

Lösung 1

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten

6 Punkte

Ausgangslage:

Sie werden von Ihrer Berufsbildnerin gebeten, den neuen Lernenden des 1. Lehrjahrs ins Thema "Kundengespräch vorbereiten und führen" theoretisch einzuführen. Da Sie diese Leistungsziele bereits mit Erfolg bearbeitet haben, können Sie auf verschiedene Unterlagen und Erfahrungen zurückgreifen.

Aufgaben:

- a) Sie finden in Ihren Lernunterlagen einen Vorgehensplan zum Thema Kundengespräch. Leider haben Sie seiner Zeit die Teilschritte auf verschiedene Karteikarten notiert und diese nicht nummeriert. Bringen Sie die nachstehenden Teilschritte in die korrekte chronologische (zeitlich richtige) Reihenfolge, indem Sie die Zahlen 1 bis 8 in die leeren Felder eintragen.
Für die korrekte Reihenfolge aller 8 Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

8	Gespräch nachbereiten
2	Gespräch eröffnen
7	Kunde verabschieden
3	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
5	Definitives Angebot unterbreiten
1	Gespräch vorbereiten
4	Angebote unterbreiten und erklären
6	Kaufvertrag abschliessen

Korrekturhinweis zu a):

Alle 8 Teilschritte in der richtigen Reihenfolge = 2 Punkte, pro Fehler ½ Abzug

Erreichte
Punktzahl

b) Sie wissen, dass ein Kundengespräch mit Verkaufshilfen professioneller geführt werden kann. Zählen Sie Ihrem Kollegen vier nützliche Verkaufshilfen auf, die in Ihrem Lehrbetrieb zum Einsatz kommen können. Sie erhalten je korrekte Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- Prospekte
- Preislisten
- Verkaufs- /Zeigemappen
- Präsentation auf Notebook
- Geschäftsbedingungen
- Notizmaterial
- etc.

Korrekturhinweis zu b):

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

c) Ihr Kollege möchte von Ihnen wissen, was er bei der Eröffnung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs mit einem neuen Kunden zu beachten hat. Geben Sie Ihrem Kollegen in Stichworten vier nützliche Tipps, auf was er bei der Gesprächseröffnung achten sollte. Je nützlicher Tipp erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- Kunde beim Namen nennen
- Kunde freundlich begrüßen
- Blickkontakt herstellen
- Sich selbst vorstellen
- Pünktlich erscheinen
- Aufhänger für das Gespräch finden
- Persönliche Interessen des Kunden ansprechen
- Etc.

Korrekturhinweis zu c):

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 2

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

5 Punkte

Ausgangslage:

Ihr Arbeitskollege hat Ihnen soeben telefoniert und mitgeteilt, dass er wegen eines Todesfalles in der Familie heute und morgen nicht ins Geschäft komme. Er hat Sie gebeten, am Nachmittag den angemeldeten Kunden zu empfangen. Er wisse selber auch nicht mehr, als dass sich dieser erstmals für Ihre Produkte / Ihre Dienstleistungen interessiere.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie verständlich in einem Satz, weshalb Sie in einem solchen Erstgespräch vor allem offene Fragen stellen (keine Beispiele geben).
Total 1 Punkt.

Mit offenen Fragen lasse ich den Kunden sprechen und erfahre mehr als nur mit Antworten auf geschlossene Fragen.

Der Kunde kann sich mit seinen Bedürfnissen und Anliegen besser einbringen und fühlt sich nicht bedrängt.

- b) Formulieren Sie nachstehend in ganzen Sätzen vier offene Fragen, welche Sie vom Kunden **zwischen** der Begrüßung und der Verabschiedung beantwortet haben möchten. 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

Begrüßung

- 1 Wie sind Sie auf unsere Firma aufmerksam geworden?
- Womit kann ich Ihnen dienen?
- Wofür braucht er/sie es?
- Welche Preisvorstellungen haben Sie?
- Welche Vorstellungen haben Sie bezüglich Lieferung?

Verabschiedung

- c) Nennen Sie zwei zusätzliche Informationen über diesen Neukunden, die für Sie bzw. Ihren Kollegen ebenfalls wichtig sind.
Je sinnvolle Information erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

Angaben über den Kunden wie bspw.

- Name, Vorname, Kontaktadresse, E-Mail
- Angaben über Sortiment des Kunden
- Angaben über weitere geplante Schritte
- Usw.

Erreichte
Punktzahl

Korrekturhinweise:

- a) Verlangt werden ganze Sätze in Frageform.
- b) Andere sinnvolle Fragestellungen sind ebenfalls möglich.
- c) Andere sinnvolle Informationen sind ebenfalls gültig.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 3

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

Nr. 1.1.2.1 Argumente und Vorschläge bringen

5 Punkte

Ausgangslage:

Jede/r Kunde/in hat unterschiedliche Bedürfnisse resp. Kaufmotive. Wichtig für eine/n Kaufmann/-frau ist es, diese zu ergründen, um dementsprechend die richtige Dienstleistung oder das richtige Produkt zu verkaufen.

Stellen Sie sich folgende Situation in einem Bücherladen vor:

Kunde:

Grüezi! Ich suche ein Geschenk für meine Mutter. Ich bin eben immer noch Student, Sie verstehen. Ja, und als Chemie-Student interessiere ich mich nicht sehr für Kultur. Haben Sie etwas über Frankreich? Wissen Sie, meine Eltern haben dort ihre nächsten Ferien geplant und wollen von Paris aus mit dem Auto Ausflüge in der Region machen. Man isst ja vorzüglich in Frankreich, meine Eltern kommen diesbezüglich bestimmt auf ihre Rechnung. Aber trotzdem, es ist verrückt - als Rentner sind sie sich eigentlich nicht mehr so gewohnt, sich im Strassenschilder-Dschungel zurecht zu finden und dann noch auf Französisch! Am besten wäre, wenn alles mit Bildern erklärt wäre!

Aufgaben:

- a) Kaufmotiv:
Lesen Sie die Ausführungen des Kunden. Der Kunde möchte ein Geschenk für seine Mutter kaufen. Welches Kaufmotiv hat er? (1 Punkt)
- b) Welche Hinweise aus den Ausführungen des Kunden helfen Ihnen, das richtige Produkt für den Kunden zu ergründen? Nennen Sie 4 Hinweise (linke Spalte) und erklären Sie, warum diese wichtig sind (rechte Spalte). Je Hinweis und je Begründung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Hinweise (4 x ½ Punkt)	Begründung / Erklärung (4 x ½ Punkt)
Mutter = Rentnerin	Buch mit viel Bildern, wenig Text Ev. grosse Schrift
Französische Kultur in und um Paris	Handlicher Reiseführer mit Schwerpunkt Kultur, z.B. mit wichtigsten Sehenswürdigkeiten um Paris (Schloss Versailles, etc.)
Ausflüge mit Auto	Buch sollte Strassenkarte enthalten Ev. mit erklärten, kurzen Routenvorschlägen
Kunde = Student	Buch darf nicht zu teuer sein
Gut essen	Restaurant-Tipps

Korrekturhinweis:

- b) Die Begründungen müssen zu den Hinweisen passen.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 4

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.6.1.4 Betriebliche Vorschläge einbringen

3 Punkte

Ausgangslage:

Die Verbesserung der Arbeitsprozesse innerhalb der Unternehmen muss eine permanente Aufgabe sein. Jeder Mitarbeitende muss die Prozesse und die Ziele seines Unternehmens verstehen. Um die Qualität einer Verbesserung beurteilen zu können, muss ein messbares Ziel festgelegt und ein passendes Kontrollmittel bestimmt werden.

Aufgabe:

In der untenstehenden Tabelle finden Sie verschiedene Ziele eines Unternehmens. Geben Sie für jedes dieser Ziele einen möglichen Vorschlag zur Umsetzung an sowie je ein Kontrollmittel, um die Zielerreichung zu überprüfen.
Pro Vorschlag erhalten Sie je 1 Punkt, pro Kontrollmittel je ½ Punkt, total 3 Punkte.

Ziele	Vorschlag zur Umsetzung Je 1 Punkt	Kontrollmittel Je ½ Punkt
100% der Mitarbeitenden sind über den in zwei Monaten stattfindenden Wechsel der Öffnungszeiten unseres Personalrestaurants orientiert.	<ul style="list-style-type: none"> – Mitteilung (per Email) – Beilage zur Lohnabrechnung – Anschlag am schwarzen Brett 	<ul style="list-style-type: none"> – Lesebestätigung ein verlangen – Umfrage bei den Benützern
Beim Büromaterial wollen wir 10% der jährlichen Kosten einsparen.	<ul style="list-style-type: none"> – Bestellungen zentralisieren – Verantwortlichen mit Budgetvorgabe bestimmen – Anzahl Lieferanten reduzieren 	<ul style="list-style-type: none"> – Budgetkontrolle

Korrekturhinweis:

Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 5

Punkte

Leistungsziel Nr. 2.1.3.2 Termine planen

7 Punkte

Ausgangslage:

Verschiedene Stellen in ihrem Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

Aufgabe:

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Arten von unterschiedlichen Terminplanern. Zeigen Sie dazu je einen Vor- und einen Nachteil des entsprechenden Planungsinstrumentes auf. **Ein Vor- respektive Nachteil darf nur 1x genannt werden.**

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- und Nachteil erhalten Sie je 2 Punkte, total 6 Punkte.

Terminplanungs-instrument	Vorteil und Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	Vorteil	<ul style="list-style-type: none"> - Einfach nachzuführen - Leicht mitzunehmen
	Nachteil	<ul style="list-style-type: none"> - Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich - Nur ein bis zwei Jahre verfügbar
Elektronische Agenda im Taschenformat	Vorteil	<ul style="list-style-type: none"> - Handlich, Zusatzfunktionen
	Nachteil	<ul style="list-style-type: none"> - Je nach Ausführung teuer in der Anschaffung - Verschiedene elektronische Geräte im gleichen Betrieb - Gefahr: Datenabgleich mit dem PC zu vergessen - Risiko Datenverlust bei Batterieausfall
PC am Arbeitsplatz	Vorteil	<ul style="list-style-type: none"> - Schneller Zugriff am Arbeitsplatz - Andere Personen haben Eintragungsmöglichkeiten
	Nachteil	<ul style="list-style-type: none"> - Zugang zum PC muss gewährleistet sein. - PC nicht immer verfügbar bei Terminabmachungen

Korrekturhinweise:

- Der Kandidat erhält 2 Punkte pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch je ein sinnvoller Vor- und Nachteil aufgeführt sind.
- Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat nur einen Punkt.
- Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen ebenfalls keinen Punkt.

Erreichte Punktzahl

Punkte

- b) Sie haben von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag erhalten, mit acht betriebsinternen Personen, die an unterschiedlichen Standorten arbeiten, einen gemeinsamen Termin zu planen. Geben Sie zwei Vorgehensweisen an, wie Sie mit möglichst wenig Aufwand und in kurzer Zeit einen gemeinsamen Termin finden können (2 x ½ Punkt, total 1 Punkt).
- Besprechungsanfrage via Outlook
 - Terminumfrage via Email
 - Telefonische Anfrage

**Erreichte
Punktzahl**

Lösung 6

Punkte

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1 Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 6 Punkte

Ausgangslage:

Familie Ipsale führt mit ihrem Campingplatz in Tenero kein isoliertes unternehmerisches Dasein. Vielmehr sind sie mit ihrer Unternehmung Bestandteil einer anspruchsvollen Umwelt, die von wechselseitigen Beziehungen verschiedener Anspruchsgruppen geprägt ist.

Aufgaben:

Nachstehend finden Sie Aussagen zu Erwartungen einzelner Anspruchsgruppen an Herrn Ipsale, resp. Erwartungen von Herrn Ipsale an einzelne Anspruchsgruppen. Beschreiben Sie solche wechselseitigen Beziehungen jeweils in ganzen Sätzen, indem Sie aus Sicht der anderen Anspruchsgruppe eine konkrete Erwartung formulieren. Für jede richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

- a) Herr Ipsale möchte von seinen Lieferanten pünktlich und mit qualitativ einwandfreien Lebensmitteln beliefert werden.
Welche Erwartung haben die Lieferanten an Herrn Ipsale?
Diese verfolgen das Ziel, mit Herrn Ipsale eine langjährige Geschäftsbeziehung aufbauen zu können / erwarten eine pünktliche Bezahlung ihrer Rechnungen.
- b) Die Gäste des Campingplatzes wünschen sich eine moderne und saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen.
Was erwartet Herr Ipsale von seinen Gästen?
Herr Ipsale erhofft sich Gäste mit korrektem, rücksichtsvollem und sauberem Verhalten, welche die Qualität des Angebotes würdigen und auch in Zukunft wieder einen Aufenthalt vornehmen werden.
- c) Herr Ipsale legt grossen Wert auf freundliche und engagierte Mitarbeitende, die auch bereit sind, flexibel auf die Bedürfnisse der Unternehmung zu reagieren.
Welche Erwartungen haben die Mitarbeitenden gegenüber ihrem Arbeitgeber?
Die Mitarbeiter erwarten zeitgerechte Anstellungsbedingungen / ein angenehmes Betriebsklima.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 7

Leistungsziel Nr. 3.3.7.1 Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 6 Punkte

Ausgangslage:

Sie arbeiten in einem Hotel, welches sich auf das Seminargeschäft spezialisiert hat. Durch die Zunahme dieser Geschäftstätigkeit entspricht der alte Fotokopierer nicht mehr den Anforderungen. Die Anforderungskriterien an den neuen Fotokopierer lauten:

- Kompaktgerät
- 12-15 Kopien pro Minute
- Toner- oder Modultechnik
- Vergrößerung und Verkleinerung möglich
- automatischer Originaleinzug (ADF) und Sorter eingebaut oder als Option lieferbar
- Preis maximal Fr. 6'000.--
- Lieferung auf Beginn Saison in 14 Tagen

Folgende Angebote von drei angefragten möglichen Lieferanten sind eingegangen:

Lieferant A
Erprobte Technologie, 12 Kopien pro Minute Modul für 3000 Kopien zu Fr. 180.-, Papier von 80 – 120 gr., Formate von A6 – B4 Vergrößerung mit 2 Stufen, Verkleinerung mit 3 Stufen Preis Fr. 3'000.- zuzüglich MWSt. 7.6% Optionen: Automatischer Einzug Fr. 1'200.-, Sorter für 10 Dokumente Fr. 1'200.- Sofort lieferbar
Lieferant B
Der schnelle "Kleine" mit der grossen Leistung, 15 Kopien pro Minute Einfaches Nachfüllen des Toners Vergrößerung und Verkleinerung je 3 Stufen oder Zoom Automatischer Einzug und Sorter für 10 Dokumente 2 Magazine, inklusive Ständer, Papier von 70 – 120 gr, über Einzelblatteinzug bis 180 gr. Preis Fr. 5'600.- inklusive MWSt Servicevertrag Toner/Service Fr. -.03 je Kopie Lieferung 14 Tage
Lieferant C
Kompaktkopierer neuester Technologie, 18 Kopien je Minute Vergrößerung und Verkleinerung mit Zoom, Papier 70 – 120 gr. Mehrere Farben möglich (mittels Wechsel des Moduls), Folien und Papiere aller Art möglich Optionen: automatischer Einzug und Sorter (ab Herbst 2006) Hitpreis Fr. 5'000.- inklusive MWSt 7.6%, Farbmodule zu Fr. 240.- je Farbe Ökopreis für recyclingfähige Bauteile. Spezialtisch mit Schubladen für zusätzliche Magazine und Unterlagen wird für Fr. 720.- separat geliefert. Sofort lieferbar

Aufgaben:

Füllen Sie die nachstehende Tabelle aus:

- a) Bestimmen Sie in der ersten Spalte anhand der Anforderungskriterien und der Offerten 8 weitere Vergleichskriterien. Tragen Sie anschliessend die Vergleichswerte bzw. den Erfüllungsgrad der Kriterien für die drei verschiedenen Lieferanten ein.
Je vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie $\frac{3}{4}$ Punkt, total 6 Punkte.

Punkte

Vergleichskriterien	Lieferant A	Lieferant B	Lieferant C
- Kompaktgerät	Ja	Ja	Ja
- Kopienzahl	12	15	18
- Technik	Modul	Toner	Modul
- Vergrösserung	2 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Verkleinerung	3 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Autom. Einzug	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Sorter 10 Stat	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Lieferung	ab Lager	14 Tage	Gerät ab Lager
- Offertpreis	Fr. 3'000.- + MWSt	Fr. 5'650.- inkl. MWSt	Fr. 5000.- inkl. MWSt Tisch + 720.-
- Zusätzliche Angaben	brutto inkl. Opt. Fr. 5'400.- + MWSt	Kopienpreis 3 Rp. für Toner/Service	Farbmodule separat erhältlich zu Fr. 240.- Stück

- b) Welchen Lieferanten wählen Sie aufgrund Ihrer Analyse? (1 Punkt)

Lieferant B

- c) Begründen Sie Ihren Entscheid mit 2 Argumenten, formuliert mit jeweils ganzen Sätzen (1 Punkt).

Lieferant B hat das Gerät mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis.
Alle betrieblichen Vorgaben sind bei diesem Modell erfüllt.
Technisch ist das Gerät auf dem höchsten Niveau.

Korrekturhinweise:

Gerät Lieferant C wäre ohne Tisch günstiger. Es müsste allerdings eine andere Untergestellvariante organisiert werden. Einzug/Sorter sind jedoch im Preis nicht offeriert und zurzeit noch nicht lieferbar.

Gerät von Lieferant A ist preislich am höchsten und leistet technisch am wenigsten.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 8

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.11.1.5 Marketingmix

4 Punkte

Ausgangslage:

Ein neues Produkt auf dem Markt zu positionieren bedarf einer guten strategischen Vorbereitung. Sie kommen neu in die Abteilung Marketing und dürfen mitreden, wie das neue Produkt „Mineralwasser mit Mandarinengeschmack“ vermarktet werden soll. Welche Instrumente bieten die 4Ps des Marketingmix an, das Produkt auf dem Markt zu positionieren?

Aufgabe:

Füllen Sie die untenstehende Tabelle aus. Welche der verschiedenen Instrumente des Marketingmix sind geeignet, welche sind für unser Produkt nicht geeignet? Begründen Sie Ihre Antwort stichwortartig.

Pro richtig ausgefüllte Spalte erhalten Sie 1 Punkt (total vier Punkte möglich).

Absatzform	Produkt	Distribution (Place)	Promotion	Preis
Instrumente	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Geschmack</u> ➤ <u>Lifestyle, Zusatznutzen</u> ➤ <u>Qualität</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Detailhandel</u> ➤ <u>Kiosk</u> ➤ <u>Automaten</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Printmedien</u> ➤ <u>Spot im TV</u> ➤ <u>Muster verteilen</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>Mittlere Preisklasse</u> ➤ <u>Probierpreis (Anreize schaffen)</u> ➤ <u>3 für 2</u>
Geeignet für das Produkt?	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input checked="" type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Erreichte Punktzahl

Absatzform	Produkt	Distribution (Place)	Promotion	Preis	Punkte
Begründung	Weil das Produkt im Lebensmittelbereich im Vordergrund steht. Wenn das Produkt qualitativ gut ist, wird man auch einen höheren Preis bezahlen. Eventuell einen Zusatznutzen hervorheben: Sehr viel Vitamine drin	Das Produkt soll möglichst einfach erhältlich sein. Ist aber in diesem Fall der falsche Aufhänger.	Durch die Werbung wird das Produkt bekannt gemacht. Wenn der Kunde das neue Produkt kennt und eventuell auch probieren kann und es ihm schmeckt, wird er es auch kaufen.	Je nach Käufergruppe kann durch die Preisregulierung das Produkt an die Konsumenten gebracht werden. Heute ist der Trend nach eher tiefen Preisen.	

Lösung 9

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.10.1.1 Sortimentsaufbau kennen

4 Punkte

Ausgangslage:

Ein Jugendlicher, der in Ihrem Lehrbetrieb zwei Schnuppertage absolviert, will von Ihnen wissen, was unter Sortimentsaufbau zu verstehen ist.

Aufgabe:

Erklären Sie dem interessierten Jungen in Ihren eigenen Worten den Begriff Sortimentsaufbau mit Hilfe der vier Dimensionen der Sortimentsstruktur. Geben Sie ihm mit Hilfe von Beispielen die Änderungsmöglichkeiten für ein Sortiment an.

Sie erhalten 2 Punkte für die richtige Erklärung des Begriffs „Sortimentsaufbau“ und 2 Punkte für 2 Sortimentsänderungen mit je einem Beispiel (total 4 Punkte möglich).

Sortimentsaufbau:

- Schmales Sortiment
- Breites Sortiment
- Tiefes Sortiment
- Flaches Sortiment

Sortimentsänderungen:

Produkt mit neuen Eigenschaften

- ▶ in der Tiefe ➤ Differenzierung: neue Produkte
- ▶ in der Breite ➤ Diversifikation: neue Warengruppe

Elimination

- ▶ in der Tiefe ➤ Produktevarianten verschwinden
- ▶ in der Breite ➤ Warengruppen verschwinden

Erreichte
Punktzahl

Lösung 10

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.9.1.1 Handelskette

5 Punkte

Ausgangslage:

Vom Baum im Wald bis zum Büchergestell aus Holz bei Ihnen zu Hause in der Stube, durchläuft das Produkt „Büchergestell“ verschiedene Verarbeitungs- und Handelsstufen.

Aufgabe:

1. Zählen Sie in der untenstehenden Tabelle fünf Stufen der Handelskette auf.
2. Beschreiben Sie für jede der Stufe anhand des Beispiels eines Büchergestells aus Holz, welche Funktionen/Arbeiten wo an dem Produkt gemacht werden.

Pro Stufe mit der richtigen Beschreibung erhalten Sie je einen Punkt (total 5 Punkte möglich).

Stufe	Konkrete Beschreibung, was auf dieser Stufe passiert
1.Rohstoffgewinnung	Baum wird gefällt
2.Produzent	Baum kommt in die Sägerei und wird in Bretter gesägt gelagert. Anschliessend werden die Bretter zu Möbel, Türen, Fenster etc. verarbeitet
3.Grosshandel	Das Fertigprodukt wird vom Grosshandel an seine Kunden verkauft.
4.Detailhandel	Der Detailhandel verkauft das Fertigprodukt an die Kunden
5.Konsument	Der Kunde kauft und benutzt das Fertigprodukt

Erreichte
Punktzahl

Lösung 11

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.12.1.1 Risiko beurteilen

5 Punkte

Ausgangslage:

Die Firma „Platano-Export Company“ aus Südamerika handelt mit exotischen Früchten. Ein Grosshändler in der Schweiz importiert eine grosse Menge Bananen. Die Bananen kommen mit dem Zug direkt von der Plantage zum Hafen. Dort werden sie verladen und gelange via Schiff nach Rotterdam. Mit dem Zug werden die Früchte schliesslich in die Schweiz transportiert.

Internationale Handelsgeschäfte bergen immer auch Risiken. Es gibt aber Instrumente, mit denen die Risiken eingegrenzt werden können.

Aufgabe:

1. Nennen Sie fünf Risiken beim Import von Bananen aus Südamerika, die vorkommen können.
2. Schreiben Sie neben jedes dieser Risiken eine Massnahme/Tätigkeit, mit der das Risiko vermindert werden kann.

Pro möglichem Risiko mit einer passenden Gegenmassnahme erhalten Sie 1 Punkt (total 5 Punkte möglich).

Risiko	Mögliche Eingrenzung durch
1. Exportzölle	Informationen über das Land sammeln und eventuell ein anderes Land aussuchen
2. Bürgerkrieg	Informationen über das Land sammeln. Lieferant vor Ort kontaktieren
3. Transportschäden	Spediteur kennen, Bananen gut verpacken, nicht zu kühl lagern
4. Unfall	Verkehrstaugliche Schiffe, Rederein und Spediteure kennen
5. Unwetter	Wetterbericht ansehen

Erreichte
Punktzahl

Lösung 12

Leistungsziel-Nr. 1.8.1.3 Tarifäre und nicht-tarifäre Handelshemmnisse 4 Punkte

Ausgangslage:

Eine Konkurrenzfirma versucht, den Import einer neuen Maschine in die Schweiz zu verhindern. Sie weiss, dass ihre neue Fertigungsanlage so kostengünstig produzieren könnte, dass Ihre eigenen Produkte am Markt keine Chancen mehr hätten. Deshalb macht sie verschiedenen Politikern und Behörden Vorschläge, mit welchen Massnahmen die Einfuhr der Maschine verhindert werden könnte.

Aufgabe:

Geben Sie sechs mögliche Massnahmen an, die diese Konkurrenzfirma den Behörden vorschlagen kann. Zwei Massnahmen müssen tarifäre Handelshemmnisse und vier müssen nicht-tarifäre Handelshemmnisse sein. Beschreiben Sie jede Massnahme in Stichworten.

Für jede Massnahme, die für die geschilderte Situation (Import einer grossen Produktionsmaschine) in Frage kommt, erhalten Sie 0.5 Punkte. Wenn Sie sechs verschiedene sinnvolle Massnahmen nennen, erhalten Sie einen zusätzlichen Punkt.

Tarifäre Handelshemmnisse	Kurze Beschreibung des Handelshemmnisses
1. Zölle	Abgaben, welche beim Grenzübergang erhoben werden*
2. Steuern	Abgaben welche vom Staat erhoben werden*
Nicht-tarifäre Handelshemmnisse	Kurze Beschreibung des Handelshemmnisses
1. Aufwändige Grenzformalitäten	Zeitverlust durch aufwändige Kontrollen*
2. Sicherheitsvorschriften	Zusätzliche länderspezifische Prüfverfahren und Vorschriften im Sicherheitsbereich für Produkte*
3. Gesundheitsauflagen	Zusätzliche länderspezifische Prüfverfahren und Vorschriften im Gesundheitsbereich für Produkte*
4. Naturschutzregelung	Zusätzliche länderspezifische Prüfverfahren und Vorschriften im Naturschutzbereich für Produkte*
5. technische Vorschriften	Vorschriften betreffend Technik und Material, die nur für dieses Land gelten; international nicht übliche Normen*

* sinnvolle konkrete Beispiele sind auch als richtig zu bewerten!

Erreichte Punktzahl

Lösung 14

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.10.1.2 Sortimente vergleichen

3 Punkte

Ausgangslage:

Sie machen Ihre Lehre bei einem Grosshandelsbetrieb, welcher verschiedene Detailhändler mit Sportartikeln beliefert. Nun kommt ein Schnupperlehrling vorbei und kommt aus dem Staunen nicht mehr heraus – so ein grosses Lager hat er noch nie gesehen, denn bisher hat er nur Schnupperlehren bei Detailhändlern gemacht. Sie erläutern dem Schnupperlehrling die verschiedenen Strukturen, die ein Grosshandels- und Detailhandelslager haben.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie vier Gesichtspunkte in Stichworten, nach welchen die Sortimentsgestaltung betrachtet werden kann (je ¼ Punkt, total 1 Punkt).
1. Sortimentsaufbau
 2. Preis
 3. Qualität
 4. Saisonalität oder Kontinuität
- b) Sie beliefern grosse wie auch kleine Detailhändler. Erläutern Sie in kurzen Sätzen, was für Sortimente für diese Geschäfte typisch sind (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Sportgeschäft „Skitraum“ in Davos (5 Mitarbeiter, Umsatz 2 Mio.)	
1. Eigenschaft (½ Punkt)	2. Eigenschaft (½ Punkt)
(Spezialisierung auf ein Gebiet, deshalb schmales und tiefes Sortiment)	(Eher obere Preisklasse, da Wert auf gute Beratung und gute Qualität gelegt wird)

Fachgrosshändler „Sportwelt“ in Egerkingen (20 Mitarbeiter, Umsatz 20 Mio.)	
1. Eigenschaft (½ Punkt)	2. Eigenschaft (½ Punkt)
(Für jede Sportart ein kleines Angebot, somit breites und flaches Sortiment)	(Eher Selbstbedienungsprinzip, untere bis mittlere Preislage)

Erreichte
Punktzahl

Lösung 15

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.10.2.2 Bestellzeitpunkt

6 Punkte

Ausgangslage:

In Ihrem Lehrbetrieb ist letzte Woche der Bestand des wichtigsten und meistbestellten Produktes auf Null gesunken – der Mitarbeiter vom Bestellwesen hat vergessen, vor seinen Ferien beim Lieferanten zu bestellen. Der Chef tobt und will nun wissen, wie man künftig solche Fehler vermeiden kann. Natürlich wurde in der Zwischenzeit nachbestellt und die Ware ist heute eingetroffen.

Aufgabe:

a) Erläutern Sie die folgenden Begriffe in kurzen Sätzen (je ½ Punkt, total 2 Punkte)

Bestellzeitpunkt	Zu welchem Zeitpunkt die Bestellung ausgelöst werden muss, d.h. sobald der Lagerbestand auf ein gewisses Niveau gesunken ist, muss nachbestellt werden, um die Versorgung zu garantieren
Sicherheitsbestand	Mindestbestand, der nicht unterschritten werden darf. Sozusagen Notreserve.
Beschaffungszeit	Dauer, bis die gewünschte Ware wieder im Hause ist (Lieferzeit)
Durchschnittlicher Verbrauch	Durchschnittlicher Absatz bzw. wie viel wir von einem Produkt im täglich / wöchentlich / monatlich / jährlich verkaufen

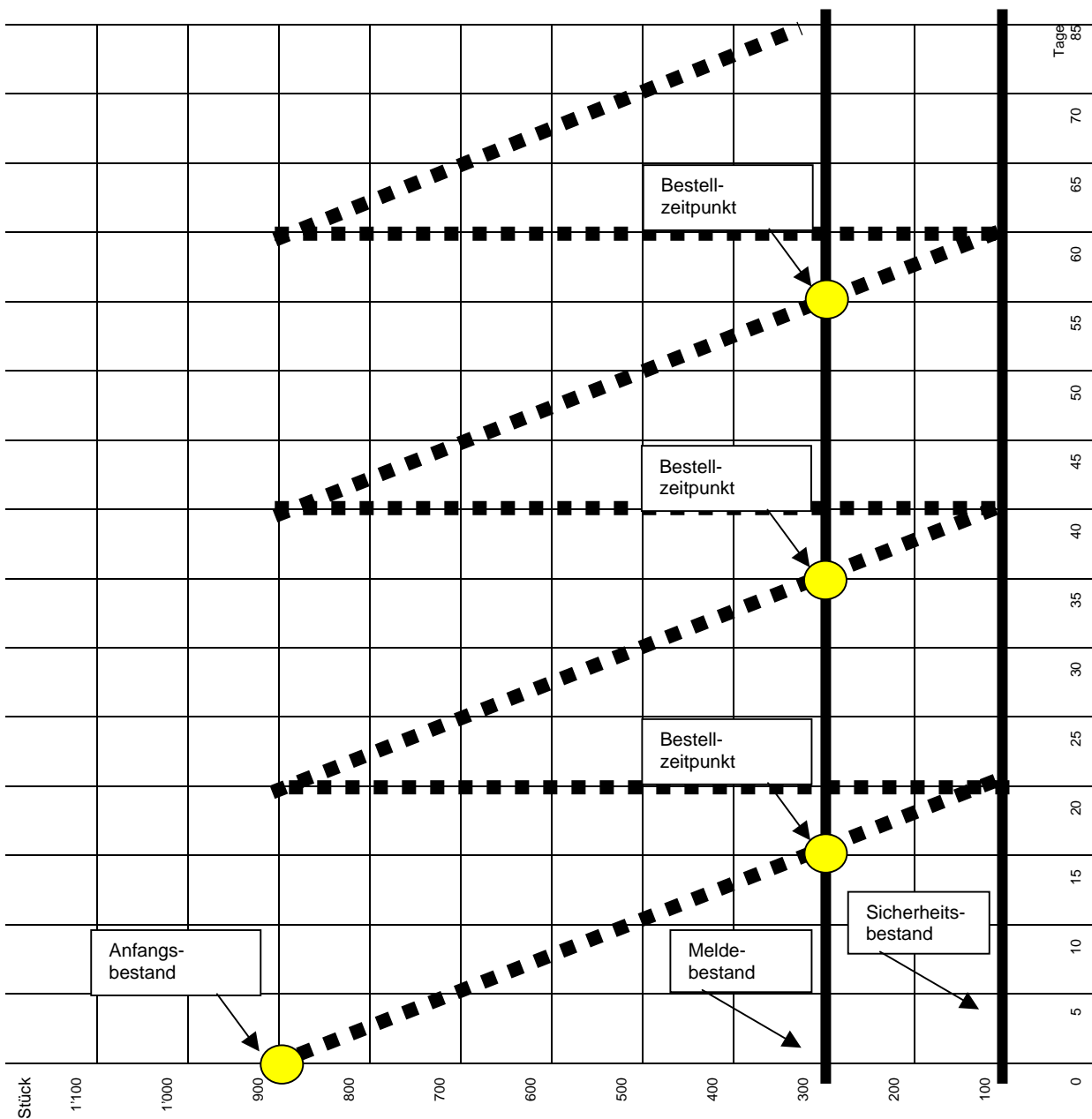
Erreichte
Punktzahl

b) Um Ihren Chef zu beruhigen, zeigen Sie ihm in einem Diagramm den optimalen Bestellablauf auf. Beachten Sie dabei folgende Vorgaben:

Punkte

Tagesverbrauch: 40 Stk.
Sicherheitsbestand: 100 Stk.
Bestellmenge: 800 Stk.
Lieferdauer: 5 Tage
Anfangsbestand heute: 900 Stk.

Zeichnen Sie den Verlauf des Lagerbestands, den Anfangsbestand heute, den Sicherheitsbestand sowie den Bestellzeitpunkt ein (2 Punkte)



Erreichte Punktzahl

- c) Berechnen Sie den Meldebestand (mit Herleitung) und tragen Sie diesen ins Diagramm ein (1 Punkt).

Punkte

Herleitung	Resultat
Sicherheitsbestand: 100 + Verbrauch während Lieferfrist (5x40) 200	300

- d) Berechnen Sie, wie hoch der Bestand am Abend des 13 Tages ist (mit Herleitung) (1 Punkt).

Herleitung	Resultat
Anfangsbestand 900 ./. Verbrauch (13x40) 520	380

Erreichte
Punktzahl

Lösung16

Leistungsziel-Nr. 1.9.2.1 Funktionen des Handels

5 Punkte

Ausgangslage:

Ihr Kollege kommt aus den Ferien in den USA zurück und wettet über die CD- und DVD-Läden in der Schweiz. Er meint, diese seien viel zu teuer und eigentlich überflüssig, weil man ja alles viel billiger per Internet direkt in den USA kaufen könne.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie vier Funktionen des Handels... (Stichworte angeben, je ¼ Punkt, total 1 Punkt)
- b) ...und erläutern Sie in kurzen Sätzen, warum es für die Kunden von Nutzen ist, dass der Handel diese Funktionen wahrnimmt und sie die Waren in der Schweiz kaufen können (je 1 Punkt, total 4 Punkte).

Funktion	Erläuterung
(Mengenausgleich)	(Produzenten stellen ihre Erzeugnisse meist in grossen Mengen her. Der Grossist stimmt dann die in hoher Stückzahl eingekauften Produkte auf die gewünschten Mengeneinheiten für die Detaillisten ab. Und der Detaillist teilt - sofern dies noch nötig ist - Grosspackungen in kleinere Einheiten auf)
(Sortiment)	(Wenn ein Händler sein Sortiment seinen Kunden anpasst, so finden diese Kunden dann auch tatsächlich jene Waren im Geschäft, die sie gerne kaufen möchten.)
(Lagerhaltung)	(Mit der Lagerung überbrückt der Grossist den Zeitraum zwischen Produktion und Nachfrage und gleicht auch Schwankungen auf der Nachfrage- sowie Angebotsseite aus.)
(Beratung)	(Die Verkäuferinnen und Verkäufer können aufgrund ihrer Erfahrung die Kundinnen und Kunden entsprechend ihren Wünschen und finanziellen Mitteln bei der Auswahl beraten)

Korrekturhinweise:

Weitere Funktionen möglich: Information, Kreditfunktion, Transportfunktion, Versorgungsfunktion

Lösung17

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.1: Waren / Dienstleistungen

5 Punkte

Ausgangslage:

Zur Vorbereitung für die Lehrabschlussprüfung gibt Ihnen der Berufsbilder eine kleine Aufgabe.

Aufgabe:

- a) Vervollständigen Sie die fehlenden Tabellentitel. Die fehlenden Titel sind mit einem Fragezeichen gekennzeichnet, Sie erhalten pro fehlenden Titel ½ (total 1 Punkt)
- b) Wählen Sie zwei Produkte und zwei Dienstleistungen aus Ihrem Lehrbetrieb und teilen Sie die gewählten Beispiele in die untenstehende Tabelle ein, wo sie Ihrer Meinung nach hingehörten.

Für jedes richtig gesetzte Produkt erhalten Sie 1 Punkt (total 4 Punkte möglich).

	Wirtschaftliches Gut	freies Gut
Materielles Gut	Schoggi, Futter Kleider Schuhe Auto Erdöl	Prospekt Wasser Landschaft
Immaterielles Gut	Patent Modell Muster Marke	Idee Gedanken Träume

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Faktoren möglich.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 18

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.10.3.1 Lagerkennzahlen

11 Punkte

Ausgangslage:

Von der Papeterie „Konax“ und der Papeterie „Rund ums Büro“ liegen die untenstehenden Zahlen vor.

	Konax	rund ums Büro
Umsatz zum Einstandspreis	CHF 840'000	CHF 600'000
Anfangsbestand (AB)	CHF 90'000	CHF 60'000
Endbestand (EB)	CHF 50'000	CHF 60'000

Aufgabe:

1. Berechnen Sie für beide Papeterien die folgenden Kennzahlen:

- den durchschnittlichen Lagerbestand
- den Lagerumschlag
- die durchschnittliche Lagerdauer

Pro richtig ausgerechnete Kennzahl erhalten Sie 1.5 Punkte (total 9 Punkte)

2. Welche Firma bewirtschaftet ihr Lager besser und warum. Schreiben Sie Ihre Antwort und Erkenntnisse in die folgende Tabelle, nachdem Sie die Kennzahlen berechnet haben.

Für die richtige Antwort, welches Lager besser bewirtschaftet ist mit der entsprechenden Begründung erhalten Sie 2 Punkte.

Durchschnittlicher Lagerbestand	$\frac{\text{Anfangsbestand} + \text{Endbestand}}{2}$
Lagerumschlag	$\frac{\text{Umsatz zum Einstandspreis}}{\text{Durchschnittlicher Lagerbestand}}$
Durchschnittliche Lagerdauer	$\frac{360}{\text{Lagerumschlag}}$

Erreichte Punktzahl

Konax	Rund ums Büro	Punkte
<p>a) durchschnittlicher Lagerbestand</p> $\frac{(50'000 + 90'000)}{2} = 70'000$	<p>a) durchschnittlicher Lagerbestand</p> $\frac{(60'000 + 60'000)}{2} = 60'000$	
<p>b) Lagerumschlag</p> $\frac{840'000}{70'000} = 12x$	<p>b) Lagerumschlag</p> $\frac{600'000}{60'000} = 10x$	
<p>c) Durchschnittliche Lagerdauer</p> $\frac{360}{12} = 30 \text{ Tage}$	<p>c) Durchschnittliche Lagerdauer</p> $\frac{360}{10} = 36 \text{ Tage}$	
<p>Schlussfolgerung</p> <p>Das Lager der Konax ist zwar grösser, wird aber häufiger umgeschlagen, d.h. die Ware liegt weniger lang an Lager. Das andere Lager ist kleiner wird weniger häufig umgeschlagen (10x): die Ware liegt länger an Lager. Das Lager der Konax ist wirtschaftlicher.</p>		
		<p>Erreichte Punktzahl</p>

Lösung 19

Leistungsziel Nr. 1.8.1.1 Gründe für den Import

4 Punkte

Ausgangslage:

Die Schweiz importiert jährlich hundertausende von Tonnen Rohstoffe und Halbfabrikate aus andern Ländern.

Aufgabe:

Geben Sie vier Gründe an, wieso die Schweiz auf die Importe vom Ausland angewiesen ist. Belegen Sie jeden Grund mit jeweils zwei Beispielen, die Sie aus der Praxis kennen.

Sie erhalten für jeden richtigen Grund mit zwei passenden Beispielen je 1 Punkt.

Grund	Beispiel 1 und 2
Produktionskosten sind zu hoch	Kleider, Barbies
	Schuhe
Waren oder DL in der CH nicht hergestellt werden können oder nicht vorhanden sind	Erdöl, Kaffeebohne, Kautschuk
	Kakaobohne, Stahl
Waren und DL können nur in geringer Menge hergestellt werden.	Käse, Holz
	Wein, Baumwolle, Getreide
Keine genug grosse Binnennachfrage vorhanden	Autos
	Tourismus

Korrekturhinweise:

Weitere sinnvolle Faktoren möglich.

Erreichte
Punktzahl