

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 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.

Punkte

Neues Organigramm La Bottega italiana



Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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.

Welcher Beschaffungsart entspricht dieses Anlieferungsverfahren?

Welche Vorteile hat diese Beschaffungsart in diesem Fall?

- _____
- _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

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.

Beschaffungsart	Warenbeispiel für Autohaus Keller & Kübler AG

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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.

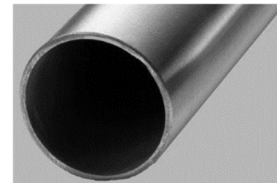
Ihre Berufsbildnerin hat Sie beauftragt, den Listenverkaufspreis für die beiden Stahlprodukte «Bauprofil» und «Leichtgewicht-Stahlrohr» zu berechnen.

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.

	Bauprofil	Leichtgewicht-Stahlrohr
Rechnungsweg		
Einstandspreis pro Stück, gerundet	CHF	CHF

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.

Bauprofil						CHF
Einstandspreis Stück	100 %					
+ Gemeinkosten						
= Selbstkosten	→					
+ Reingewinn						
= Nettoerlös		→				
+ Verkaufssonderkosten						
= Händlerpreis				→		
+ Wiederverkaufsrabatt						
= <u>Listenverkaufspreis (exkl. MWST)</u>						

Leichtgewicht-Stahlrohr						CHF
Einstandspreis Stück	100 %					
+ Gemeinkosten						
= Selbstkosten	→					
+ Reingewinn						
= Nettoerlös		→				
+ Verkaufssonderkosten						
= Händlerpreis				→		
+ Wiederverkaufsrabatt						
= <u>Listenverkaufspreis (exkl. MWST)</u>						

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 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.

Transportmittel	
Argumente für dieses Transportmittel	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
Zwingendes Begleitdokument	

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.

Transportmittel	
Argumente für dieses Transportmittel	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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.

Auswahl Zahlungssicherungsinstrument	Argument für dieses Zahlungssicherungsinstrument
Akkreditiv	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____
Dokumentarinkasso	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____
Bankgarantie	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____

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 konkreten Beispiel pro Risiko.

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

Risiken im Import		Konkretes Beispiel für Zuchtperlen
Umweltrisiko	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Transportrisiko	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Wechselkursrisiko	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Qualitätsrisiko	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____
Zollrisiko	<input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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.

Auswahl Incoterm		Der ausgewählte Incoterm bedeutet ...
FOB	<input type="checkbox"/>	
EXW	<input type="checkbox"/>	
FCA	<input type="checkbox"/>	

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.

Vorteil Käuferin (<i>Agiton AG</i>)	Nachteil Käuferin (<i>Agiton AG</i>)
<ul style="list-style-type: none"> _____ 	<ul style="list-style-type: none"> _____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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 formulierte Frage 1.5 Punkte, total 6 Punkte.

Mögliche Fragen zu Umweltschutz / nachhaltiger Ressourcennutzung

• _____

• _____

• _____

• _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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 korrekten Vorteil in Stichworten 1.5 Punkte, total 3 Punkte.

Vorteile durch die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems

• _____

• _____

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

Nutzwertanalyse Lieferanten

Kriterium	Gewichtung in %	Clothing India Ltd.		Bangladesh Textile Ltd.	
		Bewertung	Berechnung Punkte	Bewertung	Berechnung Punkte
Total	100 %				

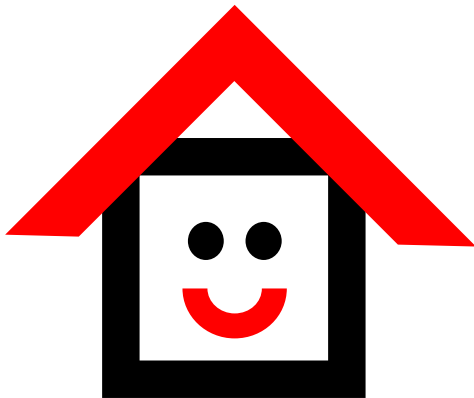
b. Empfehlen Sie dem Projektteam eine Herstellerin anhand Ihrer Erkenntnisse aus der Lieferantenbeurteilung. Begründen Sie Ihre Wahl.

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

Empfehlung Herstellerin	
Begründung	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ • _____ _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

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 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.

Argumente für Beibehaltung der Papierform	Argumente für Einführung von elektronischen Bewerbungen
<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ _____ _____ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ _____ _____ _____
<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ _____ _____ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ _____ _____ _____

Erreichte Punktzahl pro Seite

Aufgabe 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 wie in elektronischer Form vor unerlaubtem Zugriff sichern kann.

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

Sicherung von Bewerbungsdossiers in Papierform	Sicherung von Bewerbungsdossiers in elektronischer Form
<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____
<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____ 	<ul style="list-style-type: none"> • _____ _____ _____

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 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.

Informationen in Kundendatei	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____ • _____ • _____
-------------------------------------	--

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.

Kundeninformation	Konkreter Vorschlag zur Beschaffung
	_____ _____
	_____ _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

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.

mögliche Kennzahlen aus Kundendatei	<ul style="list-style-type: none">• _____• _____• _____
--	---

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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.

Ideen für Sortimentserweiterung oder zusätzliche Dienstleistungen	• _____ _____
	• _____ _____
	• _____ _____
	• _____ _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Punkte

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.

Werbemassnahme	Platzierung

Erreichte
Punktzahl
pro Seite

Aufgabe 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 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.

	Aufgaben während...
... Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____
... Durchführung	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____
... Nachbereitung	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____

Erreichte
 Punktzahl
 pro Seite