, Aufforstung von Wäldern usw.)</li> <li>- usw.</li> </ul> | <p>Unternehmen, welche ressourcenschonend produzieren / arbeiten, haben ein besseres Image in der Öffentlichkeit.</p> <p>Kosteneinsparungen bei der Produktion / DL-Erstellung können in Form von niedrigen Preisen weitergegeben werden.</p> <p>Ein umweltfreundliches Unternehmensimage ist ein Konkurrenzvorteil.</p> <p>(Langfristige) Kosteneinsparungen sichern den Unternehmenserfolg.</p> <p>Mit geringerem Verbrauch sinkt die Abhängigkeit von der Versorgung / den Versorgern.</p> <p>usw.</p> |

**Branchenkundentext Qualitätsmanagement & Umweltschutz / üK 3**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

## Lösung 5

5 Punkte

### 1.1.3.1.2 Betriebliche Herstellungs- oder Dienstleistungsprozesse (K2)

#### Ausgangslage

Sie sind neuerdings verantwortlich für die Bestellung von Papieren und Couverts für Ihren Lehrbetrieb beim Lieferanten Systema Papiere AG in Dietikon. Sie bearbeiten diesen Prozess von der Bedarfsermittlung bis zur Weiterleitung der visierten Rechnung an die Buchhaltung.

#### Auftrag

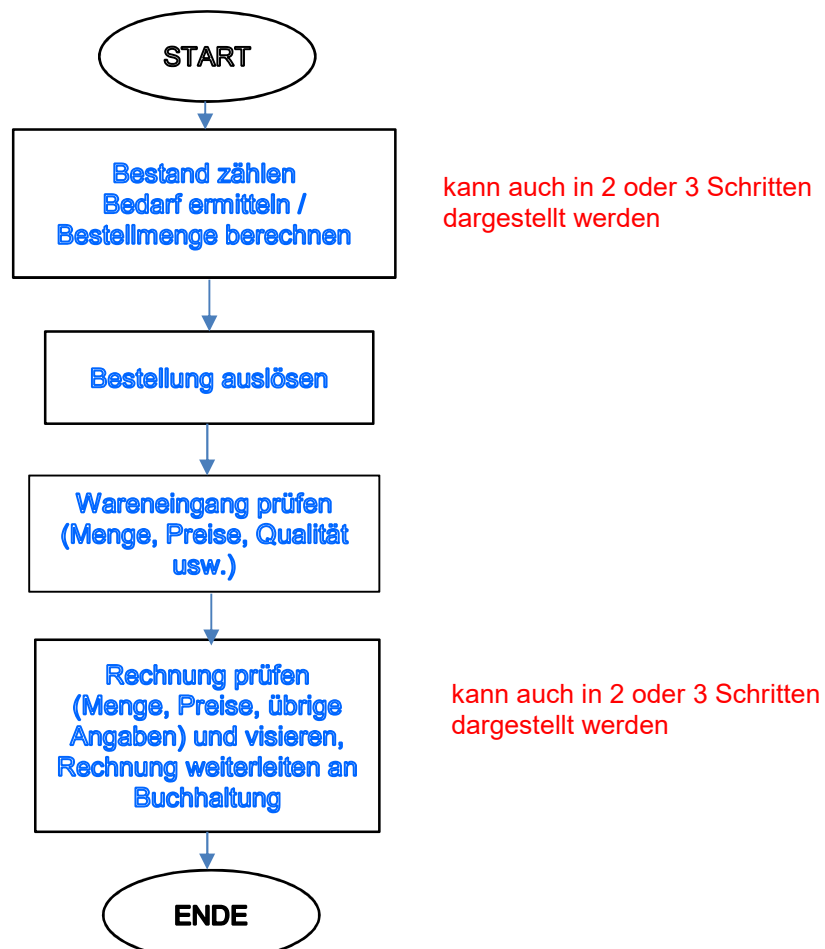
Als Gedankenstütze für die Bestellung zeichnen Sie sich von Hand ein einfaches Flussdiagramm mit 4 bis 8 Schritten und beschriften die einzelnen Schritte kurz und aussagekräftig. Benutzen Sie dazu die Vorlage auf der nachfolgenden Seite.

Für ein korrekt dargestelltes Flussdiagramm erhalten Sie 1 Punkt, für eine nachvollziehbare Beschriftung 4 Punkte, total 5 Punkte.

#### Korrekturhinweise

- korrekte Darstellung (Auswahl Symbole, Pfeile) 1 Punkt, Abzug pro Fehler 0.25 Punkte, maximaler Abzug 0.5 Punkte
- nachvollziehbare, fachlich sinnvolle Beschriftung der Schritte 4 Punkte, Abzug pro Fehler 0.5 Punkte, maximaler Abzug 2 Punkte
- falsch: Schritte wie Offerten einholen, Offerten prüfen u.Ä. → Lieferant ist bereits festgelegt
- Lösung: Musterlösung; vorgeschlagene Schritte können aufgeteilt werden, weitere passende Schritte (z. B. Reklamation beim Lieferanten wegen Lieferdifferenzen) möglich

#### Lösung



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Branchenkundentext Produkte & Dienstleistungen / üK 2**



## Lösung 6

**6 Punkte**

Punkte

### 1.1.8.1 Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen einsetzen (K3)

#### Ausgangslage

Sie arbeiten derzeit im Marketing Ihres Lehrbetriebes. Heute betreuen Sie eine Schnupperlernende, Melanie Ruiz.

#### Aufgabe

Melanie muss für die Schule einen Schnupperlehrbericht verfassen. Sie bittet Sie um Mithilfe beim Ausfüllen des Fragebogens auf der nachfolgenden Seite.

**Sie erhalten pro richtige Antwort in 1-2 ganzen Sätzen je 1 Punkt, total 6 Punkte.**

#### Korrekturhinweise

- Rechtschreibung und Interpunktion werden nicht bewertet
- nur Produkt genannt, Fragen nicht beantwortet = 0 Punkte
- Antworten in Stichworten 0.5 Punkte, sofern nachvollziehbar / richtig
- Antworten müssen sich in jedem Fall auf das genannte Produkt beziehen, allgemeine Aussagen gelten als falsch

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

## Lösung

Sie erhalten pro richtige Antwort in 1-2 ganzen Sätzen je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Sekundarschulzentrum Ebmatt

### **Schnupperlehrbericht: Produkte**

Nenne 1 konkretes Produkt Deines Schnupperlehrbetriebes und beziehe die Antworten (in ganzen Sätzen) auf die nachstehenden Fragen auf dieses Produkt.

Produkt: *Geschenkbänder* → *ind. Antwort, konkretes Produkt, erkennbar aus Lehrbetrieb*

Wo kommt das Produkt her; wo wird es angebaut / produziert / hergestellt?

*Bänder aus Kunststoff kommen aus China. Gewebte Bänder und Schnüre werden in Indien produziert.*

*→ z. B. Angabe eines Landes / einer Region*

Für welche Kunden ist das Produkt gedacht?

*Die Bänder werden vorwiegend an grosse Ladenketten geliefert. Private und z. B. kleinere Läden kaufen für den Eigenbedarf im Fabrikladen ein.*

*→ z. B. Konsumenten / Endverbraucher oder Unternehmen, Geschlecht / Alter / Wohnort / Standort Bevölkerungsgruppe / Unternehmen, andere Merkmale einer Kundengruppe usw.*

Welche Eigenschaften hat das Produkt (mindestens 2)?

*Es gibt ganz verschiedene Bänder, sowohl was das Material, die Masse (Breite der Bänder, Bandlänge auf Rollen) als auch die Farben betrifft.*

*→ ind. Antwort, passend zu Produkt*

Was würde ein Konkurrenzunternehmen über sein gleichartiges Produkt sagen?

*Die Konkurrenz behauptet, ihre Produkte seien qualitativ besser.*

*→ ind. Antwort, passend zum Produkt und zum Lehrbetrieb*

Weshalb sollten die Kunden Deines Schnupperlehrbetriebes dessen Produkt kaufen?

*Die Wiederverkäufer werden bereits weit vor der Saison mit den Trendprodukten bemustert, so dass genügend Zeit bleibt, ein aktuelles Sortiment zu bestellen, welches immer zeitgerecht geliefert wird.*

*→ ind. Antwort mit Bezug zu den vorhergehenden Antworten*

Welche Zusatzleistungen werden zu diesem Produkt angeboten?

*Dank der guten Zusammenarbeit mit den Lieferanten können bei genügend grosser Bestellmenge Spezialwünsche erfüllt werden (Farbe, Rollengrösse, Mehrfachpackungen usw.).*

*z. B. Beratung, Installation, Wartung, Garantie, Ersatzteile, Zusatzprodukte, Customizing (Farbe, Masse usw.), Entsorgung, Kundendienst, Aufbereitung, Verpackung, Versand, Hauslieferung, Online-Handel, Finanzierung usw.*

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Pflichtleistungsziel / Branchenkundentexte Produkte & Dienstleistungen/üK 2 // Marketing I – Vom Händler zum Kunden/üK2 // Branche & Unternehmen: II – Funktionen & Bedeutung des Handels/üK4**

## Fallstudie 1



Dorfladen 72  
Mühleweg 72  
2500 Biel

Tel. 032 312 31 12  
Fax 032 312 31 13

[www.72-biel-bienne.ch](http://www.72-biel-bienne.ch)  
[mail@72-biel-bienne.ch](mailto:mail@72-biel-bienne.ch)

### Unternehmen

Das «72» ist ein kleiner Dorfladen in einem Aussenquartier von Biel. In seinem Angebot führt es Artikel des täglichen Bedarfs: Frischprodukte wie Obst, Gemüse, Brot, Milchprodukte und Fleisch, Tiefkühlprodukte und weitere Lebensmittel sowie Haushalt- und Hygieneartikel. Zudem verfügt das «72» über eine kleine, in ganz Biel beliebte Abteilung, in der Spezialitäten der Region angeboten werden.

Im «72» arbeiten nebst dem Inhaber Peter Kaufmann 1 Voll- und 4 Teilzeitmitarbeiterinnen sowie Sie als Lernende/r. Zu Ihren Aufgaben als Lernende/r gehört die Mitarbeit in der gesamten Administration sowie die Bewirtschaftung der Spezialitätenecke. Zwischendurch leisten Sie zudem Einsätze im Verkauf.

### Ausgangslage

In unmittelbarer Nachbarschaft des «72» wird in rund 3 Monaten der neue Gebäudekomplex "Lake View" eröffnet, der Büroräumlichkeiten und Mietwohnungen sowie einen Kiosk, ein italienisches Restaurant und eine Kindertagesstätte bieten wird. Für Mitarbeitende, Besucher und Bewohner des Hauses stehen Parkplätze in einer unterirdischen Einstellhalle bereit.

**Lösung 7 / Fallstudie 1 «72»**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.4.1.1 Märkte und Kunden in der Branche (K4)**

**Ausgangslage**

Peter Kaufmann macht sich seit einiger Zeit Gedanken, welchen Einfluss dieser neue Gebäudekomplex "Lake View" auf seinen Dorfladen haben wird und welche Möglichkeiten sich daraus ergeben könnten.

**Auftrag**

Notieren Sie je 1 Chance und 1 Gefahr, die das "Lake View" für das «72» mit sich bringen kann und begründen Sie Ihre Antwort in Stichworten.

Pro sinnvolle Chance/Gefahr inklusive nachvollziehbarer Begründung in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte, total 4 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- falls Chance/Gefahr und Begründung nicht zusammenpassen: 1 Punkt pro Zeile
- andere Chancen/Gefahren und Begründungen sind möglich, sofern nachvollziehbar / passend zur Ausgangslage
- keine Punkte: Chance/Gefahr steht nicht in ursächlichem Zusammenhang mit der Eröffnung des "Lake View" (z. B. Sortimentserweiterung – auch möglich ohne Konkurrenz; Personalaufstockung infolge Mehrumsatz – auch notwendig ohne Konkurrenz)

**Lösung**

| Chance für das «72»   | Begründung   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- mehr Haushalte im Einzugsgebiet</li> <li>- Firmen in den Büroräumen</li> <li>- Kindertagesstätte<br/>Laufkundschaft</li> <li>- Parkplätze</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mehr Haushalte/Firmen bedeutet mehr potentielle Kunden für das «72» und somit eine potentielle Steigerung von Umsatz/Absatz</li> <li>- die Kindertagesstätte könnte zusätzliche Laufkundschaft bringen</li> <li>- Kunden des «72» können die Parkplätze im "Lake View" nutzen</li> <li>- usw.</li> </ul>  |
| Gefahr für das «72»   | Begründung   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eröffnung Restaurant</li> <li>- Eröffnung Kiosk</li> <li>- Parkplätze</li> <li>- neuer Arbeitgeber</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Restaurant/Kiosk als Konkurrenz; anstatt bei uns Verpflegung einzukaufen, gehen die Leute ins Restaurant essen / holen sich die Leute etwas am Kiosk</li> <li>- weil das «72» nur wenige Parkplätze anbietet, parkieren die Kunden nun im "Lake View" und kaufen dort ihre Verpflegung ein</li> <li>- MA könnten zu einem Arbeitgeber im "Lake View" abwandern</li> <li>- usw.</li> </ul> |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Branchenkundentext Marketing I – Vom Händler zum Kunden / üK 2**

**Lösung 8 / Fallstudie 1 «72»**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.4.2.1 Marketing (K5)**

**Ausgangslage**

Peter Kaufmann ist überzeugt, dass das Personal, welches in den Büroräumlichkeiten tätig sein wird, das Bedürfnis nach Convenience-Produkten hat. Aus diesem Grund beschliesst er, an 2 Tagen pro Woche über den Mittag einen Lieferdienst für Sandwiches, Frucht- und Gemüseschalen sowie Gebäck einzurichten.

Damit seine Idee von Anfang an ein Erfolg wird, macht er sich Gedanken, wie er seinen Lieferdienst bei der Zielgruppe bekannt machen kann.

**Auftrag**

Peter Kaufmann bittet Sie, ihm eine Liste mit Ideen für die Bewerbung des Lieferdienstes beim Büropersonal zu erstellen.

Nennen Sie stichwortartig 4 unterschiedliche konkrete Ideen, wie das «72» seinen Lieferdienst bekannt machen könnte.

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

**Korrekturhinweise**

- Ideen müssen sich konkret auf Ausgangslage beziehen
- zu ähnlich lautende Ideen geben nur 1x 1 Punkt (Bsp. Plakat an Eingangstür, Aushang im Lift)
- unverhältnismässige / zu allgemeine Ideen sind falsch (z. B. Radio- oder TV-Spot, Inserat in Tageszeitung, Plakatwände in Biel, Hinweis in Social Media)
- anderslautende Formulierungen sind möglich, sofern sinnvoll

**Lösungen**

- Aushang an Eingangstür, Lift o.ä. des Gebäudekomplexes "Lake View"
- Flyer in Briefkästen oder persönlich verteilen, an Kasse des «72» auflegen
- über den Mittag Degustation am Eingang des Gebäudekomplexes
- Plakat am Eingang des «72»
- Bestellkarten im Eingang des Gebäudekomplexes auflegen
- Werbebrief an Firmen in Gebäudekomplex senden
- Firmen telefonisch kontaktieren und auf Angebot aufmerksam machen

**Branchenkundentext Marketing I – Vom Händler zum Kunden / üK 2**

**Lösung 9 / Fallstudie 1 «72»**

**14 Punkte**

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

**Ausgangslage**

Bereits sind einige Unternehmen und Familien in den neuen Gebäudekomplex eingezogen. Peter Kaufmann möchte nun möglichst bald mit dem Lieferdienst über den Mittag beginnen. Dafür benötigt er jeweils am Montag und Donnerstag von 10 Uhr bis 14 Uhr eine zusätzliche Arbeitskraft. Diese soll das Rüsten der Produkte sowie die Auslieferung mittels Handwagen übernehmen.

**Aufträge**

- a. Peter Kaufmann erstellt eine Stellenbeschreibung für diese Arbeitskraft und bittet Sie, ihn dabei zu unterstützen. Vervollständigen Sie die von Herrn Kaufmann erstellten Notizen, indem Sie für die fehlenden 3 Abschnitte konkrete Formulierungen in Stichworten einfügen.

Pro sinnvolle Ergänzung in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Stellenbezeichnung: Begriff ohne Angabe eines Pensums 1 Punkt
- Aufgaben: Aspekt Zubereitung/Herrichtung 1 Punkt, Auslieferung 1 Punkt
- Anforderungsprofil: pro sinnvoller Aspekt 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte
- anderslautende Formulierungen sind möglich, sofern sinnvoll

**Lösung**

**STELLENBESCHREIBUNG**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Stellenbezeichnung    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mittagskurier/in 20%,</li> <li>- Koch/Kurier (8 Stunden pro Woche) <span style="float: right;">2 P.</span></li> <li>- MitarbeiterIn Convenience 20%</li> <li>- Aushilfskraft, Aushilfe Lieferdienst, Assistent/in 20%</li> </ul>   |
| Übergeordnete Stelle  | Geschäftsinhaber Peter Kaufmann   |
| Untergeordnete Stelle | keine   |
| Stellvertretung       | Wird vertreten durch: Geschäftsinhaber<br>Übt Vertretung aus für: --  |
| Aufgaben              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Zubereitung von Sandwiches nach Rezept <span style="float: right;">}</span></li> <li>Herrichten von Frucht- und Gemüseschalen nach Anleitung <span style="float: right;">}</span> <span style="float: right;">1 P.</span></li> <li>Auslieferung der Bestellung (zu Fuss mittels Handwagen) <span style="float: right;">1 P.</span></li> </ul>  |
| Zeichnungsbefugnisse  | Keine   |
| Anforderungsprofil    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Freude an der Zubereitung von Speisen</li> <li>- Dienstleistungsorientierung, Freude am Verkauf</li> <li>- gute mündliche Deutsch- und Französischkenntnisse, weitere Sprachen von Vorteil, Kommunikationsfähigkeit</li> <li>- mobil, gute Gesundheit / Fitness</li> <li>- vorbildliche Umgangsformen</li> <li>- zuverlässig, effizient, sorgfältig, pünktlich, flexibel <span style="float: right;">je 0.5 P.</span></li> <li>- motiviert, diszipliniert <span style="float: right;">max. 2 P.</span></li> <li>- absolut hygienisches Arbeiten gewohnt</li> <li>- zu den vorgegebenen Zeiten verfügbar</li> <li>- usw.</li> </ul> |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

- b. Basierend auf der Stellenbeschreibung hat Peter Kaufmann vor kurzem ein Stelleninserat auf einem Stellenportal publiziert.

Nach einer ersten Durchsicht der eingegangenen Bewerbungen hat Peter Kaufmann noch 2 Bewerbungsdossiers in der engeren Auswahl:

|                               |  |  |
|-------------------------------|--|--|
|                               | Herr Paul Meyer  | Herr Stéphane Blanc  |
| Adresse                       | Feldstrasse 17<br>2500 Biel                                      | Gemeindestrasse 26<br>2576 Lüscherz                        |
| Telefon                       | 032 328 16 30  | 079 257 13 12  |
| E-Mail                        | <a href="mailto:paul.meyer@bluewin.ch">paul.meyer@bluewin.ch</a> | <a href="mailto:st.blanc@yahoo.com">st.blanc@yahoo.com</a> |
| Geburtsdatum                  | 7. Juli 1952   | 2. Februar 1997  |
| Nationalität                  | CH   | F  |
| Zivilstand                    | Geschieden   | Ledig  |
| Aus- und Weiterbildung        | Koch EFZ (1972)<br>Dipl. Küchenchef (1983)                       | Matura (2014)<br>Studium der Psychologie (seit 2015)       |
| Aktuelle berufliche Tätigkeit | Teilzeitmitarbeiter<br>Restaurant Sternen, Biel                  | --   |
| Freizeit                      | Mitglied Feuerwehr Biel,<br>Vorstand Männerchor Biel             | Torwart FC Täuffelen,<br>1. Mannschaft                     |

Als Vorbereitung auf die Vorstellungsgespräche mit den beiden Kandidaten hat Herr Kaufmann Sie gebeten, die beiden Lebensläufe durchzulesen und eine Beurteilung aus Ihrer Sicht abzugeben.

Nennen Sie in der Tabelle auf der nachfolgenden Seite pro Kandidat stichwortartig je 1 Argument, das für respektive gegen eine Einstellung dieses Kandidaten sprechen könnte. Ihren Standpunkt begründen Sie jeweils in einem ganzen Satz. Jedes Argument darf nur einmal verwendet werden.

**Pro sinnvolles Argument in Stichworten erhalten Sie 0.5 Punkte. Für jede nachvollziehbare Begründung in einem ganzen Satz erhalten Sie 1.5 Punkte, total 8 Punkte.**

Pro sinnvolles Argument in Stichworten erhalten Sie 0.5 Punkte. Für jede nachvollziehbare Begründung in einem ganzen Satz erhalten Sie 1.5 Punkte, total 8 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Begründung in Stichworten: Abzug 0.5 Punkte
- Sehr ähnliche Argumente/Begründungen zählen nur einmal;  
z.B. Sprache: Gute Französischkenntnisse; gute Deutschkenntnisse; möglicherweise mangelhafte Kenntnisse der anderen Sprache
- anderslautende Formulierungen sind möglich, sofern sinnvoll

**Lösungen**

Paul Meyer

|          | <b>Argument je 0.5 P.</b>  | <b>Begründung in 1 Satz je 1.5 P.</b>  |
|----------|--|--|
| <b>+</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wohnort Biel</li> <li>- Beruf Koch</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wohnt direkt in der Stadt und kann so schnell am Arbeitsplatz erscheinen.</li> <li>- Seine Ausbildung zum Koch ist eine gute Voraussetzung für die Zubereitung der Speisen.</li> </ul>   |
| <b>-</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alter</li> <li>- Mitglied Feuerwehr</li> <li>- anderer Teilzeitjob</li> <li>- Unterforderung</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er wird in spätestens 2 Jahren pensioniert, worauf eine neue Person gesucht werden muss./ Als bereits älterer MA verdient er mehr / es müssen mehr Sozialversicherungsbeiträge bezahlt werden.</li> <li>- Es ist möglich, dass er während der Arbeitszeit für Einsätze eingezogen wird.</li> <li>- Die Arbeitszeiten könnten sich mit denjenigen im „72“ überschneiden.</li> <li>- Der Bewerber ist gelernter Küchenchef und damit evtl. unterfordert mit den einfachen Speisen im "72".</li> </ul> |

Stéphane Blanc

|          | <b>Argument je 0.5 P.</b>  | <b>Begründung in 1 Satz je 1.5 P.</b>  |
|----------|--|--|
| <b>+</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Student</li> <li>- Handy</li> <li>- Torwart</li> <li>- Alter</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er könnte auf diesen Nebenverdienst angewiesen sein und dementsprechend zuverlässig arbeiten.</li> <li>- Dank Handy ist er stets erreichbar, wenn es einen Notfall oder Spezialeinsatz geben sollte.</li> <li>- Als aktives Mitglied eines Sportvereins darf man vermuten, dass er sportlich ist und somit fit genug, um die Lieferungen zu übernehmen.</li> <li>- Er bringt frischen Wind und kennt die Bedürfnisse der jüngeren Kundschaft. / Er ist jung und ungelernt, damit entstehen keine hohen Lohnkosten.</li> </ul> |
| <b>-</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nationalität F</li> <li>- Studium</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es wäre möglich, dass er aufgrund seiner Nationalität mangelhafte Deutschkenntnisse hat.</li> <li>- Es ist denkbar, dass er während des Studiums die Uni wechselt und wir jemand Neues suchen müssten. / Es ist möglich, dass er durch Job und Studium überfordert ist und nach kurzer Zeit wieder kündigt.</li> </ul>  |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite



**Lösung 10 / Fallstudie 1 «72»**

**8 Punkte**

Punkte

**Leistungsziel 1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)**

**Ausgangslage**

Peter Kaufmann hat gestern die beiden Bewerbungsgespräche geführt und sich für Paul Meyer entschieden. Sie sollen heute Stéphane Blanc einen Absagebrief schreiben und ihm das Bewerbungsdossier zurücksenden.

**Auftrag**

Verfassen Sie auf der nachfolgenden Seite den Absagebrief für Stéphane Blanc. Diejenigen Informationen, die Sie nicht der Ausgangslage sowie den vorhergehenden Aufgaben dieser Fallstudie entnehmen können, dürfen Sie frei erfinden.

Für einen fehlerfreien, vollständigen, kaufmännisch korrekten Absagebrief erhalten Sie 8 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- Absagebrief muss sich auf oben beschriebene Ausgangslage beziehen
- Punkteverteilung:
  - unterstrichene Angaben aus Ausgangslage / vorhergehenden Aufgaben
  - Briefkopf (Absender, Empfänger, Datum, Betreff) 2 Punkte;  
fehlende bzw. fehlerhafte Angaben Abzug je 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte
  - Einleitungssatz 1 Punkt
  - Absagesatz 1 Punkt
  - Nennung Grund resp. Möglichkeit zur Kontaktaufnahme 1 Punkt
  - Bewerbungsunterlagen in der Beilage erwähnt 1 Punkt
  - Schlusssatz 1 Punkt
  - Grussformel und Angabe Unterzeichner 1 Punkt
- Abzug pro Schreib- / Grammatikfehler 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte
- andere Formulierungen möglich

**Lösung**

|  |   |
|--|---|
| <p><u>Dorfladen 72</u><br/><u>Mühleweg 72</u><br/><u>2500 Biel</u></p> <p>7. Juni 2017</p> <p>Herr<br/><u>Stéphane Blanc</u><br/><u>Gemeindestrasse 26</u><br/><u>2576 Lüscherz</u></p> <p><b>Ihre Bewerbung „MitarbeiterIn Convenience 20%“</b></p> <p>Sehr geehrter <u>Herr Blanc</u></p> <p>Gestern durfte ich Sie persönlich kennenlernen. Ich danke Ihnen für das angenehme Gespräch. Es war für mich spürbar, dass Sie sich bereits intensiv mit der angebotenen Stelle auseinandergesetzt haben. Trotzdem habe ich mich inzwischen für einen anderen Kandidaten entschieden, der bereits über Erfahrung im Gastgewerbe verfügt.</p> <p>Falls Sie ein ausführliches Feedback wünschen, dürfen Sie mich selbstverständlich gerne kontaktieren. Ihre Bewerbungsunterlagen sende ich Ihnen in der Beilage zurück.</p> <p>Für Ihr Studium und Ihre Zukunft wünsche ich Ihnen alles Gute.</p> <p>Freundliche Grüsse</p> <p><u>P. Kaufmann</u><br/><u>Geschäftsinhaber</u></p> | <p>Abzug je Sprachfehler 0.5 P., max. 2 P.</p> <p>2 Punkte,<br/>Abzug pro fehlendes Element 0.5 Punkte,<br/>maximal 2 Punkte</p> <p>1 P. Einleitung</p> <p>1 P. Absage</p> <p>1 P. Begr./Kont.</p> <p>1 P. Unterl. ret.</p> <p>1 P. Schluss</p> <p>1 P. Gruss/Unterz.</p> |
|--|---|

**Pflichtleistungsziel**

**Lösung 11 / Fallstudie 1 «72»**

**6 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten (K4)**

**Ausgangslage**

Nach kurzer Zeit gibt es bereits viele Kunden, die regelmässig ihre Mittagsverpflegung beim «72» bestellen.

Gerade betritt ein Herr im Anzug das «72», der nicht gerade zufrieden zu sein scheint. In der Hand ein angebissenes Sandwich, beginnt er sogleich loszuwettern: In seinem Sandwich habe es Avocado, obwohl er bei der Bestellung explizit darauf aufmerksam gemacht habe, dass er das Vegi-Sandwich ohne Avocado wünsche, da er darauf allergisch reagiere.

**Auftrag**

Erläutern Sie die Vorgehensweise bei dieser Reklamation anhand der Sechs-Schritte-Methode: Benennen Sie im untenstehenden Raster den jeweiligen Schritt und beschreiben Sie für jeden Schritt, wie Sie im oben geschilderten Fall konkret vorgehen würden.

