

Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2022 / Serie 1
(Bildungsverordnung 2012)

Name Kandidat/in:

Vorname Kandidat/in:

Kandidatennummer (sofern bekannt):

Prüfungskreis:

**BOG Betrieb /
SOG Schule und Betrieb:**

Ausbildungsart: (Zutreffendes ankreuzen) BOG regulär SOG Art. 15 konzentriert/integriert Art. 32 (Erwachsene Nachholbildung)

Bitte beachten Sie Folgendes:

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.

| Aufgaben | Mögliche Punkte | Erreichte Punkte | Note |
|-------------------------------|------------------|------------------|------|
| Aufgabe 1 – 10 | 42 Punkte | | |
| Aufgabe 11 mit 5 Teilaufgaben | 22 Punkte | | |
| Total | 64 Punkte | | |

- Diese Serie umfasst 11 Aufgaben, eine davon mit 5 Teilaufgaben, auf insgesamt 20 Seiten. Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer (sofern bekannt), 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 und die Aufgabenstellungen.
- Beachten Sie bei 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 |
| Erreichte Anzahl Punkte: | | | | | | | | | | |
| Visum: | | | | | | | | | | |

| Aufgabe 11 Teilaufgaben | TA 11/1 | TA 11/2 | TA 11/3 | TA 11/4 | TA 11/5 |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Erreichte Anzahl Punkte: | | | | | |
| Visum: | | | | | |

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Aufgabe 1**3 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.7.4 Brief- und Paketpost bearbeiten**Ausgangslage:**

Im Normalfall kann bei der Post mit folgenden Beförderungszeiten für Pakete gerechnet werden:

| Beförderungszeiten (ohne Sonntag und eidgenössische, kantonale und regionale Feiertage) | | | |
|--|-------------------------------------|--------------------------------------|--|
| Aufgabetag | PostPac Economy ¹ | PostPac Priority ² | Swiss-Express «Mond» ¹ |
| Montag | Mittwoch | Dienstag | Di bis 9 Uhr |
| Dienstag | Donnerstag | Mittwoch | Mi bis 9 Uhr |
| Mittwoch | Freitag | Donnerstag | Do bis 9 Uhr |
| Donnerstag | Montag | Freitag | Fr bis 9 Uhr |
| Freitag | Dienstag | Montag | Sa bis 9 Uhr |
| Samstag | Mittwoch | Dienstag | Mo bis 9 Uhr |
| Sonntag (in ausgewählten Filialen) | --- | --- | Mo bis 9 Uhr |

¹ Aufgabe bis Annahmeschluss, in der Regel bis Schalterschluss am Abend, am Samstag bis Schalterschluss am Mittag.
² Die Aufgabe von PostPac Priority bis 16 Uhr ist in über 400 Filialen und an allen My Post 24-Automaten möglich. Ansonsten gilt für Filialen der Annahmeschluss 12 Uhr.

Aufgabe:

An welchen Tagen werden die nachfolgenden Pakete frühestens ankommen, wenn keine Feiertage anstehen? Sie erhalten pro korrekte Lösung ½ Punkt.

1. Ein Swiss-Express «Mond», der am Donnerstag um 16 Uhr in einer Postfiliale aufgegeben wird.

2. Ein PostPac Priority, das am Dienstag um 17 Uhr in einer Postfiliale aufgegeben wird.

3. Ein PostPac Priority, das am Dienstag um 17 Uhr an einem My Post 24-Automaten aufgegeben wird.

4. Ein PostPac Economy, das am Freitag um 11 Uhr in einer Postfiliale aufgegeben wird.

5. Ein PostPac Economy, das am Samstag um 8 Uhr in einer Postfiliale aufgegeben wird.

6. Ein PostPac Priority, das am Samstag vor Schalterschluss in einer Postfiliale aufgegeben wird.

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Aufgabe 2

3 Punkte

Punkte

Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen

Ausgangslage:

Die Anzahl Mitarbeitende im Betrieb, in dem Sie arbeiten, ist in kurzer Zeit von 200 auf 270 gestiegen. Folglich werden grössere Mengen Büromaterial benötigt. Ihre Vorgesetzte möchte beim langjährigen Lieferanten «Office plus» einen Grosskundenrabatt von 15% erhalten. Sie haben Ihre Vorgesetzte an das Gespräch um 15.00 Uhr mit dem Aussendienstmitarbeiter, Herr Sieber, der Firma «Office plus» begleitet.

Aufgabe:

Lesen Sie im Anschluss an das Gespräch die Notizen Ihrer Vorgesetzten. Notieren Sie in untenstehender Tabelle 6 Punkte, welche aus Kundensicht beim Aussendienstmitarbeiter inhaltliches oder verhaltensbezogenes Verbesserungspotential haben. Begründen Sie Ihre Einschätzung. Sie erhalten je Antwort inkl. Begründung ½ Punkt, total 3 Punkte.

- 15.10 Uhr: Ankunft von Herrn Sieber.
- Herr Sieber schlägt sofort einen Neukunderabatt von 5% vor.
- Ich bitte ihn um einen Grosskundenrabatt. Herr Sieber verneint, dieser Rabatt sei erst ab 250 Mitarbeiter möglich.
- Herr Sieber nimmt einen Anruf eines anderen Kunden entgegen.
- Er schlägt uns einen Mengenrabatt vor: ab einer Bestellmenge von CHF 3'000.–pro Monat erhalten wir 10% Rabatt.
- Herr Sieber händigt uns den Produktkatalog 2020 aus.
- Herr Sieber verabschiedet sich.

| Punkt mit Verbesserungspotenzial | Begründung |
|----------------------------------|------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Aufgabe 3**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**Ausgangslage:**

Ein Unternehmen, welches über ein Ladenlokal sowie über einen Webshop verfügt, hat aus den Daten des vergangenen Geschäftsjahres folgende Umsatzstatistik erstellt.

| Alter | Geschlecht | Ø Umsatz pro Kauf in CHF | | Jahresumsatz in CHF | |
|--------------|------------|--------------------------|------------|---------------------|---------------------|
| | | Webshop | Ladenlokal | Webshop | Ladenlokal |
| 15 - 25 | weiblich | 45.90 | 36.20 | 116'861.40 | 52'707.20 |
| | männlich | 39.40 | 52.70 | 14'341.60 | 46'059.80 |
| 26 - 35 | weiblich | 89.40 | 99.30 | 220'728.60 | 97'909.80 |
| | männlich | 78.60 | 78.10 | 185'260.20 | 67'868.90 |
| 36 - 45 | weiblich | 128.50 | 96.20 | 301'589.50 | 396'825.00 |
| | männlich | 113.70 | 101.60 | 328'934.10 | 375'716.80 |
| 46 - 55 | weiblich | 83.10 | 69.10 | 57'089.70 | 54'519.90 |
| | männlich | 66.30 | 45.80 | 34'674.90 | 30'548.60 |
| 56 - 65 | weiblich | 203.00 | 145.60 | 19'894.00 | 11'356.80 |
| | männlich | 152.90 | 167.80 | 24'464.00 | 20'639.40 |
| Total | | | | 1'303'838.00 | 1'154'152.20 |

Aufgabe:

Bestimmen Sie, ob die nachfolgenden Schlussfolgerungen richtig oder falsch sind. Notieren Sie Ihren Lösungsweg. Sie erhalten für die Aussage 3 und 6 je einen Punkt, für die übrigen Aussagen je ½ Punkt.

| | Aussage | Richtig | Falsch |
|--------------------------------|---|---------|--------|
| 1 | Das Unternehmen hat im vergangenen Geschäftsjahr einen Umsatz von CHF 2'457'990.20 erzielt. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |
| 2 | Die weiblichen Kunden im Alter von 56 – 65 Jahren erzielen den grössten Umsatz pro Kauf im Webshop. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

| | | | Punkte |
|--------------------------------|---|---------|--------|
| | Aussage | Richtig | Falsch |
| 3 | Frauen im Alter von 46 – 55 Jahren kaufen öfters im Ladenlokal als im Webshop ein. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |
| 4 | Der Umsatz im Ladenlokal macht mehr als 50% des Jahresumsatzes aus. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |
| 5 | Frauen im Alter von 36 – 45 Jahren sind die umsatzstärksten Kunden. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |
| 6 | Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Alter von 15 – 25 Jahre geben durchschnittlich CHF 42.65 pro Kauf aus. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |
| 7 | Männer im Alter von 56 – 65 Jahren tätigen mehr Käufe im Webshop als Frauen im gleichen Alter. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |
| 8 | Die 26 – 35 Jahre alten Männer tätigen im Ladenlokal gleich viele Käufe wie im Webshop. | | |
| Berechnung / Lösungsweg | | | |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Aufgabe 4**2 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten**Ausgangslage:**

Ihr Betrieb konnte aufgrund der Corona-Situation nicht alle Kunden rechtzeitig beliefern. Ihr Vorgesetzter möchte diese Kunden nicht verlieren und bittet Sie, auf jede Reklamation kundenfreundlich zu antworten.

Aufgabe:

Sie suchen Inspirationen im Internet. Beurteilen Sie, welche der untenstehenden Aussagen geeignet sind und welche nicht. Sie erhalten maximal 2 Punkte.

| Aussagen | Geeignet | Nicht geeignet |
|--|-----------------|-----------------------|
| Vielen Dank für Ihr Feedback. | | |
| Wir entschuldigen uns für die Umstände. | | |
| An der Verzögerung sind wir nicht schuld, deswegen können wir Ihnen nicht entgegenkommen. | | |
| Wir wollen nun die Angelegenheit so schnell wie möglich zu Ihrer Zufriedenheit erledigen. | | |
| In Anbetracht der aktuellen schwierigen Situation, hätten wir uns etwas mehr Verständnis von unseren Kunden gewünscht. | | |
| Sie müssen auch unsere Interessen bedenken. | | |
| Ihre Reklamation ist berechtigt. Wir haben bereits gehandelt. | | |
| Solche Sachen kommen nun Mal vor. | | |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Aufgabe 5**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen**Ausgangslage:**

Die Anrufstatistik in einem Betrieb sieht für die vergangene Woche wie folgt aus:

| | Montag | Dienstag | Mittwoch | Donnerstag | Freitag |
|--|--------|----------|----------|------------|---------|
| Anzahl Anrufe | 145 | 189 | 223 | 237 | 133 |
| Durchschnittliche Wartezeit in Sekunden | 16 | 14 | 21 | 19 | 10 |
| Anzahl der beantworteten Anrufe | 123 | 162 | 199 | 219 | 124 |
| Durchschnittliche Gesprächsdauer in Sekunden | 53 | 49 | 52 | 47 | 61 |
| Anzahl abgebrochene Anrufe | 22 | 27 | 24 | 18 | 9 |

Aufgabe:

Beantworten Sie die folgenden Fragen im Zusammenhang mit dieser Statistik.
Sie erhalten maximal 4 Punkte.

Lösung:

- a) An welchem Tag bzw. an welchen Tagen wird das Ziel, mindestens 90 % aller Anrufe zu beantworten, erreicht?

Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag

Berechnung

- b) An welchem Tag ist der prozentuale Anteil der abgebrochenen Anrufe am grössten?

Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag

Berechnung

- c) An welchem Tag können verhältnismässig am meisten Anrufe entgegengenommen werden?

Montag Dienstag Mittwoch Donnerstag Freitag

Berechnung

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Aufgabe 6**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten**Ausgangslage:**

Sie arbeiten im QV-Sekretariat und sind zuständig für die Beantwortung der Fragen rund um das kaufmännische Qualifikationsverfahren. Als Grundlage für Ihre Auskünfte dient die Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung. Für Ihr Team wurden die wichtigsten Aussagen des Artikel 22 zum Thema Bestehen, Notenberechnung und Notengewichtung in einem Antwortkatalog zusammengefasst.

Aufgabe:

Bestimmen Sie in der Tabelle, ob die Aussagen richtig oder falsch sind. Fügen Sie zudem die Nummer/-n aus dem nachfolgenden Antwortkatalog als Begründung ein. Sie erhalten pro korrekte Zeile (Zuweisung Richtig/Falsch inkl. Nr.) 1 Punkt, total 4 Punkte.

| Aussage | Richtig | Falsch | Nr. |
|--|----------------|---------------|------------|
| Der betriebliche Teil des Qualifikationsverfahrens besteht aus drei Fachnoten. | | | |
| Im schulischen Teil des Qualifikationsverfahrens darf keine Fachnote unter 3.0 liegen. | | | |
| Im betrieblichen Teil des Qualifikationsverfahrens werden alle Fachnoten gleich stark gewichtet. | | | |
| Wenn man im betrieblichen Teil einen ungenügenden Notenschnitt hat, kann man diesen mit einem guten Notenschnitt im schulischen Teil kompensieren. | | | |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Punkte

Antwortkatalog Auszug aus Art. 22 Verordnung über die berufliche Grundbildung, Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)

| Nummer | Auskunft |
|--------|--|
| 1 | Beide Teile (schulischer und betrieblicher Teil) müssen für sich bestanden werden. |
| 2 | Der schulische Teil des Qualifikationsverfahrens gilt als bestanden, wenn: 1. die Note 4.0 oder höher ist, und 2. nicht mehr als zwei Fachnoten des schulischen Teils ungenügend sind, und 3. die Summe der gewichteten negativen Notenabweichungen zur Note 4.0 nicht mehr als 2.0 Notenpunkte beträgt. |
| 3 | Der betriebliche Teil des Qualifikationsverfahrens gilt als bestanden, wenn: 1. die Note 4.0 oder höher ist, und 2. nicht mehr als eine Fachnote des betrieblichen Teils ungenügend ist, und 3. keine Fachnote des betrieblichen Teils unter 3.0 liegt. |
| 4 | Die Note des betrieblichen Teils ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel der folgenden Fachnoten mit der nachstehenden Gewichtung: a. Berufspraxis – schriftlich (Gewichtung 1/4); b. Berufspraxis – mündlich (Gewichtung 1/4); c. Erfahrungsnote betrieblicher Teil (Gewichtung 1/2) |
| 5 | Die Erfahrungsnote des betrieblichen Teils ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel von acht Noten; Gegenstand sind die Leistungsziele des Betriebs und der überbetrieblichen Kurse. Die acht Noten sind auf ganze oder halbe Noten gerundet und werden gebildet aus: a. Arbeits- und Lernsituationen: während der Lehre finden sechs Beurteilungen statt. Pro Lehrjahr werden zwei Arbeits- und Lernsituationen durchgeführt; und b. zwei Prozesseinheiten; oder c. zwei Kompetenznachweisen der überbetrieblichen Kurse. |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Aufgabe 7**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten**Ausgangslage:**

Beachten Sie den fehlerhaften Text:

«Beim Schreiben vom Texten am Computer vertraut man häufig auf die Rechtschreibkontrolle des Textverarbeitungsprogramms. Dies ist aber etwas gefährlich, da diese Programme nicht immer alle Fehler finden, auch wenn es Sie schon seit vielen Jahren gab. Da her ist es ratsam, eigenständig verfasste Texte sorgfältig zuschreiben und vor der Veröffentlichung beziehungsweise weiter Gabe genau durch zu lesen und gegebenen Falls noch vor einer weiteren Person kontrollieren zulassen. Dies ist oft die Einzige Möglichkeit, wirklich Alle Fehler zu finden.»

Aufgabe:

Markieren Sie die Fehler im Text. Die Satzzeichen sind nicht zu kontrollieren. Sie erhalten pro korrekt markierten Fehler ½ Punkt, total 6 Punkte.

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:****Visum:**

Aufgabe 8**6 Punkte**

Punkte

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

Mit der Einkaufskalkulation werden die tatsächlichen Kosten des Wareneinkaufs berechnet. Ausgehend vom Katalogpreis (Bruttokreditkaufpreis), werden alle Rabatte (Händlerrabatt, Mengenrabatt, etc.) abgezogen, was den Nettopreis (Rechnungsbetrag) ergibt. Der Skonto wird vom Nettopreis in Abzug gebracht. Da grundsätzlich der Käufer für die Bezugskosten (Verpackung, Transport, Zoll, etc.) aufzukommen hat, werden diese zum Zahlungsbetrag hinzugezählt. Daraus resultiert der Einstandspreis.

Aufgabe:

Für die Beschaffung von fünf Aktenvernichtern des Typs „Schreddy Pro 200“ haben wir von zwei Lieferanten Offerten erhalten.

Lieferant A gewährt uns auf den Bruttokreditkaufpreis von CHF 260.00 (pro Stück) einen Rabatt von 15%. Für die Lieferung muss pro Stück CHF 8.50 bezahlt werden, dafür dürfen wir einen Skonto von 2% vom Rechnungsbetrag in Abzug bringen.

Lieferant B gewährt uns einen Skonto von 3%. Dafür erhalten wir auf den Katalogpreis von CHF 1'290.00 (für 5 Stück) nur 8% Rabatt. Für die Lieferung müssen wir gesamthaft CHF 15.00 bezahlen.

Berechnen Sie bei beiden Angeboten den Einstandspreis **pro Stück**. Die MWST ist nicht zu berücksichtigen. **Schlussresultate auf 5 Rappen runden**. Sie erhalten je korrekte Lösung 3 Punkte, total 6 Punkte.

Einstandspreis pro Stück Lieferant A**Einstandspreis pro Stück Lieferant B**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Aufgabe 9

5 Punkte

Punkte

Leistungsziel 1.1.7.5: Interne Kommunikationsinstrumente anwenden

Leistungsziel 1.1.7.3: Sitzungen und Anlässe organisieren

Ausgangslage:

Die wachsende Anzahl an Mitarbeitenden im Homeoffice stellt hohe Ansprüche an die interne Kommunikation. Oft werden Informationen per E-Mail übermittelt.

Aufgaben:

a) Nennen Sie 4 weitere digitale Kanäle, welche für die interne Kommunikation eingesetzt werden können. Sie erhalten pro korrekte Antwort 1/2 Punkt, total 2 Punkte.

| digitale Kanäle |
|-----------------|
| |
| |
| |
| |

b) Sie erhalten von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag die wöchentlichen online-Teamsitzungen zu organisieren. Erstellen Sie eine Checkliste. Ergänzen Sie die drei Sitzungsphasen mit je drei Tätigkeiten. Sie erhalten pro vollständige Sitzungsphase mit drei korrekten Tätigkeiten je 1 Punkt, total 3 Punkte.

| Sitzungsphase | Tätigkeiten |
|----------------------|-------------|
| Vorbereitung | |
| | |
| | |
| Durchführung | |
| | |
| | |
| Nachbereitung | |
| | |
| | |

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Aufgabe 10

4 Punkte

Punkte

Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren

Ausgangslage:

Auf der Suche nach Übernachtungsmöglichkeiten für eine Mitarbeiterschulung sind Sie auf ein geeignetes Hotel gestossen. Aufgrund Ihrer Erfahrungen aus den vergangenen Jahren wissen Sie, dass bei einer Buchung die Annullationsbedingungen nicht zu vernachlässigen sind.

Aufgabe:

Lesen Sie die Annullationsbedingungen des Hotels und entscheiden Sie, ob die nachfolgenden Aussagen richtig oder falsch sind. Sie erhalten pro korrekte Lösung ½ Punkt, total 4 Punkte.

Annullationsbedingungen

Bis max. 5 Zimmer:

Für Annullierungen bis zu 5 Tage vor Ankunft entstehen keine Gebühren. Bei Annullierungen weniger als 5 Tage vor Ankunft werden, je nach Aufenthalt, bis maximal 3 Nächte verrechnet.

In den Monaten Juli und August entstehen bis zu 10 Tage vor Ankunft keine Gebühren. Bei Annullierungen weniger als 10 Tage vor Ankunft werden, je nach Aufenthalt, bis maximal 3 Nächte verrechnet.

Ab 6 Zimmer:

Für Annullierungen bis zu 30 Tage vor Ankunft entstehen keine Gebühren. Bei Annullierungen weniger als 30 Tage vor Ankunft werden, je nach Aufenthalt, bis maximal 3 Nächte verrechnet.

| Aussage | Richtig | Falsch |
|--|---------|--------|
| Im August können 6 Zimmer kostenlos bis 10 Tage vor Ankunft annulliert werden. | | |
| Wenn im April 10 Tage vor Ankunft 5 Zimmer annulliert werden, fallen keine Gebühren an. | | |
| Bis 30 Tage vor Ankunft fallen für die Annullierung von Zimmern nie Gebühren an. | | |
| Werden 3 Tage vor Ankunft 7 Zimmer annulliert, müssen maximal 3 Nächte bezahlt werden. | | |
| Im Juli können 10 Zimmer bis 10 Tage vor Ankunft kostenlos annulliert werden. | | |
| 6 Zimmer können im Mai bis 5 Tage vor Ankunft kostenlos annulliert werden. | | |
| Im Dezember müssen 3 Zimmer mindestens 5 Tage vor Ankunft annulliert werden, damit man keine Kosten tragen muss. | | |
| Werden 5 Zimmer weniger als 30 Tage vor Ankunft annulliert, müssen nie mehr als 3 Nächte bezahlt werden. | | |

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Aufgabe 11

5 Teilaufgaben

Punkte

22 Punkte

Ausgangslage:

Die LeoGourmet AG bietet Party- und Catering-Dienstleistungen in allen Grössen und an verschiedenen Örtlichkeiten in der Region an und beliefert ihre Kundschaft mit ausgewählten Köstlichkeiten.

Teilaufgabe 1

3 Punkte

Leistungsziel 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten

Ausgangslage:

Sie bearbeiten bei LeoGourmet AG die eintreffenden Kundenanfragen und erhalten folgende E-Mail:

«Guten Tag

Ich möchte am 30. September 2022 den Geburtstag meiner Tochter feiern. Wir haben bereits eine hübsche Lokalität auf einem Bauernhof gemietet. Können Sie mir für die Mittags-Verpflegung in Form eines Buffets für 40 Personen eine Offerte erstellen und zusenden.»

Aufgabe:

Nennen Sie 6 Elemente, die Sie vom Kunden einholen müssen, um die Offerte korrekt erstellen zu können. Sie erhalten 1/2 Punkt für jede richtige Antwort, total 3 Punkte.

| |
|--|
| |
| |
| |
| |
| |
| |
| |

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Teilaufgabe 2**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen**Ausgangslage:**

Sie kennen die Wünsche und die Rahmenbedingungen für diesen Anlass. Bei der Erstellung der Offerte fehlen Ihnen noch weitere Angaben. Sie entscheiden sich den Kunden anzurufen, um diese Positionen zu klären. Bei diesem Gespräch soll auch eine persönliche Beziehung aufgebaut werden.

Aufgabe:

Gliedern Sie die folgenden Gesprächsinhalte in der richtigen Reihenfolge. Verwenden Sie dafür die Ziffern 1 (erster Schritt) bis 9 (letzter Schritt). Sie erhalten pro richtige Zuordnung einen ½ Punkt, total 4 Punkte.

| Gesprächsinhalte | Reihenfolge |
|--|--------------------|
| <i>Abgabefrist Offerte</i> | 7 |
| Nennung Name und Firma | |
| Hat der Kunde Zeit für das Gespräch? | |
| Bestätigung Grobvorschlag der LeoGourmet AG durch den Kunden | |
| Bestimmung des weiteren Vorgehens | |
| Bezugnahme auf die E-Mail des Kunden | |
| Klärung der offenen Positionen | |
| Grobvorschlag für die Offerte | |
| Dank und Verabschiedung | |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Teilaufgabe 3**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**Ausgangslage:**

LeoGourmet AG führt nach jedem Anlass eine Kundenbefragung durch. Laufend werden die Daten zusammengetragen und analysiert. Daraus werden Massnahmen zur Verbesserung abgeleitet. Die Geschäftsleitung gibt vor, dass aus den «Werten» gut und sehr gut, zusammen 90% erreicht werden soll.

Zusammenfassung Kundenbewertungen

A=sehr gut **B**=gut
C=genügend **D**=ungenügend

| Kriterium | A | B | C | D |
|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| 1. Organisation des Anlasses | 28% | 54% | 13% | 5% |
| 2. Offerte entsprach den Wünschen | 35% | 60% | 5% | 0% |
| 3. Freundlichkeit der Mitarbeitenden | 20% | 58% | 12% | 10% |
| 4. Qualität des Services | 10% | 70% | 15% | 5% |
| 5. Qualität der Speisen | 32% | 68% | 0% | 0% |
| 6. Preis/Leistung Verhältnis | 12% | 68% | 0% | 20% |

Aufgabe:

Analysieren Sie die Daten der Kundenbewertung und beurteilen Sie die Feststellung mit richtig oder falsch. Begründen Sie in einem weiteren Schritt Ihre Auswahl. Beachten Sie dabei die Vorgabe der Geschäftsleitung. Sie erhalten für jede korrekte Antwort mit korrekter Begründung 1 Punkt, total 4 Punkte.

| Nr. | Feststellung | Richtig | Falsch |
|--------------------|--|---------|--------|
| 1 | Wir müssen die Qualität der Speisen verbessern. | | |
| Begründung: | | | |
| 2 | Unsere Verbesserung muss sich nur auf die Organisation des Anlasses konzentrieren. | | |
| Begründung: | | | |
| 3 | Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden entspricht der Vorgabe der Geschäftsleitung. | | |
| Begründung: | | | |
| 4 | Unsere Preise werden von jedem fünften Kunden als zu hoch bewertet. | | |
| Begründung: | | | |

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:

Teilaufgabe 4**6 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.3.1 Aufträge ausführen**Ausgangslage:**

Die Firma Brunner Elektrohandel plant einen Ausflug mit den Mitarbeitenden. Sie haben alle relevanten Daten vom Kunden erhalten (Kundenformular) und erstellen daraus die Offerte.

| | | |
|--|---|---------------------------|
| Kundenformular | | |
| Datum, Zeit | 01.09.2022 / 10:00 – 15:00 | |
| Kunde | Brunner Elektrohandel, Burgstrasse 8, 3400 Burgdorf | |
| Event: Firmenausflug | | |
| Ort: Schloss Burgdorf, Saal der Ritter | | |
| Anzahl Erwachsene: | 42 | |
| Anzahl Kinder: | 6 | |
| Auswahl Menu: | | |
| "Gourmet Menu 1" CHF 57.–/Menu/Person • 4 Gang Menu | X | |
| "Gourmet Menu 2" CHF 62.–/Menu/Person • 5 Gang Menu | | |
| Menu "Provence" CHF 49.–/Menu/Person • 3 Gang Menu | | |
| Getränke (Wein, Wasser, Softdrinks, Kaffee) CHF 10.– Person | JA | |
| Set Geschirr – Gläser CHF 5.– Person | JA | |
| Service Personal | Anzahl Stunden | Anzahl Mitarbeiter |
| | 5 | 5 |
| Bemerkungen: Menu für Kinder: CHF 25.– inkl. Getränke Die Mehrwertsteuer ist in den Preisen bereits enthalten | | |

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Visum:

Aufgabe:

Berechnen Sie anhand des Kundenformulars alle Positionen für die Offerte. Pro korrekt und vollständig ausgefüllte Zeile erhalten Sie je 1 Punkt, total 6 Punkte für die gesamte Offerte.

Brunner
 Elektrohandel
 Burgstrasse 8
 3400 Burgdorf

Burgdorf, 01.06.2022
 Referenz: XL

Offerte

PartyService – Firmenausflug Brunner Elektrohandel

In Folge Ihrer Anfrage, stellen wir Ihnen folgende Offerte zu:

| Anzahl | Dienstleistung | Preis pro Person CHF | Total CHF inkl. MwSt |
|--------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | Menu: Gourmet Menu 1 | | |
| | Menu: Menu Kinder (inkl. Getränke) | | |
| | Getränke (Wein, Wasser, Kaffee) | | |
| | Set Geschirr – Gläser | | |
| | | Anzahl Stunden | Preis pro Stunde/Pers. |
| | Service Personal | | 48.00 |
| | | Total inkl. MwSt | CHF |

Bedingungen:

Definitive Anzahl Personen muss bis spätestens 24 Stunden vor dem Event gemeldet werden. Nicht rechtzeitig gemeldete Abmeldungen, werden zu 100% verrechnet.

Gültigkeit der Offerte: bis 30. Juni 2022

Punkte

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Teilaufgabe 5**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel 1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten**Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten****Ausgangslage:**

Sie haben der Firma Brunner Elektrohandel nach ihrem Firmenausflug im Schloss Burgdorf die Rechnung gemäss der Offerte zugestellt. Der Kunde reagiert nun mit der folgenden E-Mail:

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir bedanken uns bei Ihnen für die sehr gute Organisation unseres Firmenausfluges im Schloss Burgdorf. Alles hat einwandfrei funktioniert und wir waren sehr zufrieden mit Ihnen.

Zu Ihrer Rechnung haben wir folgende Anmerkung:

Einer unserer Mitarbeitenden war an diesem Tag krankheitshalber abwesend, welches wir Ihnen am Veranstaltungstag mitgeteilt haben. Somit waren wir nur 41 Personen, welche gegessen haben.

Bitte senden Sie uns die korrigierte Rechnung, die wir natürlich sofort begleichen werden.

Freundliche Grüsse

*Brunner Elektrohandel
David Brunner*

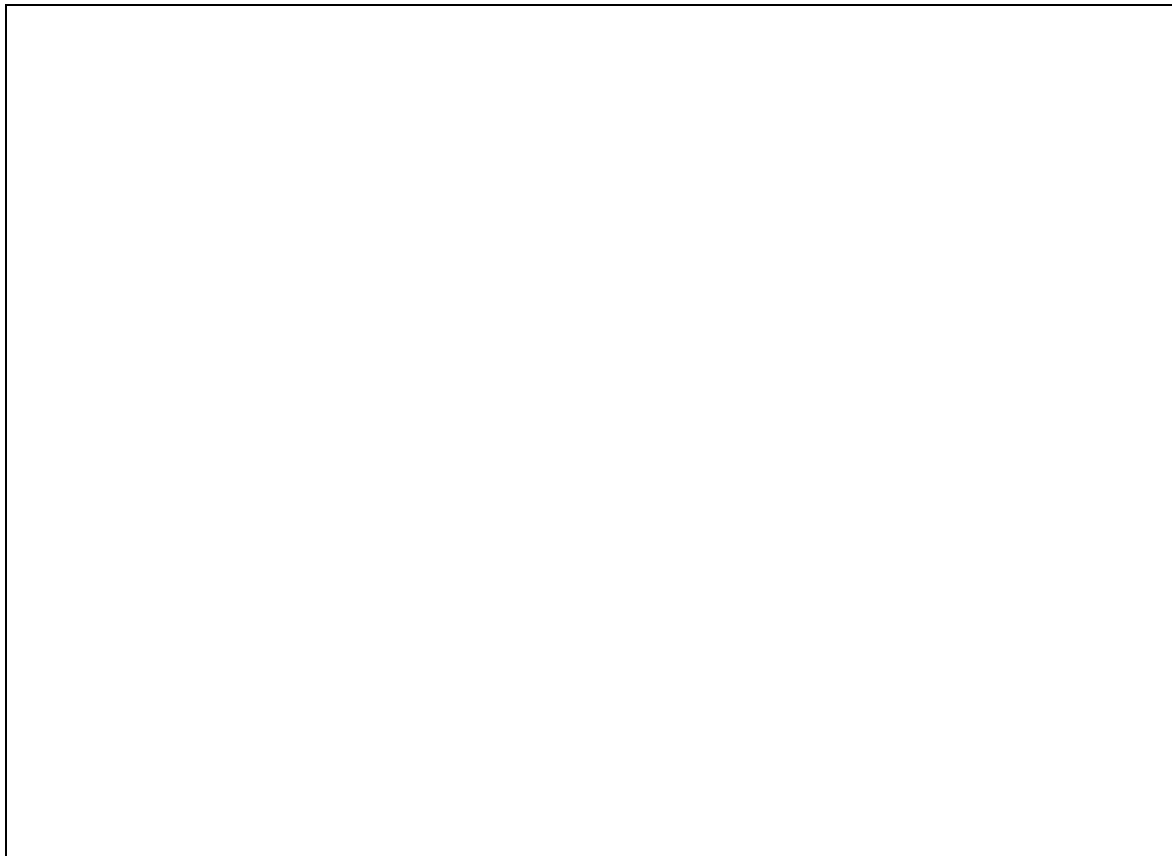
Aufgabe:

Verfassen Sie eine Antwort auf die Reklamation der Firma Brunner Elektrohandel. Halten Sie sich an die Bedingungen der LeoGourmet AG. Sie erhalten dafür inkl. der korrekten Grammatik und Orthographie insgesamt 5 Punkte.

Von: LeoGourmet AG
An: Brunner Elektrohandel
Datum: 12.9.2022
Betreff: AW: Ihre Rechnung vom 9.9.2022

Erreichte
Punktezahl
pro Seite:

Visum:



Punkte

Notizen

**Erreichte
Punktezahl
pro Seite:**

Visum: