

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. 2.1.3.1: 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.)

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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 weiter gegeben werden 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

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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?)

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  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

Aspekte	Mögliche Verbesserung
Zeitbedarf	
Kundenorientierung	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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?

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

- 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.)

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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>Höchstgeschwindigkeit auf Strassen</i>	A4

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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 \_\_\_\_\_ und den \_\_\_\_\_.**

**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		
2		

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

	<b>Funktion</b>	<b>Beispiel</b>
3		
4		

Punkte

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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	_____	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>_____</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>_____</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Ausgaben für	Beispiel	1	_____		2	_____	
	Ausgaben für	Beispiel									
1	_____										
2	_____										
3	Möglichst geringe Kapitalbindung	<p>Eine Erhöhung des Lagerumschlags führt zu einer geringeren Kapitalbindung.</p> <p><input type="checkbox"/> Richtig      <input type="checkbox"/> Falsch</p>									

Erreichte Punktezahl pro Seite:

**Aufgabe 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  
Punktezah  
pro Seite:

Fachbegriff	Erklärung/Beispiel

Punkte

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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:

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 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 Betriebsform 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 Betriebsform 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:

	<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 Kristallleuchter und indirekte Beleuchtung weil, _____ _____ _____ _____ _____ _____

Punkte

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

	<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, _____ _____ _____ _____ _____ _____

Punkte

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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 Produktes 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
ENDVERBRAUCHER	kauft und konsumiert

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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:

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

Punkte

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 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

---

Erklärung:

---

---

---

Hauptaufgabe 2 des Zolls

**Aussenwirtschaftliche Massnahmen vollziehen**

Erklärung:

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

Hauptaufgabe 3 des Zolls

---

Erklärung:

---

---

---

Hauptaufgabe 4 des Zolls

**Mithilfe bei Sicherheits- und Polizeiaufgaben**

Erklärung:

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: