

Name/Vorname  
des Kandidaten

Kandidatennummer

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

---

Lösungen

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

1. 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
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	60 Minuten	60		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40		
<b>Total</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>100</b>		

2. Diese Serie umfasst 10 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 8 Aufträgen auf insgesamt 34 Seiten (Lösungen 24 Seiten): Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

---

Unterschriften Experten:

---

## Lösung 1

### Leistungsziel Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten

**6 Punkte****Ausgangslage:**

Sie werden von Ihrer Berufsbildnerin gebeten, den neuen Lernenden des 1. Lehrjahrs ins Thema "Kundengespräch vorbereiten und führen" theoretisch einzuführen. Da Sie diese Leistungsziele bereits mit Erfolg bearbeitet haben, können Sie auf verschiedene Unterlagen und Erfahrungen zurückgreifen.

**Aufgaben:**

- a) Sie finden in Ihren Lernunterlagen einen Vorgehensplan zum Thema Kundengespräch. Leider haben Sie seiner Zeit die Teilschritte auf verschiedene Karteikarten notiert und diese nicht nummeriert. Bringen Sie die nachstehenden Teilschritte in die korrekte chronologische (zeitlich richtige) Reihenfolge, indem sie die Zahlen 1 bis 8 in die leeren Felder eintragen.

Für die korrekte Reihenfolge aller 8 Teilschritte erhalten Sie 2 Punkte.

8	Gespräch nachbereiten
2	Gespräch eröffnen
7	Kunde verabschieden
3	Bedarf / Bedürfnis ermitteln
5	Definitives Angebot unterbreiten
1	Gespräch vorbereiten
4	Angebote unterbreiten und erklären
6	Kaufvertrag abschliessen

**Korrekturhinweis zu a):**

Alle 8 Teilschritte in der richtigen Reihenfolge = 2 Punkte, pro Fehler ½ Abzug

Punkte

- b) Sie wissen, dass ein Kundengespräch mit Verkaufshilfen professioneller geführt werden kann. Zählen Sie Ihrem Kollegen vier nützliche Verkaufshilfen auf, die in Ihrem Lehrbetrieb zum Einsatz kommen können.  
Sie erhalten je korrekte Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

- Prospekte
- Preislisten
- Verkaufs- /Zeigemappen
- Präsentation auf Notebook
- Geschäftsbedingungen
- Notizmaterial
- Etc.

**Korrekturhinweis zu b):**

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

- c) Ihr Kollege möchte von Ihnen wissen, was er bei der Eröffnung eines Verkaufs- oder Beratungsgesprächs mit einem neuen Kunden zu beachten hat. Geben Sie Ihrem Kollegen in Stichworten vier nützliche Tipps, auf was er bei der Gesprächseröffnung achten sollte.  
Je nützlicher Tipp erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

- Kunde beim Namen nennen
- Kunde freundlich begrüßen
- Blickkontakt herstellen
- Sich selbst vorstellen
- Pünktlich erscheinen
- Aufhänger für das Gespräch finden
- Persönliche Interessen des Kunden ansprechen
- Etc.

**Korrekturhinweis zu c):**

Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 2

### Leistungsziel Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

**3 Punkte**

#### Ausgangslage:

Ihr Arbeitskollege hat Ihnen soeben telefoniert und mitgeteilt, dass er wegen eines Todesfalles in der Familie heute und morgen nicht ins Geschäft komme. Er hat Sie gebeten, am Nachmittag den angemeldeten Kunden zu empfangen. Er wisse selber auch nicht mehr, als dass sich dieser erstmals für Ihre Produkte / Ihre Dienstleistungen interessiere.

#### Aufgaben:

- a) Erklären Sie verständlich in einem Satz, weshalb Sie in einem solchen Erstgespräch vor allem offene Fragen stellen (keine Beispiele geben). Total 1 Punkt.

Mit offenen Fragen lasse ich den Kunden sprechen und erfahre mehr als nur mit Antworten auf geschlossene Fragen.

Der Kunde kann sich mit seinen Bedürfnissen und Anliegen besser einbringen und fühlt sich nicht bedrängt.

- b) Formulieren Sie nachstehend in ganzen Sätzen vier offene Fragen, welche Sie vom Kunden **zwischen** der Begrüßung und der Verabschiedung beantwortet haben möchten. 4 x ½ Punkt, total 2 Punkte.

#### Begrüßung

- Wie sind Sie auf unsere Firma aufmerksam geworden?
- Womit kann ich Ihnen dienen?
- Wofür braucht er/sie es?
- Welche Preisvorstellungen haben Sie?
- Welche Vorstellungen haben Sie bezüglich Lieferung?

#### Verabschiedung

#### Korrekturhinweise:

- a) Verlangt werden ganze Sätze in Frageform.  
b) Andere sinnvolle Fragestellungen sind ebenfalls möglich.

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 3

### Leistungsziel Nr. 1.1.2.2: Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten

#### Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen

**5 Punkte**

#### Ausgangslage:

Jede/r Kunde/in hat unterschiedliche Bedürfnisse resp. Kaufmotive. Wichtig für eine/n Kaufmann/-frau ist es, diese zu ergründen, um dementsprechend die richtige Dienstleistung oder das richtige Produkt zu verkaufen.

#### Stellen Sie sich folgende Situation in einem Bücherladen vor:

##### Kunde:

Grüezi! Ich suche ein Geschenk für meine Mutter. Ich bin eben immer noch Student, Sie verstehen. Ja, und als Chemie-Student interessiere ich mich nicht sehr für Kultur. Haben Sie etwas über Frankreich? Wissen Sie, meine Eltern haben dort ihre nächsten Ferien geplant und wollen von Paris aus mit dem Auto Ausflüge in der Region machen. Man isst ja vorzüglich in Frankreich, meine Eltern kommen diesbezüglich bestimmt auf ihre Rechnung. Aber trotzdem, es ist verrückt - als Rentner sind sie sich eigentlich nicht mehr so gewohnt, sich im Strassenschilder-Dschungel zurecht zu finden und dann noch auf Französisch! Am besten wäre, wenn alles mit Bildern erklärt wäre!

#### Aufgaben:

- a) Kaufmotiv:  
Lesen Sie die Ausführungen des Kunden. Der Kunde möchte ein Geschenk für seine Mutter kaufen. Welches Kaufmotiv hat er? (1 Punkt)  
Freude bereiten; Liebe; Gewohnheit
- b) Welche Hinweise aus den Ausführungen des Kunden helfen Ihnen, das richtige Produkt für den Kunden zu ergründen? Nennen Sie 4 Hinweise (linke Spalte) und erklären Sie, warum diese wichtig sind (rechte Spalte).  
Je Hinweis und je Begründung erhalten Sie ½ Punkt, total 4 Punkte.

Hinweise (4 x ½ Punkt)	Begründung / Erklärung (4 x ½ Punkt)
Mutter = Rentnerin	Buch mit viel Bildern, wenig Text Ev. grosse Schrift
Französische Kultur in und um Paris	Handlicher Reiseführer mit Schwerpunkt Kultur, z.B. mit wichtigsten Sehenswürdigkeiten um Paris (Schloss Versailles, etc.)
Ausflüge mit Auto	Buch sollte Strassenkarte enthalten Ev. mit erklärten, kurzen Routenvorschlägen
Kunde = Student	Buch darf nicht zu teuer sein
Gut essen	Restaurant-Tipps

Erreichte  
Punktezahl

#### Korrekturhinweis:

- b) Die Begründungen müssen zu den Hinweisen passen.

## Lösung 4

### Leistungsziel Nr. 1.6.1.4: Betriebliche Vorschläge einbringen

**6 Punkte****Ausgangslage:**

Die Verbesserung der Arbeitsprozesse innerhalb der Unternehmen muss eine permanente Aufgabe sein. Jeder Mitarbeitende muss die Prozesse und die Ziele seines Unternehmens verstehen. Um die Qualität einer Verbesserung beurteilen zu können, muss ein messbares Ziel festgelegt und ein passendes Kontrollmittel bestimmt werden.

**Aufgabe:**

In der Tabelle auf der nachfolgenden Seite finden Sie verschiedene Ziele eines Unternehmens. Geben Sie für jedes dieser Ziele einen möglichen Vorschlag zur Umsetzung an sowie je ein Kontrollmittel, um die Zielerreichung zu überprüfen. Pro Vorschlag erhalten Sie je 1 Punkt, pro Kontrollmittel je ½ Punkt, total 6 Punkte.

Ziele	Vorschlag zur Umsetzung Je 1 Punkt	Kontrollmittel Je ½ Punkt
100% der Mitarbeitenden sind über den in zwei Monaten stattfindenden Wechsel der Öffnungszeiten unseres Personalrestaurants orientiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mitteilung (per Email)</li> <li>– Beilage zur Lohnabrechnung</li> <li>– Anschlag am schwarzen Brett</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Lesebestätigung einverlangen</li> <li>– Umfrage bei den Benützern</li> </ul>
Beim Büromaterial wollen wir 10% der jährlichen Kosten einsparen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Bestellungen zentralisieren</li> <li>– Verantwortlichen mit Budgetvorgabe bestimmen</li> <li>– Anzahl Lieferanten reduzieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Budgetkontrolle</li> </ul>
Bis zum Jahresende kennen 80% unserer derzeitigen Kunden unser neues Produkt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mailing an unsere Kunden</li> <li>– Hinweis auf unserer Homepage</li> <li>– Bei jedem Kundenkontakt Informationsbroschüre abgeben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kundenumfrage</li> </ul>
Nicht mehr als 5% des Personals verlässt unsere Firma auf eigenen Willen/Wunsch (heute 10%).	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Personalentwicklung ausbauen</li> <li>– Attraktive Arbeitsplätze anbieten</li> <li>– (Salärerhöhung)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– (Personal)statistik</li> </ul>

**Korrekturhinweis:**

Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

## Lösung 5

### Leistungsziel Nr. 2.1.3.2: Termine planen

**6 Punkte****Ausgangslage:**

Verschiedene Stellen in ihrem Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

**Aufgabe:**

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Arten von unterschiedlichen Terminplanern. Zeigen Sie dazu je einen Vor- und einen Nachteil des entsprechenden Planungsinstrumentes auf. **Ein Vor- respektive Nachteil darf nur 1x genannt werden.**

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- und Nachteil erhalten Sie je 2 Punkte, total 6 Punkte.

Terminplanungs-instrument	Vorteil und Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	<b>Vorteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einfach nachzuführen</li> <li>- Leicht mitzunehmen</li> </ul>
	<b>Nachteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich</li> <li>- Nur ein bis zwei Jahre verfügbar</li> </ul>
Elektronische Agenda im Taschenformat	<b>Vorteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handlich, Zusatzfunktionen</li> </ul>
	<b>Nachteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Je nach Ausführung teuer in der Anschaffung</li> <li>- Verschiedene elektronische Geräte im gleichen Betrieb</li> <li>- Gefahr: Datenabgleich mit dem PC zu vergessen</li> <li>- Risiko Datenverlust bei Batterieausfall</li> </ul>
PC am Arbeitsplatz	<b>Vorteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schneller Zugriff am Arbeitsplatz</li> <li>- Andere Personen haben Eintragsmöglichkeiten</li> </ul>
	<b>Nachteil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugang zum PC muss gewährleistet sein.</li> <li>- PC nicht immer verfügbar bei Terminabmachungen</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

- Der Kandidat erhält 2 Punkte pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch je ein sinnvoller Vor- und Nachteil aufgeführt sind.
- Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat nur einen Punkt.
- Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen keinen Punkt.

Erreichte  
Punktezahl

## Lösung 6

### Leistungsziel Nr. 3.3.7.1: Erwartungen von Anspruchsgruppen erkennen 6 Punkte

#### Ausgangslage:

Familie Ipsale führt mit ihrem Campingplatz in Tenero kein isoliertes unternehmerisches Dasein. Vielmehr sind sie mit ihrer Unternehmung Bestandteil einer anspruchsvollen Umwelt, die von wechselseitigen Beziehungen verschiedener Anspruchsgruppen geprägt ist.

#### Aufgaben:

Nachstehend finden Sie Aussagen zu Erwartungen einzelner Anspruchsgruppen an Herrn Ipsale, resp. Erwartungen von Herrn Ipsale an einzelne Anspruchsgruppen. Beschreiben Sie solche wechselseitigen Beziehungen jeweils in ganzen Sätzen, indem Sie aus Sicht der anderen Anspruchsgruppe eine konkrete Erwartung formulieren. Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 ½ Punkte (total 6 Punkte).

- a) Der Staat erwartet, dass Herr Ipsale seine Steuern rechtzeitig bezahlt und die Gesetze einhält. Was erwartet Herr Ipsale seinerseits vom Staat?  
Herr Ipsale seinerseits wünscht sich vom Staat optimale wirtschaftliche Rahmenbedingungen / nicht allzu viele unnötige einschränkende Vorschriften.
- b) Herr Ipsale möchte von seinen Lieferanten pünktlich und mit qualitativ einwandfreien Lebensmitteln beliefert werden.  
Welche Erwartung haben die Lieferanten an Herrn Ipsale?  
Diese verfolgen das Ziel, mit Herrn Ipsale eine langjährige Geschäftsbeziehung aufbauen zu können / erwarten eine pünktliche Bezahlung ihrer Rechnungen.
- c) Die Gäste des Campingplatzes wünschen sich eine moderne und saubere Infrastruktur zu möglichst günstigen Bedingungen.  
Was erwartet Herr Ipsale von seinen Gästen?  
Herr Ipsale erhofft sich Gäste mit korrektem, rücksichtsvollem und sauberem Verhalten, welche die Qualität des Angebotes würdigen und auch in Zukunft wieder einen Aufenthalt vornehmen werden.
- d) Herr Ipsale legt grossen Wert auf freundliche und engagierte Mitarbeitende, die auch bereit sind, flexibel auf die Bedürfnisse der Unternehmung zu reagieren.  
Welche Erwartungen haben die Mitarbeitenden gegenüber ihrem Arbeitgeber?  
Die Mitarbeiter erwarten zeitgerechte Anstellungsbedingungen / ein angenehmes Betriebsklima.

#### Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

## Lösung 7

### Leistungsziel Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen

**8 Punkte**

#### Ausgangslage:

Sie arbeiten in einem Hotel, welches sich auf das Seminargeschäft spezialisiert hat. Durch die Zunahme dieser Geschäftstätigkeit entspricht der alte Fotokopierer nicht mehr den Anforderungen. Die Anforderungskriterien an den neuen Fotokopierer lauten:

- Kompaktgerät
- 12-15 Kopien pro Minute
- Toner- oder Modultechnik
- Vergrößerung und Verkleinerung möglich
- automatischer Originaleinzug (ADF) und Sorter eingebaut oder als Option lieferbar
- Preis maximal Fr. 6'000.--
- Lieferung auf Beginn Saison in 14 Tagen

#### Folgende Angebote von drei angefragten möglichen Lieferanten sind eingegangen:

<p><b>Lieferant A</b></p> <p>Erprobte Technologie, 12 Kopien pro Minute            Modul für 3000 Kopien zu Fr. 180.-, Papier von 80 – 120 gr., Formate von A6 – B4            Vergrößerung mit 2 Stufen, Verkleinerung mit 3 Stufen            Preis Fr. 3'000.- zuzüglich MWSt. 7.6%            Optionen: Automatischer Einzug Fr. 1'200.-, Sorter für 10 Dokumente Fr. 1'200.-            Sofort lieferbar</p>	
<p><b>Lieferant B</b></p> <p>Der schnelle "Kleine" mit der grossen Leistung, 15 Kopien pro Minute            Einfaches Nachfüllen des Toners            Vergrößerung und Verkleinerung je 3 Stufen oder Zoom            Automatischer Einzug und Sorter für 10 Dokumente            2 Magazine, inklusive Ständer, Papier von 70 – 120 gr, über Einzelblatteinzug bis 180 gr.            Preis Fr. 5'600.- inklusive MWSt            Servicevertrag Toner/Service Fr. -.03 je Kopie            Lieferung 14 Tage</p>	
<p><b>Lieferant C</b></p> <p>Kompaktkopierer neuester Technologie, 18 Kopien je Minute            Vergrößerung und Verkleinerung mit Zoom, Papier 70 – 120 gr.            Mehrere Farben möglich (mittels Wechsel des Moduls), Folien und Papiere aller Art möglich            Optionen: automatischer Einzug und Sorter (ab Herbst 2006)            Hitpreis Fr. 5'000.- inklusive MWSt 7.6%, Farbmodule zu Fr. 240.- je Farbe            Ökopreis für recyclingfähige Bauteile. Spezialtisch mit Schubladen für zusätzliche Magazine und            Unterlagen wird für Fr. 720.- separat geliefert.            Sofort lieferbar</p>	

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Aufgaben:**

Füllen Sie die nachstehende Tabelle aus:

- a) Bestimmen Sie in der ersten Spalte anhand der Anforderungskriterien und der Offerten 8 weitere Vergleichskriterien. Tragen Sie anschliessend die Vergleichswerte bzw. den Erfüllungsgrad der Kriterien für die drei verschiedenen Lieferanten ein. Je vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie  $\frac{3}{4}$  Punkt, total 6 Punkte.

Vergleichskriterien	Lieferant A	Lieferant B	Lieferant C
- Kompaktgerät	Ja	Ja	Ja
- Kopienzahl	12	15	18
- Technik	Modul	Toner	Modul
- Vergrösserung	2 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Verkleinerung	3 Stufen	3 Stufen+Zoom	Zoom
- Autom. Einzug	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Sorter 10 Stat	Option Fr.1200.--	eingebaut	Option lieferbar ab Herbst 2006
- Lieferung	ab Lager	14 Tage	Gerät ab Lager
- Offertpreis	Fr. 3'000.- + MWSt	Fr. 5'600.- inkl. MWSt	Fr. 5000.- inkl. MWSt Tisch + 720.-
- Zusätzliche Angaben	brutto inkl. Opt. Fr. 5'400.- + MWSt	Kopienpreis 3 Rp. für Toner/Service	Farbmodule separat erhältlich zu Fr. 240.- Stück

- b) Welchen Lieferanten wählen Sie aufgrund Ihrer Analyse? (1 Punkt)

Lieferant B

- c) Begründen Sie Ihren Entscheid mit 2 Argumenten, formuliert mit jeweils ganzen Sätzen (1 Punkt).

Lieferant B hat das Gerät mit dem besten Preis-/Leistungsverhältnis.

Alle betrieblichen Vorgaben sind bei diesem Modell erfüllt.

Technisch ist das Gerät auf dem höchsten Niveau.

**Korrekturhinweise:**

Gerät Lieferant C wäre ohne Tisch günstiger. Es müsste allerdings eine andere Untergestellvariante organisiert werden. Einzug/Sorter sind jedoch im Preis nicht offeriert und zurzeit noch nicht lieferbar.

Gerät von Lieferant A ist preislich am höchsten und leistet technisch am wenigsten.

Erreichte  
Punktezahl

## Lösung 8

### Leistungsziel Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit 8 Punkte

#### Ausgangslage:

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und um betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

#### Aufgaben:

Die internationale und börsenkotierte Firma Leitex AG möchte ein neues Leitbild verfassen. Folgende Leitsätze sind vorgesehen:

**Leitsatz 1:** "Wir handeln als Einzelne verantwortungsbewusst und erbringen als Team Spitzenleistungen."

**Leitsatz 2:** "Wir sind uns bewusst, dass eine intakte Umwelt die Grundlage für unser Unternehmen ist."

**Leitsatz 3:** "Unsere Kunden stellen an uns hohe Qualitätsansprüche. Wir wollen diese Anforderungen immer wieder erfüllen, ja sogar übertreffen."

- a) Verfassen Sie in ganzen Sätzen je 2 konkrete Vorschläge, wie Sie selbst bei Ihrer Arbeit den jeweiligen Leitsatz konkret umsetzen können (Antwort-Tabelle auf nachfolgender Seite).

Sie erhalten pro konkreten Vorschlag je 1 Punkt, total 6 Punkte.

**Leitsatz 1** Mein Können verbessere ich laufend.

Ich unterstütze meine Mitarbeiter und baue bewusst Vertrauen auf.

Ich vereinbare Ziele, die ich überprüfen und beurteilen kann.

Ich bin bereit, auf Veränderungen einzugehen und mich weiterzubilden.

