

Punkte

Lösung 1**Leistungsziel Nr. 1.3.2.1: Allgemeine Einwände entkräften****6 Punkte**

Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung ist zu teuer	Ihre Lieferfristen sind zu lang. Oder: "es geht zu lange bis wir von Ihnen hören"
Unikat, exklusives Design	sorgfältige Abklärungen bei verschiedenen Lieferanten
sorgfältig verarbeitet, von hoher Qualität	Einzelanfertigung, Massarbeit
lange Lebensdauer	exklusive Lieferanten sind evtl. nicht in der Nähe
Sie werden individuell beraten und betreut	Massarbeit - keine Lagerbestände
Usw.	Usw.

Bewertungshinweise:

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte
Punktezahl

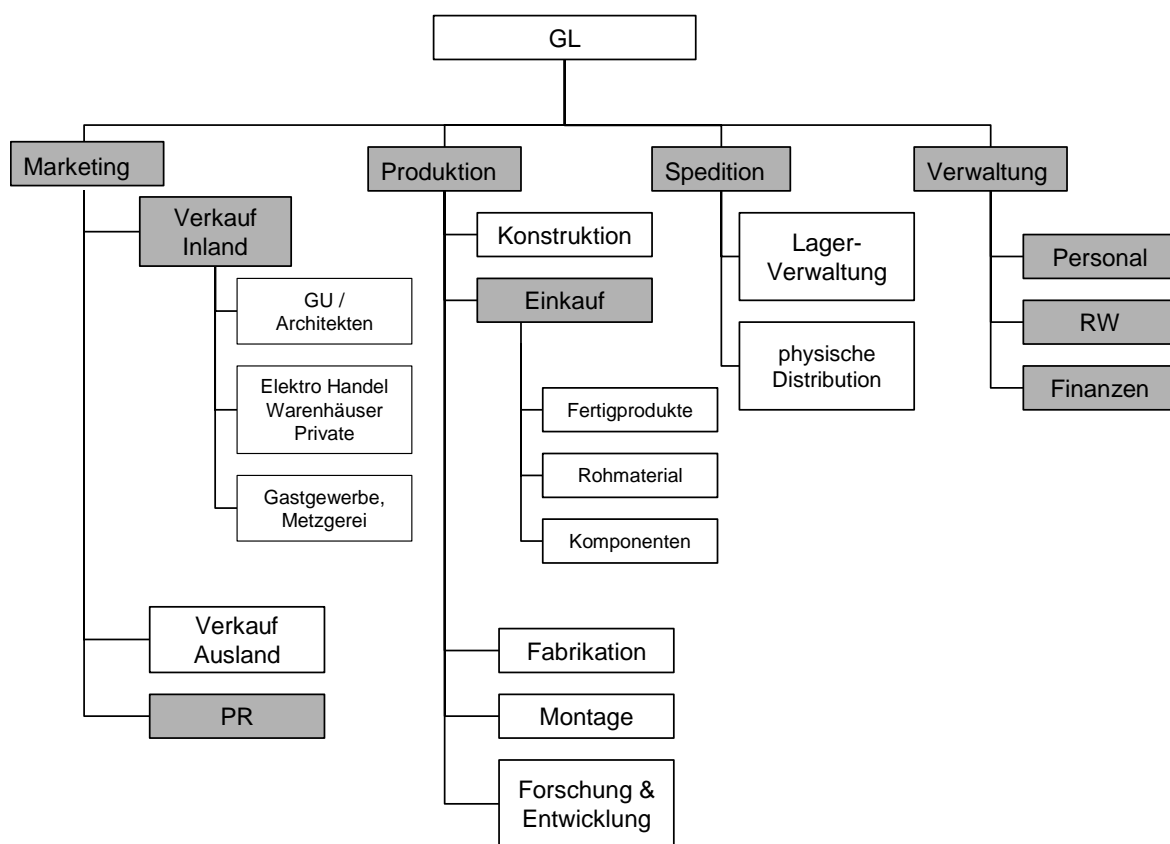
Punkte

Lösung 3

Leistungsziel Nr. 1.6.1.1: Organigramm interpretieren

5 Punkte

Je auszufüllendes Feld ½ Punkt, max. 5 Punkte



Bewertungshinweise: sinnvolle Lösungen gelten lassen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 4**Leistungsziel Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen****6 Punkte**

Verkaufsform	Vorteil für das Unternehmen	Vorteil für den Kunden
Ladenverkauf Schalterverkauf	Gute Kundenkommunikation (Verbal/Nonverbal)	Persönliche Beratung Ware kann angefasst werden
Telefon	Viele Kontakte in kurzer Zeit	Tieferer Preis Kann bei Desinteresse am Produkt/DL rasch abgebrochen werden
Internet	Ortsunabhängig	Aktualität
Katalog	Breite Streuung Hohe Akzeptanz	Kunde kann in Ruhe aussuchen Umfassend
Direct-Marketing	Kunden gezielt bewerben	Erhält Angebote, die ihn interessieren
Tür zu Tür	Keine Infrastruktur	Persönliche Beratung Ware kann angefasst werden

Bewertungshinweise:

Die Vorteile müssen sich auf die erwähnte Verkaufsform beziehen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 5**Leistungsziel Nr. 1.3.1.1: Konkurrenzprodukte kennen****8 Punkte**

Individuell, je nach Lehrbetrieb, zum Beispiel

1.	Welche Dienstleistung / welches Produkt haben Sie ausgewählt? (keine Punkte)	Postcard oder EC-Card
2.	Beschreiben Sie die wesentliche Ausgestaltung des Produktes oder der Dienstleistung in mindestens zwei Stichworten: (2 Punkte)	handliches Format, robust
3.	Zeigen Sie den Grundnutzen in zwei Stichworten auf: (2 Punkte)	Bezug von Bargeld am Bancomat / Postomat im In- und Ausland
4.	Beschreiben Sie zwei mögliche Zusatznutzen, die sich aus der Ausgestaltung des Produktes resp. der Dienstleistung ergeben: (je 2 Punkte, max. 4 Punkte)	Benutzung als Cash Card; gleichzeitig ½ Tax Abonnement, Werbeträger

Bewertungshinweise:

Es gibt keine Teilpunkte – entweder nur 2 Punkte oder nur 4 Punkte verteilen.
Wenn die Angaben nicht zutreffend sind, dann 0 Punkte.

Erreichte
Punktzahl

Lösung 6**Leistungsziel-Nr: 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Mögliche Antworten**

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	Vorteil:	Einfach nachzuführen Leicht mitzunehmen
	Nachteil:	Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich
Elektronische Agenda in Taschenformat	Vorteil:	Handlich, Zusatzfunktionen
	Nachteil:	Teuer bei der Anschaffung
Elektronische Agenda am PC-Arbeitsplatz	Vorteil:	Schneller Zugriff am Arbeitsplatz
	Nachteil:	Nur mit Zusatzgeräten ausserhalb Betrieb nachführbar

Bewertungshinweise:

Der Kandidat erhält 1 Punkt pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch ein sinnvoller Vor- oder Nachteil aufgeführt sind.

Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat keinen Punkt.

Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen ebenfalls keinen Punkt.

- c) Nennen Sie 2 Nachteile, wenn in einem Betrieb mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung gearbeitet wird (je ½ Punkt, gesamt 1 Punkt).

Mögliche Antworten für Nachteile: keine koordinierte Beschaffung bzw. Einkauf möglich; Terminkoordination im Betrieb erschwert; PC-Lösung am Arbeitsplatz mit all den Vorteilen nicht möglich, etc.

Lösung 7

Leistungsziel-Nr.2.3.2.1: Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes 7 Punkte

Leistungsziel-Nr.2.3.3.1: Ergonomie des Arbeitsplatzes

a) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes **organisatorisch** berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

1. optimal angeordnet, wichtige Unterlagen in Griffweite
2. zügiges Arbeiten möglich
3. Telefon in Reichweite
4. Arbeitsinstrumente (Fax, Drucker, Kopierer) in unmittelbarer Nähe
5. sich wohlfühlen, soziale Aspekte des Arbeitsplatzes berücksichtigen
6. sinnvolle Arbeitsabläufe sind möglich
7. Strukturierte Ablage

b) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes **ergonomisch** berücksichtigen würden. (je ½ Punkt, total 2 Punkte)

1. Lichteinfall / Beleuchtung
2. Pulteinstellung
3. Platzierung PC, Tastatur (Distanz zum Bildschirm, Helligkeit Bildschirmeinstellung)
4. Sitzgelegenheit
5. Belüftung
6. Lärmbelästigung
7. Keine giftigen Materialien

c) Beschreiben Sie in wenigen Sätzen zwei Zielkonflikte, die sich im Spannungsfeld Organisation / Ergonomie ergeben können (je 1½ Punkte, total 3 Punkte).

Die Raumgröße lässt keine optimalen Arbeitsplätze zu.

Die Raumstruktur beeinträchtigt die Ergonomie.

Die finanziellen Rahmenbedingungen können sowohl die organisatorischen wie auch die ergonomischen Bedingungen beeinflussen.

Die vorhandenen Rahmenbedingungen lassen eine optimale Arbeitsplatzorganisation nicht zu (Drucker, Fax, usw. wird von mehreren Personen benutzt).

Schlecht eingerichtete Arbeitsplätze beeinträchtigen die Zusammenarbeit (soziale Aspekte).

Punkte

Lösung 8

Leistungsziel- Nr: 1.8.2.1 World Trade Organization WTO

3 Punkte

1. Grundanliegen der WTO	Erläuterungen zu 1
Schrittweise Öffnung	Die Länder sollen sich alle entsprechend ihrem Entwicklungsstand dem Weltmarkt öffnen und Handelserleichterungen zulassen.
2. Grundanliegen der WTO	Erläuterungen zu 2
Nichtdiskriminierung	<p>Nichtdiskriminierung</p> <p>Alle WTO-Mitglieder sollen untereinander gleich behandelt werden.</p> <p>Inländerbehandlung</p> <p>Importwaren sollen gleich behandelt werden wie die einheimischen Produkte, sobald sie die Grenze passiert haben.</p> <p>Meistbegünstigungsklausel</p> <p>Verbot der Diskriminierung durch beispielsweise besondere Zölle. Alle sollen gleich behandelt werden.</p>
3. Grundanliegen der WTO	Erläuterungen zu 3
Transparenz	Die Marktzugangsbedingungen und Handelsmassnahmen sollen vorhersehbar sein. Die WTO-Mitglieder müssen alle ändern über Senkungen der Zölle beispielsweise gleichermassen orientieren.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 9

Leistungsziel- Nr: 1.13.1.2 Aufgaben der Zollverwaltung

2 Punkte

Zollverfahren

Anmeldeverfahren

Deklarationsverfahren

Abfertigungsverfahren

Ausstellen des Zollausweises

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 10

Leistungsziel- Nr. 1.10.3.3 Ziele

3 Punkte**Ziel: Lieferbereitschaft**

Erklärung: Der Kunde muss jederzeit mit der Ware versorgt werden können. Eine gute Absatzplanung ist deshalb von grösster Bedeutung

Ziel: geringe Kosten

Erklärung: Die Kosten sollten in einem Lager so niedrig wie möglich gehalten werden. In einem Lager entstehen verschiedene Kosten:

Raumkosten (Miete, Heizung, Löhne, Abschreibungen etc.)

Beschaffungskosten (Zoll, Verpackung, Versicherung etc.)

Sonstige Kosten (Verkaufsabwicklung)

Ziel: geringe Kapitalbindung

Erklärung: Die Leitung eines Lagers muss dafür besorgt sein, dass sie nicht auf Ihrer Ware sitzen bleibt, weil sonst Geld in Form von Ware gebunden ist. Mit diesem Geld kann nicht gewirtschaftet werden.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 11**Leistungsziel- Nr. 1.13.2.1 Standards****4 Punkte**

Muss genormt sein	Auf welcher Grundlage	Folgen bei Nicht-Normung
Aussengrösse	Bsp: cm	Jedes Land produzierte in seinen eigenen Norm-Massen; Mehraufwand für Handel und Konsumenten beim Umrechnen
Innengrösse	Bsp: cm	Jedes Land produzierte in seinen eigenen Norm-Massen; Mehraufwand für Handel und Konsumenten beim Umrechnen
Material	Bsp: Zeichen für Leder	Qualitätsunterschiede von Land zu Land. Der Konsument weiss nicht, aus welchen Materialien die Schuhe gefertigt werden. Probleme bei Allergien
Geschlecht	männlich weiblich	Der Konsument weiss nicht, ob diese Schuhe jetzt speziell Frauen- oder Mönnerschuhe sind. Unterschiedliche Füsse! Fehlkäufe wahrscheinlich

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Normen sind möglich.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 12

Leistungsziel- Nr. 1.13.2.1 Standards

2 Punkte

Geben Sie zu jedem der vier Vorschläge mit einem Kreuzchen an, ob Sie einverstanden sind oder nicht. Begründen Sie Ihre Wahl zudem mit wenigen Worten.

Für jede korrekte Antwort mit einer passenden Begründung erhalten Sie 0.5 Punkte.

<p><u>Vorschlag 1</u></p> <p>Verschiedene Normen für Schuhgrößen um den Handel zu unterbinden</p> <p>Stimme zu <input type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Begründung:</u></p> <p>Mögliche Lösung:</p> <p>Stimme zu <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p> <p>Die unterschiedlichen Normen wirken wie Handelshemmnisse. Bsp: Wir importieren dieses Produkt nur, wenn es unseren Normen entspricht (Schutz der einheimischen Produktion).</p>
<p><u>Vorschlag 2</u></p> <p>Verschiedene Normen für Schuhgrößen aus geschichtlichen Gründen</p> <p>Stimme zu <input type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Begründung:</u></p> <p>Mögliche Lösung:</p> <p>Stimme zu <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p> <p>Die unterschiedlichen Normen sind mit der Zeit entstanden. Inzwischen wäre es zu teuer, die Normen zu vereinheitlichen</p>
<p><u>Vorschlag 3</u></p> <p>Verschiedene Normen für Schuhgrößen weil die Länder auch verschiedene Masseinheiten haben</p> <p>Stimme zu <input type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p>	<p><u>Begründung:</u></p> <p>Mögliche Lösung:</p> <p>Stimme zu <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p> <p>Die angelsächsischen Länder arbeiten mit anderen Längenmassen als die kontinentaleuropäischen. Wegen dieser „übergeordneten“ Normen ist es logisch, dass die Schuhgrößen, die sich darauf beziehen, unterschiedlich sind.</p>
<p><u>Vorschlag 4</u></p> <p>Verschiedene Normen für Schuhgrößen weil die Menschen in den Ländern auch unterschiedlich sind</p>	<p><u>Begründung:</u></p> <p>Mögliche Lösung:</p> <p>Stimme zu <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Stimme nicht zu <input type="checkbox"/></p> <p>Zwischen Asiaten und Weissen bestehen zum</p>

Erreichte
Punktzahl

Stimme zu <input type="checkbox"/>	Beispiel Unterschiede in den durchschnittlichen Fussgrössen.
Stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	

Bewertungshinweis:

Bei allen vier Vorschlägen sind weitere nachvollziehbare Begründungen möglich.

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 13

Leistungsziel- Nr: 1.8.1.4 Auswirkungen von Handelshemmnissen kennen 3 Punkte

Mögliche Gründe

- Die Auswahl wird kleiner
- Wettbewerb wird erschwert
- keine Vergleichsmöglichkeit
- Die Preise erhöhen sich (Zölle)
- Die ganze Administration erschwert den Warenverkehr
- Der Zugang zum Markt wird erschwert
- Produzenten sind nicht gezwungen kundenfreundliche und preiswerte
Güter anzubieten.

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Antworten möglich.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 14

Leistungsziel- Nr: 1.8.1.2 Export bedingt Import

5 Punkte

Schokolade:

Die Kakaobohnen müssen von Afrika importiert werden, um in der Schweiz zur Schokolade verarbeitet zu werden. Nach der Verarbeitung wird die „Schweizerschoggi“ in die verschiedensten Länder exportiert.

Swatch:

Swatch: Plastik und Metall werden importiert (billige Rohstoffe), die Uhren (teures Endprodukt) werden zu 98% exportiert.

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 15

Leistungsziel- Nr. 1.8.2.2 Europäische Union EU

4 Punkte

Freiheit 1

Freier Warenverkehr

Mit Waren kann wegen dem freien Warenverkehr über die Landesgrenzen innerhalb der EU gehandelt werden, ohne das tarifäre oder nichttarifäre Handelshemmnisse den Handel behindern würden.

Freiheit 2

Freier Dienstleistungsverkehr

Keine Handelshemmnisse schränken den Handel mit Dienstleistungen ein. D.h. Schweizer Banken und Versicherungen dürfen ihre Dienstleistungen im ganzen EU-Raum ohne Einschränkungen anbieten.

Freiheit 3

Freier Kapitalverkehr

Keine Handelshemmnisse für das Kapital innerhalb der EU. Ein Staat der EU darf Investitionen aus andern EU-Staaten nicht behindern.

Freiheit 4

Freier Personenverkehr

Jede EU-BürgerIn kann sich innerhalb der EU niederlassen, reisen und arbeiten. Die Staatsangehörigkeit darf dabei kein Hindernis sein.

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Lösung 16

Leistungsziel- Nr. 1.10.3.1 Lagerkennzahlen

4 Punkte

Leistungsziel- Nr. 1.10.3.3 Ziele

- a) Die Firma Nr. 2 führt das Lager besser. Ihre Ware liegt nur 60 Tage an Lager. Hohe Lagerumschlagskennzahl bedeutet kleinere Lagerdauer, die wiederum niedrigere Lagerkosten bedeutet. Das Kapital ist nicht lange gebunden, weil das Lager relativ klein ist (im Vergleich zu Firma 1) und die Kosten relativ gering sind.

- b) Die Firma Nr. 1 minimiert ihr Risiko besser. Die Risiken (Diebstahl, Streik, Unfall), die beim Transport der CDs in die Schweiz drohen, werden durch ein grosses Lager deutlich minimiert.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 17**Leistungsziel- Nr. 1.8.1.1 Gründe für den Import****5 Punkte**Grund 1Zu hohe ProduktionskostenGrund 2zu kleiner BinnenmarktGrund 3Das Know-how fehltGrund 4Die Rohstoffe fehlen

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 18**Leistungsziel- Nr: 1.9.2.1 Funktionen des Handels****6 Punkte**

Funktion	Nutzen	Beispiel
Quantitäts- oder Mengenausgleichsfunktion	Tiefe Preise Grosses Warenangebot auf kleine Nachfrager	Diverse Läden: Interdiscount ABM, Manor etc.
Qualitäts- oder Sortimentsfunktion	Anpassung an die Gegebenheiten, an den Kunden	Kunde muss nicht ins Ausland reisen für ein bestimmtes Produkt.
Transport- oder Raumüberbrückungsfunktion	Grosshandel übernimmt den Transport von der Produktion ins Lager	Überbrückung von Mangel oder Verknappungserscheinung Der Kunde muss nicht auf seine Ware warten.
Versorgungsfunktion	Führen Pflichtlager zur Sicherstellung unserer Versorgung.	Im Kriegsfall sind Vorräte vorhanden
Lagerhaltungsfunktion	Überbrückung des Zeitraumes zwischen Produktion und Nachfrage	Der Kunde muss das Lager nicht zu Hause haben.
Informations- und Beratungsfunktion	Weltweite Informationen	Kunden: beraten unterstützen informieren
Kredit- und Finanzierungsfunktion	Kreditgewährung für Kunden, Preisvorteil bei sofortiger Bezahlung	Zahlbar innert 30 Tagen netto
Hilfsfunktion	Aufbereitung der Ware für den Kunden	Verpacken Portionieren veredeln reinigen etc.

Bewertungshinweis:

Wenn die Funktion, der Nutzen und das Beispiel korrekt sind, erhalten Sie 1 Punkt und wenn die Zeile in sich nicht richtig ist, erhalten Sie 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 19**Leistungsziel- Nr: 1.10.4.4 Verkehrswege und -träger****4 Punkte**

Markieren Sie China und die Schweiz auf der beiliegenden Karte und zeichnen Sie einen Verkehrsweg für den Transport von Turnschuhen aus China in die Schweiz ein.

Für die richtige Markierung beider Länder (China und die Schweiz) und einen Verkehrsweg erhalten Sie 1 Punkt.

Welche Verkehrsträger kann man benützen, um Turnschuhe aus China in die Schweiz zu transportieren?

Geben Sie drei Verkehrsträger an und schreiben Sie jeweils zwei Vorteile und zwei Nachteile für jeden gewählten Verkehrsträger auf.

Für jeden gewählten Verkehrsträger mit je zwei korrekten Vor- und Nachteilen erhalten Sie 1 Punkt (total 3 Punkte).

Beilage 2: Weltkarte

1. Verkehrsträger	
Schiff	
Vorteile	Nachteile
billig	langsam
umweltfreundlich	Infrastruktur

Erreichte
Punktzahl

Punkte

2. Verkehrsträger	
Camion	
Vorteile	Nachteile
sicher	teuer
schnell	umweltschädlich

3. Verkehrsträger	
Zug	
Vorteile	Nachteile
billig	Sicherheit (unbeaufsichtigt)
umweltfreundlich	langsam

4. Verkehrsträger	
Flugzeug	
Vorteile	Nachteile
schnell	teuer
sicher	Kapazität / Umwelt

Erreichte
Punktezah

Punkte

Lösung 20**Leistungsziel- Nr. 1.10.4.5 Incoterms****2 Punkte**

Wählen Sie aus der beigelegten Liste das beste Incoterm für den Schweizer Importeur der Turnschuhe und das beste Incoterm für den Produzent aus China aus. Begründen Sie Ihre Antwort mit wenigen Sätzen

Für jedes richtig gewählte Incoterm mit korrekter Begründung in Stichworten erhalten sie je 1 Punkt (total 2 Punkte).

Beilage 3: Liste der Incoterms

<i>Incoterm Importeur (Schweiz)</i>	<i>Incoterm Produzent (China)</i>
<i>DDP</i>	<i>EXW</i>
<i>Begründung</i>	<i>Begründung</i>
<i>Beinhaltet die maximal mögliche Verpflichtung für den Verkäufer. Alle entstehenden Kosten für die gesamt Transportstrecke, Transportversicherung sowie die Einfuhrabgaben sind vom Verkäufer zu zahlen</i>	<i>Die Verladekosten, Transportkosten zum Bestimmungsort sind vom Käufer zu tragen. Auch die Gefahr das sie Ware unterwegs beschädigt wird geht ab Verladerot auf den Käufer über</i>

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Bewertungshinweis:

Wenn die Funktion, der Nutzen und das Beispiel korrekt sind, gibt es 1 Punkt. Wenn die Zeile in sich nicht richtig ist, gibt es 0 Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 21**Leistungsziel- Nr. 1.12.1.1 Risiko beurteilen****6 Punkte**

a)

Risiko	Mögliche Eingrenzung
Diebstahl:	Versiegelung
Unfall:	Uhrzeiten einhalten
Streik:	Routenwahl, hoher Lohn
Lieferfristüberschreitung:	Controlling, gute Planung
Verlust:	Sichere Verkehrsträger, Bewachung
Lieferfristüberschreitung:	Controlling, gute Planung

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Angaben sind möglich. Jede sinnvolle Ziele gibt 0.5 Punkte.

Erreichte
Punktezahl

Lösung 22

Punkte

Leistungsziel- Nr. 1.11.1.5 Marketingmix

7 Punkte

a)

- **Product/Produkt**
Qualität, Eigenschaft, Styling, Verpackung
- **Place/Distribution**
Lagerbestände, Absatzwege, Absatzmethoden
- **Promotion/Absatzförderung**
Werbung, Verkaufsförderung, PR, Sponsoring
- **Price/Preis**
Boni, Rabatte , Konditionen, Kreditbedingungen

b) Marketingkuchen

Begründung:

Promotion/Absatzförderung 30 % :

Werbung (im Radio in den Zeitschriften), Plakate im Laden mit Videoclip meist schon lange bevor die CD auf dem Markt ist etc.

Product/Produkt 30%.

Die Verpackung und /oder das Styling der CD ist oft sehr aufwendig.

Preis 20%.

Es gibt zwar grosse Preisunterschiede (CD im Discounter) aber im Normalfall steht meiner Ansicht nach der Preis nicht im Vordergrund.

Place 20%

Die Lage des Geschäfts ist relativ wichtig. Es muss Laufkundschaft haben und sollte in der Stadt sein.

Bewertungshinweis:

Weitere sinnvolle Aufteilungen sind möglich. Sie müssen aber übereinstimmend mit der Begründung sein.

Erreichte
Punktezahl