

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. 2.5.1.1: 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> .	<b>Handys werden immer raffinierter und vielseitiger einsetzbar.</b>
Der Schweizer Tourismus befindet sich in einer <u>Boom-Phase</u> .	<b>Der Schweizer Tourismus befindet sich in einer Aufwärts-Phase.</b>
Arzneihändler wollen Markt mit <u>Parallelimporten</u> aufmischen.	<b>Arzneihändler wollen Markt mit Importen unter Umgehung bisheriger Einfuhrkanälen aufmischen.</b>
Die Schulleitung schloss mit den Lernenden ein <u>Gentlemen's Agreement</u> zum Thema rauchen.	<b>Die Schulleitung schloss mit den Lernenden eine Übereinkunft auf Treu und Glauben zum Thema rauchen.</b>  <b>Die Schulleitung schloss mit den Lernenden ein Übereinkommen ohne formellen Vertrag zum Thema rauchen.</b>

**Korrekturhinweise:**

**Es sind sinngemässe Antworten gelten zu lassen, jedoch ohne Verwendung von neuen Fremdwörtern.**

**Pro Feld sind höchstens 2 Orthografiefehler abzuziehen = 0 Punkte.**

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.

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

Aktiven	Begriff
Flüssige Mittel und Wertschriften	
Forderungen	<b>2</b>
Vorräte und angefangene Arbeiten	<b>7</b>
Aktive Rechnungsabgrenzung	
Mobile Sachanlagen	<b>9</b>
Immaterielle Werte	<b>6</b>
<b>Aufwand</b>	
Material- und Warenaufwand	
Personalaufwand	<b>1</b>
Raumaufwand	
Unterhalt, Reparaturen, Ersatz	
Fahrzeug und Transportaufwand	
Energie und Entsorgung	<b>5</b>
Übriger Aufwand	
Abschreibungen	

Passiven	Begriff
Kurzfristige Verbindlichkeiten	
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	<b>3</b>
Andere kurzfristige Verbindlichkeiten	
Passive Rechnungsabgrenzung	<b>8</b>
Kapital	
Reserven, Bilanzgewinn	<b>10</b>
<b>Ertrag</b>	
Ertrag aus Produktion und Dienstleistung	
Verluste aus Forderungen	
Ausserordentlicher Ertrag	<b>4</b>

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Liegenschaftenaufwand/-ertrag, sofern nicht betrieblich genutzt</b></li> <li>- <b>Wertschriftenaufwand/-ertrag, sofern nicht betrieblich notwendig</b></li> </ul>
Ausserordentlich	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Prozessaufwand</b></li> <li>- <b>Umzugskosten</b></li> <li>- <b>Schäden durch Naturkatastrophen</b></li> <li>- <b>Jubiläumsaufwendungen</b></li> </ul>

**Korrekturhinweis:**  
**Teilpunkte (1/2 Punkt) sind möglich.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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.

<b>1</b>	Erhalt der Rechnung
<b>6</b>	Zahlung veranlassen
<b>5</b>	Konten gemäss Kontenplan im Kontierungsstempel ergänzen
<b>2</b>	"Bezahlt"-Stempel auf Rechnung anbringen
<b>7</b>	Rechnung verbuchen
<b>3</b>	Rechnung auf Vollständigkeit kontrollieren
<b>4</b>	Zahlungstermin ermitteln
<b>8</b>	Rechnung ablegen

**Korrekturhinweis:**

**Eine andere sinnvolle Reihenfolge ist auch möglich.**

- 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	<b>Bestand mit Kontoauszug abgleichen</b>	<b>Allfällige Differenzen korrigieren/ausbuchen</b>
Debitoren	<b>Einbringlichkeit der Forderungen überprüfen</b>	<b>Delkredere anpassen</b>
Mobilien	<b>Bestand gemäss Anlagebuchhaltung prüfen und Abschreibungstabelle erstellen</b>	<b>Abschreibungen verbuchen</b>
Rückstellungen	<b>Mögliche finanzielle Risiken klären</b>	<b>Bestand erhöhen, bzw. reduzieren</b>

Erreichte Punktezahl 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**

**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
<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>

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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: \_\_\_\_\_

