

Punkte

**Aufgabe 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.)

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- 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:	
Geschmack	Offene Frage:	
Design der Tube	Offene Frage:	
Verpackung	Geschlossene Frage:	
Preis	Geschlossene Frage:	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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.)

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_
- 6) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen**

**Ausgangslage:**

Es ist wichtig, dass Sie in der Wirtschafts- und Fachsprache über einen angemessenen Wortschatz verfügen.

**Aufgabe:**

Sie finden nachstehend vier Aussagen aus aktuellen Zeitungsberichten. Formulieren Sie diese Aussage so um, dass Sie die gleiche Aussage erhalten ohne das unterstrichene Fremdwort zu erwähnen. Verlangt wird wiederum ein ganzer Satz.

(Sie erhalten pro korrekte Aussage je 1½ Punkte, total 6 Punkte.  
Pro Orthografiefehler wird ½ Punkt abgezogen.)

Aussage	Ihre neue Version
Handys werden immer raffinierter und <u>multifunktionaler</u> .	
Der Schweizer Tourismus befindet sich in einer <u>Boom-Phase</u> .	
Arzneihändler wollen Markt mit <u>Parallelimporten</u> aufmischen.	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

		Punkte
Die Schulleitung schloss mit den Lernenden ein <b><u>Gentlemen's Agreement</u></b> zum Thema Rauchen.		
		Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 4**

**7 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 3.4.1.1: Kontenplan des Lehrbetriebes erklären**

**Ausgangslage:**

Das Rechnungswesen liefert wichtige Entscheidungsgrundlagen für die Unternehmensführung. Damit die Buchhaltung ordnungsgemäss geführt werden kann, wird in jedem Betrieb der entsprechende Kontenplan festgelegt.

**Aufgaben:**

- a) Setzen Sie die folgenden Begriffe 1 – 10 an den richtigen Platz in der Bilanz bzw. in der Erfolgsrechnung ein.  
(Sie erhalten für jede richtig platzierte Zahl ½ Punkt, total 5 Punkte.)

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1</b> Sozialversicherungsaufwand</p> <p><b>2</b> Guthaben Verrechnungssteuer</p> <p><b>3</b> Kontokorrentkredit Bank</p> <p><b>4</b> Gewinn aus Verkauf Mobilien</p> <p><b>5</b> Strom</p> | <p><b>6</b> Patente</p> <p><b>7</b> Zunahme Warenbestand</p> <p><b>8</b> Noch nicht bezahlte Aufwendungen</p> <p><b>9</b> Mobilier</p> <p><b>10</b> Freie Reserven</p> |
|--|--|

Aktiven	Begriff
Flüssige Mittel und Wertschriften	
Forderungen	
Vorräte und angefangene Arbeiten	
Aktive Rechnungsabgrenzung	
Mobile Sachanlagen	
Immaterielle Werte	
<b>Aufwand</b>	
Material- und Warenaufwand	
Personalaufwand	
Raufwand	
Unterhalt, Reparaturen, Ersatz	
Fahrzeug und Transportaufwand	
Energie und Entsorgung	
Übriger Aufwand	
Abschreibungen	

Passiven	Begriff
Kurzfristige Verbindlichkeiten	
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten	
Passive Rechnungsabgrenzung	
Kapital	
Reserven, Bilanzgewinn	
<b>Ertrag</b>	
Ertrag aus Produktion und Dienstleistung	
Verluste aus Forderungen	
Ausserordentlicher Ertrag	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

- b) Unter den Begriffen "neutraler Aufwand und Ertrag" werden gemäss nachfolgender Tabelle zwei Arten unterschieden. Zeigen Sie je ein mögliches Beispiel in Stichworten auf.

(Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld 1 Punkt, total 2 Punkte.)

Neutraler Aufwand und Ertrag	Beispiel
Betriebsfremd	
Ausserordentlich	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 5****7 Punkte****Leistungsziel Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

In der Buchhaltungsabteilung gibt es Aufgaben, die immer wieder und regelmässig anfallen. Für den demnächst eintretenden neuen Lernenden erstellen Sie deshalb einige Hilfsmittel, um ihn zu unterstützen.

**Aufgaben:**

- a) Sie bereiten ein Ablaufdiagramm vor, welches die wesentlichen Schritte vom Erhalt einer Lieferanten-Rechnung über die Verbuchung bis zur Ablage enthält. Ordnen Sie den folgenden Teilschritten die richtige Zahl im Ablauf zu. Sie müssen das Ablaufdiagramm nicht zeichnen.

(Sie erhalten pro richtige Antwort ½ Punkt, total 3 Punkte.)

1	Erhalt der Rechnung
	Zahlung veranlassen
	Konten gemäss Kontenplan im Kontierungsstempel ergänzen
	"Bezahlt"-Stempel auf Rechnung anbringen
	Rechnung verbuchen
	Rechnung auf Vollständigkeit kontrollieren
	Zahlungstermin ermitteln
8	Rechnung ablegen

Punkte

- b) Im Zusammenhang mit dem Jahresabschluss finden Sie auf einer bestehenden Checkliste Ihrer Firma unter anderen die nachstehenden Konten. Ergänzen Sie je in Stichworten die Vorbereitungs- / Kontrollarbeiten für den Jahresabschluss sowie daraus entstehende mögliche Folgearbeiten (keine Buchungssätze).

(Sie erhalten pro richtig ausgefülltes Feld ½ Punkt, total 4 Punkte.)

Konten	Vorbereitungs- / Kontrollarbeiten	mögliche Folgearbeiten (keine Buchungssätze)
Kasse, Post, Bank		
Debitoren		
Mobilien		
Rückstellungen		

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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:



**Aufgabe 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

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Aspekte	Mögliche Verbesserung	Punkte
Zeitbedarf		
Kundenorientierung		

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 8**

**2 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

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

<b>Vorschriften:</b>	<b>Normen:</b>
<i>Höchstgeschwindigkeiten auf Strassen</i>	A4

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 9**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.8.2.1: WTO (World Trade Organization)**

**Ausgangslage:**

Die Welt-Handesorganisation WTO (World Trade Organization) ist die einzige weltumspannende internationale Organisation, die verbindliche Regeln für den Handel zwischen ihren Mitgliedsländern entwickelt und deren Einhaltung durchsetzt.

**Aufgabe:**

- a) Unten sind drei Grundsätze der Handelspolitik aufgelistet. Kreuzen Sie bei jedem an, ob es sich um einen Grundsatz handelt, der in der WTO gültig ist oder nicht. Wenn Sie der Meinung sind, ein Grundsatz ist in der WTO gültig, dann beschreiben Sie ihn in Stichworten oder mit einem Beispiel.

(Für das korrekte Ankreuzen, ob ein Grundsatz in der WTO gültig ist, erhalten Sie je 1 Punkt. Für die richtige Erklärung dazu erhalten Sie je 1 Punkt. Total in dieser Teilaufgabe 5 Punkte)

**Grundsatz 1) Nicht -Diskriminierung**

Dies ist ein WTO-Grundsatz  Ja  Nein

Wenn Ja, beschreiben Sie ihn in Stichworten oder mit einem Beispiel: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Grundsatz 2 ) Handelsbarrieren errichten**

Dies ist ein WTO-Grundsatz  Ja  Nein

Wenn Ja, beschreiben Sie ihn in Stichworten oder mit einem Beispiel: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Grundsatz 3) Transparenz in allen Verhandlungen**

Dies ist ein WTO-Grundsatz  Ja  Nein

Wenn Ja, beschreiben Sie ihn in Stichworten oder mit einem Beispiel: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

b) Ist die Schweiz Mitglied der WTO?  Ja  Nein

(1 Punkt für die richtige Antwort)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10**

**6 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.8.1.4: Auswirkungen von Handelshemmnissen kennen**

**Ausgangslage:**

Der Handel kann staatlichen Einschränkungen unterliegen. Manchmal sind diese notwendig, manchmal auch nicht. Bei jeder Einschränkung gibt es „Gewinner“ und „Verlierer“.

**Aufgabe:**

Lesen Sie den folgenden Presstext aufmerksam durch. Es geht darin um Handelshemmnisse und staatliche Massnahmen. Beantworten Sie anschliessend die fünf gestellten Fragen in Stichworten.

(die richtig beantworteten Fragen 1 und 2 geben je 0.75 Punkte; die richtig beantworteten Fragen 3, 4 und 5 geben je 1.5 Punkte)

nzz. In Brasilien hat es bisher noch keinen offiziellen Fall von BSE\* gegeben. Gleichwohl attestiert die Weltorganisation für Tiergesundheit (OIE) dem Land aufgrund einer wissenschaftlichen Beurteilung den Status des «kontrollierten BSE-Risikos». Grund dafür sind Importe von Tieren aus Europa. Die Empfehlungen der OIE haben nun in der Europäischen Union EU einen Mechanismus ausgelöst: Sogenanntes BSE-Risiko-Material – zu dem auch Därme gehören – darf aus solchen Ländern nicht zur Lebensmittelproduktion importiert werden. Die Schweiz hat im Rahmen der bilateralen Abkommen ihr Recht in diesem Bereich weitgehend mit der EU harmonisiert, nicht zuletzt, um damit den Handel mit lebenden Tieren und tierischen Erzeugnissen mit der EU zu erleichtern. Deshalb dürfen auch in die Schweiz keine brasilianischen Rinderdärme importiert werden.

Die Fleischbranche hat daran natürlich keine Freude, denn seit etwa 20 Jahren steckt die klassische Schweizer Cervelat-Masse in einem brasilianischen Cebu-Rinder-Darm. Dieser hat sich offenkundig als die perfekte Cervelat-Haut erwiesen. Keine der bisher erprobten Alternativen erreiche die Qualitäten des Originals. Auch der Rückgriff in die Vergangenheit führt zu keiner Lösung des verzwickten Problems. In den siebziger Jahren zum Beispiel sind als Cervelat-Häute fettigere Därme verwendet worden, die den heutigen Konsumentenbedürfnissen nicht mehr entsprechen. Die Fleischbranche fürchtet also um die Existenz des Cervelats.

Aber es gibt einen Hoffnungsschimmer. Es soll nämlich nachgewiesen werden, dass in bestimmten kontrollierten Produktionsketten in Brasilien kein BSE-Risiko besteht. Die OIE sieht tatsächlich eine Möglichkeit vor, einzelne Produktionsketten anders zu kategorisieren als das ganze Land. Dies sei aber noch nie gemacht worden, und deshalb seien die Erfolgchancen schwer abzuschätzen.

\* BSE = Bovine spongiforme Enzephalopathie (Rinderwahnsinn)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

Frage 1: Welches Produkt ist von dem Handelshemmnis betroffen?

---

Frage 2: Worin besteht das Handelshemmnis?

---

Frage 3: Warum hat die Schweiz dieses Handelshemmnis erlassen? Welches sind die Gründe?

---

---

---

---

Frage 4: Wer könnte von diesem Handelshemmnis profitieren?

---

---

---

---

Frage 5: Wie will die betroffene Branche das Problem lösen?

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

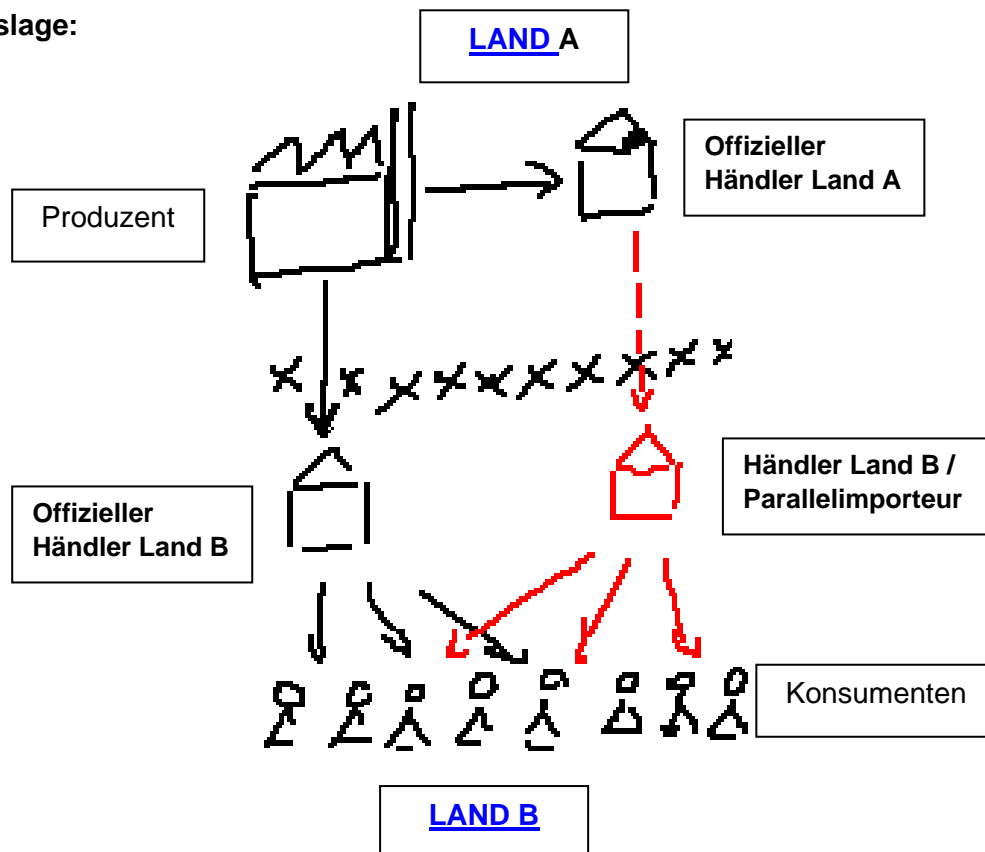
Punkte

**Aufgabe 11**

**5 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.13.3.6: Parallelimporte**

**Ausgangslage:**



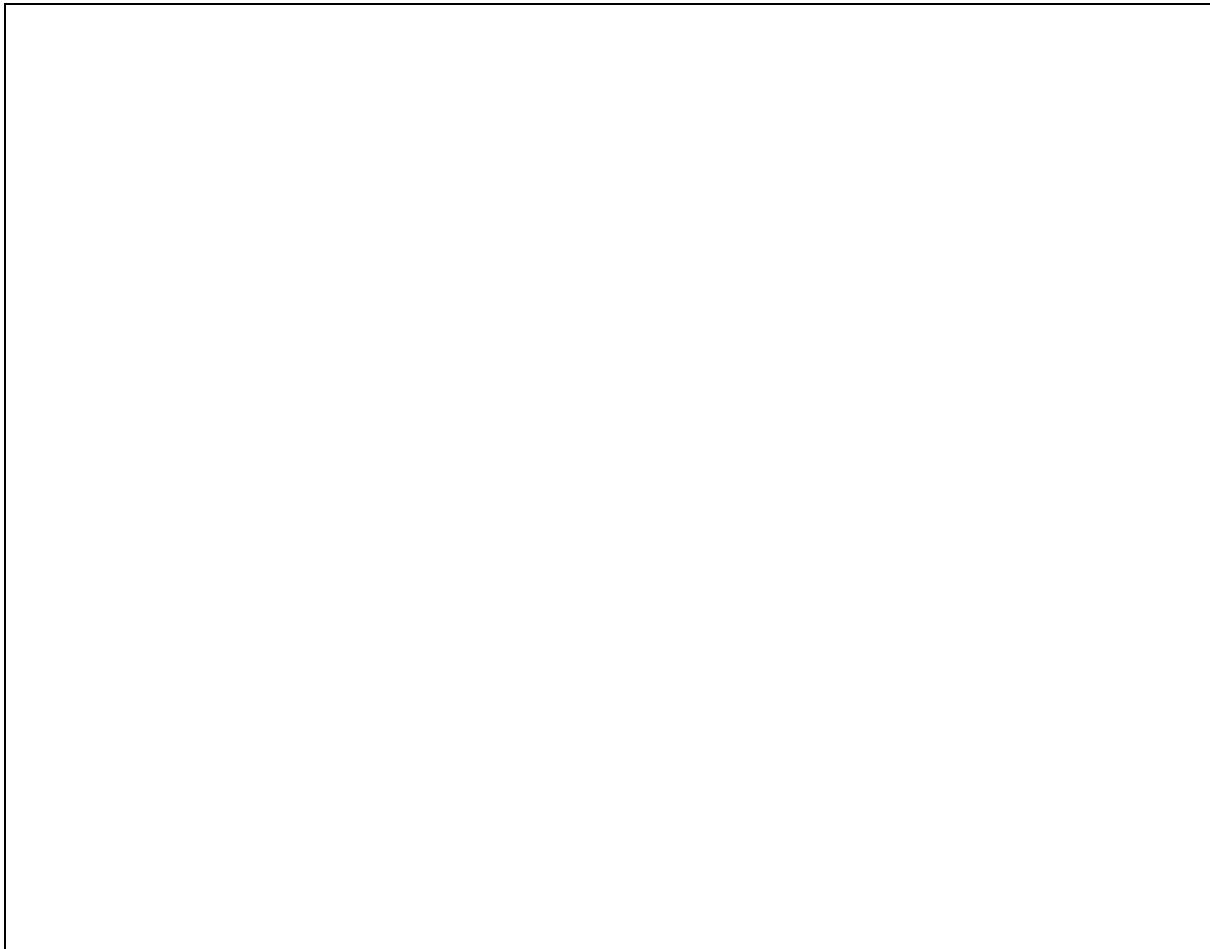
**Aufgabe:**

Beurteilen Sie aus der Sicht eines Konsumenten, ob Parallelimporte positiv oder negativ sind. Argumentieren Sie mit den Vor- und Nachteilen von Parallelimporten für die Konsumenten. Schreiben Sie dazu einen Text in ganzen Sätzen von maximal einer halben Seite.

(Für den ersten im Text genannten richtigen Vorteil oder richtigen Nachteil erhalten Sie zwei Punkte; für jeden weiteren im Text genannten richtigen Vorteil oder richtigen Nachteil erhalten Sie einen Punkt; maximal 5 Punkte. Für jeden Schreib- und Orthografiefehler ziehen wir Ihnen 0.25 Punkte ab.)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 12**

**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:

Warum wichtig / wie erfolgt Umsetzung:

Erreichte  
Punktzahl  
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:

Punkte

**Aufgabe 13**

**9 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.13.3.4: Produkthaftung**

**Ausgangslage:**

Im Folgenden ist ein Fall beschrieben, in dem ein Konsument – gestützt auf das schweizerische Produkthaftung-Gesetz PrHG – von einem Händler eine Entschädigung verlangt.

Ein Konsument hat im Detailhandel eine Kaffeemaschine eines schweizerischen Herstellers gekauft. Beim ersten Einschalten zuhause beginnt diese zu brennen. Die Maschine ist anschliessend Schrott und die Küche muss neu gestrichen werden (Kosten Fr. 1'200.00).

Der Konsument beruft sich auf das PrHG und verlangt vom Detailhändler eine neue Kaffeemaschine, die Bezahlung der Malerkosten und ein Schmerzensgeld, weil er beim Brand so erschrocken ist.

**Aufgabe:**

Schreiben Sie drei Stichworte zum schweizerischen Produkthaftung-Gesetz PrHG auf, die typisch für dieses Gesetz sind. Zu jedem Stichwort schreiben Sie eine kurze, passende Erklärung. Zusätzlich schreiben Sie zu jedem Stichwort auf, welche Bedeutung es in dem geschilderten Fall hat.

(Für jedes richtige Stichwort erhalten Sie einen Punkt; für jede passende und korrekte Erklärung erhalten Sie 1.5 Punkte; für jede nachvollziehbare Bedeutung für den beschriebenen Fall erhalten Sie 0.5 Punkte)

**Stichwort 1 zum PrHG**

Erklärung in Stichworten

---

---

---

Bedeutung im beschriebenen Fall:

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Stichwort 2 zum PrHG**

Erklärung in Stichworten

---

---

---

Bedeutung im beschriebenen Fall:

---

---

---

**Stichwort 3 zum PrHG**

Erklärung in Stichworten

---

---

---

Bedeutung im beschriebenen Fall:

---

---

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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
  
- Sport-Fachgeschäft
  
- Kleiderladen (hohes Preissegment)

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 <input type="checkbox"/> Holzregale, an Stahlseilen aufgehängt <input type="checkbox"/> Paletten auf dem Boden und Leichtmetall-Regale weil, _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Hintergrundmusik	<input type="checkbox"/> Klassik <input type="checkbox"/> Pop <input type="checkbox"/> Ländler/Schlager weil, _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Beleuchtung	<input type="checkbox"/> klares Neonlicht <input type="checkbox"/> Halogenspots und indirekte Beleuchtung <input type="checkbox"/> grosser Kristalleuchter und indirekte Beleuchtung weil, _____ _____ _____ _____ _____ _____	
		Erreichte Punktezahl pro Seite:

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

Punkte

**Aufgabe 15**

**6 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 0.5 Punkte; 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
ENDVERBRAUCHER	kauft und konsumiert

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 16**

**6 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 1.5 Punkte; für nur teilweise ausgefüllte Zeilen gibt es keine Punkte)

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

Komponente des Marketing-Mix:	Instrumente:	Einsatz:
P.....	1 _____ 2 _____	
P.....	1 _____ 2 _____	
P.....	1 _____ 2 _____	

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

			Punkte
P.....	1 _____		
	2 _____		

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 17**

**6 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 0.5 Punkte. Für jede passende Erklärung erhalten Sie einen Punkt. Bei den Hauptaufgaben 2 und 4 erhalten Sie für die passende Erklärung 1.5 Punkte.)

Hauptaufgabe 1 des Zolls

---

Erklärung:

---

---

---

Hauptaufgabe 2 des Zolls

**Aussenwirtschaftliche Massnahmen vollziehen**

Erklärung:

---

---

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

Hauptaufgabe 3 des Zolls

---

Erklärung:

---

---

---

Hauptaufgabe 4 des Zolls

**Mithilfe bei Sicherheits- und Polizeiaufgaben**

Erklärung:

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: