

Punkte

**Finanzwirtschaftliche Ziele kennen (8 Punkte)**

Es gehört zur Führung eines Betriebes mit finanziellen Zielen zu arbeiten. Diese Ziele können Kosten, Umsatz, Gewinn, etc. und auch die Liquidität betreffen.

Es kommt immer wieder vor, dass Unternehmungen in Liquiditätsschwierigkeiten geraten oder öffentliche Institutionen sich verschulden.

**Aufgabe:**

- a) Nennen Sie in Stichworten vier mögliche plausible Ursachen für Liquiditätsschwierigkeiten. Sie erhalten pro genannter Ursache jeweils 1 Punkt (4 P)  
Achten Sie darauf, dass sich Ihre Ursachen eindeutig voneinander unterscheiden.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

- b) Schlagen Sie nun stichwortartig je eine passende Massnahme zu den von Ihnen oben beschriebenen Ursachen vor, wie das Unternehmen aus der Krise geführt werden kann. Sie erhalten pro Massnahme 1 Punkt, wenn diese plausibel ist (4 P).

Massnahme zu 1:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Total

Massnahme zu 2:

---

---

---

Massnahme zu 3:

---

---

---

Massnahme zu 4:

---

---

---

Punkte

Total

Punkte

**Ziele für das Teamverhalten festlegen (8 Punkte)**

An Ihrer neuen Stelle nach der Lehre sollen Sie als „Reform-Profi“ die Betreuung der drei Reform-Lehrlinge organisieren, die in diesem Betrieb im August 2001 neu beginnen werden. Ausbildungspläne bestehen bereits, die Einsatzorte sind definiert. Zusammen mit den betroffenen sechs Ausbildern des ersten Lehrjahres aus verschiedenen Abteilungen sollen Sie das Teamverhalten des neuen Betreuungsteams festlegen.

**Aufgabe:**

- a) Formulieren Sie stichwortartig vier Ziele für das Teamverhalten, die Sie mit dem neuen Betreuungsteam im ersten Lehrjahr leben wollen. Für jedes sinnvolle Stichwort erhalten Sie 1 Punkt (4 P).
- b) Verdeutlichen Sie stichwortartig oder in Sätzen Ihre Vorstellungen dazu, so dass man erkennen kann, was Sie unter dem Stichwort verstehen. Sie erhalten für jede entsprechende Ausformulierung ebenfalls 1 Punkt (4 P).

Ihre Antworten zu den Teilaufgaben können Sie in die untenstehende Tabelle eintragen.

Stichwort	Was verstehe ich darunter?

Total



---

Verabschieden \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Total

Punkte

**Arbeitsprozesse bewusst und effizient gestalten (8 Punkte)**

Als Kauffrau/Kaufmann ist es Ihnen ein Anliegen, Arbeitsprozesse bewusst und effizient zu gestalten. Während Ihrer Ausbildung haben Sie in Ihrem Lehrbetrieb verschiedene Abläufe/Prozesse kennen gelernt und diese auch nach verschiedenen Gesichtspunkten analysiert und daraus Verbesserungsvorschläge abgeleitet.

**Aufgabe:**

- a) Wählen Sie vier Gesichtspunkte aus, nach denen man einen Prozess analysieren kann.
  - b) Geben Sie dazu je ein Beispiel in Stichworten an.
- Pro Gesichtspunkt und für jedes sinnvolle Beispiel erhalten Sie je 1 Punkt (8 P).

Bitte schreiben Sie Ihre Antwort in die Tabelle.

Gesichtspunkte	Beispiele

Total

Punkte

**Ansprechende Dokumentationen erstellen (4 Punkte)**

Kunden erwarten Dokumentationen, die ihnen einen Überblick über Produkte und Dienstleistungen gewähren.

**Aufgabe:**

Erklären Sie stichwortartig, was die nachstehenden Begriffe im Zusammenhang mit ansprechender Gestaltung von Schriftstücken regeln.

Zu jedem Begriff sind zwei präzisierende Erklärungen verlangt. Achten Sie darauf, dass sich Ihre Antworten inhaltlich voneinander unterscheiden.

Pro richtiger Erklärung erhalten Sie 1 Punkt, max. 4 Punkte.

a) Typographie	Erklärung 1
	Erklärung 2
b) Layout	Erklärung 1
	Erklärung 2

Total

Punkte

**Fachausdrücke kennen (4 Punkte)**

Es gehört zum Beruf, dass man Fachausdrücke kennt und richtig einsetzt.

**Aufgabe:**

Erklären Sie mit eigenen Worten und in ganzen Sätzen die nachstehenden Fachausdrücke.

Pro richtige Erklärung erhalten Sie 1 Punkt (4 P)

Begriff	Erklärung
Kommunikation	
Ergonomie	
Server	
Datenschutzgesetz	

Total

**Glaubwürdigkeit eines Betriebes unterstützen (6 Punkte)**

Der Erfolg eines Unternehmens hängt auch davon ab, wie es auftritt. Zum Auftritt in der Öffentlichkeit tragen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ihrem Verhalten sowohl im positiven als auch im negativen Sinn bei – auch Sie!

**Aufgabe:**

- a) Nennen Sie stichwortartig zwei sinnvolle Verhaltensweisen, die dazu beitragen Ihrem Lehrbetrieb ein positives Image zu vermitteln (2 P).

---

---

---

- b) Unterbreiten Sie Ihrer Personalabteilung zwei Vorschläge um solches Verhalten zu fördern. Schreiben Sie Ihre Antworten in Stichworten (2 P).  
Ihre Vorschläge sollten praktikabel sein.

---

---

---

- c) Für die Glaubwürdigkeit einer Firma ist auch die Innovationsbereitschaft von erheblicher Bedeutung.  
Nennen Sie stichwortartig 2 sinnvolle Möglichkeiten wie das Innovationspotenzial der Mitarbeitenden genutzt werden kann (2 P).

---

Punkte

Total

---

	Punkte
<hr/> <hr/>	
	<b>Total</b>

---



---

	Punkte
<hr/> <hr/>	
	<b>Total</b>

---

Punkte

**Das Rechnungswesen als Kontrollinstrument kennen (4 Punkte)**

Das Rechnungswesen erfüllt die verschiedensten Aufgaben in einer Unternehmung. Als Führungsmittel wird es für die Planung, Entscheidung und Kontrolle eingesetzt.

Auch in Ihrem Lehrbetrieb wird das Rechnungswesen als Kontrollinstrument eingesetzt.

**Aufgabe:**

Erklären Sie kurz mit eigenen Worten, was man unter nachfolgenden Begriffen versteht. Schreiben Sie Ihre Antwort direkt in die Tabelle.

Sie erhalten pro richtig erklärtem Begriff 1 Punkt (4 P).

Begriff	Erklärung
Kostenkontrolle	
Budgetkontrolle	
Liquiditätskontrolle	
Umsatzkontrolle	

Total



---

---

---

---

---

Punkte

Total

## Fallstudie Futura AG

### Aus dem Bereich Branche und Firma (40 Punkte total)

In der Futura AG hat die Nachfrage nach den Produkten/Dienstleistungen in den letzten Monaten abgenommen.

Der Rückgang des Umsatzes ist zwar nicht dramatisch aber doch merklich. Die Produkte sind von ausgezeichneter Qualität und auch der Preis ist durchaus konkurrenzfähig. Es müssen also andere Gründe für den Umsatzrückgang vorliegen.

Eine Arbeitsgruppe hat festgestellt, dass die Gründe für den Nachfragerückgang vor allem auf mangelnde Kundenorientierung, schlechte Erreichbarkeit und ungenügende Servicequalität zurückzuführen sind.

Die Geschäftsleitung hat in einem ersten Schritt das bestehende Leitbild überarbeitet.

Punkte

Total

## Fallstudie Futura AG: Auftrag 1

### Leistungswirtschaftliche Ziele kennen (6 Punkte)

### Auswirkungen des Leitbildes auf die Kundenorientierung

Das Ergebnis des überarbeiteten Leitbildes der Geschäftsleitung sieht folgendermassen aus:

1. Für unsere Kunden sind wir rund um die Uhr erreichbar – dazu setzen wir auch modernste Kommunikationsmittel ein
2. Wir informieren unsere Kunden bedürfnisgerecht
3. Alle Mitarbeitenden sind sich des Stellenwertes einer hohen Servicequalität bewusst

### Aufgabe:

Nennen Sie je drei mögliche positive Auswirkungen der Umsetzung dieser Leitsätze für die Unternehmung und die Kunden.

Schreiben Sie Ihre Antwort dazu stichwortartig in die Tabelle.

Pro zutreffende Antwort erhalten Sie 1 Punkt (6 P).

Leitsatz	Positive Auswirkung für die Unternehmung	Positive Auswirkung für die Kunden
1.		
2.		
3.		

Total

Punkte

## Fallstudie Futura AG: Auftrag 2

### Mit Informationen umgehen (15 Punkte)

#### Konkurrenzvergleich

In Auftrag 1 haben Sie die Auswirkungen der Ziele der Futura AG aufgelistet. Nun geht es darum diese mit der Konkurrenz zu vergleichen.

Aus der Firmenbroschüre eines Konkurrenten entnehmen Sie folgende Aussagen:

---

#### Erreichbarkeit

- ..... unser Telefonservice steht Ihnen jeweils werktags von 10.00 Uhr bis 12.00 Uhr zur Verfügung.
- ..... nutzen Sie die Vorteile unseres Anrufbeantworters

#### bedürfnisgerechte Information

- ..... mit unseren umfassenden monatlichen Nachträgen zum Standardkatalog sind Sie jederzeit auf dem Laufenden
- ..... die Information über unser gesamtes Sortiment ist uns wichtig – egal ob Sie ein Klein- oder Grosskunde sind

#### Servicequalität

- ..... unsere Mitarbeiter setzen die hohe Servicequalität jederzeit um
- 

Zur Erinnerung: die Leitsätze der Futura AG

1. Für unsere Kunden sind wir rund um die Uhr erreichbar – dazu setzen wir auch modernste Kommunikationsmittel ein
2. Wir informieren unsere Kunden bedürfnisgerecht
3. Alle Mitarbeitenden sind sich des Stellenwertes einer hohen Servicequalität bewusst

Total

Punkte

**Aufgabe:**

- a) Schreiben Sie in die untenstehende Tabelle, welche Firma die Kundenbedürfnisse besser abdeckt.  
Sie erhalten für jedes richtige Urteil 1 Punkt (3 P)
  
- b) Begründen Sie anschliessend in Stichworten Ihr Urteil mit eigenen Worten.  
Schreiben Sie in der Begründung keine Formulierungen aus den Kernaussagen der Leitsätze ab (9 P).

Für jede Begründung erhalten Sie 3 Punkte, wenn

1. die Begründung zum Urteil passt
2. die Begründung in ganzen Sätzen
3. und in eigenen Worten erfolgt

Empfohlenes Vorgehen:

- Analysieren Sie für sich jede Aussage des Konkurrenten.
- Vergleichen Sie die Konkurrenzaussagen mit den Leitsätzen der Futura AG.
- Füllen Sie die Tabelle aus.

Kernaussagen	Urteil: Welche Firma deckt die Kundenbedürfnisse besser ab (Konkurrenz oder Futura AG)	Begründung
Erreichbarkeit		
Bedürfnisgerechte Information		
Servicequalität		

Total

Punkte

- c) Formulieren Sie in ganzen Sätzen zu Händen der Geschäftsleitung aus den gewonnenen Erkenntnissen einen allfälligen Verbesserungsvorschlag eines Leitsatzes.

Sie erhalten für diesen Verbesserungsvorschlag 3 Punkte

- wenn er der Futura AG in der Kundenorientierung einen Mehrwert bringt
- wenn er den Kundenbedürfnissen gerecht wird
- wenn er zur Imageverbesserung der Futura AG beiträgt

---

---

---

Total

## Fallstudie Futura AG: Auftrag 3

**Ziele erreichen (11 Punkte)**

### Sechs-Stufen-Methode "IPERKA"

Aufgrund Ihrer Analyse im Auftrag 2 prüft die Geschäftsleitung der Futura AG, ob ein Internetauftritt sinnvoll ist. Dazu sieht sie eine Kundenumfrage vor.

Sie erhalten den Auftrag diese Kundenumfrage durchzuführen.

Ihren Auftrag erledigen Sie mit Hilfe der Sechs-Stufenmethode IPERKA.

### Aufgabe:

Beschreiben Sie in untenstehender Tabelle stichwortartig, welche zwei möglichen Fragen in jeder Stufe zu überlegen sind. Ein Beispiel ist vorgegeben.

Für jede sinnvolle Frage erhalten Sie 1 Punkt (11 P).

Stufen	Fragen
Information	1. Welche Kunden sprechen wir an?  2.
Planung	1.  2.

Total

---

Entscheidung	1.	Punkte
	2.	
		Total

---

		Punkte
<b>Realisation</b>	1.  2.	
<b>Kontrolle</b>	1.  2.	
<b>Auswertung</b>	1.  2.	
		<b>Total</b>

Punkte

## Fallstudie Futura AG: Auftrag 4

### Branchenentwicklungen aufzeigen (8 Punkte)

#### Auswirkung eines Internet-Auftrittes

Aufgrund Ihrer erfolgreichen Umfrage im Auftrag 3 beschliesst die Futura AG einen Internet-Auftritt zu realisieren. Das Ziel ist die Verbesserung der Kundenorientierung.

#### Aufgabe:

Führen Sie stichwortartig in der nachfolgenden Tabelle jeweils vier positive und negative Auswirkungen eines Internetauftritts für die Futura AG auf.

Ihre Antworten können sich auf die Futura AG und/oder ihre Kunden beziehen.

Sie erhalten für jede sinnvolle Auswirkung jeweils 1 Punkt (8 P).

Positive Auswirkungen

Negative Auswirkungen

Total

---

--

Punkte

Total