**kein WTO-Mitglied darf ein anderes benachteiligen**

***Beispiel: Wenn Land A für das Land B für das Produkt XY die Zölle senkt, muss es diese Zölle auch für die anderen WTO-Länder senken.*** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**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: \_\_\_\_\_

**Transparenz und Berechenbarkeit der Marktzugangsbedingungen:  
Handelsmassnahmen sollen vorhersehbar sein und nicht willkürlich  
ergriffen werden können.**

**Beispiel: Land A senkt die Zölle auf einem Produkt und teilt dies allen  
WTO-Mitgliedern mit.**

b) Ist die Schweiz Mitglied der WTO?  Ja  Nein

(1 Punkt für die richtige Antwort)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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 erreichte 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?

**Brasilianische Rinderdärme**

Frage 2: Worin besteht das Handelshemmnis?

**Verbot der Einfuhr in die Schweiz**

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

**Gesundheitsschutz (BSE-Gefahr)**

**Jedes Land, das von der OIE den Status des «kontrollierten BSE-Risikos» erhält, darf keine Rinder-Bestandteile für die Lebensmittelproduktion mehr in die EU einführen; im Rahmen der bilateralen Verträge hat die Schweiz diese Regel übernommen**

**Eine richtige Antwort gibt 1.5 Punkte; Wenn mehrere richtige Antworten stehen, gibt es 1.5 Punkte**

**Wenn richtige und falsche Antworten stehen, zählt die richtige, die falschen werden ignoriert**

**Weitere richtige Antworten, die im Presstext nicht erwähnt sind, sind möglich**

Frage 4: Wer könnte von diesem Handelshemmnis profitieren?

**Anbieter von alternativen Produkten: Bratwürste, Wienerli usw.**

**Anbieter von Wurstdärmen aus BSE-unbedenklichen Ländern; ihre Därme müssen allerdings die Anforderungen der Cervelat-Produzenten und -Konsumenten erfüllen können**

**Eine richtige Antwort gibt 1.5 Punkte; Wenn mehrere richtige Antworten stehen, gibt es 1.5 Punkte**

**Wenn richtige und falsche Antworten stehen, zählt die richtige, die falschen werden ignoriert**

**Weitere richtige Antworten, die im Presstext nicht erwähnt sind, sind möglich**

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

**Bestimmte kontrollierte Rinderdarm-Produktionsketten in Brasilien sollen als BSE-risikolos eingestuft werden. Die OIE sieht tatsächlich eine Möglichkeit vor, einzelne Produktionsketten anders zu kategorisieren als das ganze Land.**

**Eine richtige Antwort gibt 1.5 Punkte; Wenn mehrere richtige Antworten stehen, gibt es 1.5 Punkte**

**Wenn richtige und falsche Antworten stehen, zählt die richtige, die falschen werden ignoriert**

**Weitere richtige Antworten, die im Presstext nicht erwähnt sind, sind möglich**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

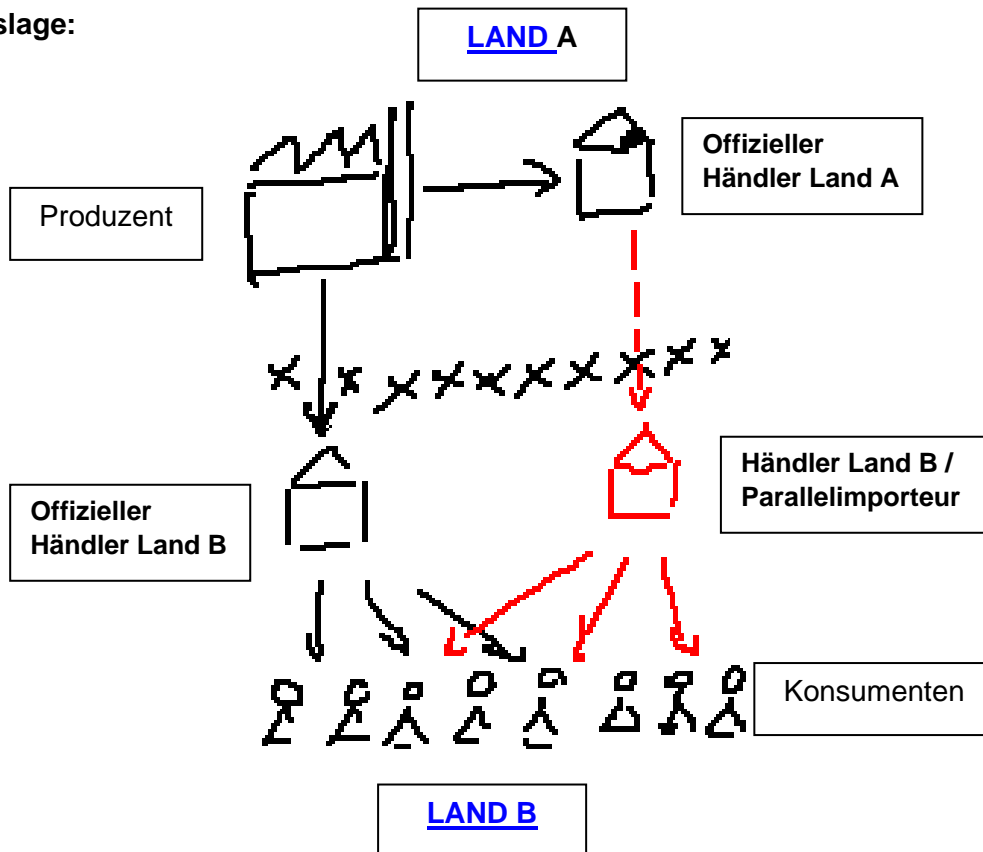
Punkte

**Lösung 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

**Vorteile: mehr Auswahl, tiefere Preise**  
**Nachteile: Rückverfolgbarkeit, Qualität**  
**Es sind weitere sinnvolle Antworten möglich.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 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: **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 13**

**9 Punkte**

**Leistungsziel Nr. 1.13.3.4: Produkthaftpflicht**

**Ausgangslage:**

Im Folgenden ist ein Fall beschrieben, in dem ein Konsument – gestützt auf das schweizerische Produkthaftpflicht-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 verlangen 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 Produkthaftpflicht-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**

**Folgeschäden**

Erklärung in Stichworten

**PrHG ist nur für Folgeschäden (Malerkosten)**

Bedeutung im beschriebenen Fall:

**Schaden an der Maschine muss mit dem Vertragsrecht eingeklagt werden.**

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Stichwort 2 zum PrHG**

**Haftungskette**

Erklärung in Stichworten

**Hersteller ist in der Pflicht. Wenn dieser benannt werden kann, ist der Händler/Verkäufer aus dem Schneider.**

Bedeutung im beschriebenen Fall:

**Schweizer Produzent: Wahrscheinlichkeit, dass Detailhändler nicht bezahlen muss, sondern der Hersteller, ist gross**

**Stichwort 3 zum PrHG**

**Selbstbehalt**

Erklärung in Stichworten

**Fr. 900 Selbstbehalt, um Klagenflut zu verhindern**

Bedeutung im beschriebenen Fall:

**Folgeschaden von Fr. 1'200; Fr. 300 der Malerkosten werden bezahlt**

**Weitere richtige Stichworte gemäss Branchenkundentext sind möglich.**

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 <b>3</b> <input type="checkbox"/> Holzregale, an Stahlseilen aufgehängt <b>2</b> <input type="checkbox"/> Paletten auf dem Boden und Leichtmetall-Regale <b>1</b> weil, _____ _____ _____ _____
Hintergrundmusik	<input type="checkbox"/> Klassik <b>3</b> <input type="checkbox"/> Pop <b>1 2</b> <input type="checkbox"/> Ländler/Schlager <b>1 2</b> weil, _____ _____ _____ _____
Beleuchtung	<input type="checkbox"/> klares Neonlicht <b>1</b> <input type="checkbox"/> Halogenspots und indirekte Beleuchtung <b>2</b> <input type="checkbox"/> grosser Kristallleuchter und indirekte Beleuchtung <b>3</b> 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**

**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
<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**

**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  
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**

**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

**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: