

QV 2013

BRANCHE HGT

B-Profil

Lösungen

Lösung 1**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.2.1.1: Dienstleistungen kennen**Ausgangslage:**

Sie bereiten sich auf ein Verkaufsgespräch mit einem Gast vor. Dabei überlegen Sie sich, welche Ihre wichtigsten Dienstleistungen sind und welche Kundennutzen sich daraus ergeben.

Aufgabe:

Nennen Sie drei Dienstleistungen, die Ihr Betrieb anbietet und beschreiben Sie zu jeder Dienstleistung den offensichtlichen Kundennutzen.

Sie erhalten für jede Dienstleistung und für den passenden Kundennutzen je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Dienstleistung	Kundennutzen
Sportgeräteverleih (Velo, Ski etc.)	Kein Transport, spontane Entscheidung auf Sport möglich (flexible Öffnung) andere sinnvolle Lösung möglich
Kinderbetreuung (ganztags, Stundenweise)	Stressarme Aufenthaltszeit für die Eltern und Kinder, Essen geniessen, Spielen, andere sinnvolle Lösung möglich
Wellness, Spa, Anwendungen (Massage, hot stone)	Gäste können sich vollumfänglich bei uns erholen.

Andere sinnvolle Lösungen möglich.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 2

5 Punkte Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Gästekartei erklären

Ausgangslage:

Ihr Lehrbetrieb führt eine Datenbank mit den wichtigsten Gästedaten. Es gehört zu Ihren Aufgaben, diese Daten zu pflegen.

Der neue Praktikant fragt Sie, welche Angaben wir von unseren Gästen benötigen und wozu wir diese benutzen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie nebst Name, Vorname, Adresse, Telefon- und Faxnummer vier weitere Elemente einer sinnvollen Gästekartei.

Für jedes korrekte Element erhalten Sie je ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) Lösungsvorschläge in Aufgabe b)

2)

3)

4)

- b) Wählen Sie von der Aufgabe 2 a) drei Elemente aus und erklären Sie den Nutzen für Ihren Betrieb. Keine Mehrfachnennungen.

Für den passenden Nutzen erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Element der Gästekartei	Nutzen für den Betrieb
Geburtsdatum	Aktiver Kontakt mit Gast, Geburtstagsglückwünsche, Kuchen
E-mail	Gut, günstig, umweltfreundlich, schnell...
Zimmertyp und Preis	Wünsche erfüllen, Gast kommt wieder, Kundenbindung
Sonderwünsche / Abneigung Familie, Haustiere, Interessen, Sport	Wünsche erfüllen, Gästebindung Für Werbung, Familienwochen, Golfweekend, Verkauf fördern

Weitere sinnvolle und nachvollziehbare Lösungen möglich.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 3**9 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen**Ausgangslage:**

Die Anfragen von Gästen und potentiellen Kunden gelangen auf verschiedenen Wegen in Ihren Betrieb.

Aufgabe:

Nennen Sie drei verschiedene direkte und/oder indirekte Verkaufsformen und zeigen Sie für jede Verkaufsform je einen Vorteil und einen Nachteil aus Betriebs- oder Gästesicht auf.

Schlagen Sie zudem zu jedem Nachteil eine konkrete Gegenmassnahme vor, um den Nachteil zu vermindern.

Sie erhalten für jede Verkaufsform 1 Punkt, für jeden passenden Vor- und Nachteil je ½ Punkt und für jede nachvollziehbare Massnahme je 1 Punkt, Gesamt 9 Punkte

Verkaufsform 1	Telefonverkauf
Vorteil	Schnell reagieren, direkter Gastkontakt, Wünsche direkt fragen
Nachteil	Personalintensiv, Mitarbeiter blockiert, mögliche Missverständnisse
Gegenmassnahme zum Nachteil	Arbeitsbereich der MA flexibler handeln, Mithilfe anderer Abteilungen

Verkaufsform 2	e-Buchung (website / e-mail)
Vorteil	Kostengünstig, in Randzeiten möglich
Nachteil	Kein direkter Kontakt mit Kunden, keine Zusatzverkäufe möglich, nicht handeln aus Kundensicht
Gegenmassnahme zum Nachteil	Direkten Kontakt zum Kunden herstellen, per mail, Telefon etc.

Verkaufsform 3	Messerverkauf Andere sinnvolle und nachvollziehbare Lösungen sind möglich.
Vorteil	Direkter Kontakt, Zielpublikum vor Ort
Nachteil	Hohe Kosten, teilweise desinteressierte Anfrager
Gegenmassnahme zum Nachteil	Nur auf Fachmessen begrenzen, oder lokale Ausstellungen

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 4**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit**Ausgangslage:**

Ihr Vorgesetzter übergibt Ihnen das Leitbild Ihres Betriebes mit bereits drei vorhandenen Leitsätzen. Er wünscht, dass Sie sich zur Umsetzung dieser drei Leitsätze Gedanken machen.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zu den aufgeführten Leitsätzen je eine Massnahme zur Umsetzung.
Für jede nachvollziehbare Massnahme erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Leitsätze	Massnahmen zur Umsetzung
Leitsatz 1: Wir sind das Schweizer Unternehmen, welches sich mit Leidenschaft und Qualität für unsere Gäste einsetzt.	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätszertifikat - Schulung der MA - Audit (intern od. extern) - Sehr gute Arbeitsbedingungen - Teamförderungsanlässe /- programme durchführen
Leitsatz 2: Als vorbildlicher Arbeitgeber schaffen wir Voraussetzungen für ein motivierendes und leistungsorientiertes Arbeitsklima, das die besten Kräfte anzieht.	<ul style="list-style-type: none"> - Sehr gute Arbeitsbedingungen (Ferien/ Lohn/ flexible Arbeitszeiten etc.) - Bonussystem - Belohnungssysteme (Incentive) - Teamgeist fördern
Leitsatz 3: Wir verbessern Produkte und Dienstleistungen laufend und setzen ökologische Standards bei Arbeits- und Produktionsbedingungen.	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätszertifikat - Supervisor bestimmen (der laufend überprüft und bei Bedarf Massnahmen ergreift) - Benchmarking

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich

 Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

- b) Verfassen Sie einen weiteren Leitsatz und schlagen Sie dazu zwei Massnahmen zur Umsetzung vor.
Für den Leitsatz und die passenden Massnahmen erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Leitsatz

Massnahmen

1)

2)

Individuelle Lösungen

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 5

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.5.1.3: Kurzfristige Veränderung der Branche aufzeigen

Ausgangslage:

Die Tourismusbranche ist laufenden Veränderungen ausgesetzt. Auch Ihr Lehrbetrieb ist direkt davon betroffen.

Aufgaben:

Nennen Sie anschaulich zwei Veränderungen und erklären Sie dazu je eine positive und negative Auswirkung.

Für jede aktuelle Veränderung und für jede passende Auswirkung erhalten Sie je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Veränderung 1	Finanzkrise (Frankenstärke)
Positive Auswirkung	- kann günstiger Übernachten/ Einkaufen/ Reisen usw. (im Ausland) - der Betrieb macht sich über seine Abläufe/Strukturen Gedanken, respektive überarbeitet/erneuert/erweitert diese => Synergien neu nutzen/ erschliessen => veraltetes kann erneuert/optimiert werden etc
Negative Auswirkung	Für Ausländische Gäste ist die CH zu teuer Mitarbeiterentlassung Weniger Umsatz Weniger Logiernächte

Veränderung 2	Zweitwohnungsinitiative (kalte Betten)
Positive Auswirkung	Veränderung des Dorfbildes durch mehr Betrieb Mehr Kapazität für den Ort
Negative Auswirkung	Kurtaxeneinbussen

Weitere Lösungsmöglichkeiten: Onlinereservationsportale
Nachkommensregelung in der Hotellerie
Positionierung/ Nischenprodukt
Fachkräfte
Betriebsschliessungen
Kritische Grösse von Orten (Hotelbetten; Bsp. Müren)
Konkurrenz..... (Neueröffnung im selben Segment usw.)

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Lösung 6

9 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.1: Verbände und Institutionen des Tourismus beschreiben
Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Mitgliedschaften des Lehrbetriebes

Ausgangslage:

Während Ihrer Ausbildung haben Sie verschiedene touristische Verbände und Institutionen kennen gelernt.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie vier touristische Verbände/Institutionen mit je einer Hauptaufgabe.
Für jede richtige Nennung erhalten Sie je ½ Punkt, total 4 Punkte.

Verband / Institution	Aufgabe
Schweiz Tourismus Swiss Ski Schools	Vermarktung Marktforschung
hotelleriessuisse Arbeitgeberverband GastroSuisse Arbeitgeberverband Hotel & Gastro union , Arbeitnehmerverband	Lobbying, Führen von Hotelfachschulen, Klassifikationen, Zeitung, Sozialpartnerschaft (L-GAV Verhandlungen)
Schweizer Tourismusverband STV Schweizerischer Reisebüro Verband Schweizerischer Seilbahnen Verband VöV	Vertretung von politischen Interessen Prüfstelle verschiedener Labels Bildung FEWO- Klassifikation
SGH Schweizerische Gesellschaft für Hotelkredit	Förderung Hotelinfrastrukturen in ländlichen Gebieten

- b) Zählen Sie zwei mögliche Mitgliedschaften Ihres Lehrbetriebs auf und erklären Sie je zwei Nutzeffekte für den Betrieb.
Für die nachvollziehbare Mitgliedschaft erhalten Sie je ½ Punkt und für jeden passenden Nutzen je 1 Punkt, total 5 Punkte.

Mitgliedschaft	Nutzeffekte
Lösungsansätze auf separatem Blatt	1)
	2)
	1)
	2)

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 7**7 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.4: Volkswirtschaftlicher Beitrag des Lehrbetriebes für die Region aufzeigen**Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb erhält eine Anfrage von der Zeitung Hotel & Tourismus Revue (htr). Sie möchte von Ihnen den volkswirtschaftlichen Beitrag Ihres Betriebes für die Region erfahren.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie zwei Hauptaufgaben/Dienstleistungen von nachfolgenden touristischen Unternehmen.

Sie erhalten für jede passende Hauptaufgabe/Dienstleistung je ½ Punkt, total 3 Punkte.

Touristisches Unternehmen	Hauptaufgaben/Dienstleistung
Hotel	1) Beherbergung
	2) Verpflegung (Essen und Trinken)
Bergbahn	1) Transport
	2) Bereitstellen von Freizeitangebot (Skipiste)
Lokales Tourist Office	1) Information vor Ort der Gäste (Gäste halten)
	2) Marketing (Gäste holen)

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- b) Wählen Sie zwei Hauptaufgaben/Dienstleistungen aus der Aufgabe 7a) aus und nennen Sie für diese stichwortartig zwei unterschiedliche **volkswirtschaftliche** Auswirkungen auf die Region.

Sie erhalten für jede sinnvolle Auswirkung je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Ausgewählte Hauptaufgabe/ Dienstleistung 1	Beherbergung
Ökonomische Auswirkung 1	Schaffung / Erhaltung Arbeitsplätze
Ökonomische Auswirkung 2	Investitionen , Folgeaufträge für lokales Gewerbe Ausbau Steuervolumen

Ausgewählte Hauptaufgabe/ Dienstleistung 2	
Ökonomische Auswirkung 1	Individuelle Lösungen
Ökonomische Auswirkung 2	

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 8**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.5: Ökologische Auswirkungen des Tourismus beschreiben**Ausgangslage:**

Das Passagieraufkommen des Flughafens Bern-Belp nimmt stetig zu. Eine neue Fluggesellschaft verlangt nun den Ausbau der Piste und der Infrastruktur, sowie den direkten Anschluss an den öffentlichen Verkehr. Dazu kommen die Möglichkeiten zollfrei einzukaufen. Zudem soll die Anzahl der Parkplätze massiv erhöht werden. Geregelt wurde, nach langen und heftigen Auseinandersetzungen, der Bau einer neuen Zufahrtsstrasse zum Flughafen. Diese wurde im Herbst 2012 eröffnet. Aufgrund des frühen Wintereinbruchs mit viel Schnee, wurden erste heftige Beschwerden der Anwohner wegen den frühmorgendlichen Schneeräumungen laut. Im Frühling 2013 fanden an drei Wochenenden Protestmärsche von Umweltverbänden statt. Sie wehren sich gegen den Pistenausbau.

Vor kurzem haben Anwohner aus den umliegenden Dörfern eine Interessensgemeinschaft „Gegen den Ausbau Belpmoos“ gegründet. Sie wollen primär weniger Flugbewegungen. Prominente Köpfe der Wirtschaft melden sich nun zu Wort und legen dar, dass ohne die Realisierung des Ausbaus die gesamte Region Bern in die zweite Liga absteigen werde.

Aufgabe:

Nennen Sie drei **ökologische** Auswirkungen des möglichen Ausbaus und beschreiben Sie dazu je eine konkrete Gegenmassnahme (gegen mögliche negative ökologische Auswirkungen).

Für die ökologischen Auswirkungen erhalten Sie je 1 Punkt und für die passende Gegenmassnahme je 1 Punkt.

Ökologische Auswirkung	Gegenmassnahme
Lärm Höheres Verkehrsaufkommen	Einschränken der Flugzeiten Einsatz modernerer Flugzeugtypen und Navigationssystemen, sowie Schneeräumungsgeräte Lärmschutzinstallationen bei der Zufahrtsstrasse Beschränkung von Parkmöglichkeiten, höhere Parkgebühren
Abgase	Einsatz modernerer Flugzeugtypen, sowie Schneeräumungsgeräten) ÖV Angebot erhöhen (z. b. Direkt-Bus City-Flughafen, S-Bahn ÖV-Ticket im Flugpreis/Flughafentaxe inbegriffen) Einsatz umweltfreundlicher Busse
Veränderung des Landschaftsbildes (Zerstörung von Kulturland und Schutzgebieten)	Kompensationsmassnahmen (Schutzgebiet an anderem Standort)

Korrekturhinweis: Weitere sinnvolle Lösungen gelten lassen.

 Erreichte Punktezah
 pro Seite:

Lösung 9

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.6: Qualitätsentwicklung und –sicherung im Tourismus darlegen

Ausgangslage:

Sie haben in Ihrer Ausbildung verschiedene Labels zur Qualitätsentwicklung und –sicherung im Tourismus kennen gelernt, insbesondere das Qualitäts-Gütesiegel des Schweizer Tourismus.

Aufgaben:

- a) Beschreiben Sie die drei Stufen des Qualitäts-Gütesiegel stichwortartig.
Für die korrekte Beschreibung erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Stufe	Beschreibung
Q-Gütesiegel Stufe 1 	Q-Virus setzen Fokussiert auf die Servicequalität Qualitätsentwicklung
Q-Gütesiegel Stufe 2 	Fokussiert auf die Führungsqualität Qualitätssicherung
Q-Gütesiegel Stufe 3 	Umfassendes Qualitätsmanagement TQM

- b) Nennen und beschreiben Sie stichwortartig ein weiteres Qualitätslabel im Tourismus und führen Sie zwei Kundennutzen dieses Labels auf.
Für die Nennung und die korrekte Beschreibung erhalten Sie je ½ Punkt und pro passenden Kundennutzen je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Qualitätslabel	Safety in Adventure, Enjoy Switzerland, Familien Willkommen, Hotel- und Ferienwohnungsklassifikation, Wellness Destination, ISO, EFQM, VS excellence
Beschreibung	Siehe separates Lösungsblatt
Kundennutzen	1) Siehe separates Lösungsblatt <hr/> 2) Siehe separates Lösungsblatt <hr/>

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 10

7 Punkte Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

Ausgangslage:

Der zuständige Kundenberater ist ausser Haus und Sie dürfen einen wichtigen Kunden Ihrer Firma empfangen und ihm eine neue Produktlinie präsentieren. Sie sind sich der Wichtigkeit der Vorbereitung des Gesprächs bewusst und möchten gerne Ihre Ziele erreichen.

Aufgaben:

a) Nennen Sie sechs Kriterien, damit sich der Kunde bei Ihnen gut aufgehoben fühlt und dies zu einem erfolgreichen Verkaufsgespräch beiträgt.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Den Kunden auf nette Weise empfangen - Fester Handgriff - Augenkontakt, Lächeln - Pünktlich sein - Sich vorstellen | <ul style="list-style-type: none"> - Den Kunden in sauberem, gepflegten Ambiente empfangen - Ein Getränk vorschlagen - Alle nötigen Dokumente vorbereiten |
|--|--|

b) Nennen Sie vier mögliche Verkaufshilfsmittel, die Sie an diesem Gespräch benötigen werden.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Produktkatalog - Preisliste - Verkaufskonditionen | <ul style="list-style-type: none"> - Firmenbroschüre - Produktmuster |
|---|--|

c) Ergänzen Sie im Gesprächsablauf die fehlenden Gesprächsphasen.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Gesprächsphase/Inhalt	
1	Begrüssung/Gesprächseröffnung
2	Kundenwünsche/Bedürfnisse abklären
3	Vorschlag unterbreiten
4	Produkt-/Dienstleistungsvorzüge hervorheben
5	Einwände behandeln/entkräften
6	Gesprächsergebnis festhalten
7	Verabschiedung

Korrekturhinweise:

- a) und b): Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.
- c) Andere logische Reihenfolge ist möglich.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 11**5 Punkte** Punkte**Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung in Kundengruppen resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Elektrofachgeschäft und möchten die Kunden in verschiedene Kundengruppen einteilen.

Aufgaben:

- a) Führen Sie vier Kriterien auf, nach welchen Sie passende Kundengruppen bilden können.

Sie erhalten pro richtiges Kriterium $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- | | |
|--------------------|-------------|
| - Alter | - Kultur |
| - Geschlecht | - Vermögen |
| - Beruf | - Einkommen |
| - Soziale Stellung | - Etc. |

- b) Kunden haben diverse Ansprüche an ein Geschäft. Nennen Sie sechs Ansprüche, die Kunden an ein Elektrofachgeschäft haben können.

Sie erhalten pro sinnvollen Anspruch $\frac{1}{2}$ Punkt, total 3 Punkte.

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| - Hohe Qualität | - Professionelle Beratung |
| - Grosses Angebot | - Freundliche Bedienung |
| - Moderne Geräte | - Gutes Preis-/Leistungsverhältnis |
| - Ausgebauter Kundenservice | - Etc. |

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 12**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen**Ausgangslage:**

Sie arbeiten im kaufmännischen Bereich einer Autogarage. Ein Kunde beschwert sich über einen mangelhaft ausgeführten Auftrag.

Aufgaben:

- a) Beschreiben Sie in den aufgeführten Phasen je zwei sinnvolle Massnahmen oder Verhaltensmerkmale, die ein professionelles Vorgehen charakterisieren.

Je sinnvolle und nachvollziehbare Beschreibung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Phase	Massnahmen/Verhaltensmerkmale (Stichworte)
Entgegennehmen der Reklamation	<ul style="list-style-type: none"> - Kunden beruhigen - Verständnis zeigen
Erkennen des Problems	<ul style="list-style-type: none"> - Gezielte Fragen stellen - Kunde aussprechen lassen - Aufmerksam zuhören - Kunde ernst nehmen
Bearbeiten der Reklamation	<ul style="list-style-type: none"> - Lösung suchen - Weitere Schritte kommunizieren, terminieren - Evtl. zuständige Stellen kontaktieren - Kunde informieren, bei Verzögerungen
Auswerten	<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheit des Kunden gewährleistet? - Zukünftiges Verbesserungspotential - Anpassung des Beschwerdemanagements/der Arbeitsprozesse

- b) Weshalb heisst es auch "eine Reklamation ist eine Chance"?
Erklären Sie, was diese Aussage bedeutet (2 Punkte).

- Durch kompetente Bearbeitung von Beschwerden fühlt sich der Kunde ernst genommen.
- Ein verärgelter Kunde wird zu einem zufriedenen Kunden.
- Die Kundenbindung kann gestärkt werden.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen gelten lassen.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 13**5 Punkte** Punkte**Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren****Ausgangslage:**

Vor drei Wochen haben Sie ein Mikrowellengerät der Marke "TurboHot" gekauft.

Sie haben das Gerät zu Hause in Betrieb genommen. Bereits beim erstmaligen Gebrauch offenbaren sich folgende Mängel:

- Die Zeituhr schaltet nicht automatisch aus.
Sie müssen den Regler regelmässig auf den 0-Punkt zurückstellen.
- Die Kochware wird sehr unregelmässig erhitzt.
- Der Drehteller ruckt so, dass ein unangenehmer Ton entsteht.

Aufgabe:

Formulieren Sie in der Tabelle auf der folgenden Seite Ihre Beschwerde in ganzen Sätzen an die Verkaufsstelle als E-Mail und teilen Sie Ihre Ideen zum weiteren Vorgehen mit.

Sie erhalten für sinnvolle Textbausteine 5 Punkte.

Eröffnung des E-Mails	Kauf des Mikrowellengerätes erwähnen, wann/wo, bei wem.
Beschwerde	Alle drei Beanstandungen müssen aufgeführt werden. Hinweis auf Garantie resp. Preis und Erwartung an das Produkt.
Idee zum weiteren Vorgehen	Umgehender Ersatz des Geräts oder gratis Garantiarbeiten.
Abschluss	Terminierung der Garantieleistung, Hoffnung ausdrücken, dass die Angelegenheit zur Zufriedenheit erledigt wird. Danken.

Korrekturhinweise:

Ein sinnvoller Textbaustein pro Abschnitt ergibt 1 Punkt.

Im Abschnitt "Idee zum weiteren Vorgehen" können 2 Punkte vergeben werden.

"Sehr geehrte Damen und Herren" bei der Eröffnung reicht nicht für einen Punkt.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 14**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen (IPERKA)**Ausgangslage:**

Sie haben den Auftrag erhalten, neue Bürostühle zu beschaffen.

Aufgabe:

Zeigen Sie anhand der IPERKA-Methode auf, welche Schritte für die Beschaffung der Bürostühle nötig sind. Nennen Sie für jeden Arbeitsschritt zwei konkrete Tätigkeiten.

Sie erhalten je korrekte Nennung ½ Punkt, total 5 Punkte.

Arbeitsschritt (Titel)	Konkrete Tätigkeiten
Information	1) Ideen sammeln
	2) Budget abklären
Planung	<ul style="list-style-type: none"> - Offerten einholen - Zeitlichen Rahmen setzen, Zwischentermine setzen
Entscheidung	<ul style="list-style-type: none"> - Kriterien für die Entscheidung festlegen - Offerten vergleichen - Offerte auswählen
Realisation	<ul style="list-style-type: none"> - Bestellung aufgeben - Alte Bürostühle verkaufen, verschenken
Kontrolle	<ul style="list-style-type: none"> - Wareneingang überprüfen - Budgetüberprüfung - Zeitplan eingehalten?
Auswertung	<ul style="list-style-type: none"> - Zufriedenheit der Mitarbeiter erfragen - Beschaffungsprozess hinterfragen und Verbesserungen für die Zukunft notieren

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 15**5 Punkte** Punkte**Leistungsziel-Nr. 2.2.3.1: Ansprechende Dokumentationen erstellen****Ausgangslage:**

In den verschiedenen Abteilungen einer Unternehmung kommen unterschiedliche Standardbriefe zum Einsatz.

Aufgaben:

- a) Bestimmen Sie in der untenstehenden Aufstellung, welcher Standardbrief üblicherweise in der jeweiligen Abteilung verwendet wird.
Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Abteilung	Art des Standardbriefes
Marketing	Werbebrief
Verkauf	Angebot / Offerte
Einkauf	Anfrage
Rechnungswesen	Rechnung / Mahnung

- b) Auch für Antworten auf Mängelrügen können Standardbriefe angewendet werden. Zeigen Sie, welche der unten aufgelisteten Elemente eines Briefes standardisiert werden können und welche nicht, begründen Sie Ihre Antwort.
Sie erhalten für jede korrekt ausgefüllte Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

Element	Standardisierung		Begründung
	Ja	Nein	
Anredeformel	X		Es gibt wenige Alternativen.
Schlussformel	X		Kann immer gleich sein.
Entschuldigungsformel	X		Kann mit einigen Abweichungen standardisiert werden.
Lösungsvorschlag		X	Muss dem Fall entsprechen.
Betreff		X	Muss mit dem bestimmten Fall übereinstimmen.
Unterschrift	X		Ist immer gleich.

Korrekturhinweise:

Halbe Punkte werden nur je komplett ausgefüllte Zeile vergeben.
Andere Lösungen sind möglich, Begründung muss mit Antwort übereinstimmen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 16**7 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Erwartungen gegenüber dem Lehrbetrieb kennen**Ausgangslage:**

Sie unterhalten sich mit einer Kollegin über die Erwartungen von Kundinnen an die Unternehmungen. Ihre Kollegin arbeitet in einem Modegeschäft.

Aufgaben:

- a) Ihre Kollegin möchte von Ihnen wissen, welche Ansprüche **Sie als Kunde** an das Modegeschäft haben. Führen Sie aus Ihrer Sicht vier sinnvolle und konkrete Erwartungen an das Modegeschäft auf.

Sie erhalten für jede sinnvolle Nennung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 2 Punkte.

- Aktuelles, modisches Kleiderangebot
- Tiefes und oder breites Sortiment
- Trendige Accessoires
- Kompetente Verkaufsberatung
- Gutes Preis-/Leistungsverhältnis

- b) Nehmen wir an, die Lehrfirma in der Sie arbeiten, beliefert das Modegeschäft Ihrer Kollegin mit Schaufensterpuppen. Welche Erwartungen haben **Sie als Lieferant** an die Geschäftsbeziehung mit dem Modegeschäft. Nennen Sie zwei Erwartungen.

Für jede sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

- Regelmässige Bestellungseingänge
- Begleichung der Rechnung innert der vorgesehenen Zahlungsfrist

- c) Welche Erwartungen hat das Modegeschäft an den Lieferanten?
Nennen Sie drei sinnvolle Erwartungen.

Für jede sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

- Kurze Lieferfristen
- Pünktliche Lieferungen
- Einwandfreie Qualität/Verarbeitung der Ware
- Günstige Preise und Lieferbedingungen

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: