

Qualifikationsverfahren für Kaufleute

Berufspraktische Situationen und Fälle

2019 / Serie 1

Name / Vorname Kandidat/in: _____

Kandidatennummer: _____

Prüfungskreis: _____

Lehrbetrieb: _____

1. Diese schriftliche Prüfung umfasst **3 Aufgaben und 3 Fallstudien** auf insgesamt **26 Seiten** (inkl. Deckblatt). Bitte kontrollieren Sie die Prüfung auf Vollständigkeit.
2. Sie haben **120 Minuten Zeit**, um die Aufgaben zu lösen.
3. Die Punkte verteilen sich wie folgt auf die Prüfungsteile:

Einzelaufgaben	Fallstudie 1	Fallstudie 2	Fallstudie 3	Total
22 Punkte	31 Punkte	20 Punkte	27 Punkte	100 Punkte
ca. 25 Minuten	ca. 35 Minuten	ca. 25 Minuten	ca. 35 Minuten	120 Minuten

4. Lesen Sie Ausgangslage und Aufträge in jeder Aufgabe genau durch, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Sie dürfen Schlüsselbegriffe und weitere wichtige Informationen mit Marker hervorheben.
6. Beachten Sie bei allen Aufträgen, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.) und wofür Sie wie viele Punkte erhalten (einzelne Fakten, ganze Zeilen, Inhalte, Darstellung usw.).
7. Halten Sie Ihre Antworten in lesbarer Schrift fest und achten Sie auf Rechtschreibung und Verständlichkeit.
8. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
9. Benutzen Sie für Notizen die Rückseite der Aufgabenblätter.
10. Verwenden Sie für die Niederschrift Ihrer Antworten **Kugelschreiber, Füller oder Filzstift mit blauer oder schwarzer Mine / Tinte**.
11. Als Hilfsmittel sind der **Branchenkundeordner** (max. 1 Ordner 7 cm), **OR / ZGB** sowie ein **nicht programmierbarer Taschenrechner** ohne Textspeicher zugelassen.

Viel Erfolg!

Aufgabe / Lösung 1

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb einsetzen (K2)

Ausgangslage

La Bottega italiana ist ein Handelsunternehmen für Weine und Delikatessen aus Italien und dem Mittelmeerraum. Aktuell führt das Unternehmen 3 eigene Filialen (Luzern, Zug, Sursee), beliefert Wiederverkäufer, verkauft Waren über einen Webshop und beschäftigt rund 50 Mitarbeitende. Die Geschäftsleitung hat für das Unternehmen eine neue Organisationsstruktur erarbeitet.

Auftrag

Sie sind Lernende/r bei La Bottega italiana und arbeiten bis zum Ende Ihrer Lehre im Geschäftsleitungssekretariat. Ihr Berufsbildner übergibt Ihnen folgenden Auftrag zur Erledigung:

Bitte Entwurf für neues Organigramm zeichnen gemäss folgenden Angaben:

Geschäftsleitung GL

GL-Assistenz

4 Bereiche: Logistik, Einkauf, Verkauf, Finanzen/IT/Personal

Abteilungen Verkauf: Wiederverkäufer, Webshop, 3 Filialen

~~Einkauf unterteilt in~~

Lernende der GL-Assistenz unterstellt

Logistik Abteilungen: Lager, Spedition

Zeichnen Sie auf der nachfolgenden Seite das neue Organigramm und tragen Sie die korrekten Bezeichnungen ein.

Für ein übersichtliches, korrektes und vollständiges Organigramm erhalten Sie 6 Punkte.

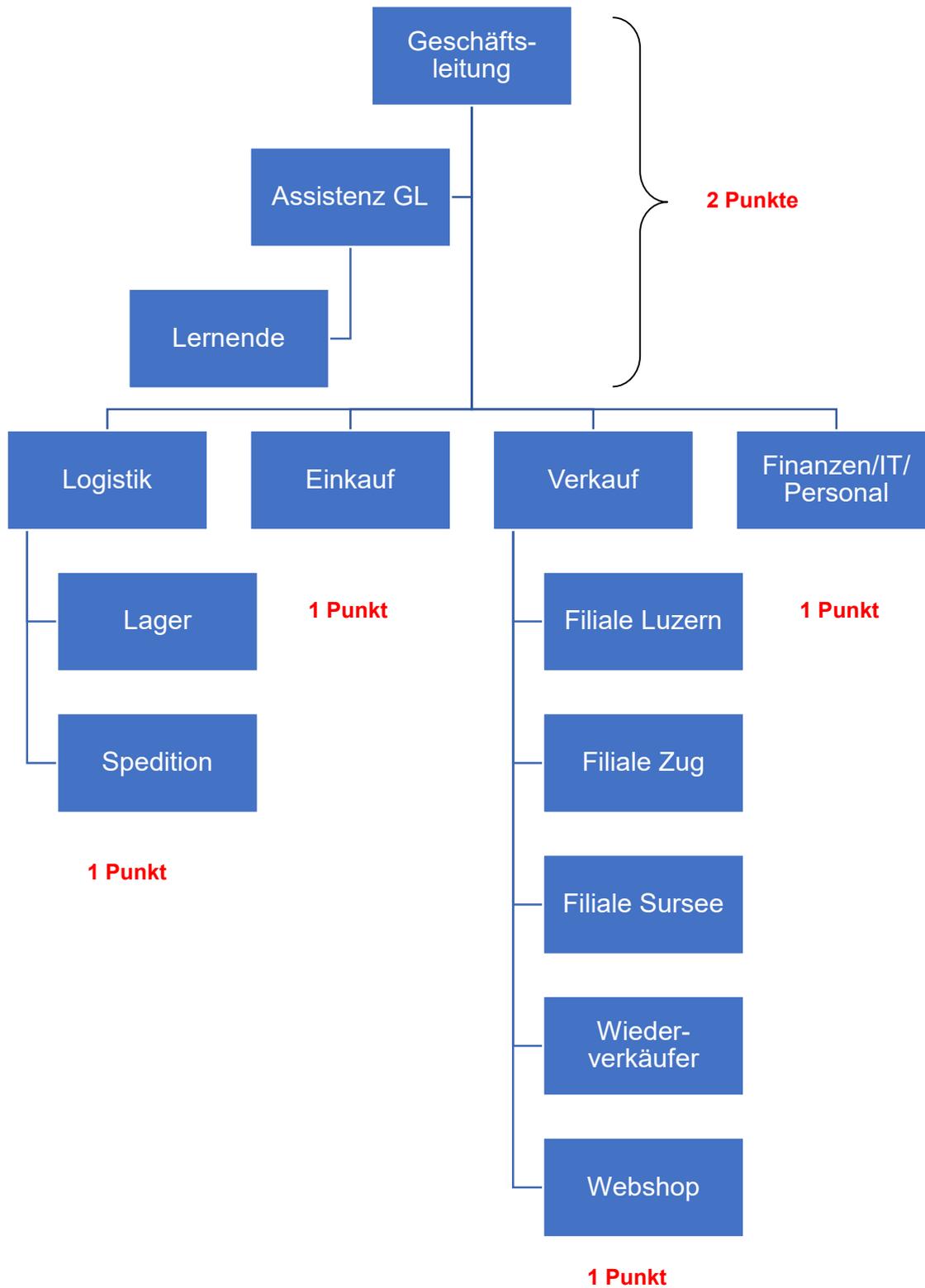
Korrekturhinweise

- Organigramm muss beschriebene Situation abbilden
- andere inhaltlich korrekte Darstellung möglich (z. B. Reihenfolge der Bereiche / Abteilungen)
- Punkteverteilung
 - korrekte Darstellung GL / Assistenz total 2 Punkte
Abzug je Fehler 0.5 Punkte
Fehler sind:
 - falsche Unterstellung Lernende
 - Assistenz keine Stabsstelle
 - korrekte Darstellung Bereiche / Abteilungen je 1 Punkt, total 4 Punkte
Abzug je Fehler 0.5 Punkte
Fehler sind:
 - falsche Aufteilung der Bereiche
 - fehlende Abteilungen
 - falsch positionierte Abteilungen
 - falsche Stufe
 - Verkauf: falls nicht 3 Filialen einzeln aufgeführt Abzug 1 x 0.5 Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Neues Organigramm La Bottega italiana

Lösungsvorschlag



Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundetext Branche & Unternehmen I / üK 1

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite

Aufgabe / Lösung 2

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.1.2 Beschaffungsarten (K5)

Ausgangslage

Lucas Maeder absolviert seine Kaufmännische Grundbildung beim Autohaus Keller & Kübler AG in Wil SG. Für den nächsten üK muss er sich zum Thema "Beschaffungsarten" vorbereiten. Er sucht dafür die Hilfe der Lernenden im 3. Lehrjahr, Nadia del Sole.

Aufträge

a. Lucas zeigt Nadia einen Text zum Thema, den er im Internet gefunden hat. Er will von ihr wissen, um welche Beschaffungsart es sich dabei handelt und welche Vorteile diese hat.

Gemeindenachrichten

Anzeige Lärmimmissionen

In den Nächten von Montag/Dienstag, 17./18. Juni, bis Mittwoch/Donnerstag, 19./20. Juni, werden im Bereich Churfirstenstrasse - Bachstrasse entlang der Bahnlinie Richtung St. Gallen Lärmschutzelemente montiert. Die Lärmschutzelemente werden mit Lastwagen fortlaufend gemäss dem Montagefortschritt der Baustelle zugeführt. Für die dabei entstehenden Lärmimmissionen bitten wir um Verständnis.

Für die Benennung der richtigen Beschaffungsart erhalten Sie 1 Punkt, für die Nennung von 2 Vorteilen in Stichworten erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise:

- Beschaffungsart: nur diese Lösung möglich
- Vorteile: weitere sinnvolle Lösungen möglich, müssen auf Situation im Text bezogen sein

Lösung / Lösungsvorschläge

Welcher Beschaffungsart entspricht dieses Anlieferungsverfahren?
Just-in-time 1 Punkt

Welche Vorteile hat diese Beschaffungsart in diesem Fall? 2 x 1 Punkt
<ul style="list-style-type: none">- kein Lagerplatz bei der Baustelle notwendig- keine Schäden am Material durch Lagerung- kein finanzielles Risiko / keine lange Kapitalbindung durch lange Lagerung, da Anlieferung und Einsatz praktisch gleichzeitig erfolgen- nur so viel Material auf dem Bauplatz, wie gerade benötigt wird- kurze Wege vom Ablad zur Montage, LKW fahren direkt vor Montagestelle- einfacheres / weniger Handling der schweren Bauteile, da Ablad direkt vom LKW an den Montageplatz

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Nun will Lucas von Nadia wissen, welche weiteren Beschaffungsarten es gibt und für welche Waren aus dem Sortiment des Autohauses diese angewendet werden.

Für die Benennung von 2 weiteren Beschaffungsarten erhalten Sie je 0.5 Punkte, für je 1 korrektes Warenbeispiel je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Beschaffungsarten: nur diese Lösungen möglich
- Folgefehler aus a.
 - Beschaffungsart Just-in-time (falls nicht bereits unter a. genannt) 0.5 Punkte
 - für Just-in-time kein adäquates Warenbeispiel möglich für Autohaus / Garage / Automobile, (auch nicht kurzfristig bestellte Ersatzteile u. Ä., da nicht grössere Mengen) 0 Punkte
- Warenbeispiele
 - Warenbeispiele ohne Bezug zu Autohaus / Garage / Automobile Abzug 0.5 Punkte
 - Warenbeispiele ohne / mit falscher Beschaffungsart 0 Punkte
 - weitere sinngemässe Lösungen möglich

Lösungsvorschläge

Beschaffungsart	Warenbeispiel für Autohaus Keller & Kübler AG
Vorratsbeschaffung 0.5 Punkte	<ul style="list-style-type: none"> - häufig gebrauchte Ersatzteile - häufig gebrauchtes Zubehör - Scheibenreiniger, Motorenöle ... 1 Punkt - allgemeines Verbrauchsmaterial (Putzmittel, Papier, Druckertoner, Leuchtmittel, Prospekte, Typenblätter, Werbeartikel usw.)
Einzelbeschaffung 0.5 Punkte	<ul style="list-style-type: none"> - neue Automobile mit individueller Ausstattung / mit Sonderausstattung / mit spezieller Ausrüstung (Behinderte, Fahrlehrer u. Ä.) - neue Automobile mit speziellen Aufdrucken (Unternehmen, Vereine) 1 Punkt - neue Automobile in anderer als Standardlackierung - Material für individuelle Lackierung von Autos - spezielles Zubehör für Autos, z. B. Hundeböden - Ersatzteile für ältere Modelle

üK – Leistungsziel / Branchenkundentext Marketing II – Vom Lieferanten zum Händler / üK 3

Aufgabe / Lösung 3

10 Punkte

1.1.4.3.1 Preiskalkulation (K3)

Ausgangslage

Der vor einiger Zeit entbrannte Handelsstreit zwischen den USA und China wirkt sich auch auf die Stahlindustrie in Europa und der Schweiz aus. Deshalb müssen bei der SteelTech in Muttenz die Verkaufspreise für den Export verschiedener Stahlprodukte neu berechnet werden.

Ihre Berufsbildnerin hat Sie beauftragt, den Listenverkaufspreis für die beiden Stahlprodukte «Bauprofil» und «Leichtgewicht-Stahlrohr» zu berechnen.

Bauprofil



Länge: 3 m
Gewicht: 63 kg pro Meter

Leichtgewicht-Stahlrohr



Länge: 6 m
Gewicht: 0.942 kg pro Meter

Aufträge

a. Berechnen Sie zunächst die Einstandspreise pro Stück für beide Stahlprodukte. Der Preis pro Tonne Stahl liegt aktuell bei CHF 577.00.

Für die Berechnung des Einstandspreises je Stück inklusive Rechnungsweg und korrekter Rundung auf 2 Stellen erhalten Sie je 2 Punkte, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- fehlende Rundung Abzug 0.5 Punkte
- Rechnungsweg richtig, Resultat falsch Abzug 1 Punkt
- Rechnungsweg falsch, Resultat falsch 0 Punkte
- kein Rechnungsweg, Resultat richtig oder falsch 0 Punkte

Lösung

	Bauprofil	Leichtgewicht-Stahlrohr
Rechnungsweg	Preis pro kg Stahl: $577.00 / 1000 = 0.577$ Preis pro Stück ungerundet $0.577 \times 63 \times 3 = 109.053$	Preis pro kg Stahl: $577.00 \text{ CHF} / 1000 \text{ kg} = 0.577 \text{ CHF}$ Preis pro Stück ungerundet $0.577 \times 0.942 \times 6 = 3.261204$
Einstandspreis pro Stück, gerundet	109.05 CHF	3.26 CHF

2 Punkte

2 Punkte

Erreichte Punktzahl pro Seite

Punkte

b. Übertragen Sie nun die errechneten Einstandspreise in das jeweilige untenstehende Kalkulationsschema und erstellen Sie die komplette Kalkulation je Stahlprodukt. Stellen Sie Ihre Berechnung nachvollziehbar dar (Prozentangaben, Zwischenresultate). Runden Sie die Schlussresultate auf 2 Kommastellen genau.

Folgende Angaben sind für die Verkaufskalkulation bekannt:

Angaben	Bauprofil	Leichtgewicht-Stahlrohr
Gemeinkosten	30 %	25 %
Reingewinn	15 %	20 %
Zoll (Verkaufssonderkosten)	25 %	25 %
Wiederverkaufsrabatt	23 %	25 %

Für den richtigen, nachvollziehbar berechneten Listenverkaufspreis je Stahlprodukt erhalten Sie 3 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- fehlende Rundung Abzug 0.5 Punkte
- Angaben korrekt (richtige %-Sätze usw.), Resultat falsch Abzug 1 Punkt
- Angaben falsch (falsche %-Sätze usw.), Resultat richtig Abzug 2 Punkte
- Angaben falsch (falsche %-Sätze usw.), Resultat falsch 0 Punkte
- Darstellung unübersichtlich, Angaben fehlen, Res. richtig Abzug 2 Punkte
- Darstellung unübersichtlich, Angaben fehlen, Res. falsch 0 Punkte
- Berechnung nicht nachvollziehbar, Res. richtig oder falsch 0 Punkte
- Folgefehler aus a. (Einstandspreis falsch berechnet)
 - Angaben korrekt, Resultat falsch Abzug 1 Punkt
 - Angaben falsch, Resultat richtig Abzug 2 Punkte
 - Angaben falsch, Resultat falsch 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Lösung

Bauprofil					CHF
Einstandspreis Stück	100 %				109.05
+ Gemeinkosten	30 %				32.72
= Selbstkosten	130 % → 100 %				141.77
+ Reingewinn		15 %			21.26
= Nettoerlös		115 % → 75 %			163.03
+ Verkaufssonderkosten			25 %		54.34
= Händlerpreis			100 % → 77 %		217.37
+ Wiederverkaufsrabatt				23 %	64.93
= Listenverkaufspreis (exkl. MWST)				100 %	282.30

3 Punkte

Leichtgewicht-Stahlrohr					CHF
Einstandspreis Stück	100 %				3.26
+ Gemeinkosten	25 %				0.82
= Selbstkosten	125 % → 100 %				4.08
+ Reingewinn		20 %			0.82
= Nettoerlös		120 % → 75 %			4.90
+ Verkaufssonderkosten			25 %		1.63
= Händlerpreis			100 % → 75 %		6.53
+ Wiederverkaufsrabatt				25 %	2.18
= Listenverkaufspreis (exkl. MWST)				100 %	8.71

3 Punkte

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Marketing III - Preiskalkulation & Kennzahlen / üK 3

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 1

Agiton

Agiton Cooperation AG

Import + Export

St. Jakobs-Strasse 220

4052 Basel

061 381 55 56

www.agiton.com

Unternehmen

Die **Agiton Cooperation AG** mit Sitz in Basel ist spezialisiert auf Import und Export von Food-Spezialitäten aus dem asiatischen Raum. Ihre Kunden sind Wiederverkäufer aus dem In- und Ausland.

Ausgangslage

Sie als Lernende/r betreuen zurzeit den Import von Soja-Sauce aus Hongkong (China).

Ausserdem sind Sie und Ihre Berufsbildnerin Corinne Stalder Teil des Projektteams «Sortiments-erweiterung Non-Food». Die Geschäftsleitung plant, Zuchtperlen aus China und Baumwolltextilien aus Asien zu importieren.

Aufgabe / Lösung 4

4 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung (K3)

Ausgangslage

Aktuell organisieren Sie für den Bereich Food den Import von 20 Paletten Sojasauce aus Hongkong in die Schweiz.

Aufträge

a. Wählen Sie das ideale Transportmittel für den Import der Sojasauce aus. Nennen Sie 2 Argumente in Stichworten, die für dieses Transportmittel sprechen. Geben Sie zudem 1 zwingendes Begleitdokument für die Sojasauce an.

Sie erhalten für 1 sinnvolles Transportmittel 0.5 Punkte, für 2 Argumente je 0.5 Punkte und für 1 korrektes Begleitdokument 1 Punkt; total 2.5 Punkte.

Korrekturhinweise

- Transportmittel
 - Angabe Schiff zwingend (bis Rotterdam/Basel/Europa), andere Lösungen 0 Punkte
 - zusätzlich können Bahn/LKW genannt werden keine Extrapunkte
 - nur Bahn/LKW für Transport Rotterdam bis Basel 0 Punkte
- Argumente für Transportmittel
 - weitere sinngemässe Argumente / Formulierungen möglich
- Dokumente
 - nur Rechnung = korrekte Lösung
 - nur Lieferschein = keine Lösung, keine Punkte (im internationalen Verkehr ungenügend)

Lösung / Lösungsvorschläge

Transportmittel	Schiff	0.5 Punkte
Argumente für dieses Transportmittel	<ul style="list-style-type: none"> - grosse Menge - kostengünstig - nicht verderbliche Ware 	2 x 0.5 Punkte
Zwingendes Begleitdokument	<ul style="list-style-type: none"> - Handelsrechnung - Ursprungszeugnis - Frachtdokument (B/L = Bill of Lading) - Packliste 	1 x 1 Punkt

Erreichte Punktzahl pro Seite

Punkte

b. Zusätzlich wird eine Musterlieferung Zuchtperlen aus Hongkong importiert. Überlegen Sie, welches Transportmittel dafür ideal wäre. Nennen Sie 2 Argumente in Stichworten, welche für Ihre Wahl sprechen.

Sie erhalten für 1 sinnvolles Transportmittel 0.5 Punkte, für 2 Argumente je 0.5 Punkte, total 1.5 Punkte.

Korrekturhinweise

- Transportmittel
 - Angabe Flugzeug zwingend
 - Lösung abschliessend
- Argumente für Transportmittel
 - weitere sinngemässe Argumente / Formulierungen möglich

Lösung / Lösungsvorschläge

Transportmittel	Flugzeug oder Kurier per Flugzeug	0.5 Punkte
Argumente für dieses Transportmittel	<ul style="list-style-type: none"> - wertvolle teure Fracht - sicher - kleine Menge - schnell - kann in Couvert, Schachtel transportiert werden - als Diplomatenpost möglich 	2 x 0.5 Punkte

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Spedition üK 4

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 5

5 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.4 Risiken / Zahlungssicherungsinstrumente (K2)

Ausgangslage

Anschliessend füllen Sie die notwendigen Dokumente für den Import der Sojasauce aus.

Aufträge

a. Wählen Sie das aus Ihrer Sicht ideale Zahlungssicherungsinstrument für den Import von Sojasauce mit einem Kreuz aus und begründen Sie Ihren Entscheid mit 1 Argument.

Sie erhalten für die richtige Auswahl des Zahlungssicherungsinstrumentes mit Argument in Stichworten 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- Auswahl
 - max. 1 Kreuz 0.5 Punkte
 - mehr als 1 Kreuz 0 Punkte
- Argumente
 - korrektes Argument zu Auswahl 1.5 Punkte
 - korrektes Argument ohne Auswahl 1 Punkt
 - weitere sinngemässe Argumente / Formulierungen möglich

Lösung / Lösungsvorschläge

Auswahl Zahlungssicherungsinstrument 0.5 P.		Argument für dieses Zahlungssicherungsinstrument 1.5 P.
Akkreditiv	X	<ul style="list-style-type: none"> - häufig im Handel mit China - unwiderrufliches Akkreditiv bedeutet grösste Sicherheit für Verkäufer - strenge Vorschriften für Dokumente garantieren grosse Sicherheit - Zusicherung des Betrags durch die Bank bei absolut konformen Dokumenten
Dokumentarinkasso	X	<ul style="list-style-type: none"> - Bank handelt als Treuhänder zwischen Käufer und Verkäufer - Dokumente, die den Versand der Ware belegen, dienen zum Einzug der Kaufsumme
Bankgarantie	X	<ul style="list-style-type: none"> - Bank garantiert die Auszahlung einer Summe bis zu einer bestimmten Höhe - Bank zahlt die Summe ohne Prüfung von Dokumenten

Erreichte Punktzahl pro Seite

Punkte

b. Ihre Berufsbildnerin bittet Sie, eine Liste mit möglichen Risiken beim Import von Zuchtperlen zusammenzustellen. Kreuzen Sie die 2 Risiken an, von denen Sie überzeugt sind, dass sie die grösstmöglichen Risiken beim Import von Zuchtperlen darstellen. Beschreiben Sie ihre Auswahl stichwortartig mit 1 konkretem Beispiel pro Risiko.

Sie erhalten pro korrektes Risiko je 0.5 Punkte, für jedes passende Beispiel 1 Punkt, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Auswahl:
 - max. 2 Kreuze total 1 Punkt
 - mehr als 2 Kreuze 0 Punkte
- Beispiele:
 - nur Beispiel ohne Kreuz 0.5 Punkte
 - Beispiel ohne Bezug zur Ausgangslage 0 Punkte
 - weitere mögliche Beispiele / Formulierungen sind möglich

Lösung / Lösungsvorschlag

Risiken im Import 2 x 0.5 P.		Konkretes Beispiel für Zuchtperlen 2 x 1 P.
Umweltrisiko	X	Hochwasser / Unwetter / Erdbeben / Tsunami o. Ä. beschädigen / zerstören Perlenzucht
Transportrisiko	X	Ware wird auf Flug beschädigt, geht verloren, wird gestohlen / Beschädigung Verpackung führt zu Schäden an Ware / mangelhafte Verpackung
Wechselkursrisiko	X	Kursschwankungen: bei Vertragsabschluss anderer Kurs als bei Zahlung, da nicht fixierter Kurs
Qualitätsrisiko	X	Grösse der Perlen nicht eingehalten, z. B. zu klein / Qualität der Perlen nicht eingehalten, z. B. falsche Farbe / Lüster
Zollrisiko	X	falsche Tarifnummer gewählt - Zollgebühr kommt höher, Zoll höher, fehlende Dokumente, falsch ausgefüllte Dokumente

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Risiken und Zahlungssicherung / üK 5

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 6

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.5.5 Internationale Handelsklauseln (Incoterms 2010) (K3)

Ausgangslage

Der Liefervertrag mit dem Lieferanten für die Sojasauce ist fast fertig ausgehandelt. Nur für die Abwicklung des Transports muss man sich noch auf eine internationale Handelsklausel (Incoterm) einigen.

Aufträge

a. Kreuzen Sie an, welcher der untenstehenden Incoterms die besten Bedingungen für die Käuferin **Agiton AG** beinhaltet.

Für eine sinnvolle Wahl erhalten Sie 0.5 Punkte, für den ausformulierten Incoterm 0.5 Punkte, total 1 Punkt.

Korrekturhinweise

- Kreuz Auswahl: nur FOB möglich
- Bedeutung: nur diese beiden Formulierungen möglich
- nur Bedeutung ohne Kreuz 0 Punkte

Lösung

Auswahl Incoterm	0.5 P.	Der ausgewählte Incoterm bedeutet ...	0.5 P.
FOB	X	Free on Board oder Frei an Bord	
EXW			
FCA			

b. Nennen Sie in einem ganzen Satz je 1 Vorteil und 1 Nachteil, den der vorgeschlagene Incoterm für die **Agiton AG** hat.

Sie erhalten je Vor- und Nachteil in ganzen Sätzen 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinngemässe Formulierungen möglich
- wenig verständlich / teilweise korrekt / nur Stichworte Abzug 0.5 Punkte
- Folgefehler (Auswahl EXW oder FCA unter a.):
 - Vorteile: keine für Käuferin 0.5 Punkte, falls so erwähnt
 - Nachteile: Käuferin zahlt bereits ab Werk oder Frachtführer 0.5 Punkte, falls so erwähnt, sonst 0 Punkte

Vorteil Käuferin (Agiton AG)	1 P.	Nachteil Käuferin (Agiton AG)	1 P.
<ul style="list-style-type: none"> - Sie darf ihren eigenen Spediteur auswählen. - Sie hat die Kontrolle über den kompletten Transport. - Sie kann eine All Risk Versicherung (eine komplette Transportversicherung) abschliessen. 		<ul style="list-style-type: none"> - Sie muss fast den ganzen Transport selbst bezahlen. - Sie trägt das Risiko ab Zeitpunkt der Verladung auf das Schiff. - Sie muss sich um alle Einfuhrdokumente (Dokumente für den Zoll) kümmern. 	

Erreichte Punktzahl pro Seite

Aufgabe / Lösung 7

6 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen (K5)

Ausgangslage

Für den Import von Zuchtperlen ist ein möglicher Lieferant gefunden worden: Der Auslandsschweizer Beat Stüchelin betreibt in Hongkong eine Perlenzucht. Von ihm möchte die **Agiton AG** weitere Informationen zum Thema Umweltschutz in seiner Perlenzucht.

Auftrag

Formulieren Sie 4 mögliche Fragen in Bezug auf Umweltschutz und nachhaltige Ressourcennutzung, die Sie dem möglichen Lieferanten Beat Stüchelin stellen würden.

Sie erhalten pro korrekt in 1 ganzem Satz formulierter Frage 1.5 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere nachvollziehbare Fragen sind möglich
- Bezug zu Umweltschutz / nachhaltiger Ressourcennutzung muss klar ersichtlich sein
- fehlende Fragezeichen Abzug einmalig 0.5 Punkte
- Frage grammatikalisch nicht korrekt Abzug 0.5 Punkte
- Frage in Stichworten Abzug 1 Punkt
- 2 inhaltlich sehr ähnliche Fragen, inhaltlich/grammatikalisch korrekt Abzug je Frage 0.5 Punkte

Lösung / Lösungsvorschläge

Mögliche Fragen zu Umweltschutz / nachhaltiger Ressourcennutzung	4 x 1.5 P.
Unterliegt die Perlenzucht einem international anerkannten Label zur Sicherstellung von allgemein gültigen Standards im Umweltschutz, z. B. ISO 14001?	
Welche Massnahmen treffen Sie im Betrieb, um Ihre Standards betreffend Umweltschutz sicherstellen zu können?	
Welche Schulungen werden für Ihre Mitarbeitenden zum Thema Umweltschutz angeboten? Wie oft werden diese Schulungen durchgeführt? Wer muss / kann daran teilnehmen? Wie sind Ihre Mitarbeitenden ausgebildet zum Thema Umweltschutz?	
Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Lieferanten sich auch an die Umweltstandards halten? Nach welchen Standards arbeiten Ihre Zulieferer? Nach welchen Standards richten sich Ihre Zulieferer?	
Mit welcher Methode werden die Zuchtperlen gezüchtet? Findet dies unter umweltfreundlichen Bedingungen statt?	
Wie stellen Sie sicher, dass die Zuchtperlen unter umweltfreundlichen Bedingungen weiterverarbeitet werden?	
Welche Vorkehrungen werden für den Wasserschutz getroffen?	
Wie und wo wird der Abfall entsorgt? Wie wird der Abfall während der Ernte entsorgt? Welche Prozesse erlauben ein Recycling von Abfällen? Wie läuft dieses Recycling ab?	
Welche Materialien werden für Verpackung und Versand eingesetzt?	

Erreichte Punktzahl pro Seite

Pflichtleistungsziel / Branchenkundetexte Beraten & Verkaufen / üK 2-6

üK-Leistungsziel / Branchenkundetext Qualitätsmanagement & Umweltschutz / üK 3

Aufgabe / Lösung 8

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.3.2.1 Qualitätsmanagement (K2)

Ausgangslage

Beat Stüchelin ist sich im Klaren darüber, dass die Schweizer Kundschaft einen hohen Qualitätsanspruch hat. Er möchte die Qualitätssicherung im eigenen Betrieb gewährleisten. Deshalb plant er die Einführung eines auf seine Bedürfnisse angepassten Qualitätsmanagementsystems.

Auftrag

Beschreiben Sie 2 konkrete Vorteile für Beat Stüchelin, wenn im Unternehmen ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt wird.

Sie erhalten pro korrektem Vorteil in Stichworten 1.5 Punkte, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Beschreibungen möglich
- Beschreibung ohne Bezug zur Ausgangslage Abzug 1 Punkt
- 2 ähnliche Vorteile 1 x 1.5 Punkte

Lösung / Lösungsvorschläge

Vorteile durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems	2 x 1.5 P.
höhere Kundenzufriedenheit durch Top-Qualität, Kunden kaufen wieder bei Beat Stüchelin ein	
Verbesserung der Konkurrenzfähigkeit, Wettbewerbsvorteile gegenüber anderen Perlenproduzenten	
Kostensenkungen / Senkung der internen Kosten, da Prozesse optimal ablaufen	
Verbesserung des Images: internationale Anerkennung, Anerkennung durch Kunden	
kurzfristig höhere Investitionskosten (Umstellung der Prozesse, Zertifizierungskosten usw.), langfristig aber bessere Umsätze / weniger Qualitätsprobleme / höhere Anerkennung	
bessere Argumente in Verkaufsgesprächen	
gleichbleibende Qualität, dadurch weniger Aufwand bei der Sortierung der Perlen nach der Ernte	

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Qualitätsmanagement & Umweltschutz / üK 3

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 9

10 Punkte

Leistungsziel 1.1.1.1 Material, Waren oder Dienstleistungen beschaffen (K5)

Ausgangslage

Für das Projekt «Baumwolltextilien aus Asien» hat die **Agiton AG** zwei Herstellerinnen in der engeren Wahl: eine Herstellerin aus Indien und eine Herstellerin aus Bangladesch.

Damit der hohe Anspruch an eine faire Herstellung gewährleistet ist, soll eine Lieferantenbeurteilung durchgeführt werden. Abgesehen vom Preis (dieser steht für die **Agiton AG** nicht im Vordergrund, wird aber in die Beurteilung einbezogen) will sich die **Agiton AG** insbesondere ein Bild darüber machen, wie die möglichen Herstellerinnen soziale und ökologische Aspekte in die Produktion einbringen. Gemäss der **Agiton AG** soll Kinderarbeit nur beschränkt möglich sein; die Herstellung soll kontrolliert und zertifiziert umweltschonend erfolgen.

Folgende Daten der beiden Herstellerinnen sind bekannt:

Clothing India Ltd., Indien

Die Clothing India Ltd. ist ein Unternehmen mit 70 Angestellten.

Es gelten strenge Richtlinien bei Kinderarbeit: Mindestalter 12 Jahre, Schulunterricht ist Pflicht.

Die Clothing India Ltd. betreibt eine eigene, für die Kinder der Angestellten kostenlose Schule.

Das Rohmaterial (Baumwolle) für sämtliche Textilien wird auf den bio-zertifizierten eigenen Plantagen angepflanzt. Die Einhaltung der Standards wird garantiert.

Es werden keine Pestizide verwendet. Das hat zur Folge, dass die Baumwollpflanzen anfälliger auf Schädlinge sind.

Falls es durch Umwelteinflüsse oder Schädlingsbefall zu Ernteausfällen kommt, muss mit Preiserhöhungen bis auf das Doppelte gerechnet werden.

Bangladesh Textile Ltd., Bangladesh

Die Bangladesh Textile Ltd. wird seit 3 Generationen von einer angesehenen Familie in einer Kleinstadt betrieben.

Das Unternehmen beschäftigt 240 Angestellte und ist eine der grössten Arbeitgeberinnen in dieser Region.

Zur Kinderarbeit werden keine genauen Angaben gemacht.

Die Kinder der Angestellten können im Ort die staatliche Schule besuchen.

Die eigenen Baumwollplantagen sind weit gestreut, daher ist es schwierig, die Bio-Standards kontrollieren und deren Einhaltung garantieren zu können.

Die Kläranlage für die Färberei ist nach höchsten ökologischen Standards gebaut.

Der Preis pro Kilo ist stabil, nur in Ausnahmefällen kommt es zu einer Verteuerung.

Aufträge

a. Erstellen Sie auf der nächsten Seite eine Lieferantenbewertung in Form einer Nutzwertanalyse mit 4 sinnvollen Beurteilungskriterien. Gewichten Sie die Kriterien und bewerten Sie die ausgewählten Kriterien mittels einer Skala von 1-3. Berechnen Sie den Nutzwert der beiden Herstellerinnen.

Sie erhalten für eine nachvollziehbare, korrekte und aussagekräftige Lieferantenbeurteilung total 7 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

Korrekturhinweise

- pro sinnvolles **Kriterium** je 0.5 Punkte, total 2 Punkte
Kinderarbeit ist ein MUSS-Kriterium!
- sinnvolle **Gewichtung** der Kriterien (**total 100 %**)
gemäss Wichtigkeit für die *Agiton AG* je 0.5 Punkte, total 2 Punkte
Preis ist unwichtigstes Kriterium
Wert 100 % nicht eingehalten Abzug 1 Punkt
- sinnvolle und nachvollziehbare **Bewertung mit Skala 1-3**
(mit Bezug zur Herstellerinnenbeschreibung) je Herstellerin 1 Punkt, total 2 Punkte
halbe Punkte möglich
andere Skala Abzug je Herst. 0.5 Punkte, total 1 Punkt
- korrekte **Berechnung** je Offerte je Herstellerin 0.5 Punkte, total 1 Punkt
- andere Kriterien / andere Gewichtung / andere Bewertungen sind möglich,
sofern nachvollziehbar dargestellt / begründet / mit Bezug zur Beschreibung

Lösungsvorschlag

Kriterium	Gewichtung in %	Clothing India Ltd.		Bangladesh Textile Ltd.	
		Bewertung	Berechnung Punkte	Bewertung	Berechnung Punkte
(Vorgaben zu) Kinderarbeit	30 %	3	90	1	30
Soziales ([kostenloses] Schulangebot, Bedeutung als Arbeitgeber o. Ä.)	25 %	2	50	2	50
Ökologie / Umweltschonende Produktion / Bio / Einhaltung Bio-Standards / (Fairtrade)	25 %	3	75	2	50
Preis / Preisstabilität	20 %	1	20	3	60
Total	100 %		235		190

4 x 0.5 P., total 2 P. 4 x 0.5 P., total 2 P. 1 P. 0.5 P. 1 P. 0.5 P.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

b. Empfehlen Sie dem Projektteam eine Herstellerin aufgrund Ihrer Erkenntnisse aus der Lieferantenbeurteilung. Begründen Sie Ihre Wahl.

Für eine Empfehlung mit plausibler Begründung mit 2 Argumenten in ganzen Sätzen erhalten Sie 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- Empfehlung
 - Herstellerin Clothing India Ltd. 1 Punkt
 - keine Herstellerin 0 Punkte
 - Herstellerin Bangladesh Textile Ltd. 1 Punkt, sofern aus Resultat Nutzwertanalyse nachvollziehbar, sonst 0 Punkte
- Begründung
 - 2 unterschiedliche Argumente je 1 Punkt
 - Argument ohne Bezug zur Nutzwertanalyse Abzug 0.5 Punkte
 - Argument in Ansätzen sinnvoll Abzug 0.5 Punkte
 - Argument in Stichworten Abzug 0.5 Punkte

Lösung / Lösungsvorschlag

Empfehlung Herstellerin	Clothing India Ltd. 1 P.
Begründung	<p>Clothing India Ltd. erzielt in der Nutzwertanalyse das höhere Total.</p> <p>Clothing India Ltd. ist in Bezug auf Kinderarbeit transparent und hat eigene Massnahmen getroffen für den Schulbesuch (eigene, kostenlose Schule).</p> <p>Die biologische Herstellung ist kontrolliert und zertifiziert; die Herstellerin kann dafür garantieren.</p> <p>Minuspunkt gegenüber Bangladesch Textil Ltd. ist die fehlende Preisstabilität, was die Festsetzung der Verkaufspreise erschwert. 2 x 1 P.</p>

Empfehlung Herstellerin	Bangladesh Textile Ltd. 1 P. sofern aus Resultat Nutzwertanalyse nachvollziehbar
Begründung	<p>Bangladesh Textil Ltd. erzielt in der Nutzwertanalyse das höhere Total.</p> <p>Bangladesh Textile Ltd. betreibt eine Färberei mit Kläranlage nach den höchsten ökologischen Standards.</p> <p>Die Herstellerin liefert zu stabilen Preisen, was für die Festsetzung der Verkaufspreise von Vorteil ist.</p> <p>Bangladesh Textile Ltd. schenkt dem Thema Kinderarbeit / Schulbesuch wenig / keine Beachtung und setzt auf Freiwilligkeit / die Angebote des Staates / die Einsicht der Eltern; es sind keine klaren Vorgaben ersichtlich.</p> <p>Die Herstellerin kann Bio-Standards nicht vollumfänglich kontrollieren / einhalten und müsste in entsprechende Massnahmen investieren. 2 x 1 P.</p>

Erreichte Punktzahl pro Seite

Pflicht-Leistungsziel / Branchenkundetext Marketing II Vom Lieferanten zum Händler / üK 3

Fallstudie 2



Happy Home AG
Burgunderstr. 100
3280 Murten
Tel. 026 670 70 70
Fax 026 670 70 79
www.happy-home.ch
info@happy-home.ch

Unternehmen

Die Happy Home AG ist ein Fachmarkt am Stadtrand von Murten. Sie bietet Möbel und Wohn-Accessoires zu erschwinglichen Preisen.

In der Personalabteilung der Happy Home AG arbeiten die Personalleiterin Melanie Metzger, der Personalassistent Dario Futuro, der gleichzeitig Ihr Praxisausbilder ist, sowie eine Sachbearbeiterin.

Ausgangslage

Sie sind Lernende/r der Happy Home AG im Abschlussjahr und aktuell in der Personalabteilung eingesetzt.

In einem halben Jahr wird der Teamleiter der Abteilung Schlafbedarf pensioniert. Die Personalabteilung ist aktuell daran, seine/n Nachfolger/in zu rekrutieren. Bereits sind einige Bewerbungen eingegangen.

Aufgabe / Lösung 10

8 Punkte

1.1.5.1.1 Grundlagen der Personaladministration (K3)

Ausgangslage

Sie hören zufällig eine Diskussion zwischen Melanie Metzger und Dario Futuro. Dario Futuro ist der Meinung, dass Bewerbungsdossiers in Papierform altmodisch seien und in Zukunft auf elektronische Bewerbungen umgestellt werden sollte. Melanie Metzger ist von der herkömmlichen Papierform überzeugt.

Auftrag

Führen Sie in der nachfolgenden Tabelle je 2 Argumente für Bewerbungen in Papier- bzw. elektronischer Form auf, welche die beiden in ihrer Diskussion vorbringen könnten.

Für jedes nachvollziehbare Argument in einem ganzen Satz erhalten Sie 2 Punkte, total 8 Punkte.

Korrekturhinweise

- nachvollziehbares Argument in Stichworten Abzug 1 Punkt
- sehr ähnliche Argumente 1 x 1 Punkt
(z. B. Papier umweltschädlich, elektronisch umweltfreundlich)
- weitere sinnvolle, auf Bewerbungen bezogene Argumente sind möglich

Lösung / Lösungsvorschläge

Argumente für Beibehaltung der Papierform	2 x 2 P.	Argumente für Einführung von elektronischen Bewerbungen	2 x 2 P.
Der Bewerber kann seine/n Bewerbungsunterlagen nach seinen Wünschen binden (lassen) / gestalten / ein individuelles Erscheinungsbild geben.		Die Digitalisierung ist auf dem Vormarsch und wir können uns ihr auch im HR / Personalbereich nicht entziehen.	
Das Erscheinungsbild der Bewerbung liefert uns wertvolle Zusatzinformationen über den Bewerber.		Das Dossier bleibt nicht an einem Ort, sondern kann jederzeit von überall von mehreren Personen aufgerufen werden.	
Nicht jeder Bewerber ist mit der Technik vertraut, die man beim Versenden einer elektronischen Bewerbung beherrschen muss.		Die Lagerung der Dossiers braucht keinen physischen Platz im Büro.	
Tools für elektronische Bewerbungen sind sehr anfällig auf Fehler.		Es werden nicht unnötig Ressourcen verschleudert, indem Wälder für die Herstellung von Papier abgeholzt werden müssen.	
Bei elektronischen Bewerbungen kann der Datenschutz beim Versand nicht garantiert werden.		Bei einer Absage kann das Bewerbungsdossier mit einem Klick gelöscht werden.	
		Es entstehen keine Kosten für die Rücksendung von Dossiers.	

üK-Leistungsziel / Branchenkundentext Grundlagen Personaladministration / üK 6

Erreichte Punktzahl pro Seite

Aufgabe / Lösung 11

4 Punkte

1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten (K3)

Ausgangslage

Die Happy Home AG muss gewährleisten, dass die Bewerbungsdossiers vor unerlaubtem Zugriff geschützt werden.

Auftrag

Nennen Sie in der nachfolgenden Tabelle je 2 Massnahmen, wie die Happy Home AG Bewerbungsdossiers sowohl in Papierform als auch in elektronischer Form vor unerlaubtem Zugriff sichern kann.

Für jede sinnvolle, nachvollziehbare Massnahme in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- mehrere gleichartige Nennungen 1 x 1 Punkt
(z. B. abschliessbarer Schrank + abschliessbare Schublade)
- weitere Massnahmen möglich, sofern sie zu Ausgangslage und Auftrag passen

Lösung / Lösungsvorschläge

Sicherung von Bewerbungsdossiers in Papierform 2 x 1 P.	Sicherung von Bewerbungsdossiers in elektronischer Form 2 x 1 P.
Abschliessbare Schränke, Schubladen o. Ä., in denen Dossiers aufbewahrt werden	Passwortgeschützter Computer
Zugang zu Personalbüro nur mittels Zutrittsberechtigung (Schlüssel, Badge, Zugangscod, Fingerabdruck, Gesichts- / Iriserkennung o. Ä.)	Zugriffsberechtigung (Passwort, QR-Code usw.) auf elektronische Plattformen
	Firewall / Virenschutzprogramm

Pflicht-Leistungsziel

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe / Lösung 12

8 Punkte

1.1.7.1 Dokumente erstellen und bearbeiten (K5)

Ausgangslage

Dario Futuro ist noch immer davon überzeugt, dass die Zukunft im elektronischen Bewerber-Management liegt. Im Internet hat er die Firma Application AG gefunden, die eine entsprechende Software anbietet. Dario Futuro beauftragt Sie, per Mail (contact@application.ch) bei der Firma Application AG Informationsmaterial zum Unternehmen und zum Software-Angebot anzufordern.

Auftrag

Verfassen Sie eine vollständige E-Mail an die Firma Application AG und fordern Sie die entsprechenden Unterlagen an.

Für eine vollständige und fehlerfreie E-Mail mit allen notwendigen Angaben erhalten Sie 8 Punkte.

Korrekturhinweise

- E-Mail muss sich konkret auf Ausgangslage und Auftrag beziehen
- Punkteverteilung
 - Von (Name oder Mailadresse) 0.5 Punkte
 - An (Mailadresse) 0.5 Punkte
 - Betreff 1 Punkt,
wenn nicht klar und deutlich formuliert Abzug 0.5 Punkte
 - Anrede 0.5 Punkte
 - Einleitung 1 Punkt
 - Bitte um Unterlagen zu Firma und Software 2 Punkte
 - Angabe Post-/ E-Mail-Adresse oder Verweis Signatur 1 Punkt
 - Grussformel 0.5 Punkte
 - Name Absender 0.5 Punkte
 - Funktion Absender / evtl. Abteilung / Unternehmen 0.5 Punkte
- Schreib- / Grammatikfehler Abzug je Fehler 0.5 Punkte, maximal 2 Punkte
- andere Formulierungen möglich

Lösung / Lösungsvorschlag

Von Happy Home AG info@happy-home.ch 0.5 P.
An contact@application.ch 0.5 P.
Betreff Interesse an Unterlagen zu Ihrer Firma / Ihrem Software-Angebot 1 P.

Sehr geehrte Damen und Herren 0.5 P.

Wir planen, mittelfristig auf das elektronische Bewerber-Management umzusteigen.
Bei der Suche nach möglichen Anbietern sind wir im Internet auf Ihre Firma gestossen. 1 P.
Wir bitten Sie, uns per E-Mail oder per Post an untenstehende Adresse Informationsmaterial 1 P. Adr.
zu Ihrer Firma und der von Ihnen angebotenen Software zukommen zu lassen. Wir freuen 2 P. was
uns auf Ihre Unterlagen – vielen Dank!

Freundliche Grüsse 0.5 P.

Name Lernende/r 0.5 P.

Kaufmännische/r Lernende/r
Happy Home AG
Burgunderstr. 100
3280 Murten 0.5 P.

Pflicht-Leistungsziel

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Fallstudie 3



Krimi-Ecke GmbH
Hauptstr. 45
3855 Brienz
Tel. 033 952 52 52
www.krimi-ecke.ch
kontakt@krimi-ecke.ch

Unternehmen

Die Krimi-Ecke ist eine kleine Buchhandlung, spezialisiert auf deutschsprachige Krimis für Erwachsene, in einem 2-stöckigen Eckhaus mitten in Brienz.

Besitzerin und Geschäftsführerin der Krimi-Ecke ist Daniela Braun. Sie sind kaufmännische/r Lernende/r der Krimi-Ecke im Abschlussjahr.

Ausgangslage

Die Krimi-Ecke verfügt über eine treue Stammkundschaft aus der näheren Umgebung.

Seit einigen Jahren wird die Krimi-Ecke mehr und mehr durch den Online-Handel und den Kauf von E-Books konkurrenziert. Um das Fortbestehen der Krimi-Ecke sicherzustellen, möchte Daniela Braun sowohl die bestehenden Kunden ans Geschäft binden als auch neue Kunden gewinnen.

Aufgabe / Lösung 13

8 Punkte

1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten (K4)

Ausgangslage

Daniela Braun ist es wichtig, die bestehenden Kunden ans Unternehmen zu binden. Aus diesem Grund möchte sie ihre Kunden und deren Vorlieben besser kennenlernen.

Bisher verfügt die Buchhandlung lediglich über einzelne Belege, auf welchen die Angaben zu ein paar wenigen Kunden und deren Bestellungen festgehalten sind.

Aufträge

Daniela Braun beauftragt Sie damit, in Excel eine Kundendatei zu erstellen, um in Zukunft systematisch Informationen zu Ihrer Kundschaft sammeln zu können.

a. Zählen Sie 6 Informationen auf, die Sie über Ihre Kunden festhalten bzw. in Erfahrung bringen möchten und die somit in der Kundendatei erfasst werden müssen.

Für jede nachvollziehbare Information erhalten Sie 0.5 Punkte, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- sehr ähnliche Vorschläge (z. B. PLZ + Ort) 1 x 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Vorschläge für Kundeninformationen möglich
- Vorschläge müssen sich auf Detailhandelsgeschäft beziehen

Lösung / Lösungsvorschläge

Informationen in Kundendatei	<ul style="list-style-type: none"> - Vorname, Nachname 6 x 0.5 Punkte - Adresse (Strasse, PLZ, Ort) - Telefonnummer (Festnetz, Mobil, evtl. Geschäft) - E-Mail-Adresse - Kundennummer - Geschlecht - Geburtsdatum - Sprache (falls in Zukunft auch fremdsprachige Krimis geplant sind) - Beruf - Bestellungen/Einkäufe - Umsatz - Zahlungsart (bar, Debitkarte, Kreditkarte, auf Rechnung, Vorkasse) - usw.
-------------------------------------	--

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

b. Da die Krimi-Ecke bisher kaum über die nötigen Angaben verfügt, möchte Daniela Braun von Ihnen wissen, wie man an diese Informationen gelangen könnte.

Wählen Sie 2 der unter Auftrag a. von Ihnen aufgeführten Informationen aus und schlagen Sie je eine konkrete Möglichkeit vor zur Beschaffung dieser Informationen. Jeder Vorschlag darf nur einmal genannt werden.

Für jeden sinnvollen konkreten Vorschlag in Stichworten erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Korrekturhinweise

- zu ähnliche Vorschläge 1 x 1 Punkt
- konkreter Vorschlag sinnvoll, passt jedoch nicht zur genannten Information 0.5 Punkte
- konkreter Vorschlag ohne Kundeninformation 0.5 Punkte
- weitere sinnvolle Antworten möglich

Lösung / Lösungsvorschläge

Kundeninformation	Konkreter Vorschlag zur Beschaffung 2 x 1 Punkt
Adresse	Kundenkarte einführen (Kunden geben bei Anmeldung die erfragten Informationen bekannt) Heimlieferung anbieten, gewonnene Informationen in Datei übertragen
Umsatz	Kundenkarte einführen (Kaufdaten werden bei Vorweisen der Kundenkarte laufend erfasst) Kunden Kassenzettel sammeln lassen, bei Erreichen eines bestimmten Umsatzes erhalten Kunden einen Rabatt
E-Mail-Adresse	Newsletter anbieten (Flyer an Kasse auflegen)
...	Adressen kaufen
...	Wettbewerb mit Talon durchführen
...	Bestellservice ausbauen (Heimlieferung, Versand u. Ä.)
...	Dienstleistung einführen, dass Kunde benachrichtigt wird, sobald vom Lieblingsautor ein neuer Krimi erschienen ist
...	Rabattsystem einführen (z. B. Stempelkarte); auf den 10. Einkauf gibt es 10% Rabatt, sofern man registriert ist
...	wenn einzelne Informationen bekannt, weitere Daten über Telefonbuch / Online-Verzeichnisse / Suchmaschinen / Social-Media gewinnen

c. Wie könnte die Krimi-Ecke dieses neu gewonnene Datenmaterial in Zukunft nutzen?
Nennen Sie 3 Kennzahlen, welche die Krimi-Ecke aus der Kundendatei ermitteln könnte.
Für jede sinnvolle Kennzahl erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Kennzahlen möglich
- 2 sehr ähnliche Kennzahlen (z. B. Umsatz pro Monat, Umsatz pro Jahr) 1 x 1 Punkt

Lösung / Lösungsvorschläge

mögliche Kennzahlen aus Kundendatei	<ul style="list-style-type: none">- Anzahl Kunden- Umsatz pro Jahr / Monat / Woche / Tag- Umsatz / Bestellungen pro Kunde- beste 10 Kunden (höchster Umsatz)- Altersstruktur der Kundschaft- Einzugsgebiet- Geschlechterverteilung- am meisten nachgefragte Titel- am meisten nachgefragte Autoren- Rücklaufquote von Gutscheinen / Rabattaktionen u. Ä.- Nutzung von Aktionen / Sonderangeboten u. Ä.- usw.	3 x 1 Punkt
--	---	--------------------

Pflicht-Leistungsziel

Aufgabe / Lösung 14

10 Punkte

1.1.4.2.1 Marketing (K5)

Ausgangslage

Die Krimi-Ecke möchte nicht nur die bestehende Kundschaft an sich binden, sondern auch neue Kunden gewinnen.

Daniela Braun bittet Sie, sich zu überlegen, was die Krimi-Ecke zusätzlich anbieten könnte, um neue Kunden ins Geschäft zu locken. Sie sollen dabei darauf achten, dass die Ideen einen Bezug zur Krimi-Ecke haben und sich voneinander unterscheiden.

Aufträge

a. Zählen Sie 4 Ideen auf, womit das bestehende Sortiment der Krimi-Ecke erweitert werden kann oder welche zusätzlichen Dienstleistungen angeboten werden können.

Für jede sinnvolle Idee erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

Korrekturhinweise

- weitere sinnvolle Ideen möglich
(Bezug zu Buchhandlung, Lesen und/oder Krimi muss nachvollziehbar sein)
- zu ähnliche Ideen (z. B. englische Krimis + Kinder-Krimis): 1 x 1 Punkt

Lösung / Lösungsvorschläge

<p>Ideen für Sortimentserweiterung oder zusätzliche Dienstleistungen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Buchsortiment erweitern: Fremdsprachige Krimis, Kinder-Krimis (z. B. „???“) usw. 4 x 1 Punkt - Hörbuch-Ecke mit Krimis - DVD-Ecke mit Krimis - Krimi-Antiquariat - Lese-Ecke mit Kaffeemaschine oder kleine Cafeteria - Anlässe wie Lesungen / Apéros / Dinner / Lesenacht / Lesezirkel - Lesebrillen - Leselämpchen - Buchzeichen - Gesellschaftsspiele mit Krimi-Aspekt (z. B. Cluedo, Werwölfe) - Buch-Abo - Geschenk-Gutscheine, Geschenk-Service - Merchandising-Artikel mit Bezug zu erfolgreichen Krimis - Black-Stories in Kartenform - Krimi-Agenda - Geschenkpapiere, -bänder, Gratulationskarten u. Ä. - usw.
---	---

Erreichte Punktzahl pro Seite

b. Daniela Braun beschliesst, von nun an in jedem Quartal in der Buchhandlung einen Krimi-Apéro durchzuführen.

Nennen Sie 4 sinnvolle Werbemassnahmen, die Sie Daniela Braun vorschlagen, um mögliche Interessent/innen auf diesen Anlass aufmerksam zu machen. Geben Sie jeweils an, wo Sie diese Massnahme platzieren werden. Massnahme und Platzierung dürfen nur je einmal genannt werden.

Für jede konkrete Werbemassnahme inklusive sinnvoller Platzierung erhalten Sie 1.5 Punkte, total 6 Punkte.

Korrekturhinweise

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

Lösung / Lösungsvorschläge

4 x 0.5 Punkte

4 x 1 Punkt

Werbemassnahme	Platzierung
Info / Flyer	<ul style="list-style-type: none"> - in Buchhandlung an der Kasse auflegen - auf Homepage / Facebook / anderen sozialen Medien posten - in Briefkästen der Umgebung einwerfen
Inserat	<ul style="list-style-type: none"> - Lokalzeitung
Aushang / Plakat / Werbebanner	<ul style="list-style-type: none"> - an Eingangstüre / Schaufenster / Vitrine - in Umgebung der Buchhandlung - an Busstation/Bahnhof
Klappständer	<ul style="list-style-type: none"> - auf dem Trottoir vor der Buchhandlung
Infobrief	<ul style="list-style-type: none"> - per Post an bestehende Kunden (bringen neue Kunden mit)
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> - per Mail an Kunden in der Datei

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

Punkte

Aufgabe / Lösung 15

9 Punkte

1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren (K5)

Ausgangslage

In einem Monat findet der erste Krimi-Apéro statt; der Anlass ist bereits ausgebucht.

Daniela Braun wird aus ihrem ersten selbstverfassten Krimi vorlesen, die Gäste müssen in der Krimi-Ecke Hinweise finden und den Täter ermitteln. Für die Gäste werden Getränke sowie Apéro-Häppchen bereitstehen.

Sie erhalten den Auftrag, für diesen Krimi-Apéro eine Checkliste zu erstellen.

Auftrag

Nennen Sie jeweils 3 unterschiedliche Aufgaben, die vor, während und nach dem Apéro erledigt werden müssen.

Für jede sinnvolle, nachvollziehbare Aufgabe erhalten Sie 1 Punkt, total 9 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Korrekturhinweise

- mehrere gleichartige Nennungen (z. B. Orangensaft bestellen + Wasser bestellen) 1 x 1 Punkt
- Aufgabe richtig, in der falschen Phase eingetragen 0 Punkte
- weitere Vorschläge möglich, sofern sie zu Ausgangslage und Auftrag passen

Lösungsvorschläge

	Aufgaben während...
<p>... Vorbereitung</p> <p>3 x 1 Punkt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Getränke / Häppchen und Bestell-/Kaufmengen festlegen - Service-Personal organisieren - Geschirr, Besteck und Servietten besorgen - Preis/e für Gewinner festlegen, besorgen - Give-away für die Gäste bestimmen und organisieren - Ausreichend Exemplare des Krimis von Daniela Braun bereitstellen - Signier-Ecke planen und einrichten (Licht, Schreiber, Bücher) - Sitzgelegenheiten organisieren - Garderobe planen - Einsatzplan erstellen, Aufgaben verteilen - Namensschilder erstellen - Dress-Code für Mitarbeitende festlegen - Lokalzeitung einladen, Art / Grösse Bericht absprechen, Pressemappe zusammenstellen - Bestellzettel Newsletter / Bücherbestellungen vorbereiten - Verlagsvertreter einladen - Prospektmaterial vorbereiten / bestellen - usw.
<p>... Durchführung</p> <p>3 x 1 Punkt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gäste begrüßen - Neuerscheinungen gut sichtbar platzieren - Prospekte auflegen - Getränke nachfüllen bzw. den Gästen nachschenken - Häppchen herumreichen (sofern kein Buffet) bzw. Buffet bewirtschaften - Überprüfen, dass stets genug sauberes Geschirr/Gläser vorhanden ist/sind, schmutziges Geschirr abräumen - Preisverleihung durchführen - Give-away verteilen - Krimis von Daniela Braun nachfüllen - Buch signieren (Daniela Braun) - Garderobe bedienen - usw.
<p>... Nachbereitung</p> <p>3 x 1 Punkt</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Löhne Service-Personal bezahlen - Aufräumen, umstellen - Platten, Geschirr, Besteck, Sitzgelegenheiten usw. retournieren - Schlussabrechnung erstellen - wenn kein Zeitungsvertreter anwesend, kurzen Bericht für Zeitung schreiben - Bücherbestellungen ausführen - usw.