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

**Korrekturhinweise**

- konkrete Vorgehensschritte ohne Bezug zur Methode: 0.5 Punkte, wenn Lösung richtig
- konkrete Vorgehensschritte ohne Bezug zur Ausgangslage: 0 Punkte
- nur Vorgehensschritt genannt ohne Beschreibung: 0 Punkte
- andere Reihenfolge der Schritte möglich, wenn nachvollziehbar beschrieben / sinnvoll im Kontext
- andere passende konkrete Vorgehensweisen möglich

**Lösung**

| Schritt                      | konkretes Vorgehen in obiger Reklamation  |
|------------------------------|---|
| 1 Sehen – Wahrnehmen         | Ich begrüsse den Kunden, gehe auf ihn ein   |
| 2 Zuhören – Verstehen        | Ich höre genau zu, lasse den Kunden ausreden, frage nach, mache evtl. Notizen; ich versuche, möglichst viele wichtige Einzelheiten in Erfahrung zu bringen: Wann und bei wem wurde die Bestellung aufgegeben und die Avocado-Allergie mitgeteilt?   |
| 3 Bedauern – Lösungen suchen | Ich drücke mein Bedauern über den Zwischenfall aus, nehme das Sandwich zurück und gebe ihm das Geld zurück; ich schaue nach, ob ich ihm umgehend eine Alternative anbieten kann; ich offeriere dem Kunden einen Gutschein für ein neues Sandwich; ich versichere dem Kunden, dass wir die internen Bestellungsnotizen und Abläufe prüfen werden, damit so etwas nicht mehr vorkommt |
| 4 Entscheiden                | Vorschlag: Der Kunde erhält das Geld für dieses Sandwich retour und das nächste Sandwich geht aufs Haus (Gutschein erstellen)   |
| 5 Handeln                    | Ich gebe dem Kunden das Geld zurück, erstelle einen Gutschein und händige ihn dem Kunden aus  |
| 6 Bedanken                   | Ich bedanke mich beim Kunden, dass er extra vorbeigekommen ist und uns auf das Problem aufmerksam gemacht hat   |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Pflichtleistungsziel / BK-Text Beraten & Verkaufen – Reklamationen bearbeiten / üK 5**

**Lösung 12 / Fallstudie 1 «72»**

**3 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2)**

**Ausgangslage**

Sie haben die Kundenreklamation hervorragend bearbeitet: Der Kunde hat das «72» zufrieden wieder verlassen und versichert, dass er auch in Zukunft Sandwiches beim «72» bestellen wird.

Als Lernende/r der Branche Handel wissen Sie, dass es damit nicht getan ist. Sie wollen der Sache auf den Grund gehen und sicherstellen, dass sich ein solcher Vorfall wenn möglich nie mehr wiederholt.

**Aufträge**

- a. Nennen Sie eine mögliche konkrete Ursache, wie es dazu kommen konnte, dass das Vegi-Sandwich des Kunden Avocado enthielt, obwohl der Kunde dies erklärermassen nicht wollte.

Für 1 mögliche, nachvollziehbare Ursache in einem ganzen Satz erhalten Sie 1 Punkt.

**Korrekturhinweise**

- Ursache muss konkret und realistisch sein und sich auf Ausgangslage beziehen, sonst 0 Punkte; z. B.
  - Es gab eine Verwechslung. – Wo genau? zu wenig konkret
  - Der Fehler lag beim «72» – zu unpräzise
- Ursache in Stichworten Abzug 0.5 Punkte
- Rechtschreibung und Interpunktion werden nicht bewertet
- andere nachvollziehbare Ursachen möglich

**Lösung**

| Mögliche Ursache für den Fehler  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Der Kunde hat entgegen seiner Angabe bei der Aufgabe seiner Bestellung doch nicht erwähnt, dass er in seinem Vegi-Sandwich keine Avocado möchte.</li><li>- Bei der Entgegennahme der Bestellung wurde nicht notiert, dass der Kunde das Vegi-Sandwich ohne Avocado möchte.</li><li>- Bei der Entgegennahme der Bestellung wurde versehentlich auf eine andere Bestellung "ohne Avocado" notiert.</li><li>- Bei der Herstellung des Vegi-Sandwiches wurde überlesen, dass der Kunde keine Avocado möchte.</li><li>- Bei der Herstellung des Vegi-Sandwiches wurden zwei Bestellungen verwechselt.</li><li>- Bei der Verpackung des Vegi-Sandwiches kam es zu einer Verwechslung.</li><li>- Bei der Aushändigung des Vegi-Sandwiches kam es zu einer Verwechslung.</li></ul> |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

- b. Bei Ihren Abklärungen hat sich herausgestellt, dass der Fehler beim «72» lag.  
Machen Sie einen konkreten Vorschlag in ganzen Sätzen, was man in den Prozessen bzw. Hilfsmitteln des «72» verbessern könnte, damit ein solcher Fehler in Zukunft vermieden werden kann.

Für 1 konkret formulierten und nachvollziehbaren Verbesserungsvorschlag in ganzen Sätzen erhalten Sie 2 Punkte.

### Korrekturhinweise

- Verbesserungsvorschlag in Ansätzen nachvollziehbar: 1 Punkt
- nur Stichworte 1 Punkt
- Rechtschreibung und Interpunktion werden nicht bewertet
- andere sinnvolle konkrete Verbesserungsvorschläge möglich

### Lösung

| Konkreter Verbesserungsvorschlag zur Vermeidung von Fehlern   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Ich entwerfe ein übersichtliches Bestellformular, auf dem Sonderwünsche angegeben werden können.</li><li>- Ich ergänze das Bestellformular mit einer Bearbeitungszeile (Bestellung aufgenommen durch ..., Herstellung ausgeführt durch ..., ausgeliefert / abgegeben durch ...), auf der die beteiligten MitarbeiterInnen visieren.</li><li>- Beim Bestellblock liegt eine laminierte Liste mit Sandwich-Zutaten, welche häufig abbestellt werden wegen Allergien.</li><li>- Ich mache alle unsere MitarbeiterInnen darauf aufmerksam, dass bei der Aufnahme von Bestellungen die Sonderwünsche der Kunden sauber notiert werden müssen.</li><li>- Alle Bestellformulare mit Sonderwünschen werden mit einem roten Kleber markiert.</li><li>- Ich mache Herrn Meyer darauf aufmerksam, dass vor der Herstellung der Sandwiches die Bestellnotizen sorgfältiger gelesen werden müssen, um Sonderwünsche nicht zu übersehen.</li><li>- Ich bestelle Klebeetiketten, die direkt nach der Herstellung des Sandwiches mit dem Namen des Kunden beschriftet und auf die Sandwich-Verpackung geklebt werden können. Herrn Meyer führe ich in diesen neuen Ablauf ein.</li><li>- usw.</li></ul> |

### Branchenkundentext Qualitätsmanagement & Umweltschutz / üK 3

## Fallstudie 2



Gaucht's Beef AG  
Papiermühlestrasse 85  
3014 Bern

Tel. 031 781 11 11  
Fax 031 781 11 12

[www.gauchos-beef.com](http://www.gauchos-beef.com)  
[info@gauchos-beef.com](mailto:info@gauchos-beef.com)



### Unternehmen

Gaucht's Beef AG ist ein Handelsbetrieb, welcher erst Ende 2016 gegründet worden ist.

Herr Gabriel Fernandez ist der Geschäftsführer und Hauptaktionär der Firma. Er beabsichtigt, insbesondere Rindfleisch aus dem Ausland zu importieren. Damit will er vom Lager in Locarno kleinere und grössere Detailhandelsbetriebe und Metzgereien beliefern.

Neben Gabriel Fernandez arbeiten zwei Angestellte (Paul Mürger in Bern und Roberto Politano in Locarno) sowie Sie als Lernende/r bei der Gaucht's Beef AG.

### Ausgangslage

Da sein Unternehmen noch ganz "jung" ist, muss Gabriel Fernandez viel Zeit in die Budgetierung, die Lieferantenauswahl und die Organisation der Lagerhaltung investieren.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Lösung 13 / Fallstudie 2 «Gaucho's Beef AG»**

**6 Punkte**

**1.1.4.3.1 Preiskalkulation (K3)**

**Ausgangslage**

Zunächst hat die Wahl eines geeigneten Fleischlieferanten für Gabriel Fernandez höchste Priorität. In der engeren Auswahl stehen je ein Lieferant aus Australien und Argentinien.

Herr Fernandez hat Sie beauftragt, die Einstandspreise für die beiden Lieferanten zu berechnen. Die Zollabgaben belaufen sich auf CHF 17.00 pro 100 Kilogramm für beide Länder.

Folgende Angaben sind für die Einkaufskalkulation zusätzlich bekannt:

| <b>Angaben</b>             | <b>Australien</b> | <b>Argentinien</b> |
|----------------------------|-------------------|--------------------|
| Listenpreis pro Tonne      | CHF 7'000         | CHF 6'500          |
| Umsatzrabatt               | 15 %              | 10 %               |
| Skonto                     | 2 %               | 1 %                |
| Bezugskosten pro Lieferung | CHF 555           | CHF 600            |

**Auftrag**

Vervollständigen Sie die Kalkulation des Einstandspreises für beide Länder auf der folgenden Seite und runden Sie das Ergebnis auf 2 Kommastellen genau. Stellen Sie Ihre Berechnung nachvollziehbar dar (%-Angaben, Zwischenresultate usw.).

**Für den richtigen, nachvollziehbar berechneten Einstandspreis erhalten Sie 2 Punkte, für den richtigen Lösungsweg 1 Punkt je Herkunftsland, total 6 Punkte.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Korrekturhinweise**

- Einstandspreis richtig (inkl. Rundung auf 2 Kommastellen): 2 Punkte
- Einstandspreis richtig, Rundung fehlt: 1.5 Punkte
- Lösungsweg richtig: 1 Punkt
- Rechnungsfehler / Folgefehler:
  - Überlegungen korrekt (richtiger %-Satz usw.), Berechnung falsch: 1 Punkt
  - Überlegungen falsch (falscher %-Satz usw.), Berechnung falsch: 0 Punkte
- Ergebnisse richtig, Berechnung nicht nachvollziehbar: 0 Punkte

|   |   |              |      |                 |
|---|---|--------------|------|-----------------|
|   | <b><u>Australien</u></b>  |              |      | CHF             |
|   | Katalogpreis des Lieferanten<br>(Listenpreis) pro 1000 kg (1 Tonne) | 100 %        |      | 7'000.00        |
| - | Umsatzrabatt  | 15 %         |      | 1'050.00        |
| = | <b>Rechnung</b>   | 85 % → 100 % |      | 5'950.00        |
| - | Skonto  |              | 2 %  | 119.00          |
| = | <b>Zahlung</b>  |              | 98 % | 5'831.00        |
| + | Bezugskosten  |              |      | 555.00          |
| + | Zoll  |              |      | 170.00          |
| = | <b><u>Einstandspreis</u></b>  |              |      | <b>6'556.00</b> |

|   |   |              |      |                 |
|---|---|--------------|------|-----------------|
|   | <b><u>Argentinien</u></b>   |              |      | CHF             |
|   | Katalogpreis des Lieferanten<br>(Listenpreis) pro 1000 kg (1 Tonne) | 100 %        |      | 6'500.00        |
| - | Umsatzrabatt  | 10 %         |      | 650.00          |
| = | <b>Rechnung</b>   | 90 % → 100 % |      | 5'850.00        |
| - | Skonto  |              | 1 %  | 58.50           |
| = | <b>Zahlung</b>  |              | 99 % | 5'791.50        |
| + | Bezugskosten  |              |      | 600.00          |
| + | Zoll  |              |      | 170.00          |
| = | <b><u>Einstandspreis</u></b>  |              |      | <b>6'561.50</b> |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Branchenkundentext Marketing III – Preiskalkulation & Kennzahlen / üK3**

**Lösung 14 / Fallstudie 2 «Gaucho's Beef AG»**

**10 Punkte**

**1.1.1.1. Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)**

**Ausgangslage**

Gabriel Fernandez kennt nun die Einstandspreise der Lieferanten aus Australien und Argentinien. In seinen Entscheid für einen bestimmten Lieferanten will er aber weitere wichtige Kriterien einbeziehen

**Auftrag**

Nennen Sie neben dem Preis (dieses Kriterium ist gesetzt!) 3 weitere wichtige Kriterien für die Lieferantenbeurteilung. Die nötigen Informationen erhalten Sie aus den untenstehenden Steckbriefen der beiden Lieferanten.

Gewichten Sie Ihre Kriterien und vergeben Sie Noten zwischen 1 und 6 (6 ist die höchste, 1 die tiefste Note) für den Erfüllungsgrad jedes Kriteriums. Berechnen Sie anschliessend die Punktzahl je Kriterium sowie die Gesamtpunktzahl pro Lieferant.

Entscheiden Sie sich aufgrund Ihrer Berechnungen für einen der Lieferanten und begründen Sie Ihren Entscheid in 1 bis 2 kurzen Sätzen.

**Für 3 passende Kriterien und deren sinnvolle Gewichtung erhalten Sie 3 Punkte; für die situationsgerechte Benotung und korrekte Berechnung der Punktzahlen 5 Punkte.**

**Für die richtige Entscheidung für einen Lieferanten erhalten Sie 0.5 Punkte, für die nachvollziehbare Begründung dazu 1.5 Punkte, total 2 Punkte.**

| Steckbrief Lieferant Australien   | Steckbrief Lieferant Argentinien   |
|---|--|
| <p>Die Tiere werden neben Gras vorwiegend mit Soja und Kraftfutter ernährt. Sie sind nicht nur draussen, sondern werden auch in Stallungen untergebracht. Wegen Krankheiten werden oftmals von den kantonalen Laboratorien der Schweiz im Fleisch Antibiotika-Rückstände festgestellt. Deshalb ist das Fleisch weniger beliebt und oftmals von minderer Qualität.</p> <p>Die Auswahl an Rindfleisch ist nicht sehr gross, da die Australier andere Fleischsorten bevorzugen.</p> <p>Der Transportweg ist lang und die Ökobilanz deshalb eher negativ. Betreffend Termintreue bei der Lieferung wurden Ungenauigkeiten festgestellt.</p> | <p>Die Qualität des Fleisches zahlreicher Rinderrassen ist absolut hochwertig. Die Tiere fressen vorwiegend Gras, deshalb ist das Fleisch so beliebt. Dank den grossen Weideflächen Argentiniens sind die Tiere hauptsächlich draussen an der frischen Luft.</p> <p>Das Fleisch kommt von Südamerika und hat daher einen langen Transportweg hinter sich. Der Transport weist damit eine eher negative Ökobilanz auf.</p> <p>Die Lieferung erfolgt zeitgenau, da meist ein grosses Volumen nach Europa und in die Schweiz importiert wird.</p> |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite



**Korrekturhinweise Tabelle Lieferantenbeurteilung**

- Pro richtig gewähltes **Kriterium**: 0.5 Punkte total 1.5 Punkte  
Kriterium, welches nicht durch den Steckbrief belegt ist: 0 Punkte
- Sinnvolle **Gewichtung** der Kriterien: total 1.5 Punkte, Teilpunkte möglich
- nachvollziehbare **Benotung** je Lieferant 1.5 Punkte, Teilpunkte möglich  
Australien:
  - höchste Note (5-6) Preis
  - alle anderen Kriterien (Qualität, Liefergenauigkeit, Ökobilanz) zwischen Noten 1 und 3Argentinien:
  - höchste Note (5-6) Preis
  - Qualität, Liefergenauigkeit höher benotet als Australien, Ökobilanz zwischen Noten 1 und 3
- korrekte **Punkteberechnung** je Lieferant: 1 Punkt, sonst 0 Punkte

1.5 P.     1.5 P.     1.5 P.

|                                   |                         | Australien |   | Argentinien |   |
|-----------------------------------|-------------------------|------------|---|-------------|---|
| Kriterien                         | Gewicht                 | Note       | Punkte  | Note        | Punkte  |
|                                   | je 0.5 P., total 1.5 P. |            |   |             |   |
| Preis                             | 30                      | 5-6        | 150 – 180   | 5-6         | 150 - 180   |
| Qualität / Güte                   | 30                      | 1-3        | 30 – 90   | 5-6         | 150 – 180   |
| Liefergenauigkeit / Termintreue   | 30                      | 1-3        | 30 – 90   | 5-6         | 150 – 180   |
| Ökobilanz / Transportweg / Umwelt | 10                      | 1-3        | 10-30   | 1-3         | 10 - 30   |
| <b>Summe</b>                      | 100                     |            | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1 P.</span><br>220 - 390 |             | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">1 P.</span><br>460 - 570 |

**Korrekturhinweise Entscheid Lieferant**

- richtig gewählter Lieferant: 0.5 Punkte, falscher Lieferant 0 Punkte
- korrekte Begründung, passend zu Berechnung / Entscheid Lieferant: 1.5 Punkte, sonst 0 Punkte

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| <b>Entscheid Lieferant</b> | 0.5 P. |
| Lieferant aus Argentinien  |        |

|  |        |
|--|--------|
| <b>Begründung für den Entscheid</b>  | 1.5 P. |
| Der <b>Lieferant aus Argentinien</b> erzielt insgesamt eine (deutlich) <b>höhere Punktzahl</b> . Bei den <b>höher gewichteten</b> – und somit wesentlicheren - <b>Auswahlkriterien</b> kommt er zudem aufgrund der <b>besseren Leistungen</b> zu einer <b>deutlich besseren Benotung</b> . |        |

**Pflichtleistungsziel / Branchenkundentext Marketing II – Vom Lieferanten zum Händler / üK 3**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

**Lösung 15 / Fallstudie «Gaucho's Beef AG»**

**3 Punkte**

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

**Ausgangslage**

Mittlerweile hat Gabriel Fernandez sich für einen Lieferanten entschieden und kann nun sehr grosse Mengen importieren. Deswegen muss er das Lager in Locarno deutlich vergrössern. Der Lagerumschlag bleibt allerdings vorerst gleich hoch wie bisher.

**Auftrag**

Herr Fernandez möchte von Ihnen wissen, welche Auswirkungen die Vergrösserung des Lagers bei gleichbleibendem Lagerumschlag auf die Zielsetzungen der Lagerhaltung hat. Geben Sie in der untenstehenden Tabelle für das Lagerhaltungsziel "hoher Lieferbereitschaftsgrad" an, ob die Vergrösserung ein Vorteil, ein Nachteil oder beides ist. Begründen Sie Ihre Aussage in Stichworten.

Für ein korrekt gesetztes Kreuzchen in der Spalte "Auswirkung" erhalten Sie 1 Punkt.  
Für die passende, korrekte Begründung in Stichworten erhalten Sie 2 Punkte, total 3 Punkte

**Korrekturhinweise**

- Kreuzchen bei beides: 1 Punkt; korrekte Begründung dazu (negative **und** positive Auswirkungen): maximal 2 Punkte, Teilpunkte möglich
- Kreuzchen bei Vor- bzw. Nachteil: 0.5 Punkte; korrekte Begründung dazu (Nachteil = negative Auswirkung **oder** Vorteil = positive Auswirkung): maximal 1 Punkt, Teilpunkte möglich
- kein Kreuz trotz Begründung: 0 Punkte (nicht nachvollziehbar bzw. Auftrag unvollständig erfüllt)
- weitere sinnvolle / nachvollziehbare Begründungen möglich

| Ziel der Lagerhaltung                | Auswirkung  | Begründung   |
|--------------------------------------|---|--|
| <b>Hoher Lieferbereitschaftsgrad</b> | <input type="checkbox"/> Vorteil<br><input type="checkbox"/> Nachteil<br><input checked="" type="checkbox"/> beides | <u>Vorteile:</u><br>- kurze Lieferfristen<br>- zufriedene Kunden<br>- mehr Vorräte für kurzfristige Bestellungen<br>- langfristige fixe Lieferverträge möglich<br>- Sortimentserweiterungen möglich<br>- Imageverbesserung<br><br><u>Nachteile:</u><br>- möglicher Verderb oder Diebstahl der Ware<br>- Abnahmegarantien notwendig<br>- zusätzliche Kunden müssen erst gewonnen werden<br>- Verluste/Abschreiber durch Ablauf der Verbrauchsdaten der Ware |
| <b>Geringe Kosten</b>                | <input type="checkbox"/> Vorteil<br><input checked="" type="checkbox"/> Nachteil<br><input type="checkbox"/> beides | - höhere Lagerkosten durch grössere Fläche   |
| <b>Geringe Kapitalbindung</b>        | <input type="checkbox"/> Vorteil<br><input checked="" type="checkbox"/> Nachteil<br><input type="checkbox"/> beides | - mehr Kapital in grösserem Lagerbestand gebunden  |

Erreichte Punktzahl pro Seite

**Branchenkundetext Lagerhaltung / üK 4**

**Lösung 16 / Fallstudie 2 «Gaucho's Beef AG»**

**3 Punkte**

**1.1.1.5.5 Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) (K3)**

**Ausgangslage**

Der Liefervertrag mit dem gewählten Lieferanten ist ausgehandelt. Gemeinsam hat man sich auf den Incoterm FOB geeinigt und diese Klausel vertraglich festgelegt.

**Aufträge**

a. Wofür steht die Abkürzung FOB und welches spezifische Transportmittel wird dabei verwendet?

Für den ausformulierten Incoterm erhalten Sie 0.5. Punkte, für das zugehörige Transportmittel 0.5 Punkte, total 1 Punkt

**Korrekturhinweise**

- keine andere Lösung möglich

**Lösung**

| FOB bedeutet ... | dabei verwendetes Transportmittel |
|------------------|-----------------------------------|
| Free on Board    | Schiff                            |

b. Nennen Sie in Stichworten je 1 Vorteil und 1 Nachteil, den der Incoterm FOB für den Käufer/Importeur hat.

Für je 1 korrekten und nachvollziehbaren Vor- und Nachteil erhalten Sie je 1 Punkt, total 2 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- keine weiteren Lösungen möglich

**Lösung**

| Vorteil Käufer/Importeur   | Nachteil Käufer/Importeur   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er kann eine All Risk Versicherung (eine komplette Transportversicherung) abschliessen.</li> <li>- Er hat die Kontrolle über den kompletten Transport</li> <li>- Er darf seinen eigenen Spediteur auswählen.</li> <li>- Risiko liegt bis zur Verladung auf das Schiff (für Weg Produktionsort – Schiffshafen) beim Verkäufer</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Er trägt das Risiko ab Zeitpunkt der Verladung auf das Schiff.</li> <li>- Er muss fast den ganzen Transport selber bezahlen.</li> <li>- Er muss sich um alle Einfuhrdokumente (Dokumente für den Zoll) kümmern.</li> </ul> |

Erreichte Punktzahl pro Seite

**Branchenkundentext Spedition / üK 4**

**Lösung 17 / Fallstudie 2 «Gaucho's Beef AG»**

**7 Punkte**

**1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K3)**

**Ausgangslage**

Gabriel Fernandez hat heute eine Bestellung bei einem anderen Lieferanten aus Brasilien getätigt, welche nicht dringend ist. Die Ware (tiefgekühltes Fleisch) ist beim Lieferanten versandbereit. Nun müssen die Verpackung sowie Transportmittel und -strecke für die Lieferung festgelegt werden.

**Aufträge**

a. Füllen Sie für Herrn Fernandez anhand der in der Ausgangslage genannten Informationen die untenstehende Tabelle aus.

Für die korrekt ausgefüllte 1. Spalte erhalten Sie 0.5 Punkte, für die richtigen Transportteilstrecken 2 Punkte, für die passenden Transportmittel 1 Punkt, für eine sinnvolle Verpackung 0.5 Punkte und für 2 mögliche Transportrisiken je 0.5 Punkte, total 5 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- 1. Spalte korrekt 0.5 Punkte, 1. Spalte fehlerhaft 0 Punkte
- Transportteilstrecken: pro richtige Etappe: 0.5 Punkte, total 2 Punkte, sonst 0 Punkte
- Transportmittel: pro passendes Transportmittel: 0.25 Punkte, total 1 Punkt, sonst 0 Punkte
- Luftfracht als Transportmittel 0 Punkte, da Vorgabe "nicht dringend"
- Verpackung: richtige Verpackung (Behältnis Ware + Kühlcontainer): 0.5 Punkte, nur Warenverpackung 0.25 P.
- Transportrisiken/-schäden: pro richtige Angabe 0.5 Punkte, total 1 Punkt, sonst 0 Punkte
- keine weiteren / anderen Lösungen möglich

| total 0.5 P.  | je 0.5, total 2 P.   | je 0.25, tot. 1 P.                                     | total 0.5 P.  | je 0.5, tot. 1 P.   |
|---|--|--|---|---|
| Handelsware<br>von ... nach ...   | Transport-<br>(teil)strecke(n)   | Transportmittel  | Verpackung  | Transportrisi-<br>ken/-schäden  |
| Abgangsort:<br>Brasilien  | Lagerhaus Lieferant<br>– Hafen Brasilien   | (Kühl-)LKW   | Karton-<br>schachteln   | Verderb<br>Fäulnis  |
| Lieferort:<br>Locarno   | Hafen Brasilien<br>– Hafen Rotterdam<br>oder Antwerpen<br>oder Genua<br>oder Valencia<br>oder Bremerhaven<br>oder Le Havre<br>oder Amsterdam<br>oder Marseille<br>oder Hamburg | Containerschiff<br>(Schiff)                            | oder<br>Styropor-<br>schachteln<br>oder<br>Holzkisten<br>oder<br>Plastik-<br>schachteln | Kälteschäden an<br>der Ware<br>auftauen der<br>Ware durch unge-<br>nügende Tiefküh-<br>lung<br>Beschädigung der<br>Verpackung beim<br>Transport (Risse,<br>geöffnete Verp.,<br>Schmutz, Bruch<br>usw. |
| <input type="checkbox"/> Gefahrgut<br><input checked="" type="checkbox"/> (tief)gekühlt | Seehafen Europa<br>– Basel Rheinhafen<br>oder Basel Badischer<br>Bahnhof / Basel SBB<br>oder Locarno   | Rheinschiff<br>(Schiff)<br>oder Bahn<br>od. (Kühl-)LKW | <b>im (Tief-)Kühl-<br/>container.</b>   | (Teil-)Verlust der<br>Ware beim Umlad   |
|   | Basel Rheinhafen oder<br>Basel Badischer Bahn-<br>hof / Basel SBB oder<br>Locarno – Lagerhaus<br>Locarno   | (Kühl-)LKW   |   | Diebstahl der<br>Ware<br>Verlust der<br>Schiffsladung   |

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite

b. Nun kann die Lieferung dem Spediteur übergeben werden. Nennen Sie 4 Informationen, welche der Spediteur benötigt, um den Auftrag ausführen zu können.

Für jede richtige Information erhalten Sie 0.5 Punkte, total 2 Punkte.

**Korrekturhinweise**

- keine weiteren Lösungen möglich

**Lösung**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Informationen vom Auftraggeber für den Spediteur</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art der Ware (harmlos oder Gefahrgut)</li> <li>- Transportvolumen (m<sup>3</sup>)</li> <li>- Dimensionen der Ware (Länge x Breite x Höhe)</li> <li>- Bruttogewicht / Nettogewicht</li> <li>- Bestimmungsort / Bestimmungshafen</li> <li>- Übernahmeort / Übernahmedatum</li> <li>- Evtl. gewünschter Eintrefftermin</li> <li>- Incoterms 2010 (EXW, FCA, FOB, FAS, CPT, CIP, CFR, CIF, DAT, DDP, DAP)</li> <li>- Adresse des Senders / Exporteurs</li> <li>- Kontaktperson Versender</li> <li>- Adresse des Empfängers / Importeurs</li> <li>- Kontaktperson Empfänger</li> <li>- Abhol-/ Auslieferadresse</li> <li>- Colis-Markierung / Anzahl Colis / Verpackung</li> <li>- Warenbezeichnung</li> <li>- Wert der Sendung</li> <li>- Frankaturvorschriften</li> <li>- Versandart (LKW, Seefracht, Bahn, Luftfracht)</li> <li>- Weisung betreffend der Verzollung</li> <li>- Zolltarifnummern</li> <li>- Dokumentenversand</li> <li>- Handlinginstruktionen (Kühlung, Lagerart usw.)</li> <li>- Evtl. Verschiffungstermin gemäss L/C</li> <li>- Evtl. L/C Verfall</li> </ul> |
|--|---|

**Branchenkundentext Spedition / üK 4**

**Lösung 18 / Fallstudie 2 «Gaucho's-Beef AG»**

**3 Punkte**

**1.1.1.5.2 Zölle/Zollbestimmungen (K3)**

**Ausgangslage**

Die tiefgekühlte Sendung aus Brasilien ist an der Schweizer Grenze eingetroffen.  
Der von Gabriel Fernandez beauftragte Spediteur muss die Ware verzollen.

**Auftrag**

Welche Dokumente benötigt der Spediteur für die Verzollung dieser Sendung?  
Nennen Sie 3 mögliche Dokumente.

**Für jedes korrekt genannte Dokument erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.**

**Korrekturhinweise**

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

**Lösung**

|  |  |
|--|--|
| <b>zur Verzollung<br/>notwendige<br/>Dokumente</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Frachtdokument (B/L=Bill of Lading, T1, T2, T2L, CMR)</li><li>- Handelsrechnung (Commercial Invoice), Proformarechnung</li><li>- Packliste zur Ware (Packliste, Packing List), Lieferschein</li><li>- Ursprungszeugnisse (Form A, EUR1, Certificate of Origin), WVB, Ursprungsnachweis, Einfuhrliste, Einfuhrzollanmeldung</li></ul> |
|--|--|

**Branchenkundentext Zoll / üK 5**