**Leitsatz 2** Ich gehe sparsam mit Ressourcen um (Drucker, Kopierer).

Ich sortiere meine Abfälle (Papier-, Petsammlung).

Ich schalte unbenötigte Lampen und Computer ab.

Ich benutze die Klimaanlage nur wenn nötig.

**Leitsatz 3** Ich überprüfe meine Arbeiten und lasse Briefe nach dem Vieraugenprinzip überprüfen.

Ich achte darauf, dass unsere Produkte vor der Ablieferung die Qualitätskontrolle durchlaufen.

Ich denke aktiv mit und engagiere mich für die Kundenzufriedenheit.

Punkte

- b) Die Leitex AG hat ihr neues Leitbild erfolgreich eingeführt. Der Lernende des ersten Lehrjahres erkundigt sich nach dem Nutzen des Leitbildes. Führen Sie in Stichworten für die in der Tabelle aufgeführten beiden Anspruchsgruppen je einen Nutzen auf, der sich aus dem Leitbild ergibt.  
Je sinnvoller Nutzen erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

<b>Anspruchsgruppen</b>	<b>Nutzen</b>
<b>Kunden der Leitex AG</b>	Vertrauensvoller Partner Hohe Qualität
<b>Mitarbeiter der Leitex AG</b>	Offene Mitarbeiterkommunikation Gelebter Teamgeist

**Korrekturhinweis:**

Andere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Erreichte  
Punktzahl

## Lösung 9

### Leistungsziel Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen

**6 Punkte****Ausgangslage:**

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um den Betrieb nach Aussen repräsentieren zu können und um betriebswirtschaftliche Abläufe und Entscheidungen zu verstehen.

**Aufgabe:**

Sie haben als Klassensprecherin den Auftrag, das LAP Abschlussessen zu organisieren. Sie kennen die Sechs-Stufenmethode "IPERKA", die Ihnen hier als Grundlage für diesen Auftrag dient. Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie die jeweilige Stufe nennen und pro Stufe je zwei konkrete Tätigkeiten in Stichworten aufführen. Je korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Stufe	Tätigkeiten
<b>Information</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standort abklären</li> <li>2. Anzahl Teilnehmer ermitteln</li> <li>3. Mobilität der Teilnehmer abklären</li> </ol>
<b>Planung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datumsvorschläge einholen</li> <li>2. Vorschläge Rahmenprogramm ausarbeiten</li> <li>3. Anreiseplanung festlegen</li> </ol>
<b>Entscheid</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durchführungsort / Transport entscheiden</li> <li>2. Datum festlegen</li> <li>3. Programm festlegen</li> </ol>
<b>Realisation</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menü vorbestellen</li> <li>2. Reservation vornehmen</li> <li>3. Einladungen versenden</li> <li>4. Detailprogramm erstellen</li> </ol>
<b>Kontrolle</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kostenkontrolle vornehmen</li> <li>2. Eingang der Beiträge überwachen</li> </ol>
<b>Auswertung</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teilnehmer Feedback einholen</li> <li>2. Kostenabrechnung überprüfen</li> <li>3. Reflexion/Auswertung der Erfahrungen, Rückschlüsse für die nächste Organisation ziehen, etc.</li> </ol>

Erreichte  
Punktzahl**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Punkte

## Lösung 10

### Leistungsziel Nr. 1.5.1.5: Mit Informationen umgehen

**6 Punkte****Ausgangslage:**

Aktuelle politische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen können Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt Schweiz und somit auf Ihre persönliche und berufliche Situation haben.

**Aufgabe:**

Nachfolgend finden Sie verschiedene fiktive Schlagzeilen aus Tageszeitungen. Entscheiden Sie, ob diese Entwicklungen Auswirkungen auf Ihre persönliche Arbeitsmarktfähigkeit **in der Schweiz** hätten. Begründen Sie Ihre Antworten jeweils in Stichworten. Je korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

- 1) Immer mehr schweizerische Firmen sind im Ausland tätig oder schliessen sich mit ausländischen Firmen zusammen.
- 2) Neben Fachkompetenzen werden von Mitarbeitenden vermehrt auch Sozial- und Methodenkompetenzen verlangt.
- 3) Unternehmen suchen immer höher qualifizierte Arbeitskräfte
- 4) Arbeitsmarkt Schweiz: Die Grenzen öffnen sich
- 5) Dienstleistungssektor: Arbeitsplätze durch technologischen Fortschritt gefährdet
- 6) Rentenalter bald noch höher

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

Nr.	Auswirkungen Ja / Nein	Begründungen
1	Ja	Fremdsprachenkenntnisse gefragt, Arbeitsbedingungen können sich verändern
2	Ja	Vermehrte Weiterbildung auch ausserhalb der Fachkompetenzen wird sehr wichtig.
3	Ja	Lebenslanges Lernen, jeder sollte sich weiterbilden, etc.
4	Ja	Höhere Konkurrenz auf dem CH-Arbeitsmarkt
5	Ja	Arbeitsplatz durch Technologie ersetzt, einfache Arbeiten mehr gefährdet, drohende Zunahme der Arbeitslosigkeit
6	Ja	"Ältere" Arbeitnehmer länger auf dem Arbeitsmarkt, geringere Chancen für Jüngere

**Korrekturhinweise:**

Entscheid und Begründung müssen nachvollziehbar und verständlich sein.  
Je Zeile 1 Punkt, keine Teilpunkte.

Erreichte  
Punktzahl

## Fallstudie Foto

### "Dein Fest, Deine Fotos – wir verwalten und drucken"

#### Ausgangslage:

Sie und Ihre zwei engsten Begleiter der letzten drei Jahre Grundausbildung stehen kurz vor der Lehrabschlussprüfung (LAP) und dem darauf folgenden grossen Abschlussfest vor echten Herausforderungen.

Im Februar haben Sie mit anderen angehenden Kaufleuten eine Ski- und LAP-Vorbereitungswoche durchgeführt. Dabei standen natürlich nicht immer IKA, W&G, und B&F im Vordergrund.

Kollege A hat während der Woche unzählige Fotos mit seiner neuen Digitalkamera gemacht. Auch Kollegin B hat eifrig mit dem neuen Handy Bilder geschossen. Damit alle Teilnehmer Zugriff zu den Fotos haben, wurden diese auf einer Webseite zentral abgelegt. Digitale Bilder sind zwar praktisch, aber dennoch wünschten sich viele Papierbilder. Aus diesem Grund haben Sie (C) zusammen mit Kollege A und Kollegin B ein Fotoalbum auf Papier herstellen lassen. Die ganze Übung hat recht viel Zeit und Energie gekostet, so dass die Gruppe beinahe die Vorbereitungen für die LAP vergessen hätte.

Aufgrund dieser Erfahrungen und im Hinblick auf das grosse LAP-Abschlussfest und weitere Anlässe haben sie folgende neue Geschäftsidee entwickelt:

- Verschiedene Personen können an einem Fest/Anlass digitale Fotos machen. Die Fotografen können ihre Bilder selber auf einem zentralen Server via Internet ablegen. Diese Dienstleistung wird gratis zur Verfügung gestellt. Jeder Interessent kann daraus sein eigenes elektronisches Fotoalbum gestalten und dieses während zwei Jahren auf dem Server kostenlos aufbewahren. Damit Kollegen Einblick in das persönliche Fotoalbum haben, kann ausgewählten Personen gegen eine geringfügige Entschädigung ein Leserecht eingeräumt werden.
- Als Hauptnutzen kann das persönliche Fotoalbum in der gewünschten Menge, im persönlichen Design in Buchform gedruckt werden. Dafür wurde durch die Jungunternehmer ein interessantes Angebot mit einem günstigen Preis-/Leistungsverhältnis erstellt. Damit grenzen sie sich gegen andere ähnliche Anbieter ab.

Sie haben bei anderen Klassen und auch an anderen Berufsschulen eine Umfrage gemacht und festgestellt, dass dafür eine grosse Nachfrage bestehen würde. Sie wollen diese Idee verwirklichen. Dazu gründen Sie eine einfache Gesellschaft; jeder der drei Gesellschafter zahlt CHF 2'000.-- auf ein Bankkonto ein. Der Onkel eines der drei Gesellschafter ist von dieser Geschäftsidee begeistert und stellt der jungen Firma ein zinsloses Darlehen in der Höhe von CHF 60'000.-- zur Verfügung.

Punkte

**Lösung Auftrag 1****Leistungsziel Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen****4 Punkte**

Für Ihre Geschäftstätigkeit haben Sie sich für den Verkauf über Internet entschieden.

**Aufgabe:**

Tragen Sie in der ersten Spalte zwei weitere Verkaufsformen ein. Ergänzen Sie in Stichworten je einen Vor- und Nachteil der entsprechenden Verkaufsform aus der Sicht des Unternehmens. Genannte Vor- oder Nachteile dürfen nur einmal vorkommen (8 x ½ Punkt).

Verkaufsform	Vorteil	Nachteil
Verkauf über Internet	schnell und jederzeit möglich	(schneller) Internetanschluss beim Kunden Voraussetzung
Direkter Verkauf (Laden)	Direkter Kundenkontakt	Hohe Personalkosten
Katalogverkauf	Produkte können gezeigt werden	Teuer in der Herstellung
Verkauf am Telefon	kostengünstig	Keine Präsentation des Produktes möglich

**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Vor- und Nachteile sind möglich.

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Lösung Auftrag 2****Leistungsziel Nr. 1.7.6.1: Businessplan (BP) verstehen****7 Punkte**

Die drei neuen Geschäftsleute sind übereingekommen, vor jeglichen Investitionen einen Businessplan zu erstellen. Sie haben gemeinsam in einem Brainstorming verschiedene Bestandteile eines Businessplans aufgelistet.

**Aufgaben:**

- a) Entscheiden Sie bei den folgenden Bestandteilen, ob diese im vorliegenden Fall in den Businessplan gehören oder nicht (10 x ½ Punkt, total 5 Punkte).

Bestandteil	Gehört in BP	Gehört nicht in BP
Konkurrenz-Analyse	X	
Bilanz und Erfolgsrechnung der letzten 3 Jahre		X
Hintergrundinformationen über die Unternehmung	X	
Marktauftritt	X	
Kapital- und Mittelflussrechnung		X
Geplante Marktleistungen	X	
Organigramm	X	
Auszug aus dem Handelsregister		X
Finanzierung	X	
Interne und externe Risiken	X	

- b) Beschreiben Sie in ganzen Sätzen den Zweck eines Businessplans (2 Punkte).

- Er hilft, Geschäftsideen wirkungsvoll zu präsentieren.
- Er liefert Entscheidungsgrundlagen für die Geschäftspartner.
- Zeigt, dass sich die Unternehmer detailliert mit der Geschäftsidee auseinandergesetzt haben.
- Er dient bei der Suche nach Investoren, beim Kauf und Verkauf von Unternehmungen, bei Anfragen Kredit- oder Leasingfinanzierung.

**Korrekturhinweis:**

- b) Es genügt die Angabe eines einzelnen Grundes – in ganzen Sätzen.  
Keine Teilpunkte.

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Lösung Auftrag 3****Leistungsziel Nr. 1.2.2.5: Kunden überzeugen****4 Punkte**

Sie kennen die Geschäftsidee der Jungunternehmer.

**Aufgabe:**

Füllen Sie in der folgenden Tabelle die leeren Felder mit Kundenwünschen/-bedürfnissen, bzw. den Verkaufsargumenten aus (4 x 1 Punkt).

Kundenwünsche/-bedürfnisse	Verkaufsargument Unser Produkt bietet
Gemeinsame elektronische Ablage von Bildern durch mehrere Fotografen	<b>Kostenloser Service</b>
<b>Enger Kontakt / Austausch zu meinen Freunden</b>	Ausgewählte Freunde können Einsicht nehmen
<b>Digitale Fotos in persönlichem Album geordnet zu haben</b>	Freie Wahl von Fotos und Layout
Fotoalbum in den Händen halten zu können	<b>Auch ohne Computer Fotos anschauen</b>

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Lösung Auftrag 4****Leistungsziel Nr. 3.3.5.2: Stelleninserat formulieren****5 Punkte**

Die ersten Verkaufserfolge stellen sich ein. Die junge Firma beansprucht die drei Inhaber, die sich alle noch weiterbilden, sehr stark. Sie möchten eine Teilzeitkraft (40-50%) einstellen und ihr die Betreuung der Homepage, der E-Mails, der Fakturierung und der Verbuchung der Zahlungen übertragen (ohne Unterschriftsberechtigung auf dem Konto).

Um geeignete Leute anzusprechen und Kosten zu sparen, publizieren sie das Stelleninserat auf ihrer eigenen Homepage und hängen es bei verschiedenen Schulen ans Anschlagbrett.

**Aufgabe:**

Erstellen Sie dieses Stelleninserat auf der nachfolgenden Seite; achten Sie dabei auf die Inhalte und die Gestaltung (4 Punkte für Inhalt, 1 Punkt für sinnvolle Gestaltung).

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Stelleninserat:**

Folgende Punkte müssen sinngemäss enthalten sein (4 Punkte);  
1 Punkt vergeben Sie für die sinnvolle Gestaltung.

- A Attention / Aufmerksamkeit**
- I Interest / Interesse wecken**
- D Desire / Wunsch, Anforderungen**
- A Action / Handlungsaufforderung**

<b>Ihr neuer Teilzeitjob?</b>	
Wir, ein dynamisches Jungunternehmen, im Web-Bereich mit Kunden aus der ganzen Schweiz suchen per sofort eine/n	A
<b>Kauffrau/Kaufmann (40-50%)</b>	
zur Unterstützung der drei Firmeninhaber.	
Besitzen Sie eine kaufmännische Grundbildung oder einen gleichwertigen Abschluss? Haben Sie vorzugsweise Erfahrungen im Web-Bereich? Verfügen Sie ausserdem über sehr gute Deutsch- und Französischkenntnisse, sowie gute Italienisch- und Englischkenntnisse? Macht Ihnen der Umgang mit neuen Technologien Spass?	I
Wir übertragen Ihnen allgemeine kaufmännische Arbeiten, die Betreuung der Homepage, sowie diverse Buchhaltungsarbeiten. Wir bieten Ihnen flexible Arbeitszeiten in einem kleinen, jungen, aufgestellten Team.	D
Fühlen Sie sich angesprochen? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme via E-Mail.	A
Name und Adresse der Firma, E-mail-Adresse	

**Korrekturhinweis:**

Sinngemässe Formulierungen sind möglich.

Erreichte  
Punktezahl

**Lösung Auftrag 5**

**Leistungsziel Nr. 1.7.1.4. / 1.7.1.5: Sozialversicherungen beschreiben 5 Punkte**

Mit der Anstellung der Teilzeitmitarbeitenden stellen sich auch Fragen zu den Sozialversicherungen.

**Aufgaben:**

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die jeweiligen Spalten mit der ausgeschriebenen Bezeichnung und umschreiben Sie in Stichworten die entsprechende Versicherung. Pro richtige Zeile 1 Punkt.

	Bezeichnung ausgeschrieben	Umschreibung Versicherung
<b>AHV</b>	Alters- und Hinterlassenenversicherung	Existenzgrundbedarf bei Wegfall des Erwerbseinkommens infolge Alter oder Tod
<b>IV</b>	Invalidenversicherung	Eingliederung, bzw. Wiedereingliederung von Personen, die durch Geburtsgebrechen, Krankheits- oder Unfallfolgen behindert sind (Invalidität)
<b>ALV</b>	Arbeitslosenversicherung	Leistungen bei Arbeitslosigkeit, Kurzarbeit, witterungsbedingten Arbeitsausfällen und Insolvenz des Arbeitgebers
<b>EO</b>	Erwerbsersatzordnung	Ersetzt Personen, die Militär- oder Zivildienst leisten oder den Mutterschaftsurlaub beziehen, einen Teil des Verdienstaufalles

**Korrekturhinweis:**

Pro richtige Zeile 1 Punkt, keine Teilpunkte.

- b) Wie viel wird der neuen Teilzeitkraft total für AHV/EO/IV/ALV in Prozenten abgezogen? (½ Punkt)

**6.05%**

- c) Sind die Kosten des Arbeitgebers in diesem Zusammenhang

kleiner	
gleich	
grösser	<b>X</b> (Verwaltungskostenbeitrag)

Kreuzen Sie das richtige Feld an (½ Punkt).

**Lösung Auftrag 6****Leistungsziel Nr. 1.7.6.7: Versicherungen beschreiben****5 Punkte**

Die Unternehmung ist gewachsen. Die Jungunternehmer überlegen sich den Abschluss verschiedener Versicherungen.

**Aufgaben:**

- a) Erklären Sie in ganzen Sätzen, weshalb ein Unternehmen bereit ist, die teilweise nicht unbeträchtlichen Versicherungsprämien zu bezahlen (1 Punkt).

Die bei einem Schadenfall möglicherweise entstehenden Kosten übersteigen die finanziellen Möglichkeiten vieler Unternehmer. Daher überwälzen die Versicherungsnehmer (z.B. Unternehmung) die Risiken auf Dritte ab.

- b) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle je an einem konkreten Beispiel in Stichworten die abgedeckten Risiken/Gefahren der entsprechenden Versicherung (4 x 1 Punkt).

Versicherung	Konkretes Beispiel eines abgedeckten Risikos/Gefahr
Geschäftssachversicherung	<u>Wasser</u> dringt in Büro ein und vernichtet Unterlagen. Weitere Beispiele mit <u>Feuer</u> , <u>Diebstahl</u> und <u>Glasbruch</u> auch möglich.
Betriebsrechtsschutzversicherung	Anwaltskosten in einem <u>Rechtsstreit</u> mit Dritten.
Betriebshaftpflichtversicherung	<u>Schadenersatzforderungen</u> von Dritten im Zusammenhang mit den Anlagen, betrieblichen Aktivitäten oder Produkten.
Betriebsunterbrechungsversicherung	Nach <u>Brand</u> kann die Weiterführung des eigenen Geschäftes nicht gewährleistet werden. Weitere Beispiele mit <u>Feuer</u> , <u>Diebstahl</u> und <u>Glasbruch</u> auch möglich.

**Korrekturhinweis:**

Jeweils eines der unterstrichenen Risiken muss erwähnt sein.

Punkte

**Lösung Auftrag 7****Leistungsziel Nr. 1.7.7.3: Vertragliche Regelungen****5 Punkte**

Als Werbeträger möchten die Jungunternehmer einen Smart im Wert von CHF 15'000 anschaffen. Nun stellen sie sich die Frage, ob ein Kauf- oder ein Leasinggeschäft die bessere Lösung für ihr Unternehmen ist.

**Aufgaben:**

a) Nennen Sie drei Aspekte/Faktoren, die ihren Entscheid (Kauf oder Leasing) beeinflussen? (3 x ½ Punkt, total 1½ Punkte)

- Liquidität
- Abschreibung, (z.B. Anzahl gefahrene km)
- Steuern

b) Nennen Sie drei Vorteile des Leasings gegenüber dem Kauf (3 x 1 Punkt, total 3 Punkte).

- Liquidität wird geschont
- gute Grundlage zur Kalkulation
- pay as you earn
- kann als Aufwand in der Steuerrechnung abgezogen werden
- kann am Schluss gekauft werden

c) Was verstehen Sie unter "Restwert" im Leasinggeschäft?  
Erklären Sie dies in einem ganzen Satz (½ Punkt).

Zu diesem Preis kann der Leasingnehmer das Objekt am Schluss der Laufzeit erwerben.

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Lösung Auftrag 8****Leistungsziel Nr. 3.4.1.1: Kontenplan****5 Punkte****Aufgabe:**

Ergänzen Sie den untenstehenden Kontenplan mit 5 Bilanzpositionen und 5 Aufwand-/Ertragskonten, die aufgrund der bisherigen Angaben/Teilaufgaben möglich/nötig sind. Erste Verkäufe konnten getätigt werden.

(10 x ½ Punkt)

<b>Aktiven</b>	<b>Passiven</b>
Kasse	Kreditoren
Bank	Darlehen
Debitoren	Gesellschafter A
Mobilien	Gesellschafter B
Fahrzeuge	Gesellschafter C
<b>Aufwand</b>	<b>Ertrag</b>
Büromaterial	Verkaufserlös
Raumaufwand	Bankzinsen
Lohnkosten	
Versicherungsprämien	
Leasingkosten	
Telefonkosten	

Erreichte  
Punktzahl