

Frage 1

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten
1.1.1.2: Kundengespräch führen

9 Punkte

Ausgangslage:

In den nächsten Tagen werden Sie einen wichtigen Kunden treffen („Kunden“ sind alle Personen und Institutionen, für die wir eine Leistung erbringen). Stellen Sie sich dazu eine Situation aus Ihrem Lehrbetrieb vor. Sie bereiten das Kundengespräch vor. Für dieses Kundengespräch dokumentieren Sie sich. Sie stellen die dazu notwendigen Unterlagen zusammen.

Aufgabe:

- a) An das Treffen nehmen Sie neben dem Notizblock und Schreibmaterial 3 Dokumentationen mit, die Ihr Gespräch unterstützen. Erläutern Sie stichwortartig, wozu Ihnen diese Dokumentationen im Gespräch dienen.
Pro Dokumentation und sinnvoller Erläuterung erhalten Sie jeweils 1 Punkt (3 P).

Dokumentationen	Wozu dienen sie?

- b) Das Gespräch kann auf zwei Arten verlaufen:
⇒ Der Kunde geht auf Ihre Argumente ein und ist zum Geschäftsabschluss bereit
⇒ Der Kunde hat grosse Vorbehalte und zögert, das Geschäft abzuschliessen
Wie verhalten Sie sich in beiden Fällen?
Schildern Sie verständlich je 3 konkrete Verhaltensweisen (6 P).

Der Kunde geht auf Ihre Argumente ein und ist zum Geschäftsabschluss bereit.

Der Kunde hat grosse Vorbehalte und zögert, das Geschäft abzuschliessen.

-Lösung 1

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten
1.1.1.2: Kundengespräch führen

9 Punkte

a)

Dokumentationen	Wozu dienen sie?
Warenmuster/ Videos/Fotos	Um am Beispiel dem Kunden das Produkt zu präsentieren
Prospekte/Broschüren	Um den Kunden zu dokumentieren, einen Überblick über die Dienstleistungen, Produkte zu geben
Preisliste	Um Transparenz zu schaffen

Bewertungshinweis:

Je Dokumentation und sinnvoller/passender Erklärung erhält der Kandidat 1 Punkt;
fehlt die Erklärung: 0 Punkte

b)

Danken, nicht noch weitreichend argumentieren, rasch zum Abschluss kommen,
Kundenpflege betreiben, Geschäft nicht zerreden, Termine bzw. weiteres Vorgehen vereinbaren

Probleme herausfinden, Lösungsvorschläge unterbreiten, Vorteile der Leistungen herausarbeiten, wesentliche Vorbehalte entkräften, freundlich und ruhig bleiben, einen nächsten Termin vereinbaren.

Bewertungshinweis:

Für jede verständliche Verhaltensweise 1 Punkt.

Frage 2

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

3 Punkte

Ausgangslage:

Ein Kunde benötigt für sich eine neue Büroeinrichtung, welche effizientes Arbeiten unterstützt sowie technische und ergonomische Ansprüche erfüllt.

Aufgabe:

Stellen Sie je 1 offene Frage, die Ihnen ermöglicht, die oben beschriebenen Kundenbedürfnisse zu erfahren.

Für jede offene Frage, die sich auf die Kundenbedürfnisse bezieht, erhalten Sie 1 Punkt (3 P).

Effiziente Arbeitsabläufe	
Technische Ansprüche	
Ergonomische Gesichtspunkte	

Lösung 2

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen

3 Punkte

Effiziente Arbeitsabläufe	Welche Tätigkeiten/Arbeiten verrichten Sie an Ihrem Arbeitsplatz? Welches sind die häufigsten Tätigkeiten?
Technische Ansprüche	Welche Geräte benötigen/benutzen Sie? Welche Geräte benutzen Sie am häufigsten bei Ihrer Arbeit?
Ergonomische Gesichtspunkte	Wie lange arbeiten Sie am Stück in der Regel an Ihrem Arbeitsplatz und welche Arbeiten verrichten Sie?

Bewertungshinweis:

Je offene Frage 1 Punkt. Geschlossene Fragen 0 Punkte. Die Fragen müssen sich auf die Kundenbedürfnisse beziehen. Zutreffende Fragen werden auch dann akzeptiert, wenn sie gleich sind.

Frage 3

Leistungsziel-Nr. 2.1.1.4: Kommunikationsmittel auswählen

3 Punkte

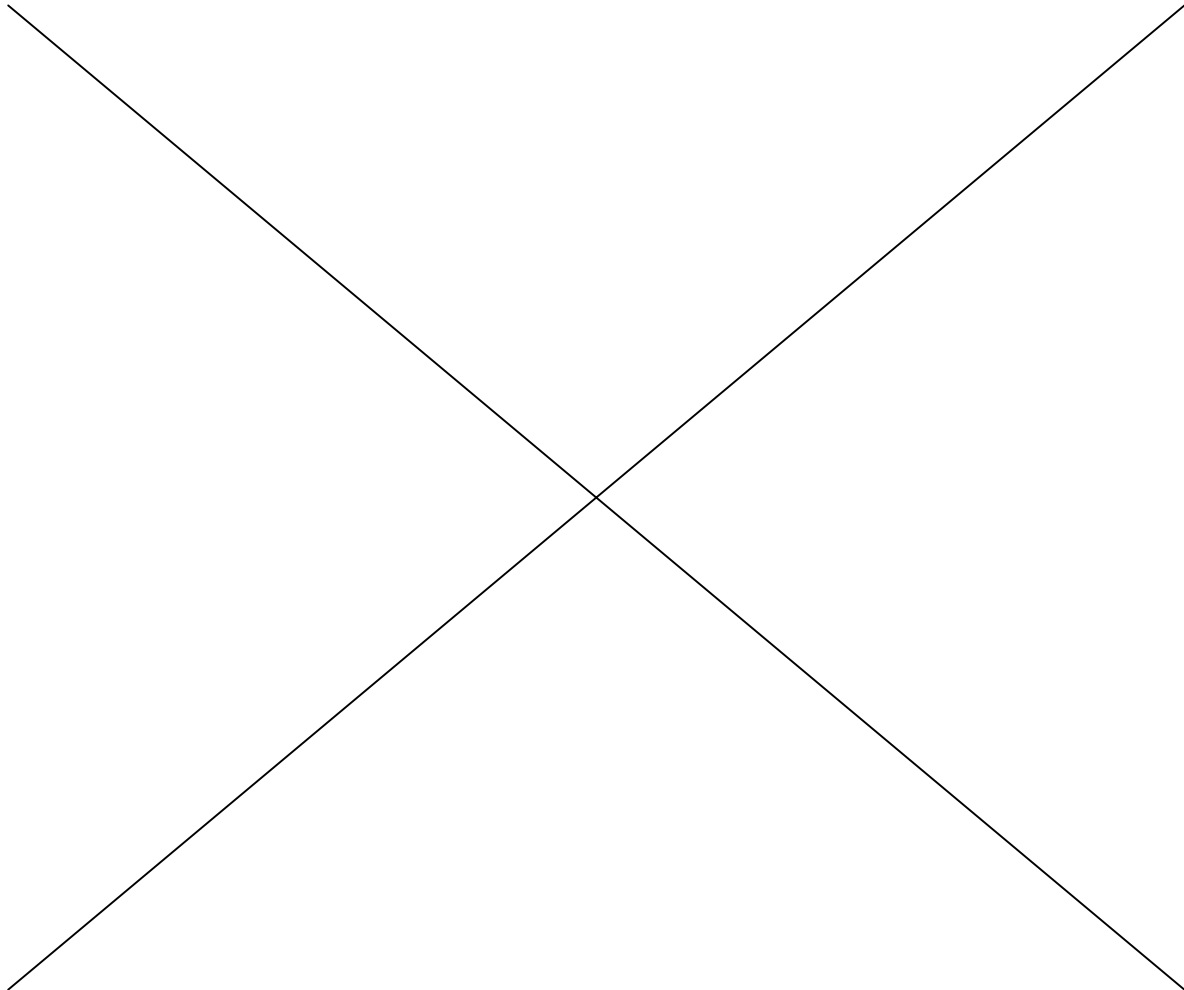
Ausgangslage:

Während Ihrer Ausbildung haben Sie verschiedene Kommunikationsmittel wie Briefpost, E-Mail oder Telefon benutzt. Je nach Situation bzw. Geschäftsfall haben Sie ein bestimmtes Kommunikationsmittel gewählt.

Aufgabe:

Geben Sie in der folgenden Tabelle zu den angegebenen drei Kommunikationsmitteln je ein Beispiel, in welchen Situationen bzw. Geschäftsfällen sich dieses Kommunikationsmittel besonders eignet (3 x 0.25 Punkte), resp. weniger eignet (3 x 0.25 Punkte). Jedes Beispiel darf nur einmal genannt werden.

Begründen Sie anschliessend Ihre Wahl stichwortartig (6 x 0.25 Punkte)



Briefpost			
Eignet sich besonders für		Begründung	
Eignet sich überhaupt nicht für		Begründung	

E-Mail			
Eignet sich besonders für		Begründung	
Eignet sich überhaupt nicht für		Begründung	

Telefon			
Eignet sich besonders für		Begründung	
Eignet sich überhaupt nicht für		Begründung	

Lösung 3

Leistungsziel-Nr. 2.1.1.4: Kommunikationsmittel auswählen

3 Punkte

Briefpost			
Eignet sich besonders für	Rechnungen Wichtige Dokumente Prospekte Umfassende Unterlagen Vertrauliche Unterlagen	Begründung	Persönlich adressierbar, Umfang von 1 Seite nach oben offen, Verschiedene Dokumente oder Unterlagen können beigelegt werden
Eignet sich überhaupt nicht für	Sehr dringende Mitteilungen Kurzmitteilungen	Begründung	Zustellung dauert mindestens 1 Tag

E-Mail			
Eignet sich besonders für	Dringende Mitteilungen Kurzmitteilungen Versand von Dateien	Begründung	Kostengünstig, Beilagen können weiterverarbeitet werden da in elektronischer Form
Eignet sich überhaupt nicht für	Rechnungen Prospekte	Begründung	Beilagen können nur in elektronischer Form beigelegt werden

Telefon			
Eignet sich besonders für	Besprechungen Diskussionen Vertrauliche Informationen	Begründung	Es kann situativ auf den Kommunikationspartner eingegangen werden Informationen kommen direkt zum Empfänger
Eignet sich überhaupt nicht für	Rechnungen Umfassende und komplexe Informationen	Begründung	Bei zu vielen Infos geht die Übersicht verloren Es können weder Unterlagen noch Dateien beigelegt werden.

Weitere sinnvolle Lösungen sind ebenfalls zulässig. Insbesondere sind die branchenspezifischen Gegebenheiten zu beachten.

Bewertungshinweis:

Pro richtig ausgefülltes Feld sind 0.25 Punkte zu erteilen. Doppelnennungen bei den Beispielen sind nicht gestattet. Für die Aufgabe sind maximal 3 Punkte zu erteilen.

Frage 4

Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1.: Informationen beschaffen

3 Punkte

Ausgangslage:

Während Ihrer Lehrzeit haben Sie sich verschiedene Informationen beschafft.
Je nach Art der Informationen stehen verschiedene Informationskanäle zur Verfügung.

Aufgabe:

Wählen Sie aus den vorgegebenen Informationen genau 6 aus und geben Sie an,
über welchen Kanal Sie diese beschafft haben.

Für jede sinnvolle Antwort erhalten Sie ½ Punkt (3 P).

Art der Information	Informationskanal
Umsatzentwicklung eines Konkurrenten, dessen Aktien an der Börse kotiert sind.	
Entwicklung der Steuerkraft der Gemeinde	
Beförderungen / Dienstjubiläen	
Branchen / Marktentwicklung	
Grundlagen der Preiskalkulation	
Kundenzufriedenheit	
Anstellungsbedingungen	
Neue Produkte/ Dienstleistungen	
Abstimmungsergebnisse bei Gemeindewahlen	
Kundendaten	
Einwohnerdaten	

Lösung 4

Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1.: Informationen beschaffen

3 Punkte

Art der Information	Informationskanal
Umsatzentwicklung eines Konkurrenten, dessen Aktien an der Börse kotiert sind.	Geschäftsbericht
Entwicklung der Steuerkraft der Gemeinde	Budget, Investitionsplan, Gemeinderechnung, Auskunft beim Steuerverwalter/Sekretär
Beförderungen / Dienstjubiläen	Hauszeitung, Anschlagbrett, Intranet
Branchen / Marktentwicklung	Fachzeitschriften, Branchenzeitschriften, Internet, Tagesmedien
Grundlagen der Preiskalkulation	(Vertrauliche) Mitteilungen der Betriebsbuchhaltung
Kundenzufriedenheit	Umfragen
Anstellungsbedingungen	Gesetzliche Grundlagen, GAV, Arbeitsverträge, Interne Weisungen und Reglemente
Neue Produkte / Dienstleistungen	Fachzeitschriften, Prospekte, Messen
Abstimmungsergebnisse bei Gemeindewahlen	Gemeindeschreiberei, Anzeiger, Internet, Wahlbüro
Kundendaten	Wettbewerbe, Kundenkarten (Cumulus)
Einwohnerdaten	Volkszählung, Steuererklärungen, Einwohnerkontrolle

Bewertungshinweise:

Je sinnvollen Informationskanal ½ Punkt.

Wählt der Kandidat mehr als 6 Informationen aus, werden nur die ersten 6 bewertet.

Frage 5

Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1.: Datenschutz

6 Punkte

Ausgangslage:

Das Datenschutzgesetz bietet einerseits dem Betrieb und seinen Betriebsdaten Schutz, andererseits setzt es dem Betrieb Grenzen, Daten von Personen zu benutzen.

Auch Ihr Lehrbetrieb ist dazu verpflichtet, gewissen Institutionen vertrauliche Daten zukommen zu lassen (zum Beispiel an die Steuerverwaltung, AHV-Ausgleichskasse etc.) und ist daran interessiert, dass diese Daten nicht weitergegeben werden. Umgekehrt sammelt aber auch Ihr Lehrbetrieb Daten von Kunden, die daran interessiert sind, dass diese Daten nicht an Dritte weitergegeben werden.

Aufgabe:

Wählen Sie aus Ihrem Betrieb drei Daten aus, auf die sich das Datenschutzgesetz auswirkt.

Ergänzen Sie das folgende Raster (Stichworte genügen) mit je einem Beispiel.

Sie erhalten für jede sinnvoll und vollständig ausgefüllte Zeile 2 Punkte (6P).

Fehlt in einer Zeile ein Feld, dann erhalten Sie 1 Punkt.

Fehlen mehrere Felder, wird die Zeile mit 0 Punkten bewertet.

Art der Daten	Wo im Betrieb fallen die Daten an?	Berechtigter Empfänger der Daten	Wer könnte unberechtigterweise an diesen Daten auch Interesse haben?	Vorteil für den unberechtigten Empfänger	Nachteil für den Lehrbetrieb

Lösung 5

Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1.: Datenschutz

6 Punkte

Art der Daten	Wo im Betrieb fallen die Daten an?	Berechtigter Empfänger der Daten	Wer könnte unberechtigterweise an diesen Daten auch Interesse haben?	Vorteil für den unberechtigten Empfänger	Nachteil für den Lehrbetrieb
---------------	------------------------------------	----------------------------------	--	--	------------------------------

Bilanz und Erfolgsrechnung	Steuererklärung	Steuerverwaltung	Konkurrenz / Spekulanten	Wissensvorsprung gegenüber der Konkurrenz	Interne Zahlen werden bekannt gegeben
----------------------------	-----------------	------------------	--------------------------	---	---------------------------------------

Liste der Einkäufer	Einkauf	Verkäufer der Teile	Konkurrenz	Konkurrenz weiss, wo wir einkaufen	Einkaufsvorteile können entfallen
---------------------	---------	---------------------	------------	------------------------------------	-----------------------------------

Lohnsumme	Lohnbuchhaltung	Externe Lohnbuchhaltung	Stellenvermittlungsbüro	Stellenvermittlungsbüro kennt die Löhne, die wir unseren Mitarbeitern/innen bezahlen	Schwächere Verhandlungsposition bei Lohnverhandlungen -
-----------	-----------------	-------------------------	-------------------------	--	---

	Etc.				
--	------	--	--	--	--

Weitere sinnvolle Lösungen sind möglich.

Bewertungshinweise:

Der Kandidat erhält für jede sinnvoll und vollständig ausgefüllte Zeile 2 Punkte (6P).

Fehlt in einer Zeile ein Feld, dann erhält er 1 Punkt.

Fehlen mehrere Felder, wird die Zeile mit 0 Punkten bewertet.

Ist die Antwort in einem Feld nicht sinnvoll, wird das Feld wie ein fehlendes Feld bewertet (1 Punkt Abzug).

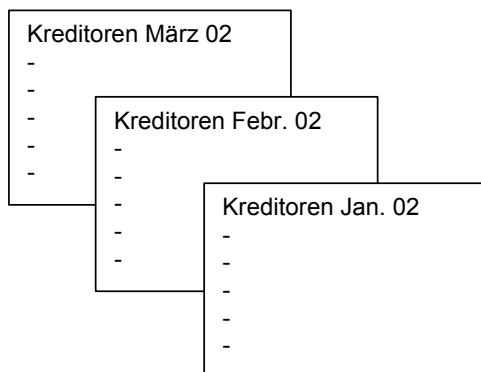
Frage 6

Leistungsziel-Nr. 2.4.4.1: Ordnungskriterien einer Ablage

3 Punkte

Ausgangslage:

Gesetzliche Vorgaben verpflichten die Unternehmen dazu, Archive zu führen und Dokumente aufzubewahren. Unten sehen Sie einen Auszug aus dem Ablagesystem für die Belege einer Buchhaltung. Sie werden noch traditionell in Papierform abgelegt.



Aufgabe:

- a) Begründen Sie in 1 bis 2 Sätzen warum sich dieses Ablagesystem für die Führung einer Offenpostenbuchhaltung eignet ?
Für Ihre korrekte Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

- b) Ein Lieferant ruft in der Buchhaltung an und beschwert sich, dass seine Rechnung vom Januar 2002 noch nicht bezahlt ist. Nennen Sie die zwei Ordnungsgesichtspunkte, die es Ihnen ermöglichen dem Lieferanten sofort zu antworten.
Für jede richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt (2 P).

Lösung 6

Leistungsziel-Nr. 2.4.4.1: Ordnungskriterien einer Ablage

3 Punkte

a)

Weil die Belege in der Offenpostenbuchhaltung wegen der Zahlungstermine chronologisch geordnet sein müssen.

Bewertungshinweise:

Der Punkt wird vergeben, wenn die Antwort den Hinweis auf chronologische Ablage (in zeitlicher Abfolge) beinhaltet.

b)

alphabetische Ordnung, Ordnung nach Lieferanten-Nr,

Bewertungshinweise:

Je zutreffendes Ordnungskriterium = 1 Punkt

Frage 7

Leistungsziel-Nr. 2.4.4.2: Ablagesystem beurteilen

3 Punkte

Ausgangslage:

Archive und Ablagen auf Computer und Papier sind je nach Art der Dokumente mehr oder weniger geeignet.

Aufgabe:

Zeigen Sie am Beispiel des Rechnungswesens Vor- und Nachteile der elektronischen Aufbewahrung hinsichtlich der Gesichtspunkte Platzbedarf, Zugriffsmöglichkeit, Kosten.

Ergänzen Sie dazu stichwortartig pro Gesichtspunkt je einen Vor- und Nachteil in untenstehender Tabelle.

Für jede richtige Aussage zu den Vor- und Nachteilen erhalten Sie 0,5 Punkte (3P).

	Vorteil	Nachteil
Platzbedarf		
Zugriffsmöglichkeit		
Kosten		

Lösung 7

Leistungsziel-Nr. 2.4.4.2: Ablagesystem beurteilen

3 Punkte

	Vorteil	Nachteil
Platzbedarf	Der Platzbedarf bei elektronischer Aufbewahrung ist gering. Heutige Speicherkapazitäten bieten umfassende Möglichkeiten.	Notwendige Sicherheitskopien sind zusätzlich dezentral, feuersicher aufzubewahren. Dies verlangt zusätzliche Kapazitäten. Die Erstellung der zusätzlichen Sicherheitskopien verlangt strikte Disziplin.
Zugriffsmöglichkeit	Mittels passwortgeschützten Zugriffsmöglichkeiten kann der Personenkreis von Fall zu Fall definiert werden.	Bei unsachgemäßem Umgang mit Passwörtern unter den Mitarbeitern wird der Zweck jedoch nicht erreicht/ist Missbrauch möglich.
Kosten	Bei bereits existierender EDV-Lösung im Betrieb sind die anfallenden Kosten eher gering.	Ohne bestehende EDV-Lösung im Betrieb sind die anfallenden Kosten zu hoch. Andere Nutzungsmöglichkeiten müssten ebenfalls integriert werden.

Bewertungshinweise:

Für jede richtige Aussage zu den Vor- und Nachteilen erhält der Kandidat jeweils 0.5 Punkte, max. 3 Punkte für die ganze Aufgabe.

Frage 8

Leistungsziel-Nr. 3.1.5.3: Ökologische Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen

6 Punkte

Ausgangslage:

Trotz zunehmendem Einsatz der elektronischen Mittel (E-Mail, Bürokommunikation) und modernster Office-Software steigt der Papierverbrauch in vielen Büros stetig an. Das papierlose Büro scheint in weiter Ferne.

Aufgabe:

Zeigen Sie 3 mögliche Ursachen auf, weshalb der Papierverbrauch oft noch so hoch ist. Finden Sie zu jeder dieser Ursachen eine konkrete Möglichkeit oder Massnahme Papier zu sparen.

Für jede Zeile erhalten Sie 2 Punkte, sofern Sie eine nachvollziehbare Ursache und eine mit dem Grund zusammenhängende und wirkungsvolle Massnahme nennen. Hängt die Massnahme mit der Ursache nicht zusammen und/oder ist sie nicht wirkungsvoll, wird die Zeile mit 0 Punkten bewertet.

Ursache	Massnahmen

Lösung 8

Leistungsziel-Nr. 3.1.5.3: Ökologische Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen

6 Punkte

Ursache	Massnahmen
Leichte und einfache Korrekturmöglichkeiten verleiten zu zahlreichen Überarbeitungen von Briefen und Dokumenten und dadurch zu vermehrten Ausdrucken.	Vermeehrt am Bildschirm lesen und korrigieren. Mit Seitenansicht arbeiten. Flüchtigkeitsfehler durch Korrekturprogramme beheben lassen. Vermehrt Dokumente direkt auf den gemeinsamen Ablagen bearbeiten. Im Modus "Änderungen verfolgen" arbeiten.
Lesbarkeit am Bildschirm ist anspruchsvoller als auf Papier. Fehler scheinen auf dem Papier leichter aufzufallen/zu finden zu sein.	Bessere und grössere Bildschirme einsetzen, auf Ergonomie achten, Vergrösserungen und Korrekturhilfen einsetzen.
Unnötiger Hang zur Perfektion, insbesondere in der Darstellung, vor allem interner Papiere.	Nach dem Pareto-Prinzip (20/80%-Regel) Verfahren. Interne Weisungen für Ausdrücke erstellen.
Unnötiger Ausdruck von E-Mails und anderen häufig kurzlebigen und einfachen Dokumenten.	Mitarbeitende auf die Problematik sensibilisieren und sie anregen selektiver auszudrucken.
Doppelablage und Mehrfachablage: Jeder wünscht noch eine Papierkopie.	Mit besserer Organisation und Führung, mit Teamarbeit und der Einführung gemeinsamer Ablagesysteme sowie mit guten Ordnungssystemen Papierverbrauch senken.
Durch schnellen und einfachen Zugang zu Informationen via Internet, werden zahlreiche Dokumente unnötig ausgedruckt.	Mitarbeitende zur Selbstdisziplin anhalten.
Nicht dauerhaft benötigte Informationen werden unüberlegt ausgedruckt.	Zwischen dauerhaft benötigten und unwichtigen bzw. kurzlebigen Informationen unterscheiden.

Bewertungshinweise:

Für jede Zeile erhält der Kandidat 2 Punkte, sofern er eine nachvollziehbare Ursache und eine mit dem Grund zusammenhängende und wirkungsvolle Massnahme nennt. Hängt die Massnahme mit der Ursache nicht zusammen und/oder ist sie nicht wirkungsvoll, wird die Zeile mit 0 Punkten bewertet.

Frage 9

Leistungsziel-Nr. 3.3.1.2: Arbeitsablauf bei Zahlungsausgängen

8 Punkte

Ausgangslage:

Vor einigen Tagen hat eine neue Mitarbeiterin angefangen. In ihr Aufgabengebiet wird auch das Bearbeiten der eingehenden Rechnungen fallen. Erklären Sie der neuen Mitarbeiterin den Arbeitsablauf bei Zahlungsausgängen vom Eingang der Rechnung bis zur deren Ablage.

Aufgabe:

Ihre Erklärungen umfassen mindestens 8, maximal 10 Arbeitsschritte.
Veranschaulichen Sie diese in einer sinnvollen Reihenfolge.

Für jeden korrekten Arbeitsschritt erhalten Sie 0,5 Punkte (4 P).
Sie erhalten zusätzlich 4 Punkte, wenn Sie die Arbeitsschritte in einer sinnvollen Reihenfolge darstellen (4 P).

Sie können die Darstellungsart selbst wählen.

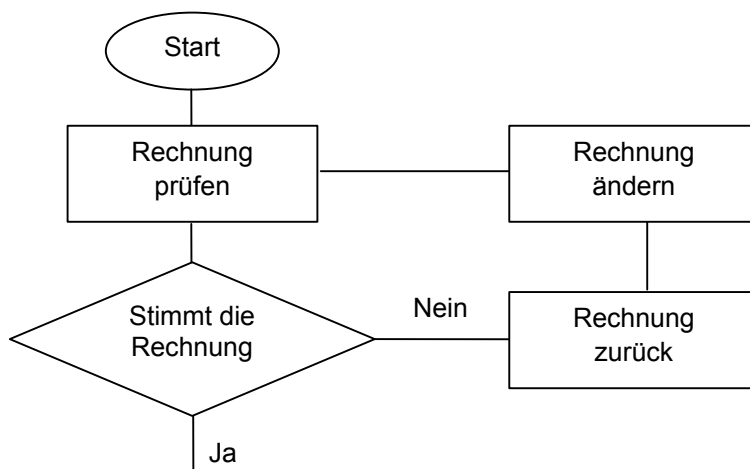
Lösung 9

Leistungsziel-Nr. 3.3.1.2: Arbeitsablauf bei Zahlungsausgängen

8 Punkte

Mögliche Lösung:

- Eingangsstempel
- Sachbearbeiter prüft fachliche Richtigkeit
- Rechnung wird kontiert
- FIBU / BEBU
- Fachstelle gibt Rechnung zur Zahlung frei
- Unterschrift / Visum
- Rechnung geht an Buchhaltung
- Rechnung wird verbucht
- Rechnung wird nach Fälligkeit terminiert
- Zahlungsauftrag wird geschrieben
- Bank/Post Belastung wird abgewartet
- Rechnung wird abgelegt



usw.

Bewertungshinweise:

Für jeden korrekten Arbeitsschritt erhält der Kandidat 0,5 Punkte (4 P).

Der Kandidat erhält zusätzlich 4 Punkte, wenn sie die Arbeitsschritte in einer sinnvollen Reihenfolge darstellen. (4 P)

Pro logische Unstimmigkeit gibt es 2 Punkte Abzug, maximal 4 Punkte.

Es gibt keine ½ Punkte oder 1 Punkt.

Frage 10

Leistungsziel-Nr. 3.3.5.2: Stelleninserat verfassen

5 Punkte

Ausgangslage:

Sie interessieren sich für eine Stelle und haben in der Zeitung folgendes Inserat gelesen:

Für die Erledigung der Schreibarbeiten und die administrative Betreuung unserer jungen WirtschaftsprüferInnen suchen wir eine/n zuverlässige/n und einsatzfreudige/n

Kaufmann/Kauffrau, erweiterte Grundausbildung

(Beschäftigungsgrad 100%)

mit Zahlenflair und Freude an lebhaftem Betrieb. Zusammen mit der Leiterin des Back-Office betreuen Sie das Back-Office und sind der ruhende Pol zwischen Kunden und Sachbearbeitern.

Wir bieten

- Vielseitige Sekretariatsarbeiten
- Lebhaftes, kollegiales Arbeitsumfeld in jungem Team
- Modern ausgestatteter Arbeitsplatz
- Sehr gute Anstellungsbedingungen und Sozialleistungen

Ihr Tätigkeitsgebiet umfasst folgende Aufgaben

- Schreiben und Gestalten von Berichten und Dokumenten betriebswirtschaftlicher Art
- Allgemeine Sekretariatsarbeiten, Korrespondenz und Telefonbetreuung
- Drehscheibenfunktion in der Gruppe sowie deren administrative Betreuung

Wenn Sie

- Freude haben an Zahlen und am Umgang mit Menschen
- Exaktes und zuverlässiges Arbeiten als selbstverständlich ansehen
- Selbständiges Arbeiten gewohnt sind
- Flexibel und belastbar sind
- Mit Word und Excel vertraut sind

... dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen.

Weitere Auskünfte über diese abwechslungsreiche Stelle erteilt Ihnen gerne Frau Marianne Müller Treuhandbüro „Zofingia“, Kronengasse 37, Zofingen

Um sich ein Bild Ihrer eventuellen künftigen Stelle zu machen, leiten Sie aus dem Inserat eine mögliche Stellenbeschreibung ab.

Aufgabe:

Tragen Sie in untenstehende Tabelle jeweils die Gliederung der Stellenbeschreibung und den dazu passenden Inhalt aus dem Inserat ein.

Für jede vollständig und korrekt ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt (5 P).

Geben Sie Ihre Antworten stichwortartig.

Gliederung der Stellenbeschreibung	Passende Inhalte aus dem Inserat

Lösung 10

Leistungsziel-Nr. 3.3.5.2: Stelleninserat verfassen

5 Punkte

Gliederung der Stellenbeschreibung	Passende Inhalte aus dem Inserat
Stellenbezeichnung	Kaufmann/Kauffrau für Sekretariat Wirtschaftsprüfer/innen
Aufgabenbereiche/Tätigkeiten	Sekretariatstätigkeiten, Dokumente aufbereiten, Telefonbetreuung
Ziel/Zweck der Stelle	Unterstützung der Wirtschaftsprüfer/innen, Betreuung des Back-Office
Anforderungen/Kompetenzen	kaufmännischer Abschluss, gute PC-Kenntnisse, Flair für Zahlen, Selbstständiges Arbeiten, Belastbarkeit, ...
Unterstellung	Leiterin Back-Office

Bewertungs-/Korrekturhinweis:

Jede ausgefüllte Zeile muss sich auf das Stelleninserat beziehen.

Es sind nur Gliederungen der Stellenbeschreibung zulässig, deren Inhalte sich aus dem Inserat ableiten lassen.

Frage 11

Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Ziele von Anspruchsgruppen kennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Wir nennen Personen, Gruppen, Institutionen oder andere Firmen Anspruchsgruppen. Sie gehören zu unserer Unternehmung, bzw. treten mit unserer Unternehmung in Beziehung oder sind von unserem Handeln betroffen. Jede dieser Anspruchsgruppen stellt bestimmte Ansprüche oder Erwartungen an unsere Unternehmung.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie stichwortartig vier verschiedene Anspruchsgruppen und deren Erwartung an Ihre Unternehmung.
Sie erhalten pro richtiger Zeile 1 Punkt (4 P).

Anspruchsgruppen	Erwartung

- b) Wählen Sie aus Ihrer Antwort a) eine Anspruchsgruppe aus und formulieren Sie in einem Satz welche Erwartung Ihr Lehrbetrieb an diese Gruppe stellt.
Für die richtige Antwort erhalten Sie einen Punkt (1P).

Anspruchsgruppe	Erwartung Ihres Lehrbetriebes

Lösung 11

Leistungsziel-Nr. 3.3.7.1: Ziele von Anspruchsgruppen kennen

5 Punkte

a) Pro richtige Zeile 1 Punkt, max. 4, keine Teilpunkte

Anspruchsgruppen	Erwartung
Kunden	Guter Service, gutes Preis-Leistungsverhältnis
Lieferanten	Guter Zahler, grosses Bestellvolumen
Mitbewerber/ Konkurrenten	Fairer Wettbewerb; Erfahrungsaustausch
Kapitalgeber	Share holder value, Rendite, Sicherheit
Mitarbeitende	Sicherer Arbeitsplatz, gerechte Entlohnung
Institutionen	Unterstützung, Anerkennung, Sponsoring
Staat	Einhaltung der Normen, Bezahlung von Steuern

b) Für 1 sinnvolle Antwort 1 Punkt.

Anspruchsgruppe	Erwartung Ihres Lehrbetriebes
Lieferant	Der Lieferant liefert pünktlich und fehlerfrei

Bewertungshinweis:

Die Anspruchsgruppen können je nach branchenspezifischen Gegebenheiten unterschiedlich ausfallen.

Frage 12

Leistungsziel-Nr. 3.4.2.3: Kalkulationssätze anwenden

6 Punkte

Ausgangslage:

Ihre Kollegin führt in Thun einen Öko-Laden. Sie stellt fest, dass Sie jeweils am Samstag den grossen Kundenandrang nicht mehr alleine bewältigen kann. Ein Kollege erklärt sich bereit, am Samstag während 7 Std. auszuhelfen. Der Öko-Laden hat jährlich während 45 Wochen offen.

Aufgabe:

- a) Wie soll sich diese Massnahme auswirken (4 Pkt.) ?
Schreiben Sie Ihre nachvollziehbare Antwort in die Tabelle

Auf die Kunden	
Beim Umsatz	
Auf die Kosten	
Auf den Gewinn	

- b) Wie viel Mehrumsatz in (in ganzen Franken) CHF muss samstags erwirtschaftet werden, damit sich die Einstellung des Kollegen rentiert ?

Jährlicher Umsatz	120'000.00
Handelsmarge	55% vom Umsatz
Bruttogewinn	?
Fixe Kosten	45% vom Einstandspreis
Zusätzliche Kosten für Aushilfe	8'000. 00 (inkl. Lohnnebenkosten)

Sie erhalten für jeden korrekten Rechnungsschritt ½ Punkt, maximal 2 Punkte.

Lösung 12

Leistungsziel-Nr. 3.4.2.3: Kalkulationssätze anwenden

6 Punkte

a)

Kundenzufriedenheit steigt, die durchschnittliche Wartezeit je Kunde verringert sich.

Es werden in gleicher Zeit mehr Produkte abgesetzt.

Dadurch steigt der Umsatz.

Mehrkosten entstehen durch die zusätzlichen Lohnkosten und die zusätzlich verkauften Produkte

Bewertungshinweis:

Je Auswirkung 1 Punkt

b)

Bruttogewinn	66'000.00
Zusätzliche Kosten	+ 8'000. 00
= neuer Bruttogewinn in Fr	74'000.00
Neuer Umsatz	$74'000 / 55 * 100 = 134'545.00$
Mehrumsatz	<u>14'545.00 in ganzen Franken</u>

Bewertungshinweis:

b)

alter Bruttogewinn	0.5 Punkt
neuer Bruttogewinn	0.5 Punkt
neuer Umsatz	0.5 Punkt
Mehrumsatz	0.5 Punkt

Bei anderen Lösungswegen ist die volle Punktzahl zu erteilen.

Fallstudie CompuShop

In dieser Fallstudie geht es darum, die in Ihrem Lehrbetrieb erworbenen Kernkompetenzen in der Firma CompuShop anzuwenden.

Firmenporträt

Sitz in Zofingen / AG

Anzahl Mitarbeiter: 22 Personen

Geschäftstätigkeit:

- Verkauf von Computern, Bildschirmen, Laptops, Beamer, Netzkarten,
- Verkauf von Computerspielen, Textverarbeitungsprogrammen
- Beratung von Privaten
- Beratung von Schulen, Klein- und Mittelbetrieben
- Installation am Domizil des Kunden
- Schulung von Anwendern
- Betrieb einer Hotline

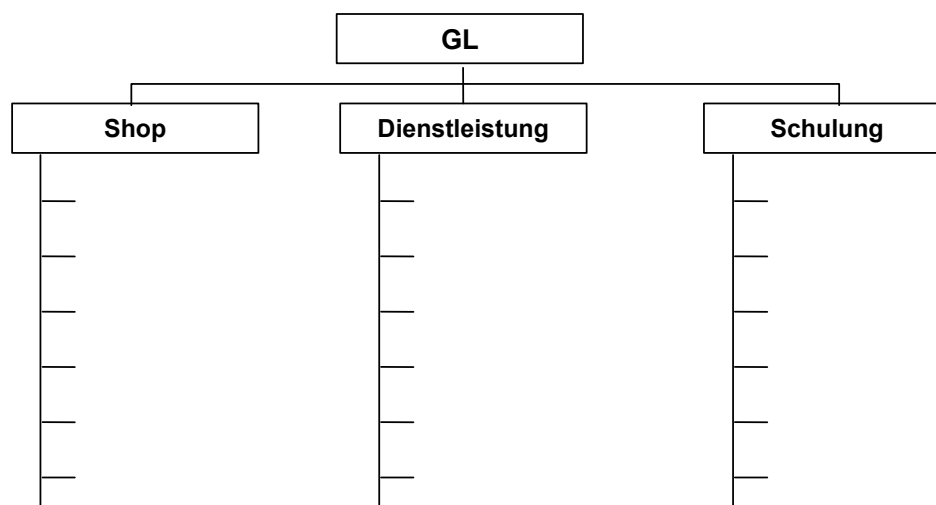
Die Firma CompuShop verfügt über: Büroräumlichkeiten, 1 Ladenlokal, Lagerräumlichkeiten, 2 komplett ausgerüstete Schulungsräume, 5 Firmenfahrzeuge

Auftrag 1: Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramm interpretieren 6 Punkte

Weil die CompuShop in den letzten Jahren rasant gewachsen ist, hat sich die Geschäftsleitung dazu entschieden, die Firma neu zu organisieren. Sie hat 3 neue Geschäftsbereiche gebildet (Shop, Dienstleistung, Schulung) dem je ein Geschäftsleitungsmitglied vorsteht.

Aufgabe

Ordnen Sie zuerst im Sinne eines Überblicks im nachfolgenden Organigramm alle im Firmenportrait genannten Geschäftstätigkeiten in sinnvoller Weise einem der 3 Geschäftsbereiche zu.



Warum erachten Sie Ihre Zuordnung als sinnvoll ? Begründen Sie Ihre nachvollziehbare Zuordnung für jeden der 3 Geschäftsbereiche in Stichworten.
Pro Zeile erhalten Sie 2 Punkte (6 P).

Shop	
Dienstleistung	
Schulung	

Lösung Auftrag 1:**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramm interpretieren****6 Punkte**

Bereich Shop	Verkauf von Hard- und Software und Beratung von Privatpersonen Begründung: Eigentliche Verkaufstätigkeiten gehören in einen Geschäftsbereich. Die eigentlichen Verkaufstätigkeiten müssen mit einer Beratungsleistung für einfache Privatbedürfnisse verbunden werden können.
Bereich Dienstleistung	Installationen, Beratung von Schulen, Klein- und Mittelbetrieben, Hotline Begründung: Vertiefte Kenntnisse bei höherem Zeitaufwand aus einer Hand mit grossem Know-how. Das in diesem Bereich eingesetzte Fachpersonal eignet sich besonders für die Hotline-Tätigkeit.
Bereich Schulung	Schulung von Anwendern Begründung: Abrundung des Angebotes und gleichzeitiger Gewinnung von Neukunden. Spezielles Anforderungsprofil an Mitarbeitende in diesem Bereich.

Bewertungshinweis:

Die Eintragungen ins Organigramm sind weder richtig noch falsch. Sie dienen dem Lehrling nur als Gedächtnishilfe. Abweichungen zu oben erwähnter Lösung sind mit sinnvoller Begründung möglich.

Lösung Auftrag 2:

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3: Arbeitsabläufe kennen

5 Punkte

Mögliche Arbeitsschritte:

Talon erfassen

- ⇒ Kunde kontaktieren
- ⇒ Bedürfnisse abklären
- ⇒ Angebote unterbreiten
- ⇒ Liefertermin abklären
- ⇒ Schulungsmöglichkeiten und Termine unterbreiten
- ⇒ Installationstermin angeben
- ⇒ Schulung durchführen
- ⇒ PC installieren
- ⇒ Rechnung erstellen
- ⇒ Zahlungseingang kontrollieren

Bewertungshinweis:

Der Kunde kann im Laden oder am Telefon beraten werden.

Pro Arbeitsschritt je 0.5 Punkte, maximal 5 Punkte

Wenn die Reihenfolge nicht logisch ist, erfolgt kein Punkteabzug.

Lösung Auftrag 3A: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.8 Beschwerdewesen

5 Punkte

1. Bessere Vorbereitung
Ablauforganisation optimieren
Prozess optimieren
Zielvereinbarungen treffen
Leitbild diskutieren
2. Realistische Termine anbieten
zusätzliches Personal anstellen
Partnerfirmen suchen
Informatiker-Lehrlinge ausbilden
3. Ausbildung der Mitarbeiter verbessern
Checklisten erstellen
Pflichtenhefte verfassen
4. Schulungsmöglichkeiten durch Partnerfirmen ergänzen,
5. Debitorenbuchhaltung überprüfen, Fehlerquellen analysieren und ausschalten
(andere Software...)

Bewertungshinweis:

Je 1 Punkt pro logische Massnahme; Mehrfachnennungen werden nur 1x bewertet.

Auftrag 3B: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.8: Beschwerdewesen

5 Punkte

Ihr Beitrag am Workshop findet grosse Zustimmung. Die Geschäftsleitung beschliesst, allen Kunden, die schlecht bedient worden sind, ein Entschuldigungsschreiben und eine Mausmatte zukommen zu lassen.

Aufgabe

Nennen Sie in Stichworten 5 Punkte, die in diesem Entschuldigungsschreiben (neben Absender, Empfänger, Datum, Betreff, Anrede, Unterschrift und Beilagenvermerk) enthalten sein müssen.

Sie erhalten 1 Punkt je Stichwort.

Lösung Auftrag 3B: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.8: Beschwerdewesen

5 Punkte

Bedanken, Bedauern, Entschuldigen, Begründen, getroffene Massnahmen

Bewertungshinweis:

Je 1 Punkt je Stichwort

Auftrag 4A: Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Kundenkartei erfassen**3 Punkte**

Die Talonaktion hat den Kundenstamm wesentlich erweitert. Bereits bisher wurden sämtliche Kunden in einer Kundendatei erfasst. Da die Firma sehr schnell gewachsen ist, sind diese Daten aber weitgehend unstrukturiert. Die Erfassung der neuen „Talonkunden“ zwingt die Kundendatei zu systematisieren. Ihr Lehrmeister erteilt Ihnen den Auftrag sich Gedanken zu machen, welche Daten sinnvoller Weise pro Kunde erfasst werden sollen.

Aufgabe

Nennen Sie, neben Name, Vorname, Strasse, PLZ/Wohnort, Telefon P, Telefon G, Fax, E-Mail, 6 weitere Merkmale, die für die aktive Marktbearbeitung nützlich sind.

Sie erhalten 0,5 Punkte pro sinnvollem Merkmal, maximal 3 Punkte.

1)	4)
2)	5)
3)	6)

Lösung Auftrag 4A: Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Kundenkartei erfassen **3 Punkte**

Privatkunde/Geschäftskunde/Schule Kundennummer, Interessent/Kunde, Art des Systems, eingesetzte Software, vorhandene Hardware, Insellösung/Netz, Auftragsvolumen, letzte Bestellung, Kunde seit, Zahlungsmoral, besuchte Schulungsveranstaltungen, Installation ja/nein, User der Hotline

Bewertungshinweis:

Je 0,5 Punkte pro weitere Angabe, maximal 3 Punkte.

Auftrag 4B: Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Kundenkartei erfassen**6 Punkte****Aufgabe**

Wählen Sie aus Ihren obigen Antworten 3 aus und zeigen Sie einerseits den Nutzen dieser Merkmale für die Servicequalität von CompuShop und andererseits den Nutzen für den Kunden. Jeder aufgeführte Nutzen darf nur einmal genannt werden.
Sie erhalten je 1 Punkt pro korrekte Antwort (6 P).

Merkmale	Nutzen für CompuShop	Nutzen für den Kunden

Lösung Auftrag 4B: Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Kundenkartei erfassen**6 Punkte**

Zum Beispiel:

Merkmale	Nutzen für CompuShop	Nutzen für den Kunden
Software/Art des Systems	Gezielte Mailings bei Updates	CompuShop kennt meine Software: Schnellere Problemlösung z.B. bei Hotline
besuchte Schulungsveranstaltungen	Computerkenntnisse des Kunden sind bekannt: Hotline kann besser auf Kunden eingehen	Kompetentere Beratung
Umsatzvolumen	VIPs sind bekannt	Rabattgewährung

Bewertungshinweis:

Alle logisch richtigen Antworten können akzeptiert werden.
Jeder aufgeführte Nutzen darf nur einmal bewertet werden.

Auftrag 5A: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele**4 Punkte**

Das Ziel der Talonaktion bestand darin, den Kundenstamm zu erweitern und somit den Umsatz zu erhöhen. Dies ist auch sehr erfolgreich gelungen. Jedoch muss die Geschäftsleitung feststellen, dass mit dem Umsatzwachstum keine Gewinnsteigerung erzielt werden konnte. Im Gegenteil: der Gewinn ist eingebrochen. Zudem ist die Liquidität der CompuShop sehr schlecht.

Aufgabe

Nennen Sie stichwortartig 2 Kostensenkungsmassnahmen und 2 Massnahmen zur Verbesserung des Liquiditätsgrades um die obigen Ziele zu erreichen.

Sie erhalten je 1 Punkt pro korrekte Massnahme.

Massnahme zur Gewinnsteigerung/ Kostensenkung	1)
	2)
Liquiditätsgrad verbessern	1)
	2)

Lösung Auftrag 5A: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele 4 Punkte

Gewinn:

Löhne kürzen, Personal reduzieren, übrige Ausgaben (...) reduzieren,
bessere Einkaufskonditionen, verbesserte Lagerhaltung

Liquidität:

Mahnwesen verbessern, Debitorenfrist verkürzen, Kreditorenfrist verlängern,
Reduktion Warenlager, Kreditlimite bei Bank erhöhen

Bewertungshinweis:

2 x 2 Punkte

Auftrag 5B: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele

6 Punkte

Die von Ihnen vorgeschlagenen Massnahmen wirken sich

a) auf die Kunden und

b) auf andere Aspekte (betriebliche Abläufe, Arbeitszusammenhang, usw.) aus.

Aufgabe

Zeigen Sie stichwortartig bei 3 von Ihnen genannten Massnahmen die Auswirkungen

a) auf die Kunden und

b) auf andere Aspekte

Sie erhalten je 1 Punkt pro Auswirkung.

Massnahme	Auswirkungen auf die Kunden	Auswirkungen auf andere Aspekte

Lösung Auftrag 5B: Leistungsziel-Nr. 1.5.2.2: Finanzwirtschaftliche Ziele 6 Punkte

Massnahme	Auswirkungen auf die Kunden	Auswirkungen auf andere Aspekte
Löhne kürzen	Unmotivierte Mitarbeiter	Gute Mitarbeiter springen ab
Kreditorenfrist verlängern	Produktengpass	Verärgerung der Lieferanten
Reduktion Warenlager	Längere Lieferfristen	Weniger gebundenes Kapital

Bewertungshinweis:

je 1 Punkt pro Auswirkung; die Auswirkung muss sich auf die Massnahme beziehen.
