

**Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2015 / Serie 1**  
(Bildungsverordnung 2012)

Name/Vorname  
des Kandidaten:

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

Betrieb bzw. Praktikums-  
betrieb / Schule:

Ausbildungsart:

(Zutreffendes ankreuzen)

regulär

Art. 15 (Schule/Praktikum)

Art. 32 (Erwachsene Nachholbildung)

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

1. Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.

Prüfung	Richtzeit	Maximal erreichbare Punkte	Erreichte Punkte	Note
14 Aufgaben	90 Minuten	68 Punkte		

2. Diese Serie umfasst 14 Aufgaben auf insgesamt 25 Seiten:  
Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Firmennamen / Namen der Schule in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
4. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
6. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
7. Beziehen Sie Ihre Antworten ausschliesslich auf die Ausgangslagen.
8. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
9. 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 - 14	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	Total Punkte
Erreichte Anzahl Punkte:															
Visum:															

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

**Aufgabe 1****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.4 Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen****Ausgangslage:**

Im Zusammenhang mit Kaufverträgen kann es gelegentlich zu Problemen kommen, welche dem Verkäufer sofort angezeigt werden sollen.

**Aufgabe:**

Welche Forderung macht in den nachfolgenden Beispielen am meisten Sinn?  
Kreuzen Sie die sinnvollste Forderung an und erklären Sie Ihre Wahl.  
Sie erhalten pro sinnvolle Lösung mit passender Erklärung je 1 Punkt, total 5 Punkte.

1. Die Medaillen für unser Mitarbeiterskirennen treffen bis zum Renntag nicht ein.

Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen

Erklärung:

2. Die Lieferung unserer Werbegeschenke für einen Messeauftritt trifft erst eine Stunde nach Messeeröffnung bei uns ein.

Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen

Erklärung:

3. Um unsere Mitarbeiter in den Geschäftsfarben einzukleiden, haben wir gelbe Hemden bestellt. Es werden grüne Hemden geliefert.

Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen

Erklärung:

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

4. Einem Patienten wird ein falsches Medikament zugestellt.

- Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen

Erklärung:

5. Die Hochzeitstorte wird pünktlich in den Festsaal geliefert, die Zuckerverzierung entspricht aber nicht genau der Bestellung.

- Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen

Erklärung:

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Aufgabe 2****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2    Daten und Dokumente verwalten****Ausgangslage:**

Ein gut organisierter Arbeitsplatz verfügt über ein durchdachtes Ablagesystem. Der Begriff Ablage bezeichnet die Aufbewahrung von Schriftsachen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie zwei physische Ablagesysteme **am Arbeitsplatz**.  
Pro Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

1)

2)

- b) Nennen Sie zwei physische Ablagesysteme **im Archiv**.  
Pro Nennung erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

1)

2)

Punkte

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

**Aufgabe 3****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten****Ausgangslage:**

Im Datenschutzgesetz wird festgelegt, wie private Personen und Behörden Daten von anderen privaten Personen und Unternehmen verwenden dürfen.

**Aufgabe:**

Beurteilen Sie, ob die nachfolgenden Aussagen richtig oder falsch sind. Pro richtige Zuordnung erhalten Sie je einen ½ Punkt, total 2 Punkte.

Aussage	Richtig	Falsch
Alles, was ich direkt von einem Kunden über ihn selber erfahre, untersteht nicht dem Datenschutz.		
Um mehr Neukunden zu gewinnen, wirbt ein Aussendienstmitarbeiter einer Versicherung mit Namen von prominenten Personen, die bei seinem Arbeitgeber versichert sind. Da er keine Details der Prominenten bekannt gibt, ist der Datenschutz nicht verletzt.		
Mit einer Vollmacht kann mich ein Kunde von der Schweigepflicht gegenüber bestimmten Personen befreien.		
Wenn ich bei der Ausübung meiner beruflichen Tätigkeit den Datenschutz verletzte, hafte nicht ich persönlich, sondern mein Arbeitgeber.		

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

Punkte

**Aufgabe 4**

**5 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten beim Kundendienst eines Onlineshops. Ein Kunde hat bei Ihnen eine Popcorn-Maschine gekauft. Beim erstmaligen Gebrauch stellt er fest, dass der Deckel fehlt. Der Kunde reklamiert per E-Mail mit dem Hinweis, dass er die Maschine in diesem Zustand nicht gebrauchen kann.

**Aufgabe:**

Antworten Sie dem Kunden via E-Mail, indem Sie ihm eine geeignete Lösung zu seinem Problem unterbreiten. Bewertet werden der Inhalt sowie die korrekte Darstellung mit insgesamt 5 Punkten.

The image shows a screenshot of an email client window titled "Unbenannt - Nachricht (HTML)". The window has a menu bar with "Datei", "Nachricht", "Einfügen", "Optionen", "Text formatieren", and "Überprüfen". Below the menu bar is a toolbar with various icons for actions like "Ausschneiden", "Kopieren", "Einfügen", "Format übertragen", "Zwischenablage", "Basistext", "Adressbuch", "Namen überprüfen", "Datei anfügen", "Element anfügen", "Signatur", "Nachverfolgung", "Wichtigkeit: hoch", "Wichtigkeit: niedrig", "Kategorien", and "Zoom". Below the toolbar are fields for "An...", "Cc...", and "Bcc...". The main body of the window contains a "Betreff:" label followed by a large empty text area for composing the email response.

**Erreichte Punktezahl pro Seite:**

Punkte

**Aufgabe 5****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten an einem wichtigen Projekt mit, in das verschiedene Personen involviert sind. Sie erhalten jeweils nach einer Sitzung des Projekt-Teams ein Protokoll. Unter anderem können Sie in diesem Protokoll wichtige Termine ersehen.

**Aufgaben:**

- a) Welche weiteren wichtigen Angaben, neben den Terminen, können Sie dem Projekt-Protokoll ebenfalls entnehmen, um damit den Projekterfolg sicher zu stellen? Nennen Sie zwei solche Angaben. Sie erhalten pro Angabe  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 1 Punkt.

1) Termine

2)

3)

- b) Welche Hilfsmittel oder Tools können Sie zur Terminverfolgung oder Terminkontrolle verwenden? Nennen Sie zwei Möglichkeiten. Sie erhalten pro Hilfsmittel/Tool  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 1 Punkt.

1)

2)

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

Punkte

**Aufgabe 6****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtung beschaffen und verwalten****Ausgangslage:**

Die Kopiergeräte in Ihrem Lehrbetrieb bzw. bei Ihrem Arbeitgeber müssen sukzessive ersetzt werden. Sie entsprechen nicht mehr den aktuellen Anforderungen und den technischen Möglichkeiten. Natürlich haben die Mitarbeitenden ganz unterschiedliche Erwartungen an die neuen Geräte: schnell, leise, Farbkopien erstellen können, Vergrösserungen bis A3, lochen und heften, ökologisch und so weiter. Ihnen steht für die Beschaffung der 10 Geräte ein maximales Budget von CHF 30'000 zur Verfügung. Nun liegen Ihnen Offerten von drei Anbietern vor:

---

**Anbieter 1:** 10 Multifunktionsgeräte (Drucker, Scanner und Fax) zum Preis von CHF 2'700 pro Gerät, optionaler Servicevertrag für CHF 0.04 pro Kopie. Funktionsbeschreibung: 20 Seiten pro Minute, 10 Seiten pro Minute bei Duplexdruck, interner Finisher zum Heften und Lochen, Vergrösserungen bis A3, Energy Star Label für energieeffiziente Elektrogeräte, mittels Online-Gerätewartung erkennt der Anbieter den Bedarf an Verbrauchsmaterial oder Fehlfunktionen.

---

**Anbieter 2:** 10 Multifunktionsgeräte (Drucker, Scanner und Fax) mit integriertem Finisher zum Lochen. Trotz einer Leistung von 30 Seiten pro Minute (15 Seiten bei doppelseitigem Druck), arbeitet das Gerät lärmreduziert. Vergrösserungen bis A3 sind möglich. Die Geräte mit Energy Star Label für energieeffiziente Elektrogeräte werden für CHF 2'800 pro Stück angeboten.

---

**Anbieter 3:** 10 Multifunktionsgeräte (Drucker, Scanner und Fax) mit Finisher, der das Falten der Kopien ermöglicht. Eine Energie-Spar-Funktion (Energy Star) hilft die Stromkosten tief zu halten. Die Geräte können entweder gekauft (CHF 3'200 pro Gerät) oder zu guten Konditionen geleast werden. Dank einem speziellen Toner-Partikelfilter können die Geräte unmittelbar neben den Arbeitsplätzen aufgestellt werden. Druckgeschwindigkeit: 30 Seiten pro Minute, 15 Seiten pro Minute bei Duplexdruck. Empfohlen wird ein Servicevertrag für CHF 0.04 pro Kopie.

---

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**



Punkte

**Aufgaben:**

- a) Wie erfassen Sie die Bedürfnisse und Wünsche der Mitarbeiter/-innen an die neuen Geräte?  
Beschreiben Sie Ihr **Vorgehen** und die **Hilfsmittel**, die Sie einsetzen würden.  
Sie erhalten für die Vorgehensbeschreibung und die Hilfsmittelwahl je 1 Punkt, maximal 2 Punkte.

Vorgehen:

Hilfsmittel:

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

Punkte

- b) Ergänzen Sie die folgende Tabelle mit drei von Ihnen gewählten wichtigen Kriterien. Pro richtige Zeile erhalten Sie 1 Punkt, maximal 3 Punkte.

Kriterien	Anbieter 1	Anbieter 2	Anbieter 3
Preisvorgaben eingehalten	Ja	Ja	Nein
Servicevertrag vorhanden	Ja	Nein	Ja
Geschwindigkeit entspricht Anforderung	Nein	Ja	Ja
Multifunktionsgerät	Bei allen Anbietern möglich, als Argument nicht verwendbar		
Vergrößerungen möglich auf	A3	A3	Nein
Ökologisches Geräte (Energy Star)	Bei allen Anbietern möglich, als Argument nicht verwendbar		
1)			
2)			
3)			

- c) Entscheiden Sie sich für ein Anbieter/Gerät und begründen Sie Ihre Wahl. Sie erhalten für eine nachvollziehbare Begründung der Entscheidung 1 Punkt.

Entscheidung für Anbieter/Gerät:

Begründung:

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 7****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten****Ausgangslage:**

Nachdem Sie einen Kunden erfolglos gemahnt haben, entschliessen Sie sich, gegen ihn die Betreuung einzuleiten.

**Aufgaben:**

- a) Weisen Sie im Flussdiagramm auf der nachfolgenden Seite die untenstehenden "**Begriffe**" dem richtigen Platz zu.  
Es sind nur die dazugehörigen **Nummern 1 - 7** einzutragen.  
Sie erhalten pro korrekte Zuordnung je ½ Punkt, total 3½ Punkte.

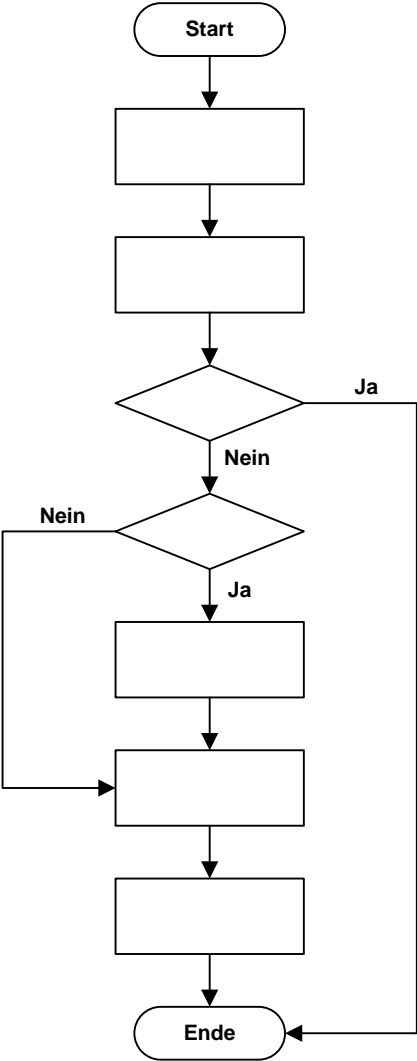
<b>Begriffe</b>	<b>Nummern</b>
Beseitigung des Rechtsvorschlags	<b>1</b>
Rechtsvorschlag ?	<b>2</b>
Fortsetzung der Betreuung	<b>3</b>
Betreibungsbegehren	<b>4</b>
Zahlung ?	<b>5</b>
Fortsetzungsbegehren	<b>6</b>
Zahlungsbefehl	<b>7</b>

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

Punkte

Flussdiagramm



Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Bei welchen drei Teilschritten (gemäss Aufgabe a) liegt die Verantwortlichkeit bei Ihnen, d.h. beim Gläubiger?

Pro korrekte Antwort erhalten Sie je ½ Punkt, total 1½ Punkt.

---

---

---

- c) Wie verbuchen Sie die Rechnung des Betriebsamtes für den zu leistenden Kostenvorschuss? Für den korrekten Buchungssatz erhalten Sie 1 Punkt.

Es stehen folgende Konten zur Verfügung:

- Debitoren
- Debitorenverluste
- Kreditoren
- Delkredere

**Buchungssatz:**

Soll Konto	Haben Konto

---

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 8****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen****Ausgangslage:**

Die Sprudel AG, ein grösserer schweizerischer Getränkehändler, veranstaltet jährlich eine Einführungsveranstaltung für die Mitarbeitenden in der Abteilung Verkauf und Kundendienst. Ihr Vorgesetzter hat Sie nun gebeten, einen Teil der Schulung zu übernehmen, der die Gesprächsführung behandelt.

**Aufgabe:**

Formulieren Sie in der Tabelle auf der folgenden Seite pro Beratungs-Phase eine passende Zielbeschreibung.

Pro Beschreibung erhalten Sie 1 Punkt, total 5 Punkte.

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

		Punkte
	<b>Zielbeschreibung</b>	
1. Phase/Schritt: Begrüßung		
2. Phase/Schritt: Bedürfnisse abklären		
3. Phase/Schritt: Argumentation		
4. Phase/Schritt: Abschluss		
5. Phase/Schritt: Nachbearbeitung		
		<b>Erreichte Punktezahl pro Seite:</b>

Punkte

**Aufgabe 9**

**7 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten**

**Ausgangslage:**

Bei Ihrer täglichen Arbeit kommen Sie oft mit Personendaten in Kontakt. Dabei ist es wichtig zu wissen, wie mit diesen Daten umzugehen ist.

**Aufgaben:**

a) Was sind Personendaten? Kreuzen Sie die korrekte Umschreibung an. Für die richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt.

- Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche Person beziehen.
- Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare juristische Person beziehen.
- Informationen, die sich auf eine bestimmte oder bestimmbare natürliche oder juristische Person beziehen.

b) Bei welchen Daten handelt es sich um Personendaten? Ordnen Sie die entsprechenden Beispiele zu. Pro korrekte Zuordnung erhalten Sie je ¼ Punkt, total 2 Punkte.

Daten	Personen- daten	Keine Personendaten
Medikamentenverwaltung der Spitalapotheke (Menge und Ablaufdatum der Medikamente im Lager)		
Mitarbeiterverzeichnis (inkl. private Angaben)		
Beschäftigungsstatistik der Schweiz		
Mitarbeiterverzeichnis (nur Vorname, Name und geschäftliche Funktion, ohne private Daten)		
Schliessplan eines Bürogebäudes (welcher Schlüssel passt zu welchem Schloss?)		
Patientenverzeichnis eines Kantonsspitals		
Kreditorenverzeichnis einer kleinen Gemeinde		
Unfalltabelle der SUVA (Liste mit den Unfallarten nach Geschlecht und Alter)		

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



Punkte

- c) Durch welche Informationen werden Personen bestimmbar?  
 Ordnen Sie die Beispiele zu.  
 Pro korrekte Zuordnung erhalten Sie je ¼ Punkt, total 2 Punkte.

Die vorhandenen Informationen	Bestimmbar	Nicht bestimmbar
Ein IV-Bezüger		
Kunde-Nr.: 4'586 in Ihrer Kundendatenbank		
Die stellvertretende Oberstaatsanwältin des Kantons Schwyz		
«Heinz (43)» (Hinweis in einer Boulevardzeitung)		
Der Präsidentin des Schweizer Lehrerverbandes		
Ein Medizinstudent aus Bern (Angaben zum Autor einer Aussage in einer Studie)		
Sozialversicherungsnummer 789.4536.9657.97		
Ein ungelernter Angestellter im Gastronomiebereich verdient monatlich durchschnittlich 3'407 Franken brutto.		

- d) Besonderen Personendaten geben Auskunft zu religiösen, weltanschaulichen, politischen oder gewerkschaftlichen Ansichten oder Tätigkeiten, die Gesundheit, die Intimsphäre, die Rassenzugehörigkeit oder die ethnische Herkunft, Massnahmen der sozialen Hilfe, administrative oder strafrechtliche Verfolgungen oder Sanktionen.  
 Bei welchen der aufgelisteten Daten handelt es sich um solche besonderen Personendaten? Ordnen Sie die Beispiele zu.  
 Pro korrekter Zuordnung erhalten Sie je ¼ Punkt, total 2½ Punkte.

Aussagen zu	Besondere Personendaten	Keine besondere Personendaten
.... ist bei der Firma Meier & Müller AG angestellt.		
.... ist Scientology-Mitglied.		
.... ist an Krebs erkrankt.		
.... ist wegen häuslicher Gewalt vorbestraft.		
.... ist englischer Staatsangehöriger.		
.... bezieht eine IV-Rente.		
.... ist wegen eines Unfalls in ärztlicher Behandlung.		
.... hat ein steuerbares Einkommen in Höhe von CHF 87'400.		
.... ist verwitwet.		
.... gehört der reformierten Kirche an.		

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren****Ausgangslage:**

Sie haben einen Anlass für die Mitarbeiter Ihrer Firma veranstaltet.  
Jetzt wollen Sie wissen, wie die Teilnehmer/-innen zufrieden waren.

**Aufgabe:**

Nennen Sie in der Tabelle auf der nachfolgenden Seite zwei Auswertungskriterien pro Thema (gemäss vorgegebenem Beispiel).

Jedes Kriterium darf nur einmal verwendet werden.

Für jedes sinnvolle Kriterium erhalten Sie ½ Punkt, total 5 Punkte.

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**

		Punkte
<b>Thema</b>	<b>Kriterien</b>	
<b>Beispiel: Ort</b>	<b>Beispiel:</b> 1) Gute Erreichbarkeit 2) Parkplätze vorhanden	
Räume	1)	
	2)	
Zeitplan	1)	
	2)	
Programm (Inhalt)	1)	
	2)	
Verpflegung	1)	
	2)	
Stimmung unter den Teilnehmenden	1)	
	2)	
		<b>Erreichte Punktezahl pro Seite:</b>

**Aufgabe 11**

**6 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Personalabteilung und haben den Auftrag erhalten, auf die bereits eingetroffenen Bewerbungen für unsere Lehrstelle per Sommer 2016 mit einem Geduldsschreiben zu reagieren. Ein erster Entwurf liegt vor. Bevor Sie Ihren Vorschlag jedoch der Personalleiterin präsentieren, überprüfen Sie ihn noch auf Fehler.

**Aufgabe:**

Korrigieren Sie im nachfolgenden Text die Rechtschreib- und Grammatikfehler und ergänzen Sie die leeren Stellen mit einem passenden Wort. Sie erhalten pro gefundenen Fehler  $\frac{1}{2}$  Punkt und für die passenden Wörter je einen Punkt, total 6 Punkte.

<p>Sehr geehrter Herr Muster</p> <p>Vielen Dank für ihre Bewerbung, dessen Eingang wir hiermit gerne bestätigen. Wir freuen uns, dass Sie Interesse an einen kaufmännischen Ausbildungsplatz bei uns haben. Unser Auswahlverfahren für den Ausbildungsstart 2016 beginnt erst zu einem späteren Zeitpunkt bzw. Anfangs November 2015.</p> <p>Wir haben die uns zugesendeten Bewerbungsunterlagen in unser elektronisches Bewerbungsmanagementprogramm aufgenommen. Diese Unterlagen werden spätestens vier Monate nach Bendigung des _____ gelöscht. Sie haben jederzeit das recht diese Speicherung zu widersprechen.</p> <p>Anbei erhalten sie zu unserer _____ Ihre Bewerbungsunterlagen zurück.</p> <p>Wir werden uns wieder mit Ihnen in Verbindung setzen und bitten bis dahin um ein wenig Geduld.</p> <p>Freundliche Grüsse</p>	<p><b>Korrekturen:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	---

Punkte

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 12****7 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.4 Brief-und Paketpost bearbeiten****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem kleinen Handelsunternehmen. Die Bearbeitung des Posteinganges ist klar geregelt und fällt in Ihren Tätigkeitsbereich.

**Aufgaben:**

- a) Auf der folgenden Seite finden Sie ein Flussdiagramm mit nummerierten Tätigkeits- und Entscheidungsfeldern. Nummerieren Sie die untenstehenden Tätigkeiten gemäss diesem Flussdiagramm (Nr. 1 und 3 bis 12). Eine dieser Tätigkeiten ist noch nicht bezeichnet; benennen Sie diese im leeren Feld in der letzten Zeile der Tabelle.

Sie erhalten je richtige Zuordnung  $\frac{1}{2}$  Punkt und für die passende, aussagekräftige Benennung der Tätigkeit  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 6 Punkte.

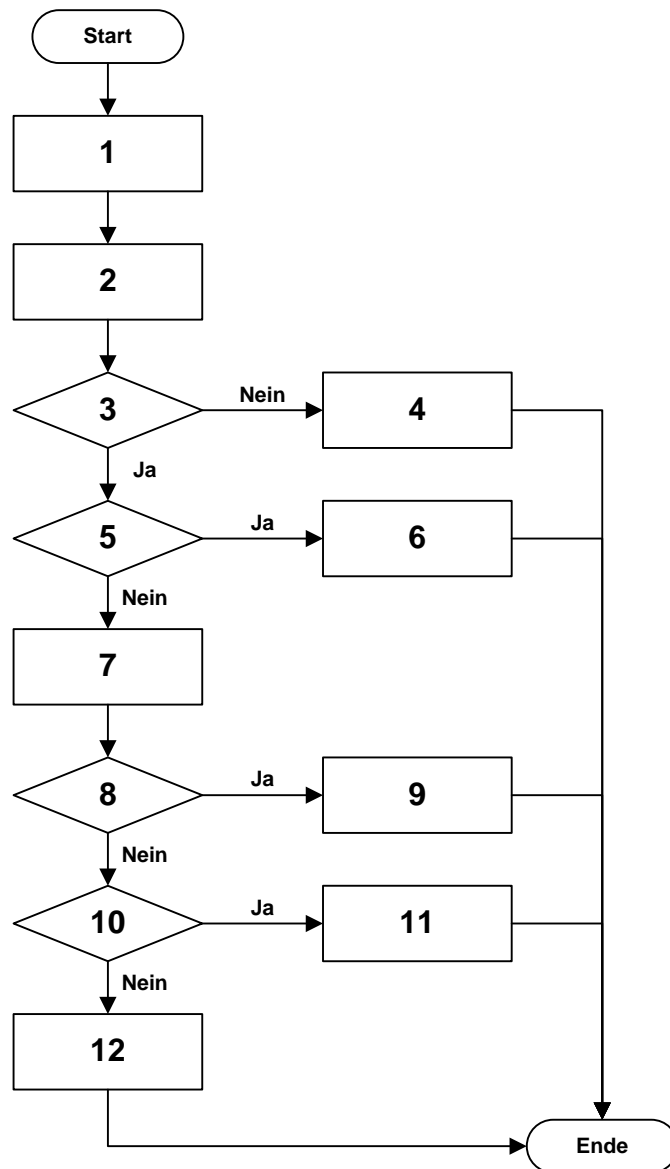
Nummer	Tätigkeiten
	Handelt es sich um eine Bestellung?
	Handelt es sich um eine Rechnung?
	Briefträger bringt die Post
	An die Buchhaltung weiterleiten
	Ungeöffnet weiterleiten an die Geschäftsleitung
	Übrige Post an die Administration leiten
	Post öffnen
	Ist die Post an uns adressiert?
	Ist die Post direkt an die Geschäftsleitung adressiert?
<b>2</b>	Empfängeradresse prüfen
	An den Verkaufsabteilung weiterleiten

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

Punkte

## Flussdiagramm



- b) Entsprechend adressierte Korrespondenz muss ungeöffnet weitergeleitet werden. Begründen Sie diese Weisung. Für die sinnvolle Begründung erhalten Sie 1 Punkt.

---

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 13**

**6 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.8.3    Kenntnisse über den Betrieb anwenden**

**Ausgangslage:**

Image ist ein individuelles Vorstellungsbild, das Dritte von einer Marke, einem Produkt oder einer Unternehmung besitzen. Bei der Wahrnehmung und Einschätzung dieses "Ansehens" spielen einzelne Imagefaktoren eine bedeutende Rolle.

**Aufgabe:**

Zählen Sie in der untenstehenden Tabelle vier Imagefaktoren auf, die bei der Wahrnehmung und Einschätzung des Ansehens einer Unternehmung eine bedeutende Rolle spielen können. Notieren Sie zu jedem Imagefaktor wie Sie persönlich den Faktor positiv beeinflussen können.

Sie erhalten je aufgeführten Faktor ½ Punkt und je Handlung 1 Punkt, total 6 Punkte.

Imagefaktor	Handlung

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Aufgabe 14****4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen**  
**Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen**

**Ausgangslage:**

Sie erhalten eine schriftliche Kundenreklamation zur Bearbeitung. Ihr Chef wünscht, dass Sie mit der Kundin telefonisch Kontakt aufnehmen und die Situation klären.

Die Kundin hat sich über Folgendes beschwert:

- Ein Teil der Lieferung hat sie doppelt erhalten.
- Sie will keine Kosten für das Retournieren der Waren zahlen.
- Die Rückgabefrist ist bereits abgelaufen.

**Aufgaben:**

- a) Sie bereiten sich auf das Gespräch vor und formulieren Sie zwei offene Fragen, um die Reklamation zielorientiert erledigen zu können. Notieren Sie Ihre offenen Fragen. Sie erhalten pro passende Frage 1 Punkt, total 2 Punkte.

1)

2)

- b) Welche zwei geschlossenen Fragen können Sie stellen?  
Sie erhalten pro passende Frage 1 Punkt, total 2 Punkte.

1)

2)

Punkte

---

**Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:**