

für Lernende der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Hotel-Gastro-Tourismus

Name/Vorname
des/der Kandidat/in:

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

Lehrbetrieb:

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Branchenspezifische Aufgaben	70 Minuten	60 Punkte		
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	50 Minuten	40 Punkte		
Total	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 16 Aufgaben auf insgesamt 25 Seiten. Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:

Branchenspez. Aufgaben 1 – 8	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8
	Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:								

Tronc commun Aufgaben 9 – 16	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16
	Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:								

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Aufgabe 1

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.2.2.4: Nutzen des Angebotes bzw. der Dienstleistungen kennen

Ausgangslage:

Sie arbeiten in Ihrem Lehrbetrieb. Dieser bietet verschiedene Angebote und Dienstleistungen an. Damit decken Sie vorhandene **Gästebedürfnisse** ab, die den **Gästen** (nicht Partner/Leistungsträger) einen Nutzen bringen.

Aufgabe:

Beschreiben Sie drei bestehende Angebote bzw. Dienstleistungen Ihres Lehrbetriebes und erläutern Sie, welches Gästebedürfnis damit abgedeckt wird. Führen Sie auch den konkreten Kundennutzen auf.

Sie erhalten pro Angebot/Dienstleistung mit passendem Gästebedürfnis je 1 Punkt, pro passendem Kundennutzen je einen weiteren Punkt, total 6 Punkte.

Angebot/Dienstleistung	Gästebedürfnis	Kundennutzen
1)		
2)		
3)		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 2**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.3.3: Beschwerden formulieren**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in Ihrem Betrieb im direkten Gästekontakt (Réception/Schalter). In letzter Zeit ist es vermehrt vorgekommen, dass wichtige Informationen intern verloren gegangen sind.

Aufgaben:

Formulieren Sie handschriftlich eine Beschwerde an Ihren Vorgesetzten über diese Situation und unterbreiten Sie ihm zwei konkrete Lösungsvorschläge mit Umsetzungsmöglichkeiten. Achten Sie auf eine adressatengerechte und formell korrekte Darstellung. Sie erhalten pro konkreten Vorschlag sowie für die Umsetzungsmöglichkeiten je 1 Punkt. Einen weiteren Punkt erhalten Sie für die Darstellung, total 5 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 3

7 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen

Ausgangslage:

Für Herbst 2015 sind in Ihrer Destination oder in Ihrem Hotel Werbewochen geplant. Es sollen verschiedene Packages angeboten werden. Sie wurden beauftragt, ein Package zu kreieren. Für die Aufgabe verwenden Sie IPERKA.

Aufgaben:

- a) Erklären Sie die Definition von IPERKA stichwortartig.
Für die korrekte Erklärung erhalten Sie 1 Punkt.

- b) Nennen Sie für jede Stufe eine sinnvolle und nachvollziehbare Tätigkeit, die Sie konkret unternehmen.
Sie erhalten für jedes passende Beispiel 1 Punkt, total 6 Punkte.

Beispiel für sinnvolle und nachvollziehbare Tätigkeit	
I	
P	
E	
R	
K	
A	

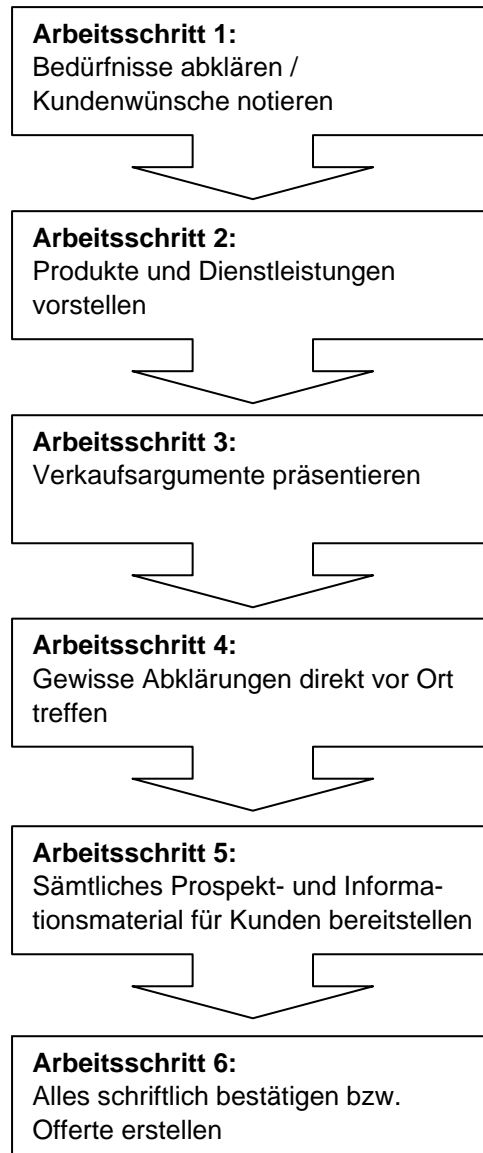
Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 4**9 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.6.1.3: Arbeitsabläufe analysieren**Ausgangslage:**

Sie kennen verschiedene Verkaufssituationen. Untenstehend finden Sie einen Auszug aus einem Flussdiagramm, welches mögliche Schwerpunkte eines Verkaufsgesprächs darstellt.

**Aufgaben:**

Wählen Sie aus obigem Flussdiagramm drei Arbeitsschritte aus. Beschreiben Sie bei diesen je eine mögliche Fehlerquelle oder Schwachstelle. Definieren Sie jeweils einen Verbesserungsvorschlag und zwei sinnvolle Massnahmen, welche eine rasche Umsetzung der Verbesserungsvorschläge ermöglichen. Bitte verwenden Sie das Lösungsraster auf der folgenden Seite.

Pro korrekt genannte Fehlerquelle / Schwachstelle sowie für jeden sinnvollen Verbesserungsvorschlag erhalten Sie je 1 Punkt. Für jede sinnvolle Massnahme erhalten Sie je ½ Punkt, total 9 Punkte.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Arbeitsschritt-Nr.	Fehlerquelle/Schwachstelle
Verbesserungsvorschlag	
Massnahmen	
1)	2)

Arbeitsschritt-Nr.	Fehlerquelle/Schwachstelle
Verbesserungsvorschlag	
Massnahmen	
1)	2)

Arbeitsschritt-Nr.	Fehlerquelle/Schwachstelle
Verbesserungsvorschlag	
Massnahmen	
1)	2)

Punkte

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 5

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3: Volkswirtschaftliche Bedeutung des Tourismus für einen Ort oder eine Region aufzeigen

Ausgangslage:

Der Lernende im ersten Ausbildungsjahr kommt mit folgendem Zeitungsartikel zu Ihnen. Er benötigt für die Berufsschule touristische Kenngrössen. Sie helfen ihm dabei, die drei wichtigsten Kenngrössen aus dem obigen Text heraus zu suchen und zu erklären.

Im Jahr 2013 verzeichnete die Hotellerie in der Schweiz insgesamt 35,5 Millionen Logiernächte, was einem Rückgang von 2% gegenüber 2012 entspricht. Die ausländischen Gäste generierten 19,7 Millionen Logiernächte und damit einen Rückgang von 3,5%. Die grösste ausländische Nachfrage verbuchten die deutschen Gäste mit 5,2 Millionen Logiernächten (-10 % gegenüber 2012). Die durchschnittliche Bettenauslastung in der Hotellerie ist im vergangenen Jahr um 2% von 46% auf 44%.

Es folgen das Vereinigte Königreich mit 1,7 Millionen Logiernächten (-8,3%) und die Vereinigten Staaten mit 1,5 Millionen Einheiten (-0,9 %). Bei den Tourismusregionen verbuchte Graubünden im Jahr 2013 mit 5,4 Millionen Einheiten die höchste Logiernächtezahl (-7,6 %), gefolgt von der Region Zürich mit 5,2 Millionen (+2,6%) und dem Wallis mit 4,1 Millionen Logiernächten (-4,4%).

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer betrug schweizweit 2,2 Nächte. Die ausländischen Gäste verweilten im Schnitt etwas länger (2,3 Nächte) als die Schweizerinnen und Schweizer (2,0 Nächte). Den höchsten Wert unter den Tourismusregionen erreichte Graubünden mit einem durchschnittlichen Aufenthalt der Gäste von 3,0 Nächten.

Neben den Reisen mit Übernachtungen wurden auch Daten zu Tagesreisen erhoben. Die ständige Wohnbevölkerung ab 15 Jahren unternahm im Jahr 2012 insgesamt 67,9 Millionen Tagesreisen, was einen Durchschnitt von 10,7 Reisen pro Person ergibt. Dies entspricht gegenüber dem Vorjahr einem Rückgang um 10 % bzw. um 1,3 Reisen pro Person.

Aufgaben:

- a) Suchen Sie im obigen Zeitungsartikel die drei wichtigsten Kenngrössen heraus und erklären Sie diese verständlich.
Pro richtige Kenngrösse mit der verständlichen Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Kenngrössen	Erklärung
1)	
2)	
3)	

Erreichte Punktzahl pro Seite:

Punkte

- b) Aus obigem Zeitungsartikel ist ein Logiernächterrückgang von 2% ersichtlich. Zeigen Sie drei Auswirkungen des Logiernächterrückgangs auf die volkswirtschaftliche Entwicklung auf. Welche Massnahmen ergreift Ihr Unternehmen, um den Auswirkungen des Rückgangs entgegen zu wirken? Nennen Sie je eine Massnahme. Sie erhalten für jede Auswirkung mit passender Massnahme je 1 Punkt, total 3 Punkte.

Auswirkung	Massnahme
1)	
2)	
3)	

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 6

9 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.2.2: Inhalt und Auswirkungen von Kurtaxen- und Tourismusförderungsgesetzen erläutern

Leistungsziel-Nr. 1.7.2.3: Inhalte des Kurtaxen- und Tourismusförderungsgesetzes erläutern

Ausgangslage:

Die verschiedenen Tourismusabgaben (z. B. Kurtaxen, Citytaxen, Tourismusförderungsabgaben, Beherbergungsabgaben) sind wichtige Einnahmequellen für den Tourismus.

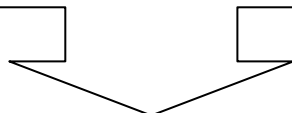
Aufgaben:

- a) Für die gesetzliche Grundlage der Kurtaxen oder der Tourismusförderungsabgabe sind verschiedene Instanzen zuständig. Nennen Sie die Instanz, welche für die Höhe der Kurtaxen/Citytaxen zuständig ist.
Für die korrekte Nennung erhalten Sie 1 Punkt.

- b) Zeigen Sie den Geldfluss der Kurtaxen (Wer zahlt wem was?) in drei Schritten auf. Sie erhalten für jeden nachvollziehbaren Schritt je 1 Punkt, total 3 Punkte.

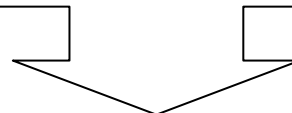
Schritt 1:

.....



Schritt 2:

.....



Schritt 3:

.....

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

- c) Nennen Sie drei Verwendungszwecke der Kurtaxe.
Für jede richtige Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

- d) Neben den gesetzlichen Abgaben gibt es weitere Einnahmequellen für eine
Tourismusorganisation. Nennen Sie zwei weitere Einnahmequellen für eine
Tourismusorganisation.
Sie erhalten je 1 Punkt pro korrekte Nennung, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 7

12 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.4.1: Markt- und Produktziele des Lehrbetriebes beschreiben

Ausgangslage:

Jeder Betrieb unterscheidet zwischen Markt- und Produktezielen. Sie haben vor kurzem die monatliche Marketingsitzung besucht. In dieser Sitzung erhielten Sie zwei Aufträge, welche in den nachfolgenden Aufgaben aufgeführt sind.

Aufgabe:

- a) Erklären Sie in einfachen Worten den Unterschied zwischen einem Markt- und einem Produktziel.

Für die nachvollziehbare Erklärung erhalten Sie 2 Punkte.

- b) Formulieren Sie zu Ihrem Lehrbetrieb je zwei konkrete Markt- und Produktziele. Für jedes korrekt genannte Ziel erhalten Sie je 1 Punkt, total 4 Punkte.

Marktziele	Produktziele
1)	1)
2)	2)

Erreichte Punktezahl pro Seite:

- c) Wählen Sie aus der Aufgabe 7b zwei Ziele aus. Nennen Sie zu jedem gewählten Ziel drei Massnahmen zur Umsetzung und drei Massnahmen zur Kommunikation (Werbung).
Sie erhalten für jede sinnvolle Nennung je ½ Punkt, total 6 Punkte.

Punkte

Ziel	
Massnahmen Umsetzung	1)..... 2)..... 3).....
Massnahmen Kommunikation	1)..... 2)..... 3).....

Ziel	
Massnahmen Umsetzung	1)..... 2)..... 3).....
Massnahmen Kommunikation	1)..... 2)..... 3).....

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 8**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.7.4.4: Koordination der touristischen Infrastruktur beschreiben**Ausgangslage:**

Eine ausländische Fussballnationalmannschaft will sich in Ihrer Region auf die bevorstehende Weltmeisterschaft in Brasilien vorbereiten. Die Anfrage erfolgte vor sieben Monaten, Anreise ist heute und der Aufenthalt dauert eine Woche.

Aufgabe:

Erstellen und skizzieren Sie eine Leistungskette/Servicekette mit sechs Schritten aus Sicht des Betriebes. Beschreiben Sie jeden Schritt in Stichworten (Unterscheiden Sie zwischen vor, während und nach dem Aufenthalt).

Sie erhalten pro Schritt einen Punkt, total 6 Punkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 9**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen**Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkauf eines grösseren Fachgeschäftes für Fahrräder. Sie planen ein Verkaufsgespräch mit einem potenziellen Neukunden.

Aufgaben:

- a) Welche Frageart verwenden Sie bei der Bedarfsabklärung?
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Frageart ½ Punkt.

- b) Formulieren Sie drei Fragen, die Sie dem Kunden für eine Bedarfsabklärung stellen.
Sie erhalten je nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

-
- c) Welche Art von Fragen verwenden Sie zur Überprüfung der Kundenwünsche?
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Fragenart ½ Punkt.

Punkte

- d) Formulieren Sie für die Aufgabe c) ein passendes Beispiel.
Sie erhalten für eine nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 10

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen

Ausgangslage:

Ihre Firma möchte ökologische Massnahmen umsetzen und hat einen firmeninternen Ideenwettbewerb ausgeschrieben.

Aufgabe:

Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung zwei ökologische Massnahmen und bringen Sie für jede Massnahme zwei überzeugende Argumente.

Sie erhalten 1 Punkt pro Massnahme und je 1 Punkt pro Argument, total 6 Punkte.

Massnahme 1:

Argument 1: _____

Argument 2: _____

Massnahme 2:

Argument 1: _____

Argument 2: _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 11**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 1.2.1.3: Kundendatei führen**Ausgangslage:**

Für den Handelsbetrieb, in dem Sie arbeiten, ist die Servicequalität entscheidend. Um die Zufriedenheit der Kunden nach dem Verkauf besser und zielgerichtet zu erfassen, hat sich die Direktion für den Einsatz eines online Kontaktformulars entschieden.

Aufgaben:

- a) Sie werden beauftragt, einen Entwurf des Kontaktformulars zu erstellen.
Liste Sie - ausser den Kontaktdaten des Kunden - vier wichtige Informationen auf, um die Kundenrückmeldungen möglichst rasch und kompetent verarbeiten zu können.
Für jede korrekte Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

- b) Mit dem Kontaktformular werden Kundendaten gesammelt. Dabei ist es als Kunde üblich, einer Datenbearbeitungserklärung (privacy statement) zuzustimmen.
Was wird darin geregelt?
Sie erhalten für die Nennung von drei konkreten Inhalten je 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) _____

2) _____

3) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 12**6 Punkte**

Punkte

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

Kundenorientierung im Verkauf beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens massgeblich.

Aufgaben:

- a) Nennen Sie drei verschiedene Verkaufsformen. Beschreiben Sie zudem je Verkaufsform einen Vorteil und einen Nachteil aus Sicht des Unternehmens. Sie erhalten für jede korrekte Zeile 1 Punkt, total 3 Punkte. Doppelnennungen werden nicht gewertet.

Verkaufsform 1:

.....

Vorteil	Nachteil

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Verkaufsform 2:

.....

Vorteil	Nachteil

Verkaufsform 3:

.....

Vorteil	Nachteil

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

- b) Wählen Sie zwei der bei a) erwähnten Verkaufsformen. Nennen Sie jeweils ein Produkt / eine Dienstleistung, für welche sich die ausgewählten Verkaufsformen besonders eignen und zeigen Sie aus Sicht des Kunden deren Nutzen auf. Sie erhalten je Zeile mit passenden Inhalten und Kundennutzen maximal 1½ Punkte, total 3 Punkte.

Punkte

1. Ausgewählte Verkaufsform:

Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen

2. Ausgewählte Verkaufsform:

Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Aufgabe 13

6 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.3.1.1: Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen

Ausgangslage:

Ökologisches Verhalten ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Dies betrifft auch den Umgang mit Drucker- und Kopiergeräten.

Aufgabe:

Sie bereiten für den neu eintretenden Lernenden ein Merkblatt vor. Bei jeder Arbeitssituation sollen zwei konkrete Verhaltensregeln ein ökologisch verantwortungsvolles Anfertigen von Fotokopien und/oder Ausdrucken aufzeigen.

Sie erhalten für jede sinnvolle Verhaltensregel je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Arbeitssituation	Merkmale für ein ökologisch verantwortungsvolles Anfertigen von Fotokopien und/oder Ausdrucken
Mailkorrespondenz	1)
	2)
Informationen aus dem Internet, z.B. für einen Vortrag	1)
	2)
Briefpost	1)
	2)

Erreichte Punktzahl pro Seite:

Aufgabe 14**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Unternehmen, das jährlich an einer Medienkonferenz über den Geschäftsgang informiert. Ihre vorgesetzte Person hat die PowerPoint-Präsentation bereits vorbereitet und bittet Sie nun, für die Fachausdrücke, welche für aussenstehende Personen erklärt werden müssen, ein Glossar zu erstellen.

Aufgabe:

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die umschriebenen Fachbegriffe oder umschreiben Sie den gegebenen Fachbegriff in treffenden Stichworten. Sie erhalten pro richtigen Fachausdruck und treffende Erklärung je ½ Punkt, total 4 Punkte.

Fachausdruck/Begriff	Erklärung
Immobilie Sachanlagen	
	Gegenüberstellung von Vermögen und Schulden für ein Geschäftsjahr
Akquisition	
	Daraus kann der Unternehmensgewinn herausgelesen werden
Dividende	
Aktiengesellschaft	
	Schriftliche Erklärung einer Organisation über das Selbstverständnis und ihre Grundprinzipien
	Preisnachlass auf den Rechnungsbetrag bei sofortiger Begleichung

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Aufgabe 15**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen**Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb führt jedes Jahr ein zweitägiges Treffen des oberen Managements durch. Für den Anlass muss nun ein Durchführungsort gefunden werden.

Folgende Anforderungskriterien sollen erfüllt werden:

- Seminarraum für 50 Personen, perfekt ausgestattet (Mikrophone, Lautsprecher, Beamer, Flipchart und Pinnwände)
- Restaurant mit Vollpension, Barbetrieb am Abend
- Sport- oder Erholungsmöglichkeiten für das Rahmenprogramm
- Wenn möglich ruhig gelegen
- Verfügbare Einzelzimmer in unmittelbarer Umgebung des Seminarraums und des Restaurants vom 1. Oktober auf den 2. Oktober
- Rund 10 Mitarbeitende haben einen langen Anreiseweg; sie benötigen die Zimmer bereits am Vorabend
- Totalpreis maximal CHF 500.00 pro Person (pro Übernachtung, mit allen Mahlzeiten und dem Seminarraum)
- Transportmöglichkeit vom Bahnhof wenn möglich

Sie erhalten folgende Offerte:

- Seminarzentrum EDEL, mit allen modernen technischen Hilfsmittel ausgestattet.
- Zimmer können am 1. Oktober bestätigt werden, frühere Anreise ist möglich, alle Zimmer mit Wi-Fi ausgestattet.
- Kosten pro Nacht und Person CHF 550.00 inkl. Verpflegung am Abend (ohne Getränke), Frühstück und Zwischenverpflegungen (Pausen und Mittag) im Seminarraum.
- Das Seminarzentrum ist ruhig an einem Waldrand gelegen, Abholservice vom Bahnhof oder Flughafen gegen einen kleinen Aufpreis.
Zur Entspannung nach einem anstrengenden Tag wird das nahe gelegene Thermalbad empfohlen.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe:

Definieren Sie zuerst vier **zwingend** zu erfüllende Anforderungskriterien.
Beurteilen Sie anschliessend, ob die erhaltene Offerte den verlangten Anforderungen des Betriebes entspricht.
Sie erhalten je Anforderungskriterium mit korrekter Zuordnung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Punkte

Anforderungskriterium	erfüllt	nicht erfüllt
1)		
2)		
3)		
4)		

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Aufgabe 16

4 Punkte

Punkte

Leistungsziel-Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften

Ausgangslage:

Sie sind verantwortlich für die Bewirtschaftung des Büromateriallagers Ihrer Unternehmung.

Aufgaben:

- a) Worauf achten Sie bei der Vorbereitung und Durchführung der Inventur?
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt,
total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

- b) Sie erhalten eine unvollständige Warenlieferung. Was unternehmen Sie?
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt,
total 2 Punkte.

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl
pro Seite: