

Punkte

**Lösung 1**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Medica AG, welche Produkte für die Zahn- und Mundhygiene herstellt. Bevor ein Produkt auf den Markt kommt, wird es getestet. Ihr Unternehmen verfügt über eine grosse Anzahl freiwilliger Testpersonen. Diese testen ihre Produkte und geben Ihnen mittels ausgefülltem Fragebogen wichtige Rückmeldungen für die getesteten Produkte. Die Medica AG hat eine neue Zahnpaste entwickelt, die vor allem die Zähne wieder weiss und glänzend machen soll.

**Aufgaben:**

- a) Fragen können unterteilt werden in offene und geschlossene Fragen. Zeigen Sie stichwortartig zwei Gründe auf, warum Sie in Gesprächen mit Kunden offene Fragen einsetzen.  
Für Ihre Antwort erhalten Sie 1 Punkt.
- Bei offenen Fragen erhalte ich verschiedene / mehrere Informationen.
  - Der Kunde kann nicht nur mit "ja" oder "nein" antworten.
  - Offene Fragen dienen der Bedürfnisabklärung.
  - usw.
- b) Formulieren Sie zu den unten aufgeführten Testkriterien fünf zur Frageart passende Beispiele für den vorgesehenen Fragebogen. Die Fragen müssen sich voneinander unterscheiden, d.h. der Fragetyp muss bei den Kriterien unterschiedlich sein.  
Sie erhalten für jedes zutreffende Beispiel 1 Punkt, total 5 Punkte.

Testkriterium	Frageart:	Konkrete Frage:
Wirkung	Offene Frage:	<b>Welche Wirkungen hat die Zahnpaste auf Ihre Zähne?</b>
Geschmack	Offene Frage:	<b>Wie beurteilen Sie den Geschmack?</b>
Design der Tube	Offene Frage:	<b>Weshalb gefällt Ihnen das Design?</b>
Verpackung	Geschlossene Frage:	<b>Finden Sie die Verpackung handlich?</b>
Preis	Geschlossene Frage:	<b>Ist Ihnen der Preis zu hoch? Finden Sie den Preis angemessen?</b>

**Korrekturhinweise:**

Offene Fragen = "in der Regel W-Fragen" (warum, wieso, welche, wie gross etc.), die nicht nur ein "Ja" oder "Nein", sondern ein Set an Antworten ermöglichen. Andere sinnvolle Fragestellungen sind möglich. Die Frageart muss aber eingehalten werden. Gleichartige Typen von Fragen werden nur einmal bepunktet.

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 2**

**3 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Firma XP-Event AG, welche Messen für das Gewerbe organisiert und durchführt. Ein Kunde von Ihnen möchte an der nächsten Gewerbeausstellung ganz speziell auf seine Firma und seine Produkte aufmerksam machen. Sie treffen sich mit Ihrem Kunden zu einem Gespräch, um seine Anliegen und Bedürfnisse aufzunehmen.

**Aufgabe:**

Nennen Sie stichwortartig sechs mögliche und plausible Anliegen/Bedürfnisse, die Ihnen Ihr Kunde im Hinblick auf die Gestaltung des Standes vorbringen könnte.

Pro sinnvoll genanntes Stichwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Auftritt (Firma, Produkt)</b></li><li>- <b>Blickfang (Attraktion)</b></li><li>- <b>Wettbewerb, um Kunden anzulocken</b></li><li>- <b>Musikband integrieren</b></li><li>- <b>Kostengünstig</b></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>Lage des Standplatzes</b></li><li>- <b>Grösse des Standplatzes</b></li><li>- <b>Infrastruktur</b></li><li>- <b>usw.</b></li></ul> |
|--|--|

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 3**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 2.1.3.1: Informationen beschaffen**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten als Sachbearbeiter im «Call Center» einer grossen IT-Unternehmung. Sie erteilen Auskünfte und garantieren nach Computerverkäufen den Support. Sie sind ein begeisterter Computerfreak, nichts entgeht Ihnen und Sie haben stets die richtigen Informationen zur Hand.

**Aufgabe:**

Zählen Sie 6 Möglichkeiten auf, wie Sie sich Auskünfte und wertvolle Informationen zu Kundenfragen beschaffen.

Sie erhalten pro korrekte Antwort 1 Punkt, total 6 Punkte.

- **Handbücher / Dokumentationen der Hersteller**
- **Intranetseiten des Unternehmens**
- **Internetseiten der Hersteller**
- **Erfahrene User**
- **Diskussionsforen auf Internet**
- **Fachzeitschriften**
- **Zeitungen**

**Weitere Antworten sind möglich.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 4**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 2.1.4.2: Umgang mit den Daten des Lehrbetriebes**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Verwaltung eines KMU. Ein Bekannter ersucht Sie eines Tages um Auskünfte zu Ihrem Unternehmen.

**Aufgabe:**

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle vier Beispiele von Informationen, welche für Ihr Unternehmen vertraulich sind und deshalb einem Dritten nicht weitergeben dürfen. Nennen Sie jeweils je eine negative Konsequenz für Ihr Unternehmen, wenn vertrauliche Informationen trotzdem weitergegeben werden.

Sie erhalten ½ Punkt pro korrekte Information und 1 Punkt pro sinnvolle negative Konsequenz, total 6 Punkte.

Beispiel	Negative Konsequenzen
<b>Daten zur Preisgestaltung / Kalkulation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Konkurrenz kann ihre Preise anpassen</b></li> <li>- <b>Konkurrenz kann günstiger offerieren</b></li> </ul>
<b>Kundenkartei</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vertrauen der Kunden wird verletzt</b></li> <li>- <b>Kunden können abgeworben werden</b></li> </ul>
<b>Lieferantenliste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Nachteile für die zukünftigen Verhandlungen mit den Lieferanten</b></li> </ul>
<b>Lohndaten einer bestimmten Person</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Verletzung des Persönlichkeitsschutzes</b></li> </ul>
<b>Patente / Rezepte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Kopieren der Produkte</b></li> <li>- <b>Verlust der Marktführung</b></li> </ul>
<b>Interne Finanzkennzahlen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Vertrauensverlust gegen innen und aussen</b></li> <li>- <b>Konkurrenz kennt die finanzielle Lage und mögliche Schwachstellen</b></li> </ul>

**Korrekturhinweis:**

**Andere sinnvolle Beispiele sind möglich. Die negativen Konsequenzen müssen dem angegebenen Beispiel entsprechen.**

Erreichte Punktzahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 5**

**3 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen**

**Ausgangslage:**

Sie sind am Ende Ihrer kaufmännischen Ausbildung. Im Hinblick auf die Einführung neuer Lernender bittet Sie Ihr Ausbilder, einen Bericht und eine Präsentation über die wichtigen Eckwerte der Unternehmung und die Inhalte Ihrer Ausbildung zu erstellen.

**Aufgabe:**

Um einen solchen Bericht und eine Präsentation zu erstellen, müssen sinnvolle Programme ausgewählt werden. Nennen Sie drei PC-Programme, welche sich für diese Arbeiten eignen. Begründen Sie Ihre Auswahl mit dem entsprechenden Einsatzbereich.

Für jede korrekte Antwort mit zutreffender Begründung erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Programm	Begründung Einsatzbereich (weshalb eignet sich dieses Programm?)
<b>Word, Writer, etc.</b>	<b>Textverarbeitung: eignet sich, um Texte einfach erstellen, bearbeiten und redigieren zu lassen.</b>
<b>Excel, Calc</b>	<b>Tabellenkalkulation: eignet sich, um Daten zu berechnen und grafisch darzustellen.</b>
<b>PowerPoint, Draw</b>	<b>Präsentationssoftware: eignet sich, um Präsentationen zu erstellen und wahlweise auf Folien oder mit einem Beamer vorzustellen.</b>

**Korrekturhinweise:**

**Andere sinnvoll begründete Programme sind möglich.**

**Es werden keine halben Punkte vergeben.**

**Für jede korrekte Antwort mit zutreffender Begründung 1 Punkt, maximal 3 Punkte.**

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 6**

**7 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Druckerei Muster AG, Druckereiweg, 1111 Musterwil, und sind für die Materialbestellung verantwortlich. Sie haben bei der Firma Qualität und Co., Musterweg, 8000 Zürich folgende Bestellung in Auftrag gegeben:

- 2 Paletten Papier, Farbe weiss, Format A4, zu 80g/m<sup>2</sup>
- 1 Palette Papier, Farbe zitronengelb, Format A4, zu 120g/m<sup>2</sup>
- 15 Pack Papier, Farbe weiss, Format A3, zu 170g/m<sup>2</sup>
- Liefertermin, 30.05.2008.

Heute wurde die Ware geliefert. Die Liefermenge des A4-Papiers wurde verwechselt: Sie haben zwei Paletten zitronengelbes Papier sowie eine Palette weisses Papier erhalten. Das abgepackte A3-Papier weist zum Teil beschädigte Ecken auf. Sieben Packungen der gelieferten Menge können Sie nicht verwenden.

**Aufgabe:**

Verfassen Sie einen Beschwerdebrief/Mängelrüge an die Firma Qualität und Co. in Zürich. Das Schreiben muss so verfasst sein, dass es den allgemeinen Anforderungen der Korrespondenz entspricht

Sie erhalten total 7 Punkte für den Beschwerdebrief.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Druckerei Muster AG**

**Druckereiweg  
1111 Musterwil**

**Musterwil, heute.**

**Qualität und Co.  
Musterweg  
8000 Zürich**

**Mangelhafte Papierlieferung**

**Sehr geehrte Damen und Herren**

**Heute Morgen haben wir die mit Liefertermin 30.05.2008 bestellte Ware erhalten.**

**Beim Kontrollieren der Ware haben wir folgende Abweichungen festgestellt:  
Die Liefermengen vom weissen A4- und zitronengelben A4-Papier wurden vertauscht.**

**Bei den abgepackten A3-Papieren wurden die Packungsecken zum Teil beschädigt.**

**Von den 15 gelieferten Paketen können wir 7 nicht weiterverarbeiten.**

**Wir bitten Sie, uns bis spätestens 10.06.2008 die richtige Menge sowie Ersatz für die defekten Pakete nachzuliefern.**

**Das zuviel gelieferte Palett zitronengelbes Papier werden wir Ihrem Chauffeur gerne zu unserer Entlastung mitgeben.**

**Besten Dank für Ihre rasche Antwort.**

**Freundliche Grüsse**

**Druckerei Muster AG**

**Name des Verfassers**

**Korrekturhinweise:**

**Gesucht ist eine Lösung entsprechend dem Leistungsziel 1.1.3.3:**

**In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.**

**Teilkriterien: Macht verständliche Formulierungen, argumentiert sachlich aufgrund erkennbarer Zusammenhänge, Ideen zum weiteren Vorgehen vorhanden.**

**Zusammenfassung Punktevergabe:**

- **1 Punkt für Adressen, Betreff und Einleitung; Teilpunkte sind möglich**
- **2 Punkte für Sachliches, verständliches Vorbringen des Anliegens; Teilpunkte sind möglich**
- **2 Punkte für Ideen zum weiteren Vorgehen (inkl. Termin); Teilpunkte sind möglich**
- **1 Punkt für den Abschluss**
- **1 Punkt für Orthografie; Punkteabzug: bis 2 Orthografie-Fehler ½ Punkt / über 2 Orthografie-Fehler 1 Punkt**
- **Die Darstellung wird nicht bewertet**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 7**

**4 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.6.1.3: Arbeitsabläufe analysieren**

**Ausgangslage:**

Sie sind in der Lage, Arbeitsabläufe nachzuvollziehen, zu analysieren und gegebenenfalls auch zu verbessern.

**Aufgabe:**

Sie finden nachstehend die einzelnen Schritte zu einem Ablauf für die Bearbeitung von schriftlichen Kundenreklamationen in einem grösseren Dienstleistungsunternehmen. Betrachten Sie diesen Ablauf unter den verschiedenen vorgegebenen Aspekten und achten Sie auf mögliche Verbesserungen.

Nehmen Sie zu den aufgeführten Aspekten in ganzen Sätzen Stellung. Sie erhalten 2 x 2 Punkte, total 4 Punkte.

1	Schriftliche Reklamation trifft ein
2	Poststelle bringt Eingangsstempel an
3	Weiterleitung an Direktionssekretariat
4	Erfassung in Statistik
5	Kopieren und Weiterleiten an Direktion
6	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
7	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
8	Kopieren und Weiterleiten an Marketing
9	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
10	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
11	Kopieren und Weiterleiten an betroffene Abteilung
12	Überwachung des Einganges der internen Stellungnahmen
13	Stellungnahmen klar ja/nein Rücksendung
14	Vorbereiten eines Antwortschreibens
15	Genehmigung durch Direktion
16	Erstellen und Versand durch Direktionssekretariat
17	Ablage

Aspekte	Mögliche Verbesserung
Zeitbedarf	<b>Es dauert zu lange wenn verschiedene Abteilungen nacheinander Stellung nehmen müssen.</b>
Kundenorientierung	<b>Es fehlt die sofortige Empfangsbestätigung an Kunden, dass die Angelegenheit in Bearbeitung ist.</b>

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 8**

**5 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten**

**Ausgangslage:**

In den nächsten Tagen werden Sie einen wichtigen Kunden treffen ("Kunden" sind alle Personen und Institutionen, für die wir eine Leistung erbringen). Stellen Sie sich dazu eine Situation aus Ihrem Lehrbetrieb vor. Sie bereiten das Kundengespräch vor. Sie stellen die notwendigen Unterlagen zusammen.

**Aufgaben:**

- a) An das Treffen nehmen Sie neben dem Notizblock und Schreibmaterial drei Dokumentationen mit, die Ihr Gespräch unterstützen. Erläutern Sie stichwortartig, wozu Ihnen diese Dokumentationen im Gespräch dienen.

(Pro Dokumentation **und** sinnvoller Erläuterung erhalten Sie jeweils 1 Punkt, total 3 Punkte.)

Dokumentationen	Wozu dienen sie?
<b>Warenmuster / Videos / Fotos</b>	<b>Um am Beispiel dem Kunden das Produkt zu präsentieren</b>
<b>Prospekte / Broschüren</b>	<b>Um den Kunden zu dokumentieren, einen Überblick über die Dienstleistungen, Produkte zu geben</b>
<b>Preisliste</b>	<b>Um Transparenz zu schaffen</b>

**Korrekturhinweis:**

**Je Dokumentation und sinnvoller/passender Erklärung erhält der Kandidat 1 Punkt; keine Teilpunkte.**

- b) Während des Gespräches hat der Kunde grosse Vorbehalte und zögert, das Geschäft abzuschliessen. Wie verhalten Sie sich? Schildern Sie verständlich und in Stichworten zwei konkrete Verhaltensweisen. (Pro Verhaltensweise erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.)

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Probleme herausfinden</b></li> <li>- <b>Lösungsvorschläge unterbreiten</b></li> <li>- <b>Vorteile der Leistungen herausarbeiten</b></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>wesentliche Vorbehalte entkräften</b></li> <li>- <b>freundlich und ruhig bleiben</b></li> <li>- <b>einen nächsten Termin vereinbaren</b></li> </ul> |
|--|---|

**Korrekturhinweis:**

**Für jede verständliche Verhaltensweise 1 Punkt.**

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 9**

**3 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.13.2.2: Unterschiede Vorschriften und Normen**

**Aufgabe:**

Ordnen Sie die folgenden Begriffe und Abkürzungen den Vorschriften und/oder den Normen zu.

- A4
- Höchstgeschwindigkeiten auf Strassen
- International Organization for Standardization ISO
- Staat
- Vereinheitlichung
- Schweizerische Normen Vereinigung SNV
- verbindlich einzuhalten
- schweizerisches Chemikalien-Recht
- freiwillige Empfehlungen
- technische Masszahlen
- Wirtschaft
- Kernenergieverordnung

(Für jeden korrekt zugeordneten Begriff/Abkürzung erhalten Sie 0.25 Punkte.)

<b>Vorschriften:</b>	<b>Normen:</b>
<i>Höchstgeschwindigkeiten auf Strassen</i>	<i>A4</i>
<b>Staat</b>	<b>ISO</b>
<b>Vereinheitlichung</b>	<b>Vereinheitlichung</b>
<b>Chemikalien-Recht</b>	<b>SNV</b>
<b>Verbindlich einzuhalten</b>	<b>Freiwillige Empfehlung</b>
<b>Technische Masszahlen</b>	<b>Technische Masszahlen</b>
<b>Kernenergieverordnung</b>	<b>Wirtschaft</b>

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 10**

**7 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.9.2.1: Funktionen des Handels**

**Ausgangslage:**

Entlang der Wertschöpfungskette für ein Produkt nimmt der Sektor Handel und Logistik eine zentrale Funktion ein.

**Aufgabe:**

- a) Ergänzen Sie die zwei fehlenden Stellen im folgenden Satz mit den korrekten Begriffen.

(Sie erhalten einen ½ Punkt für jede sinnvolle Ergänzung; Total 1 Punkt)

**«Als Vermittler im Austausch von Gütern besteht eine der Aufgaben oder Funktionen von Handelsunternehmen darin, die Verteilung**

**zwischen den PRODUZENTEN und den KONSUMENTEN.**

**zu vereinfachen.»**

- b) Zählen Sie vier der Funktionen des Handels auf und erklären Sie jede mit Hilfe eines Beispiels in Stichworten.

(Sie erhalten für jede korrekte Funktion 1 Punkt ; für jedes passende Beispiel erhalten Sie ½ Punkt ; Total 6 Punkte)

	<b>Funktion</b>	<b>Beispiel</b>
1	<b>Quantitätsfunktion</b>	<b>Produzent verkauft grosse Menge eines Produktes an Händler zu einem günstige Preis. Händler kann tiefen Einkaufspreis (teilweise) an Konsumenten weitergeben.</b>
2	<b>Qualitäts-/Sortimentsfunktion</b>	<b>Händler passt sein Sortiment den Wünschen der Kunden an. Dazu muss er Marktforschung betreiben, evtl. einen Kundendienst betreiben, das Sortiment der Kaufkraft der Kundschaft anpassen und nachgefragte Manipulationen vornehmen.</b>

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

	Funktion	Beispiel
3	<b>Transportfunktion</b>	<b>Der Handel überbrückt die Distanz zwischen Produktion und Konsument.</b>
4	<b>Lagerhaltungsfunktion</b>	<b>Mit der Lagerung überbrückt der Händler den Zeitraum zwischen Produktion und Nachfrage und gleicht auch Schwankungen auf der Nachfrage- sowie Angebotsseite aus. Mit dieser Zeitüberbrückung dient der Handel einerseits den Konsumenten, andererseits aber auch dem Hersteller.</b>

**Weitere mögliche Handelsfunktionen :**

- **Versorgungsfunktion**
- **Kredit- und Finanzierungsfunktion**
- **Informations- und Beratungsfunktion**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 11**

**4 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.10.3.3: Ziele der Lagerhaltung**

**Ausgangslage:**

Die Lagerhaltung eines Betriebes muss drei wichtige Ziele möglichst gut erfüllen.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie die Tabelle wie folgt:

- Ziel Nr. 1: Nennen Sie das Lagerhaltungsziel, das mit der vorgegebenen Erklärung übereinstimmt. (1 Punkt)
- Ziel Nr. 2: Nennen Sie zwei Ausgabenposten, die bei einem Lager anfallen und geben Sie für jeden Posten ein passendes Beispiel an.  
(½ Punkt für jeden richtigen Ausgabenposten und ½ Punkt für jedes passende Beispiel ; total 2 Punkte)
- Ziel Nr. 3: Ist die Aussage richtig oder falsch ? Kreuzen Sie an. (1 Punkt)

	Ziel	Erklärung/Beispiel									
1	<b>Hoher Lieferbereitschaftsgrad</b>	Bei diesem Ziel wird festgelegt, wie viele Prozent der Kundenwünsche direkt – ohne separate Lieferung – aus dem Lager bedient werden können. Ein Niveau von 95% zum Beispiel ist als sehr gut zu bezeichnen.									
2	Möglichst geringe Lagerkosten	<p>Nennen Sie zwei Ausgabenposten, die beim Betreiben eines Lagers anfallen und gegeben Sie für jeden Posten ein passendes Beispiel an.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Ausgaben für</th> <th>Beispiel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td><b>Personal</b> _____</td> <td><b>Lagermitarbeiter; Administration; Lernende</b></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td><b>Maschinen</b> _____</td> <td><b>Stapler; Computer; Lifte</b></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kosten für die Lagerräume</b></li> <li>• <b>Lagerrisiken</b></li> </ul>		Ausgaben für	Beispiel	1	<b>Personal</b> _____	<b>Lagermitarbeiter; Administration; Lernende</b>	2	<b>Maschinen</b> _____	<b>Stapler; Computer; Lifte</b>
	Ausgaben für	Beispiel									
1	<b>Personal</b> _____	<b>Lagermitarbeiter; Administration; Lernende</b>									
2	<b>Maschinen</b> _____	<b>Stapler; Computer; Lifte</b>									
3	Möglichst geringe Kapitalbindung	<p>Eine Erhöhung des Lagerumschlags führt zu einer geringeren Kapitalbindung.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Richtig      <input type="checkbox"/> Falsch</p>									

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 12**

**8 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.10.1.1: Sortimentsaufbau kennen**

**Ausgangslage:**

Das Produktangebot eines Unternehmens im Handel nennt man Sortiment. Jedes Sortiment hat eine Zusammensetzung, die den Bedürfnissen des Handelsbetriebes und natürlich von dessen Kunden dient. Diese Zusammensetzung nennt man Sortimentsstruktur.

**Aufgabe:**

Zählen sie die Fachbegriffe auf, mit deren Hilfe man eine Sortimentsstruktur beschreibt. Erklären Sie jeden Begriff mit einem nachvollziehbaren Beispiel und geben Sie eine Betriebsform an, in der diese Sortimentsstruktur vorkommt.

Die unten stehende Skizze soll nur aufzeigen, wie ein Sortiment zusammengesetzt sein kann. Sie müssen nicht dieses Sortiment beschreiben, können es aber zur Veranschaulichung verwenden.

(Für jeden korrekten Begriff erhalten Sie 0.5 Punkte; für die dazu passende, nachvollziehbare Erklärung / Beispiel erhalten Sie je 1.5 Punkte)



A1	B1	C1	D1	E1	F1
A2	B2	C2	D2	E2	F2
A3	B3	C3	D3	E3	F3
A4	Sortiment			4	F4
A5		C5	D5	E5	
A6		C6	D6		
A7		C7			



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

		Punkte
<b><u>Fachbegriff</u></b>	<b>Erklärung/Beispiel</b>	
<b><u>Breites Sortiment</u></b>	<b>viele Güter-/Warenkategorien bzw. -gruppen z.B. Warenhaus</b>	
<b><u>Schmales Sortiment</u></b>	<b>wenige Güter-/Warenkategorien bzw. -gruppen z.B. Spezialgeschäft (Metzger)</b>	
<b><u>Tiefes Sortiment</u></b>	<b>viele Ausführungen, Alternativen oder Sorten innerhalb einer Güter-/ Warenkategorie bzw. - gruppe z.B. Fachgeschäft (Hutladen)</b>	
<b><u>Flaches Sortiment</u></b>	<b>wenige Ausführungen, Alternativen oder Sorten einer Güter-/ Warenkategorie bzw. -gruppe z.B. Discounter</b>	
		Erreichte Punktezah pro Seite:

Punkte

**Lösung 13**

**6 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 einen Punkt)

Nummer 1: **Obligationenrecht**

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

**Wirtschaftsrecht, Vertragsrecht**

**Juristische Abteilung, Jurist**

Nummer 2: **Arbeitsgesetz**

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

**Personalwesen**

**Arbeitsverträge**

Nummer 3: **Berufsbildungsgesetz**

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

**Lernendenausbildung**

**Modelllehrgang, Lehrvertrag**

**Schulungen**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

Nummer 4: **Chemikalienrecht**

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

**Arbeitssicherheit**

**EKAS-Branchenlösung, Warntafeln, Schulungen Personal**

**Weitere Gesetze / Verordnungen sind möglich.**

**Wenn der Gesetzestitel / Verordnungsname nicht aussagekräftig ist, aber aus der Erklärung hervorgeht, welcher staatliche Erlass gemeint ist, kann maximal 1 Punkt gegeben werden.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 14**

**8 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.11.1.2: Bedeutung von Verkaufsförderungsmassnahmen**

**Ausgangslage:**

In Ergänzung zur Werbung, die eher mittel- und langfristig wirkt, beabsichtigt die Verkaufsförderung - auch Sales Promotion genannt - schnelle Reaktionen durch den Kunden. Sie will kurzfristige Anreize schaffen, die sofort zum Kauf einer Ware oder zur Nutzung einer Dienstleistung führen sollen. Einsatzort der Verkaufsförderung ist in erster Linie der Point of Sale POS, also der Verkaufsort.

**Aufgabe:**

Sie entscheiden sich für eine der drei vorgeschlagenen Betriebsformen (bitte ankreuzen).

- Lebensmittel-Discounter **1**
  
- Sport-Fachgeschäft **2**
  
- Kleiderladen (hohes Preissegment) **3**

Anschliessend kreuzen Sie bei jedem der sechs Punkte in der Tabelle an, wie jeder Punkt Ihrer Meinung nach für die von Ihnen gewählte Betriebform ausgestaltet werden muss. Sie begründen jede Auswahl. Denken Sie dabei daran, dass ja der Kunde zu einem Kauf animiert werden soll.

Hinweis: Es gibt nicht einfach richtig oder falsch in dieser Aufgabe. Wenn Ihre Erklärung, warum Sie eine Lösung gewählt haben, nachvollziehbar ist, erhalten Sie die volle Punktzahl, auch wenn die gewählte Lösung im ersten Moment nicht zu der Betriebform zu passen scheint.

(Für die ersten vier Entscheidungen, die Sie treffen, und die dazu passenden nachvollziehbaren Erklärungen erhalten Sie je 1.5 Punkte. Für die beiden letzten Entscheidungen und die nachvollziehbaren Erklärungen erhalten Sie je 1 Punkt. Es spielt dabei keine Rolle, ob Sie der Reihe nach vorgehen oder eine eigene Reihenfolge wählen.)

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

	Punkte
	<input checked="" type="checkbox"/> kreuzen Sie jeweils eines der drei Kästchen an
Verkaufsraumdesign	<input type="checkbox"/> viel Holz und Leder <span style="color: red; font-weight: bold;">3</span> <input type="checkbox"/> Holzregale, an Stahlseilen aufgehängt <span style="color: red; font-weight: bold;">2</span> <input type="checkbox"/> Paletten auf dem Boden und Leichtmetall-Regale <span style="color: red; font-weight: bold;">1</span> weil, _____ _____ _____ _____
Hintergrundmusik	<input type="checkbox"/> Klassik <span style="color: red; font-weight: bold;">3</span> <input type="checkbox"/> Pop <span style="color: red; font-weight: bold;">1</span> <span style="color: red; font-weight: bold;">2</span> <input type="checkbox"/> Ländler/Schlager <span style="color: red; font-weight: bold;">1</span> <span style="color: red; font-weight: bold;">2</span> weil, _____ _____ _____ _____
Beleuchtung	<input type="checkbox"/> klares Neonlicht <span style="color: red; font-weight: bold;">1</span> <input type="checkbox"/> Halogenspots und indirekte Beleuchtung <span style="color: red; font-weight: bold;">2</span> <input type="checkbox"/> grosser Kristallleuchter und indirekte Beleuchtung <span style="color: red; font-weight: bold;">3</span> weil, _____ _____ _____ _____
	Erreichte Punktezahl pro Seite: _____

		Punkte
	<input checked="" type="checkbox"/> kreuzen Sie jeweils eines der drei Kästchen an	
Raumklima	<input type="checkbox"/> keine Klimaanlage <b>2</b> <input type="checkbox"/> eher kühl <b>1</b> <input type="checkbox"/> eher warm <b>3</b> weil, _____ _____ _____	
Wegegestaltung	<input type="checkbox"/> farbige Wegweiser auf dem Boden <b>1 2</b> <input type="checkbox"/> jede Abteilung ist durch Flaggen mit Symbolen markiert <b>1 2</b> <input type="checkbox"/> keine speziellen Markierungen <b>3</b> weil, _____ _____ _____	
Verkaufspersonal	<input type="checkbox"/> jung und aufgestellt <b>1 2</b> <input type="checkbox"/> älter und erfahren <b>3 2</b> <input type="checkbox"/> sportlich und professionell <b>2</b> weil, _____ _____ _____	

**Korrekturhinweis: Es wird vor allem die Qualität der Begründung bewertet. Wenn keine Begründung da steht, aber ein Kästchen angekreuzt worden ist, gibt es keine Punkte!**

**Wenn ein Kästchen gemäss Vorgabe angekreuzt und eine „schwache“, fast nicht nachvollziehbare Begründung notiert worden ist, kann man 0.5 bis 1 Punkt geben.**

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 15**

**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 zwischen der NATUR und dem ENDVERBRAUCHER für ein Produkt aus Ihrem Lehrbetrieb dar:

Sie entscheiden sich für eines der Produkte Ihres Lehrbetriebs und zählen vier 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 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:
NATUR	Voll mit Rohstoffen
<b>Rohstoffgewinnung</b>	<b>Gewinnt bzw. baut Rohstoffe aus der Natur ab.</b>
<b>Produzent (Rohstoffverarbeitung)</b>	<b>Verarbeitet den Rohstoff zum Produkt.</b>
<b>Grossist</b>	<b>Kauf und lagert in grossen Mengen das fertige Produkt ein.</b>
<b>Detailist</b>	<b>Kauft Produkt beim Grossisten, portioniert und verkauft an Endverbraucher.</b>
ENDVERBRAUCHER	kauft und konsumiert

**Je nach Produkt und Betrieb kann die Handelskette auch anders strukturiert sein. Nachvollziehbare Lösungen ergeben auch die volle Punktzahl.**

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 16**

**8 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.11.1.5: Marketing-Mix**

**Ausgangslage:**

Ganz in der Nähe einer Berufsschule und nicht weit von einer Universität eröffnet im Oktober dieses Jahres ein Outdoor-Sportbekleidungsladen mit dem Namen Q-Fashion.

Ziel ist es, für diesen Laden einen Marketing-Mix zu entwickeln, mit dem folgende Ziele erreicht werden:

- Produktziel: Wir führen ein eher schmales, flaches Sortiment und konzentrieren uns auf aktuelle Outdoor-Sportbekleidungsmode.
- Wir verkaufen kostengünstige, trendige Sportbekleidung und importieren deshalb in möglichst grossen Mengen aus Fernost.
- Die Beratung am Kunden ist kompetent und der Kundschaft angepasst.
- Marktziel: Wir streben an, dass Q-Fashion als günstiger Sportbekleidungsladen innert den ersten 6 Monaten unter den jungen Leuten der Region bekannt ist.
- Wir behaupten uns im regionalen Markt durch den Preis und offerieren immer wieder Aktionsangebote.
- Wir sind darauf aus, eine Stammkundschaft aufzubauen.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie die vorbereitete Tabelle:

1. Spalte: Nennen Sie die Komponenten (Bereiche) des Marketing-Mix (vier P's).
2. Spalte: Schlagen Sie für jeden Bereich zwei geeignete Instrumente vor.
3. Spalte: Beschreiben Sie den konkreten Einsatz der von Ihnen vorgeschlagenen Instrumente, um die aufgeführten Ziele möglichst zu erreichen.

(Sie erhalten für jede komplett und richtig ausgefüllte Zeile 2 Punkte; für nur teilweise ausgefüllte Zeilen gibt es keine Punkte)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

			Punkte
Komponente des Marketing-Mix:	Instrumente:	Einsatz:	
<b>Product</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bekleidung in Trendfarben</b></li> <li>• <b>Beratung beim Kauf</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wir erwerben Restposten aus dem aktuellen Sortiment grosser Sportbekleidungsmarken.</b></li> <li>• <b>Junge VerkäuferInnen werden permanent geschult, damit sie kompetent beraten können.</b></li> </ul>	
<b>Price</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kreditkauf</b></li> <li>• <b>Rabattsystem</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wir akzeptieren Kreditkarten.</b></li> <li>• <b>Saisonaktionen: Kaufen Sie eine neue Ski-Jacke und wir schenken Ihnen die passende Hose dazu!</b></li> </ul>	
<b>Place</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Verkaufsräum im Lagerraum</b></li> <li>• <b>Internetshop</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wir gestalten den Lagerraum so, dass wir diesen als Verkaufsfläche nutzen können.</b></li> <li>• <b>Wir offerieren unser Sortiment auch auf dem Internet.</b></li> </ul>	
<b>Promotion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Werbung</b></li> <li>• <b>Sponsoring</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wir werben in der regionalen Presse und lassen Flyers verteilen.</b></li> <li>• <b>Wir engagieren uns bei Events unseres Kundensegments.</b></li> </ul>	
<p><b>Es sind auch andere sinnvolle Kombinationen der Marketing-Instrumente möglich.</b></p>			<p>Erreichte Punktezahl pro Seite:</p>

Punkte

**Lösung 17**

**8 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.13.1.2: Aufgaben der Zollverwaltung**

**Aufgabe:**

Zählen Sie die vier Hauptaufgaben der eidgenössischen Zollverwaltung auf und erklären Sie in Stichworten, um welche Tätigkeiten es sich dabei handelt.

Hinweis: Zwei der vier Hauptaufgaben (Hauptaufgaben 2 und 4) sind schon vorgegeben.

(Für jede richtige Hauptaufgabe erhalten Sie 1 Punkt. Für jede passende Erklärung erhalten Sie 1.5 Punkte. Bei den Hauptaufgaben 2 und 4 erhalten Sie für die passende Erklärung 2 Punkte.)

Hauptaufgabe 1 des Zolls

**Abgaben erheben**

**Zölle; Mineralölsteuer; Automobilsteuer; Mehrwertsteuer beim Import; Tabak- und Biersteuer; Strassenverkehrsabgaben; VOC-Abgaben; usw.**

Hauptaufgabe 2 des Zolls

**Aussenwirtschaftliche Massnahmen vollziehen**

**Überwachung der Ein- und Ausfuhr gewisser Waren; Landwirtschaftsschutz im Rahmen des GATT/WTO-Abkommens; Statistik des Aussenhandels; usw.**

Hauptaufgabe 3 des Zolls

**Schutz der Bevölkerung und Umwelt**

**Lebensmittelkontrolle; Tier-, Pflanzen-, Artenschutz; Drogenprohibition; Waffenschmuggel; Transport gefährlicher Güter; radioaktives Material; Edelmetallkontrolle; Marken- und Herkunftsschutz; usw.**

Hauptaufgabe 4 des Zolls

**Mithilfe bei Sicherheits- und Polizeiaufgaben**

**Internationale Sicherheits- und Embargomassnahmen; Personen- und Ausweiskontrolle; illegale Einreise; Strassenverkehrsrecht; Unterstützung ausländischer Zollverwaltungen; usw.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: