

**Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2015 / Serie 1**  
(Bildungsverordnung 2012 und Handelsmittelschulen Modell 3i)

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:**

- Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.

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

- Diese Serie umfasst 14 Aufgaben auf insgesamt 25 Seiten (Lösungen 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 - 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:

**Lösungen S1 / 2015 - Seite 2, zum Deckblatt gehörend**

Für alle Bildungsgänge der Ausbildungs- und Prüfungsbranche D&A gelten die gleichen Prüfungen.

Einzig für die Absolventinnen und Absolventen des HMS Modell 3i besteht eine eigene Prüfungsserie. Die Begründung liegt in der Referenzierung der Prüfungsaufgaben auf den Standardlehrplan. Diese Referenzierung ist in diesem Lösungsexemplar ebenfalls aufgeführt (Kasten unterhalb der Leistungszielnummer).

Dieses Lösungsexemplar kann somit für die Bewertung der schriftlichen Prüfungen aller Bildungsgänge angewendet werden.

Bitte beachten Sie, dass die Anzahl der Aufgaben und deren Umfang wie auch die maximal erreichbare Punktzahl in den schriftlichen Prüfungen zukünftig variabel sind.

Die Note wird wie folgt berechnet:

**(erreichte Punktzahl / maximale Punktzahl) x 5 + 1**

**Notenskala für die Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2015 / Serie 1**

Erreichte Punkte	Note
65 – 68	6.0
58 – 64.5	5.5
51 – 57.5	5.0
44.5 – 50.5	4.5
37.5 – 44	4.0
31 – 37	3.5
24 – 30.5	3.0
17 – 23.5	2.5
10.5 – 16.5	2.0
3.5 – 10	1.5
0 – 3	1.0

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 1****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.4 Reklamationen gegenüber Geschäftspartnern anbringen****C 3 Ist fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.****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  
Vertrag rückgängig machen (Wandelung/Annulation)  
Erklärung: Medaillen werden nach den Rennen nicht mehr benötigt.
2. Die Lieferung unserer Werbegeschenke für einen Messeauftritt trifft erst eine Stunde nach Messeeröffnung bei uns ein.  
 Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen  
Erklärung: Werbegeschenke können auch 1 Stunde nach Messebeginn verwendet werden.
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: Grün gehört nicht zur Firmenfarbe.
4. Einem Patienten wird ein falsches Medikament zugestellt.  
 Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen  
Erklärung: Das Risiko einer falschen Behandlung besteht.
5. Die Hochzeitstorte wird pünktlich in den Festsaal geliefert, die Zuckerverzierung entspricht aber nicht genau der Bestellung.  
 Ware austauschen       Rabatt       Vertrag rückgängig machen  
Erklärung: Der Kuchen kann trotz falscher Verzierung gegessen werden.

**Korrekturhinweis:**

Andere Auswahl mit passender Erklärung zulassen.

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

Punkte

**Lösung 2****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten**

**G 2 Ist fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu 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.

- Ordner
- Hängemappen
- elektronische Ablage (z.B. Disketten)
- Sichtmappchen

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

- Archivschachteln
- Mikrofilme/Mikrofiches
- Archivschränke/-regale

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

Punkte

**Lösung 3****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**

**B 3 Ist fähig, Kundeninformationen und -daten mit den betrieblichen Systemen oder Instrumenten nachvollziehbar und übersichtlich zu verwalten.**

**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.		X
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.		X
Mit einer Vollmacht kann mich ein Kunde von der Schweigepflicht gegenüber bestimmten Personen befreien.	X	
Wenn ich bei der Ausübung meiner beruflichen Tätigkeit den Datenschutz verletzte, hafte nicht ich persönlich, sondern mein Arbeitgeber.		X

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 4****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.3 Kundenreklamationen bearbeiten**

**C 3 Ist fähig, Reklamationen freundlich und angemessen entgegenzunehmen und sachgerechte Lösungen zu erarbeiten und umzusetzen.**

**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.

**Punkteverteilung, je ½ Punkt für:**

- Betreff
- Anrede
- Bezug auf Reklamation
- Ausdruck des Bedauerns
- Konkreter Lösungsvorschlag
- Schlusssatz
- Grussformel
- Absender
- Korrekte Rechtschreibung
- Übersichtliche Darstellung

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 5****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen****C 2 Ist fähig, Soll- Ist-Vergleiche nach Vorgaben durchzuführen, Auftrags- und Projektstände zu dokumentieren und Statistiken korrekt zu führen.****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.
- Verantwortliche Person
  - Task (Aufgabe/Auftrag)
  - Tätigkeit
  - Verantwortungsbereich
  - usw.

**Korrekturhinweis:**

Es werden nur Antworten akzeptiert, die im Zusammenhang mit der Projektbearbeitung stehen (also nicht anwesende Personen, Dauer der Sitzung etc.).

- 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.
- Outlook
  - Excel-Tabelle
  - Pendenzenliste GANTT-Plan
  - Projektplaner
  - usw.

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**

**Lösung 6****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.6 Büromaterial und Büroeinrichtung beschaffen und verwalten****A 1 Ist fähig, Material und Waren gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben zu beschaffen.****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:



**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:**

- Interview
- Fragebogen
- Online-Umfrage
- etc.

**Hilfsmittel:**

- Excel
- E-Mail
- Online Umfrage-Tools
- etc.

**Korrekturhinweis:**

Jede sinnvolle Äusserung gelten lassen.

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		
Gesundheitsschutz: Zusatzfilter vorhanden	Nein	Nein	Ja
Fernwartung möglich	Ja	Nein	Nein
Leasing möglich	Nein	Nein	Ja
Lärmreduzierfunktionen vorhanden	Nein	Ja	Nein
Finisher mit Heftfunktion vorhanden	Ja	Nein	Nein
Finisher mit Lochen	Ja	Ja	Nein
Papierfalten möglich	Nein	Nein	Ja

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

Wahl des Anbieters/Gerät, keine Punkte.

Für die sinnvolle Begründung einen Punkt. Keine Teilpunkte möglich.

#### Korrekturhinweis:

Die Argumente "Multifunktionsgeräte" und "Energy Star" sind als Argumente nicht zulässig, da sie bei allen drei Anbietern erfüllt werden.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 7****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.6.1 Ein- und ausgehende Rechnungen bearbeiten****F 1 Ist fähig, ein- und ausgehende Rechnungen fachgerecht zu 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.

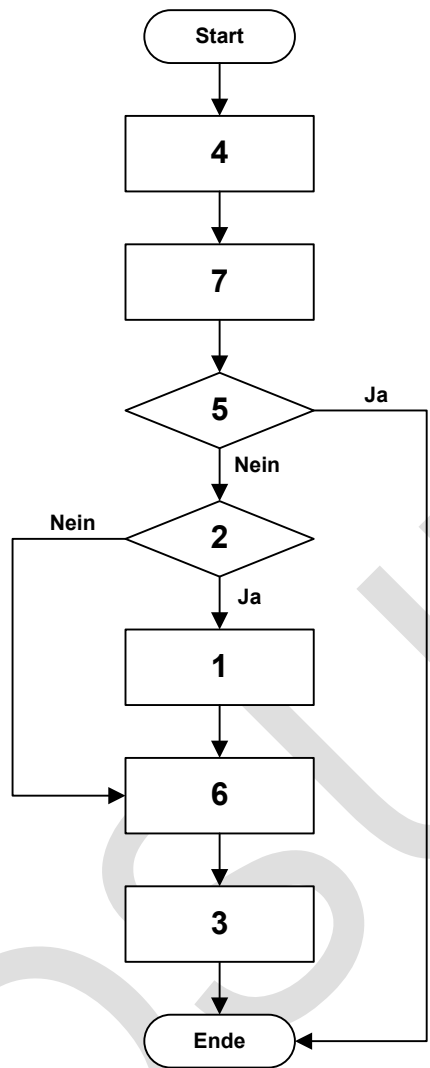
Sie erhalten pro korrekte Zuordnung je  $\frac{1}{2}$  Punkt, total  $3\frac{1}{2}$  Punkte.

<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  
Punktezahl  
pro Seite:**

Flussdiagramm / Lösung:



Erreichte  
Punktezah  
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.

- Betreibungsbegehren
- Beseitigung des Rechtsvorschlags
- Fortsetzungsbegehren

Punkteverteilung: Pro Teilschritt ½ Punkt, total 1½ Punkte

c) Wie verbuchen Sie die Rechnung des Betreibungsamtes 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	
Debitoren	Kreditoren	1 Punkt

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 8****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen**

**B 2 Ist fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu 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.

	Zielbeschreibung
1. Phase/Schritt: Begrüssung	Möglichst schnell eine gute Ebene mit dem Gegenüber erreichen.
2. Phase/Schritt: Bedürfnisse abklären	Möglichst umfassend die relevanten Wünsche/Bedürfnisse des Gegenübers erfassen.
3. Phase/Schritt: Argumentation	Das Gegenüber von den Produkten oder Dienstleistungen überzeugen, Hinweise auf Zusatzverkäufe erfassen.
4. Phase/Schritt: Abschluss	Das Gegenüber davon zu überzeugen, dass er/sie das Produkt oder die Dienstleistung zu kaufen.
5. Phase/Schritt: Nachbearbeitung	Dass die Auftragsabwicklung einwandfrei abläuft und der/die Kunde/-in zufrieden ist.

**Korrekturhinweise:**

Auch andere sinnvolle Nennungen sind möglich. Nennung soll Zielelemente beinhalten, Lösungen wie z.B. "small-talk" sind als falsch zu bewerten.

Pro Nennung in einer Phase 1 Punkt, keine Teilpunkte möglich, maximal 5 Punkte.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 9****7 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2 Daten und Dokumente verwalten**

**G 2 Ist fähig, Daten und Dokumente mit einem Datensicherungs- und Archivierungssystem gemäss den rechtlichen Vorgaben sicher und nachvollziehbar zu 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.

**Punkteverteilung: 8 x ¼ Punkt, total 2 Punkte**

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

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.

**Punkteverteilung: 8 x ¼ Punkt, total 2 Punkte**

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

- d) Besondere 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.

**Punkteverteilung: 10 x ¼ Punkt, total 2½ Punkte**

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

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:



Punkte

**Lösung 10****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren**

**G 3 Ist fähig, Sitzungen und Anlässe von der Planung bis zum Abschluss zielorientiert und effizient vorzubereiten.**

**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.

Thema	Kriterien
Beispiel: Ort	Beispiel: 1) Gute Erreichbarkeit 2) Parkplätze vorhanden
Räume	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grösse des Raumes</li> <li>- Licht, Luft, usw.</li> <li>- Ausstattung/Infrastruktur</li> </ul>
Zeitplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dauer</li> <li>- Wartezeiten</li> <li>- Zeiten auf ÖV abgestimmt</li> </ul>
Programm (Inhalt)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interessant</li> <li>- Unterhaltsam</li> <li>- Zu hohes, zu niedriges Niveau</li> </ul>
Verpflegung	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grösse der Portionen</li> <li>- Menuauswahl</li> <li>- Service</li> </ul>
Stimmung unter den Teilnehmenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivierte Gruppen</li> <li>- Angenehme Atmosphäre</li> <li>- Guter Teamgeist</li> </ul>

**Korrekturhinweise:**

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Jedes Kriterium darf nur einmal verwendet werden.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 11****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten**

**G 1 Ist fähig, selbstständig und korrekt E-Mails, Aktennotizen, Briefe, Berichte, Texte für Websites und Protokolle zu verfassen.**

**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 ½ Punkt und für die passenden Wörter je einen Punkt, total 6 Punkte.

<p>Sehr geehrter Herr Muster</p> <p>Vielen Dank für <u>Ihre</u> Bewerbung, <u>deren</u> Eingang wir hiermit gerne bestätigen. Wir freuen uns, dass Sie Interesse an <u>einem</u> kaufmännischen Ausbildungsplatz bei uns haben. Unser Auswahlverfahren für den Ausbildungsstart 2016 beginnt erst zu einem späteren Zeitpunkt bzw. <u>anfangs</u> November 2015.</p> <p>Wir haben die uns zugesendeten Bewerbungsunterlagen in unser elektronisches Bewerbungsmanagementprogramm aufgenommen. Diese Unterlagen werden spätestens vier Monate nach <u>Beendigung</u> des <b>Auswahlprozesses</b> gelöscht. Sie haben jederzeit das <u>Recht dieser</u> Speicherung zu widersprechen.</p> <p>Anbei erhalten <u>Sie</u> zu unserer <b>Entlastung</b> 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ihre</li> <li>2) deren</li> <li>3) einem</li> <li>4) anfangs</li> <li>5) Beendigung</li> <li>6) Recht</li> <li>7) dieser</li> <li>8) Sie</li> </ol>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Korrekturhinweise:**

Alternativen zum Wort **Auswahlprozess**:

Selektionsprozess, Auswahlverfahren, Bewerbungsverfahren.  
Sinnvolle Nennungen zulassen; keine Teilpunkte möglich.

Alternativen zum Wort: **Entlastung**:

Sinnvolle Nennungen zulassen; keine Teilpunkte möglich.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 12****7 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.4 Brief-und Paketpost bearbeiten**

**A 3 Ist fähig, die Auslieferung von Material/Waren an Kunden auftragsgerecht zu organisieren.**

**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.

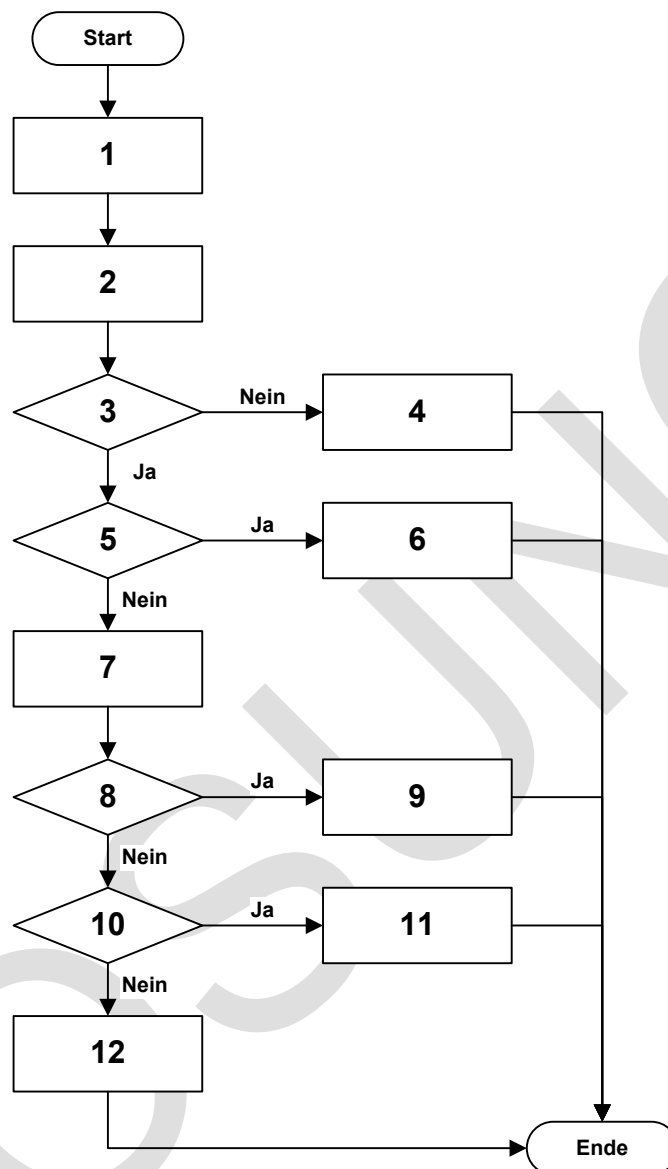
Sie erhalten je richtige Zuordnung  $\frac{1}{2}$  Punkt und für die passende, aussagekräftige Benennung der Tätigkeit  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 6 Punkte.

**Lösungen 1 und 2 sind möglich;** die Reihenfolge auf den Entscheidungsfeldern "Buchhaltung" und "Verkaufsabteilung" ist austauschbar, der Rest ist fix!

Lösung 1	Lösung 2	Tätigkeiten
8	10	Handelt es sich um eine Bestellung?
10	8	Handelt es sich um eine Rechnung?
1	1	Briefträger bringt die Post
11	9	An die Buchhaltung weiterleiten
6	6	Post ungeöffnet an die Geschäftsleitung weiterleiten
12	12	Übrige Post an die Administration leiten
7	7	Post öffnen
3	3	Ist die Post an uns adressiert?
5	5	Ist die Post direkt an die Geschäftsleitung adressiert?
2	2	Empfängeradresse prüfen
9	11	An den Verkaufsabteilung weiterleiten
4	4	<b>An die Post retournieren oder an die korrekten Empfänger weiterleiten</b>

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

## Flussdiagramm



b) Entsprechend adressierte Korrespondenz muss ungeöffnet weitergeleitet werden. Begründen Sie diese Weisung.

Für die sinnvolle Begründung erhalten Sie 1 Punkt.

- Datenschutz
- Persönlichkeitsschutz
- Geschäftsgeheimniswahrung

Jede logische Antwort gelten lassen.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 13****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.3 Kenntnisse über den Betrieb anwenden**

**D 1 Ist fähig, den Markt und das Marktumfeld einer Firma in zentralen Bereichen zu analysieren.**

**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
Marktauftritt	Ich trete professionell auf.
Umweltbewusstsein der Firma	Ich trenne den Abfall.
Innovationskraft	Ich bringe neue Ideen ein.
Firma als Arbeitgeber	Ich spreche gut über den Arbeitgeber.
Kundenfreundlichkeit	Ich verhalte mich kundenorientiert.
Transparenz	Ich kommuniziere klar.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

**Lösung 14****4 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen****Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen****B 2 Ist fähig, Kunden- und Beratungsgespräche auf eine freundliche, überzeugende und zielorientierte Art und Weise zu 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 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.

- Welchen Artikel haben Sie zweimal erhalten?
- Was genau haben Sie bestellt?
- Wann haben Sie die Artikel erhalten (Rückgabefrist)?

Weitere logische offene Fragen sind möglich.

b) Welche zwei geschlossenen Fragen können Sie stellen?

Sie erhalten pro passende Frage 1 Punkt, total 2 Punkte.

- Wären Sie mit einer Gutschrift auf die nächste Bestellung einverstanden?
- Haben Sie die Artikel doppelt bestellt?

Weitere logische geschlossene Fragen sind möglich.

---

**Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:**