

Punkte

Aufgabe 1

6 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

Ausgangslage:

Eine gute Vorbereitung ist eine wesentliche Voraussetzung für die Zielerreichung bei einem Kundengespräch.

Aufgaben:

- a) Formulieren Sie vier sinnvolle Fragen, die Sie sich **in der Vorbereitung** eines Kundengesprächs mit einem Neukunden stellen.
Sie erhalten pro sinnvolle Frage $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Das Kundengespräch findet in einem separaten Besprechungszimmer Ihres Betriebes statt. Formulieren Sie vier wesentliche Voraussetzungen, damit sich der Kunde bei Ihnen wohl fühlt.

Sie erhalten pro sinnvolle Voraussetzung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- c) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle je einen Nutzen eines gut vorbereiteten Kundengesprächs aus der Sicht des Kunden und aus der Sicht des Beraters in ganzen Sätzen. Sie erhalten pro sinnvolle Antwort je 1 Punkt, total 2 Punkte.

Nutzen für den Kunden	Nutzen für den Berater

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 2

6 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.3.2: Termine planen

Ausgangslage:

Während Ihrer Grundbildung haben Sie sich an die Vorteile der Führung einer elektronischen Agenda gewöhnt, (z.B. «Outlook» oder «Lotus Notes»). Ihr neuer Arbeitgeber hält jedoch nichts von solchen Spielzeugen und führt lieber eine Papieragenda. Sie wollen ihn von den Vorteilen der elektronischen Agendaführung überzeugen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie vier bedeutsame Vorteile der elektronischen Agendaführung.
Sie erhalten je Vorteil ½ Punkt, total 2 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- b) Notieren Sie vier Vorbehalte, welche der Chef ins Feld führen könnte, die gegen eine elektronische Agenda sprechen?
Sie erhalten je Vorbehalt ½ Punkt, total 2 Punkte.
- c) Mit welchen Argumenten können Sie die Vorbehalte entkräften?
Sie erhalten je Argument ½ Punkt, total 2 Punkte.

Vorbehalt	Argument zum Entkräften

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 3

5 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.1.3: Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen

Ausgangslage:

Im Arbeitsalltag benutzen Sie routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro.
Sie erhalten je Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total $1\frac{1}{2}$ Punkte.

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie auf Störungen bei Datenübermittlungsgeräten reagieren.
Sie erhalten je Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total $1\frac{1}{2}$ Punkte.

1)

2)

3)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten:
Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der Weiterverarbeitung.
Sie erhalten je Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 4

7 Punkte

Leistungsziel Nr. 3.3.1.2: Kontoauszüge erklären

Ausgangslage:

Am 5. Januar 2009 erhält die Import AG den vorliegenden Kontoauszug ihrer Bank. Herr Julius Porter, Sachbearbeiter der Import AG, studiert diesen genau und stellt dabei einige Überlegungen an, die er mit Ihnen bespricht. Er weiss, dass die Firma zusätzlich über eine Kontokorrentlimite von CHF 200'000.00 verfügt..

Aufgabe:

Studieren Sie den nachfolgend abgebildeten Kontoauszug und beantworten Sie anschliessend die Fragen 1 - 4 in ganzen Sätzen.

Sie erhalten je korrekte Antwort ½ Punkt, total 2 Punkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Kontoauszug:

TEL. 044 400 40 40 FAX 044 400 45 45

8000 ZÜRICH, 31.12.2008

FÜR SIE ZUSTÄNDIG:
CHB LIMMAT TEL. 044 400 42 42

CHB

Schweizer Bank

MWST-REGISTER-NR. 223320

KONTOABSCHLUSS PER 31.12.2008
SEITE 1

A

PP 8000 ZÜRICH
POSTFACH 4444

20 543 876.22 FIRMENKONTOKORRENT CHF
IBAN: CH 76 0088 0022 0543 876.22 2

IMPORT AG
HERR JULIUS PORTER
LIMMATSTRASSE 400
8000 ZÜRICH

DATUM	BUCHUNGSTEXT	BELASTUNG	GUTSCHRIFT	VALUTA	SALDO
31.12.	SALDO VOR ABSCHLUSS				C 105795.00
31.12.	ZINSBELASTUNG 8.000 %	-1'008.00			
	ZINSGUTSCHRIFT 0.250 %	158.00			
	ZINSGUTSCHRIFT 0.500 %	324.50			
	ZINSGUTSCHRIFT 0.375 %	685.50			
	TOTAL ZINSEN		160.00		
31.12.	VERRECHNUNGSSTEUER 35 % AUF CHF 160.00		56.00		
31.12.	KOMMISSIONEN	- 256.00			
31.12.	SPESEN UND PORTI	- 363.80			
	TOTAL BANKGEBÜHREN		619.80		
31.12.	POSTEINZAHLUNGSGEBÜHREN	- 73.50			
	PORTI	- 210.00			
	TOTAL FREMDE GEBÜHREN		283.50		
31.12.	TOTAL UMSATZ		959.30	160.00	
31.12.	SALDO NACH ABSCHLUSS			31.12.08	C 104'995.70
	KREDITE	LIMITEN AB 10.09.08	200'000.00		

C = KREDITORENKONTOKORRENT
D = DEBITORENKONTOKORRENT

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

1a) Aus welcher Sicht wird ein Kontoauszug erstellt? (½ Punkt)

1b) Was bedeutet ein Kreditorenkontokorrent? (½ Punkt)

1c) Was bedeutet ein Debitorenkontokorrent? (½ Punkt)

1d) Wie steht die Import AG am 31.12.2008 bei ihrer Bank betragsmässig da?
(½ Punkt)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- 2) Berechnen Sie den Gesamtbetrag, über den die Firma insgesamt bei diesem Konto verfügen kann. Stellen Sie Ihre Lösung übersichtlich dar. (1 Punkt)

- 3) Im Kontoauszug finden Sie auch die Eidg. Verrechnungssteuer (CHF 56.00). Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle die richtigen Aussagen an. Sie erhalten je ½ Punkt, total 2 Punkte.

Aussagen	richtig	falsch
Verrechnungssteuern sind zusätzliche Kosten für den Betrieb.		
Banken überweisen diese Steuern der Eidg. Steuerverwaltung.		
Die Kontoinhaber können diese Beträge zurückfordern.		
Der Steuersatz für die Eidg. Verrechnungssteuer wird jährlich angepasst.		

- 4) Zinsen werden auch bei der Import AG über die Konten Zinsaufwand und Zinsertrag verbucht. Nennen Sie anhand des Kontoauszuges die entsprechenden Buchungssätze mit Beträgen ohne die Verrechnungssteuer zu berücksichtigen. Sie erhalten pro korrekten Buchungssatz und pro korrekten Betrag ½ Punkt, total 2 Punkte.

Soll	Haben	Betrag in CHF

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Aufgabe 5**7 Punkte****Leistungsziel Nr. 3.4.2.2: Kalkulationssätze anwenden****Ausgangslage:**

Unter dem Namen Giovannis Pizza AG wird in Basel eine Pizzeria betrieben. Durch behördliche Auflagen (Gesundheitsamt) sind in den nächsten sechs Monaten in der Küche Investitionen von CHF 300'000 zu leisten. Aufgrund des bestehenden Mietvertrags muss die Firma die Kosten selber übernehmen. Der Mietvertrag läuft noch 10 Jahre, deshalb sind die Investitionen über den gleichen Zeitraum linear abzuschreiben.

Aufgaben:

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die Zahlen für die neu zu leistenden Abschreibungen und den neuen Nettoumsatz, wenn alle übrigen Zahlen unverändert bleiben. Sie erhalten für die beiden richtigen Zahlen je 1 Punkt, total 2 Punkte.

	bisher (alle Zahlen in Tausend Franken)	neu (alle Zahlen in Tausend Franken)
Nettoumsatz	900	
Warenaufwand	450	450
Personalaufwand	250	250
Übriger Aufwand	150	150
Abschreibungen	50	
Betriebserfolg	0	0

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

- b) Der Firmeninhaber plant, die höheren Abschreibungen über eine moderate Preiserhöhung nur bei den Pizzas zu kompensieren, ohne mehr Pizzas zu verkaufen.
Bei jedem Kunden entfallen bisher 50% des Preises auf Pizza und 50% auf Beilagen/Getränke und anderes. Bisher wurden 30'000 Pizzas/Jahr verkauft. Berechnen Sie den neuen Verkaufspreis pro Pizza in der folgenden Tabelle. Sie erhalten total 5 Punkte.

	Punkte	bisher	Punkte	neu
Warenertag Pizza	½		1	
Warenertag Beilagen/Getränke	½		½	
Verkaufte Pizzas	½		½	
Preis pro Pizza	½		1	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 6

5 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes

Ausgangslage:

Sie arbeiten in einer Personalabteilung eines mittleren Betriebs und führen den Lernenden in das Aufgabengebiet ein. Sie haben Zugriff auf verschiedene Daten.

Aufgaben:

- a) Unterscheiden Sie mit Hilfe der untenstehenden Tabelle, ob es sich bei den erwähnten Beispielen um vertrauliche oder nicht vertrauliche, öffentliche Informationen handelt.
- b) Welche positiven oder negativen Konsequenzen ergeben sich, wenn die Daten an die Öffentlichkeit gelangen?

Pro korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

Beispiel	ver- traulich	Öffentlich Nicht ver- traulich	Konsequenz, wenn die Daten an die Öffentlichkeit gelangen
Kundendatei des Unternehmens			
Jahresbericht des Unternehmens			
Salärabrechnung des Mitarbeiters			
Strategiepapiere			
Leitbild des Unternehmens			

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 7

4 Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen

Ausgangslage:

Sie arbeiten in einem Versandhaus. Die hohen Versandkosten sind ein Dauerthema. Ihr Arbeitgeber will die Lieferungskosten senken.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei Alternativen zur Schweizerischen Post, wie Sie die Pakete auch noch verschicken könnten.
Sie erhalten je korrekte Antwort $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

- b) Damit Sie die Bedingungen / Konditionen vergleichen können, müssen Sie sich diese Informationen zuerst beschaffen. Nennen Sie drei sinnvolle Möglichkeiten, wie Sie sich diese Informationen beschaffen.
Sie erhalten je korrekte Antwort 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 8

8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.9.1.1: Die Handelskette

Ausgangslage:

Güter und Dienstleistungen werden auf ihrem Weg vom Rohstoff bis zum Endverbraucher meist von verschiedenen Betrieben bearbeitet. Die einzelnen Glieder einer Handelskette unterscheiden sich entsprechend der Aufgaben, die sie erfüllen.

Aufgabe:

Stellen Sie die Handelskette für ein Produkt aus Ihrem Lehrbetrieb dar:

Sie entscheiden sich für eines der Produkte Ihres Lehrbetriebes und zählen alle Glieder der Handelskette auf, die dieses Produkt durchläuft. Für jedes Glied der Kette erklären Sie, welche Aufgabe/n an dieser Stelle erfüllt wird/werden.

(für jedes korrekt bezeichnete Glied der Handelskette erhalten Sie einen halben Punkt; für die dazu passende/n Aufgabe/n erhalten Sie je einen Punkt)

Gewähltes Produkt aus Ihrem Lehrbetrieb: _____

(Wenn Ihnen kein geeignetes Produkt ihres Lehrbetriebes einfällt, wählen Sie frei ein Beispiel-Produkt)

Glieder der Handelskette:	Aufgabe/n:
↓	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 9

6 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.9.2.1: Funktionen des Handels

Ausgangslage:

Der Nutzen des Handels für die Gesamtwirtschaft besteht darin, dass Handelsfirmen wichtige Funktionen für ihre Kundschaft erfüllen. Dieser geschaffene Mehrwert ist Grund für die Margen des Handels.

Aufgabe:

Zählen Sie vier Funktionen des Handels auf, die von Ihrem Lehrbetrieb erbracht werden. Geben Sie bei jeder Funktion in Stichworten an, welchen Mehrwert die Kunden erhalten.

Für jede korrekte Handels-Funktion und die passende, nachvollziehbare Erklärung des Mehrwertes für die Kunden erhalten Sie 1 ½ Punkte. Für eine Handels-Funktion ohne Erklärung erhalten Sie ½ Punkt.

Funktion 1:

Mehrwert für Kunden:

Funktion 2:

Mehrwert für Kunden:

Funktion 3:

Mehrwert für Kunden:

Funktion 4:

Mehrwert für Kunden:

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 10

6 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.9.2.3: Betriebsformen

Ausgangslage:

Kein Handelsbetrieb ist wie der andere. Trotzdem teilt man die Firmen in verschiedene Betriebsformen ein. Dabei kann eine Firma auch verschiedene Formen umfassen.

Aufgabe:

Zählen Sie sechs Betriebsformen des Handels auf und erklären Sie jede in wenigen Stichworten.

Für jede korrekt genannte und erklärte Betriebsform erhalten Sie einen Punkt. Nur komplett ausgefüllte Zeilen werden beurteilt.

Betriebsform	Erklärung

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Betriebsform	Erklärung

Punkte

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 11

8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.10.3.4: Inventar und Inventur

Ausgangslage:

Als gesetzlich vorgeschriebene Kontrollinstrumente und –tätigkeiten gehören „Inventar“ und „Inventur“ zum Alltag jedes Handelsbetriebes.

Aufgabe:

- a) Erklären Sie nachvollziehbar in ganzen Sätzen oder in Stichworten die beiden Begriffe „Inventar“ und „Inventur“.

Für jeden korrekt erklärten Begriff erhalten Sie 1 ½ Punkte.

- b) Zählen Sie maximal fünf Gründe für Inventurdifferenzen auf und erklären Sie jeden in ganzen Sätzen oder in Stichworten

Für jeden richtigen Grund für Inventurdifferenzen inklusive der nachvollziehbaren Erklärung erhalten Sie einen Punkt.

Erklärung Inventar:

Erklärung Inventur:

Grund 1 für Inventurdifferenzen:

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Grund 2 für Inventurdifferenzen:

Grund 3 für Inventurdifferenzen:

Grund 4 für Inventurdifferenzen:

Grund 5 für Inventurdifferenzen:

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 12

8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.10.4.2: Aufgaben der Logistik

Ausgangslage:

Ohne umfassende Logistikleistungen sind die heutigen Warenströme undenkbar. Kaufleute kennen die Tätigkeiten, die von den Logistikfachleuten erbracht werden.

Aufgabe:

Beschreiben Sie am Beispiel eines Produktes aus Ihrem Lehrbetrieb den Weg vom Produzenten bis zum Konsumenten auf und erklären Sie nachvollziehbar, wo die Logistik welche Tätigkeiten ausführt.

Hinweis: Die Tätigkeiten der Logistik können von firmeninternen Abteilungen oder von externen Partnern erbracht werden. Wichtig ist es, dass Sie möglichst alle Logistik-Tätigkeiten auflisten und erklären – unabhängig davon, von wem sie erbracht werden.

Für die nachvollziehbaren Erklärungen der Logistik-Tätigkeiten zwischen dem Produzenten und Ihrem Lehrbetrieb erhalten Sie maximal vier Punkte. Für die nachvollziehbaren Erklärungen der Logistik-Tätigkeiten zwischen Ihrem Lehrbetrieb und den Konsumenten/Kunden erhalten Sie maximal vier Punkte. Ihre Lösung sollte mindestens vier verschiedene Logistik-Tätigkeiten umfassen.

Gewähltes **Produkt** aus dem Lehrbetrieb: _____

Produzent (Name der Firma oder kurze Beschreibung der Firmentätigkeit):

Tätigkeiten der Logistik zwischen Produzent und Handelsfirma

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Handelsfirma (Name des Lehrbetriebes und kurze Beschreibung der Firmentätigkeit):

Tätigkeiten der Logistik zwischen Handelsfirma und Konsument/Kunden

Konsument/Kunden

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Aufgabe 13

8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.11.1.6: Verpackung

Ausgangslage:

Die meisten Waren benötigen eine Verpackung. Diese muss stets verschiedene Funktionen erfüllen können. Allerdings kann eine Verpackung nie alle Funktionen gleichzeitig zu 100 % erfüllen, da sich die Anforderungen teilweise widersprechen.

Aufgabe:

Zählen Sie vier Funktionen auf, die eine Verpackung erfüllen muss. Beurteilen Sie für die beiden folgenden Beispiele nachvollziehbar in Stichworten, wie die Verpackung die vier Funktionen erfüllt.

Für jedes richtige Kriterium (Funktion) erhalten Sie ½ Punkt. Für jede nachvollziehbare Beurteilung für beide Produkte erhalten Sie 1 ½ Punkte.

Produkt A



Kinder-Überraschung

Bedruckte Folie über Schokolade; im Schokolade-Ei ist eine Plastik-Kugel, die ein Plastik-Spielzeug enthält; es hat also zwei Verpackungen!

Produkt B



Beton-Gartenplatten

Auf Europalette gestapelt; mit Plastik umwickelt, Holzrahmen

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

			Punkte
	Die Verpackungen von Produkt A erfüllen die Funktion wie folgt:	Die Verpackung von Produkt B erfüllt die Funktion wie folgt:	
Funktion 1 <hr/> <hr/>			
Funktion 2 <hr/> <hr/>			
Funktion 3 <hr/> <hr/>			
Funktion 4 <hr/> <hr/>			
			<hr/> Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

Aufgabe 15

8 Punkte

Leistungsziel Nr. 1.13.3.1: Praxisbezug von Gesetzen und Verordnungen

Ausgangslage:

Ein Handelsbetrieb steht oft im Spannungsfeld zwischen den wirtschaftlichen Erfordernissen und den vom Staat festgelegten Gesetzen und Verordnungen. Um richtige und gesetzeskonforme Entscheide treffen zu können, müssen Kaufleute die den Handel betreffenden Vorschriften kennen.

Aufgabe:

Listen Sie auf jeder der unten stehenden vier leeren Zeilen ein Gesetz oder eine Verordnung auf, die für die praktische Arbeit in Ihrem Lehrbetrieb von Bedeutung ist. In jedem Kasten erklären Sie in Stichworten, aus welchem Grund dieses Gesetz / diese Verordnung für Ihren Betrieb von grosser Bedeutung ist und wie der Betrieb dafür sorgt, dass diese staatlichen Vorschriften eingehalten werden.

(Für jedes Gesetz / jede Verordnung erhalten Sie einen halben Punkt. Für jede nachvollziehbare Erklärung, die zum entsprechenden Gesetz / zur entsprechenden Verordnung passt, erhalten sie 1 ½ Punkte)

Nummer 1: _____

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Punkte

Nummer 2:

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

Nummer 3:

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

Nummer 4:

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

Erreichte
Punktezah
pro Seite: