

**Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich (Nullserie 2017)**  
Bildungsverordnung 2012 (Leistungszielkatalog 2012 und 2017)

*Die Prüfung besteht aus einzelnen Aufgaben. Die Anzahl der Aufgaben und deren Umfang (Teilaufgaben) wie auch die maximal erreichbare Punktzahl sind variabel.*

*Die Note wird wie folgt berechnet: (erreichte Punktzahl / maximale Punktzahl) x 5 + 1*

Name Kandidat/in:

Vorname Kandidat/in:

Kandidatennummer (sofern bekannt):

Prüfungskreis:

BOG Lehrbetrieb /  
SOG Schule und Praktikumsbetrieb:

Ausbildungsart:

(Zutreffendes ankreuzen)

regulär

Art. 15 (Schule/Praktikum)

Art. 32 (Erwachsene Nachholbildung)

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.

Prüfung	Richtzeit	Maximal erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	Note
11 Aufgaben	90 Minuten	76 Punkte		

- Diese Nullserie umfasst 11 Aufgaben, eine davon mit 6 Teilaufgaben auf insgesamt 22 Seiten: Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Firmennamen / Namen der Schule in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf die Ausgangslagen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 90 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

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

Aufgaben 1–10	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	Total Punkte
Erreichte Anzahl Punkte:											
Visum:											

Aufgabe 11 mit 6 Teilaufgaben	TA 1	TA 2	TA 3	TA 4	TA 5	TA 6	Total Punkte
Erreichte Anzahl Punkte:							
Visum:							

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

**Aufgabe 1****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten****Ausgangslage:**

Das Datenschutzgesetz bezweckt den Schutz von vertraulichen Daten und schreibt vor, welche Daten benutzt resp. weitergegeben werden dürfen.

**Aufgabe:**

Ihr Vorgesetzter resp. ein Bereichsverantwortlicher kommt mit verschiedenen Anliegen zu Ihnen. Beurteilen Sie, ob die geschilderten Beispiele unter das Datenschutzgesetz fallen und geben Sie eine Begründung.

Pro richtig gesetztes Kreuz erhalten Sie ½ Punkt, pro zutreffende Begründung 1 Punkt, total 3 Punkte.

Beispiel	Datenschutzgesetz ist anwendbar		Begründung
	Ja	Nein	
«Für die Geschäftsleitungs-sitzung der nächsten Woche benötige ich dringend noch einige Unterlagen. Können Sie mir eine Jahresstatistik zusammenstellen über die Absenzen unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen?»			
Ein Angestellter bewirbt sich für eine neue Stelle. Im Bewerbungs-dossier hat er keine Referenzperson angegeben, sein Chef weiss aber über den Stellenwechsel Bescheid. Der Personalchef, mit dem der Angestellte das Bewerbungsgespräch hatte, erkundigt sich beim jetzigen Chef über die Leistungen seines Mitarbeiters.			

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 2****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.3    Kenntnisse über den Betrieb anwenden****Ausgangslage:**

Bei der letzten Kundenumfrage wurde gewünscht, dass die Firma auch einen Beitrag an die ökologische Nachhaltigkeit leistet. Ihre Firma möchte nun ökologische Massnahmen umsetzen und hat einen firmeninternen Ideenwettbewerb ausgeschrieben.

**Aufgabe:**

Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung eine ökologische Massnahme und bringen Sie für diese zwei überzeugende Argumente.  
Sie erhalten 1 Punkt für die Massnahme und je 1 Punkt pro Argument, total 3 Punkte.

**Massnahme:**

---

---

Argument 1: \_\_\_\_\_

---

Argument 2: \_\_\_\_\_

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten****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. Listen 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  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

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

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- 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:

Punkte

**Aufgabe 4****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten****Ausgangslage:**

Um die Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, müssen geeignete Massnahmen getroffen werden.

**Aufgabe:**

Nennen Sie vier Massnahmen, um Daten vor Verlust zu schützen.

Geben Sie pro Massnahme ein konkretes Beispiel.

Sie erhalten pro passende Massnahme (Titel) ½ Punkt,  
pro richtiges Beispiel 1 Punkt, total 6 Punkte.

Massnahmen (Titel)	Pro Massnahme ein Beispiel
1)	
2)	
3)	
4)	

---

 Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 5**

**6 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten**

**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:

Punkte

**Aufgabe 6****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten****Ausgangslage:**

Protokolle halten unter anderem Diskussionen, Entscheidungen und Beschlüsse von Arbeitsgruppen oder Gremien fest.

**Aufgabe:**

Bringen Sie folgende Arbeitsschritte der Protokollerstellung in eine sinnvolle Reihenfolge. Sie erhalten je chronologisch richtig eingeordnete Zeile ½ Punkt, total 5 Punkte.

Nr.	Beschreibung	Korrekte Einordnung
1	Eigene Notizen lesen und wo nötig ergänzen.	
2	Unterlagen / Material bereitstellen.	
3	Protokoll kontrollieren und Fehler korrigieren.	
4	Sich über die Art des notwendigen Protokolls informieren. Eventuell alte Protokolle nachschauen.	
5	Anwesende und Abwesende notieren.	
6	Eventuelle Feedbacks integrieren und Fehler korrigieren.	
7	Protokoll verfassen.	
8	Protokoll an alle Anwesenden verschicken.	
9	Aufmerksam zuhören und Notizen machen. Bei Unklarheiten während der Sitzung nachfragen, was im Protokoll festgehalten werden soll.	
10	Pendenzenliste aktualisieren.	

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 7****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen****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:

Punkte

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

---

---

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

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 8****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten****Ausgangslage:**

Personendaten dürfen nicht ohne weiteres weitergegeben werden und sind vertraulich zu behandeln.

**Aufgabe:**

Ihr Betrieb verfügt über Daten zu Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten. Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle vier Beispiele von Daten, die nicht an Drittpersonen weitergegeben werden dürfen. Erklären Sie in Stichworten mögliche negative Folgen für den Betrieb. Die negativen Folgen dürfen sich nicht wiederholen. Sie erhalten pro passendes Beispiel ½ Punkt, pro korrekte negative Folge 1 Punkt, total 6 Punkte.

Beispiel	Negative Folgen bei Verletzung des Datenschutzgesetzes
1)	
2)	
3)	
4)	

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 9****7 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.5 Aufträge abwickeln anhand der IPERKA-Methode****Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren****Ausgangslage:**

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um es nach aussen zu repräsentieren und die Abläufe effizient zu gestalten.

**Aufgaben:**

- a) Sie müssen das Weihnachtsessen Ihrer Abteilung organisieren. Benutzen Sie die unten aufgeführten Grundlagen für die Projektbearbeitungsmethode (IPERKA) und füllen Sie die Tabelle wie folgt aus:
- Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an (R)
  - Kreuzen Sie die falschen Aussagen an (F)
  - Geben Sie bei den falschen Aussagen die richtige Zuordnung der IPERKA-Stufe an. Sie erhalten für die korrekt ausgefüllte Tabelle 6 Punkte.

IPERKA-Stufen	Aktivitäten	R	F	Richtige Stufe
<b>I Information</b>	Vorschläge vorbereiten			
	Anmeldungen einfordern			
	Anresemöglichkeiten der Teilnehmer ermitteln			
<b>P Planung</b>	Fristen für die Organisation festlegen			
	Standort abklären			
	Programmvorschlag vorbereiten			
<b>E Entscheid</b>	Ort entscheiden			
	Programm schriftlich erstellen			
	Programm festlegen			
<b>R Realisation</b>	Restaurant reservieren			
	Transport organisieren			
	Datum festlegen			
<b>K Kontrolle</b>	Budget gegenüber Kostenvoranschlägen überprüfen			
	Anzahl der Teilnehmer überprüfen			
	Unterhaltungsmusik buchen			
<b>A Auswertung</b>	Feedback bei Teilnehmern einholen			
	Kostenabrechnung gegenüber Budget kontrollieren			
	Verbesserungsvorschläge aufschreiben			

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

b) Beschreiben Sie den Nutzen der Stufe "Auswertung" (1 Punkt).

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10****4 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten****Ausgangslage:**

Sie sind als Kauffrau/Kaufmann für den Einkauf der Getränke für das Personal zuständig. Bei Ihrem Getränkelieferanten (Grosshändler) bestellten Sie 12 Harasse Mineralwasser:

- 6 Harasse mit Kohlensäure
- 6 Harasse ohne Kohlensäure

Ein Harass wurde mit Cola geliefert, zwei Harasse sind unvollständig.

**Aufgabe:**

Sie beschweren sich beim Lieferanten. Nennen Sie vier wesentliche Inhalte Ihres Beschwerdeschreibens. Je sinnvolle Nennung erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

**Wesentliche Inhalte des Beschwerdeschreibens:**

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 11**

**6 Teilaufgaben**

**Ausgangslage:**

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG ist die grösste Organisation für Wassersicherheit der Schweiz. Die von der ZEWO anerkannte gemeinnützige, humanitäre Organisation bezweckt die Unfallverhütung sowie die Lebensrettung aus allen Notlagen, insbesondere aus stehenden und fliessenden Gewässern. Mit 27'500 Mitgliedern in allen Landesteilen arbeitet sie im Sinne des Rotkreuz-Gedankens.

Die Aktivitäten der SLRG sind breitgefächert:

- Präventionsmassnahmen und Aufklärungsarbeit
- Projektarbeiten (z.B. das Kindergartenprojekt)
- Ausbildung von Jugendlichen und Erwachsenen zu Rettungsschwimmerinnen und -schwimmern
- Förderung des Schwimmens als Breitensport:  
Schwimmen-Können ist der beste Schutz vor dem Ertrinken
- Rettungsdienste und Sicherheitswachen



**Teilaufgabe 1**

**5 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.8.4 Kenntnisse über die Wirtschaftsbranche anwenden**

Für Organisationen wie die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft sind Medienkontakte sehr wichtig, um auf ihre Anliegen aufmerksam machen zu können. Die Anzahl Medienanfragen wird daher von der SLRG genau festgehalten.

Im Jahr 2012 kam es zu folgenden Medienanfragen:

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Print	2	7	0	10	19	11	19	2	1	5	1	1
Radio	0	8	1	0	3	13	13	3	0	0	0	0
TV	1	1	1	0	1	5	4	0	0	0	0	0

- a) Erstellen Sie aus der Tabelle "Medienanfragen" auf der nachfolgenden Seite ein zweckmässiges und übersichtliches Diagramm, aus dem alle Daten hervorgehen (4 Punkte).
- b) Warum verzeichnet die SLRG in den Monaten Mai bis Juli deutlich mehr Medienanfragen? (1 Punkt)

---



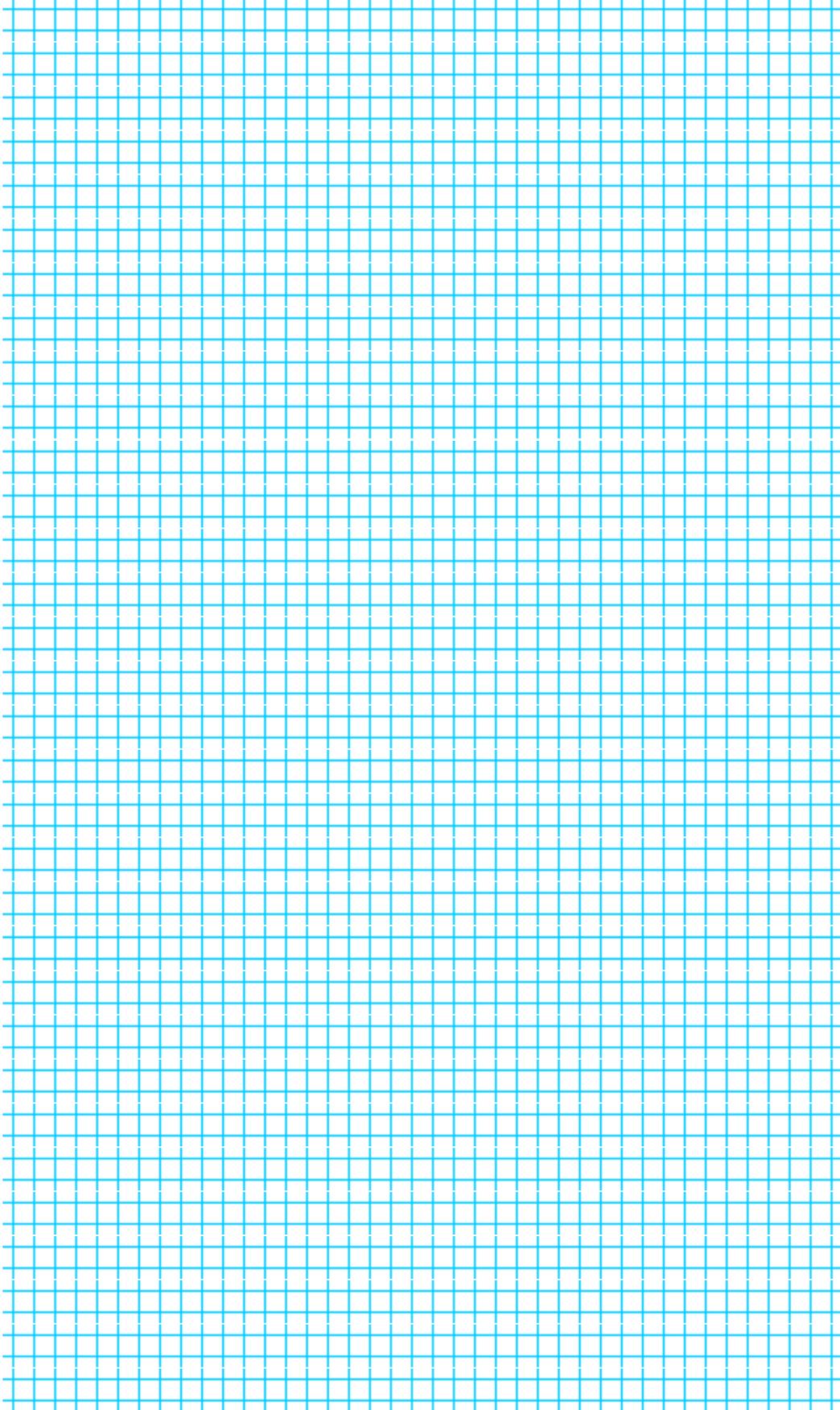
---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**"Jahresstatistik der Medienanfragen 2012"**

**Diagramm:**



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Teilaufgabe 2****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten**

Die SLRG gibt grundsätzlich keine Spender- und Mitgliederdaten für Direktmarketingzwecke heraus.

Kreuzen Sie in der untenstehenden Tabelle an, unter welchen Voraussetzungen die Herausgabe von Mitgliederdaten zulässig wäre.

Sie erhalten je richtige Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

Die Weitergabe von Mitgliederdaten (z.B. ganze Adresslisten) ist nur dann zulässig, wenn:	Richtig	Falsch
.... es sich um Werbung für qualitativ hochwertige Produkte handelt.		
.... das Gesetz die Datenweitergabe vorschreibt (z.B. im Strafverfahren).		
.... vorgängig die Einwilligung jedes Mitgliedes eingeholt worden ist.		
.... der entsprechende Verein finanziell entschädigt wird.		
.... allen Mitgliedern vorgängig der Empfänger der Daten und der Zweck der Bekanntgabe (z.B. Werbung, Sponsoring) mitgeteilt und ihnen ein Widerspruchsrecht eingeräumt wurde.		
.... der Zweck des Vereins nicht beeinträchtigt wird.		

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Teilaufgabe 3****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.1    Kenntnisse über Produkte und Dienstleistungen  
anwenden**

Das Sammeln von Spenden gehört zu den zentralen Elementen, um an zusätzliche Gelder zu gelangen. Um die Bevölkerung zum Spenden zu bewegen, sind überzeugende Argumente nötig.

Nennen Sie drei überzeugende Gründe, warum man für die SLRG spenden sollte (3 Punkte).

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Teilaufgabe 4****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten**

Die SLRG verfügt über ein Leitbild, das aber vor der Veröffentlichung noch überarbeitet werden sollte.

Setzen Sie bei den folgenden 10 Leitsätzen jeweils das fehlende Verb ein; die Verben müssen sich unterscheiden.

Sie erhalten je korrektes Verb ½ Punkt, total 5 Punkte.

**Leitbild**

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG ist jene gemeinnützige Organisation, welche den Schutz und die Rettung des menschlichen Lebens im und um das Wasser zum Ziel hat. Die SLRG ist Mitglied des Schweizerischen Roten Kreuzes; sie handelt im Einklang mit dessen Grundsätzen, Leitlinien und Beschlüssen.

Die SLRG erreicht ihre Ziele, indem sie

über mögliche Gefahren rund um das Wasser (1) \_\_\_\_\_,

das Verantwortungsbewusstsein bei Jung und Alt für sich und andere

(2) \_\_\_\_\_, sich aktiv für das Schwimmen als Breitensport

(3) \_\_\_\_\_, der Freude am Schwimmen und insbesondere

am Rettungsschwimmen Ausdruck (4) \_\_\_\_\_,

gezielte Jugendarbeit und Nachwuchsförderung (5) \_\_\_\_\_,

Rettungskräfte aller Altersklassen aus- und weiter- (6) \_\_\_\_\_,

sowie deren Einsatzfähigkeit (7) \_\_\_\_\_,

Überwachungs- und Rettungsaufgaben (8) \_\_\_\_\_,

mit anderen Rettungs- und Wassersportorganisationen

(9) \_\_\_\_\_ und sich laufend neuen Entwicklungen und

Herausforderungen (10) \_\_\_\_\_.

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Teilaufgabe 5**

**6 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren**

Im Rahmen der Marketingaktivitäten nimmt die SLRG an verschiedenen Publikumsmessen teil. Diese Messeauftritte müssen sorgfältig geplant und organisiert werden.

Ordnen Sie in der nachfolgenden Tabelle die Tätigkeiten im Zusammenhang mit einem Messeauftritt der entsprechenden Phase zu. Jede Tätigkeit ist nur einer Phase zuzuordnen. Zudem ergänzen Sie zwei weitere Tätigkeiten, die in die bereits zugeordneten Phasen passen. Sie erhalten je Tätigkeit ½ Punkt, total 6 Punkte.

Tätigkeiten	Vorbereitungsarbeiten	Unmittelbar vor der Messe	Unmittelbar nach der Messe	Nachbearbeitung
Einweisung des Personals am Stand				
Auswertung der Kontaktraporthe				
Rücktransport der Produkte, Broschüren, etc.				
Abrechnung, Budgetkontrolle				
Gestaltung, Grafik, Beschriftung, Dekor des Standes festlegen				
Festlegung der Ausstellungsschwerpunkte und deren Präsentation				
Überprüfung des am Stand angelieferten Materials auf Vollständigkeit				
Festlegung der Standgrösse				
Durchführung einer Telefonnachfassaktion				
Wahl des Standbauers				
.....	<b>X</b>			
.....				
.....				
.....				<b>X</b>
.....				
.....				

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Teilaufgabe 6****4 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten**

Wie jede Unternehmung sind auch gemeinnützige Organisationen gelegentlich mit Beschwerden konfrontiert.

a) Bestimmen Sie das sinnvollste Vorgehen bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden (2 Punkte).

- ① Lösung anbieten / diskutieren
- ② Situation beruhigen
- ③ Beschwerde auswerten
- ④ Problem verstehen
- ⑤ Vorgehen aufzeigen

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Beim Besuch einer Schulung über den Umgang mit Beschwerden steht folgende Redewendung auf dem Flip-Chart:

"Geld verloren – nichts verloren.  
Vertrauen verloren – alles verloren."

Was will damit im Zusammenhang mit Kundenreklamationen ausgedrückt werden?  
(2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: