

**Abschlussprüfung Berufspraxis – schriftlich 2018 / Serie 1**  
(Bildungsverordnung 2012)

Name Kandidat/in:

Vorname Kandidat/in:

Kandidatennummer (sofern bekannt):

Prüfungskreis:

BOG Betrieb /  
SOG Schule und Praktikumsbetrieb:

Ausbildungsart:  regulär  Art. 15 (Schule/Praktikum)  Art. 32 (Erwachsene Nachholbildung)  
(Zutreffendes ankreuzen)

**Bitte beachten Sie Folgendes:**

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

Aufgaben	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Aufgabe 1 mit 4 Teilaufgaben	13 Punkte		
Aufgabe 2 - 15	59 Punkte		
<b>Total</b>	<b>72 Punkte</b>		

2. Diese Serie umfasst 15 Aufgaben, eine davon mit 4 Teilaufgaben, auf insgesamt 26 Seiten. Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer (sofern bekannt), 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 und die Aufgabenstellungen.
8. Beachten Sie bei 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!**

Aufgabe 1 Teilaufgaben	TA 1/1	TA 1/2	TA 1/3	TA 1/4
Erreichte Anzahl Punkte:				
Visum:				

**Erreichte Anzahl Punkte und Visa der Experten / Expertinnen zu den korrigierten Aufgaben:**

Aufgaben 2 – 15	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	A 15
Erreichte Anzahl Punkte:														
Visum:														

Unterschriften Experten / Expertinnen:

**Aufgabe 1****4 Teilaufgaben****Teilaufgabe 1****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen****Ausgangslage:**

Marc Schneider hat seine kaufmännische Ausbildung erfolgreich bestanden und ist voller Tatendrang. Seine Lieblingsfächer waren immer IKA sowie W&G. Da er bereits während seiner Lehrzeit Bekannte und Verwandte bei der Anwendung von Word, Excel und PowerPoint unterstützt hat, möchte er sich nun in diesem Bereich selbständig machen und entsprechende Schulungen sowie Support anbieten. Mit seinem Ersparten hat er die „Office Chief GmbH“ mit Sitz an der Poststrasse 1 in 3000 Bern gegründet.

**Aufgabe:**

Um die Schulungen möglichst genau auf die Bedürfnisse der Teilnehmenden abstimmen zu können, entwirft Marc Schneider einen entsprechenden Fragebogen. Bei welchen der nachfolgenden Fragen handelt es sich um offene Fragen? Kreuzen Sie offenen Fragen an. Sie erhalten 2 Punkte.

- Haben Sie bereits einmal mit Word gearbeitet?
- Welche Word-Funktionen kennen Sie bereits?
- Arbeiten Sie mehr als 2 Stunden pro Woche mit Word?
- In welchem Zusammenhang brauchen Sie Word jeweils?
- Würden Sie auch noch gerne die Grundlagen von Excel kennenlernen?
- Besitzen Sie einen eigenen Computer?
- Wie sind Sie auf diesen Kurs aufmerksam geworden?
- Wären Sie bereit, den Kurs auch an einem Samstag zu besuchen?
- Was sagt Ihnen der Begriff «PowerPoint»?

Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

**Teilaufgabe 2****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.2 Kundengespräche führen****Ausgangslage:**

Wie viele andere Unternehmen hat auch Marc Schneider einen FAQ-Bereich auf seiner Website eingerichtet. Unter „Frequently Asked Questions“ sind Informationen und Inhalte zu finden.

**Aufgaben:**

- a) Im Zusammenhang mit einer Kursausschreibung meldet sich ein Interessent bei der Office Chief GmbH, der scheinbar die FAQ auf der Website nicht gelesen hat. Beantworten Sie anhand der FAQ seine Fragen. Beantworten Sie die Fragen mit ja/nein und wählen Sie eine Antwort aus den vorgegebenen Antworten aus, indem Sie den korrekten Buchstaben der FAQ-Antwort markieren. Sie erhalten total 3 Punkte.

**FAQ-Antworten in willkürlicher Reihenfolge:**

- A) Eine Rückerstattung ist nicht möglich.
- B) Ja, sofern noch Platz vorhanden ist.
- C) Per Internet über unsere Website oder telefonisch unter 031 666 33 11.
- D) Ja, allerdings nur einmal pro Kurs.
- E) Ja, aber es ist kein Rück- bzw. Wechselgeld möglich.
- F) Gerne nehmen wir Ihre Anmeldung auch telefonisch unter 031 666 33 11 entgegen.
- G) Nein, eine anteilige Berechnung der Kursgebühr ist nicht möglich.
- H) Nein, es ist alles in den Kurskosten inbegriffen.
- I) Auf unserer Website finden Sie detaillierte Ausschreibungen.

Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

1. Ist es möglich in einen Kurs einzusteigen, der bereits vor einigen Wochen gestartet hat?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

2. Würden bei einem nachträglichen Kurseinstieg die Kurskosten entsprechend angepasst werden?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

3. Besteht die Möglichkeit in einem Kurs zu „schnuppern“, bevor man sich anmeldet?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

4. Erhält man einen Teil des Kursgeldes zurück, wenn man vorzeitig aus dem Kurs austritt?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

5. Kann ich das Kursgeld bei Kursstart mitbringen?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

6. Kosten die Lehrmittel zusätzlich?

Antwort	FAQ Antwort Buchstabe
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> I

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

- b) Was ist der Vorteil eines Bereiches mit „Frequently Asked Questions“ auf der Website aus der Sicht des Unternehmens hinsichtlich Kundengespräche? Nennen Sie zwei Vorteile. Sie erhalten total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

\_\_\_\_\_  
Visum:

Punkte

**Teilaufgabe 3****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.2 Erfolgskontrollen durchführen****Ausgangslage:**

Für die Seniorenresidenz Schönbühl hat Office Chief am 29. Mai 2018 einen Word-Grundlagenkurs für Senioren durchgeführt.

Bei den 17 Kursteilnehmenden wurde am Schluss des Kurses eine Umfrage durchgeführt, um die Kundenzufriedenheit zu erfassen.

Die Auswertung ergab folgende Verteilung (in Anzahl Personen):

Sehr zufrieden	Zufrieden	Weder noch	Unzufrieden	Sehr unzufrieden
8	5	2	-	1

**Aufgabe:**

Bestimmen Sie, ob die nachfolgenden Aussagen zu dieser Auswertung richtig oder falsch sind. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

Richtig	Falsch	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Die Hälfte der Kursteilnehmenden gaben an, „sehr zufrieden“ zu sein.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Über 80% der Teilnehmenden der Umfrage waren „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Alle Kursteilnehmenden haben an der Umfrage teilgenommen.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Drei der Teilnehmenden der Umfrage waren nicht zufrieden.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Etwas weniger als 6% der Kursteilnehmenden gaben an, nicht zufrieden zu sein.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zwei Kursteilnehmende haben nicht an der Umfrage teilgenommen.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Teilaufgabe 4****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten****Ausgangslage:**

Um die Kurse laufend optimieren zu können, interessiert die Office Chief GmbH insbesondere die Meinung jener Kursteilnehmenden, welche mit dem Kurs „unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“ waren. Entsprechend wurde ein Schreiben entworfen, mit welchem die Office Chief GmbH genauere Informationen über die negativen Punkte erhalten möchte.

Auszug aus dem entsprechenden Schreiben:

*Sehr geehrter Herr Keller*

*Wir beziehen uns auf Ihre Kursbewertung vom 29. Mai 2017 (Kurs: Excel-Grundlagen) und bedauern es sehr, das Sie mit dem Kurs nicht zufrieden waren.*

*Es ist uns ein grosses Anliegen, unsere Kurse nach besten Wissen und Gewissen auf die Kursgruppe auszurichten, damit alle Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer möglichst viel profitieren können.*

*Um künftig noch besser auf die Bedürfnisse der Kursteilnehmenden eingehen zu können, wären wir Ihnen sehr dankbar, wenn Sie uns kurz erlautern könnten, was die Gründe für die negative Kursbeurteilung waren.*

*Für Ihre Rückmeldung per E-Mail ([info@office-chief.ch](mailto:info@office-chief.ch)) oder Post (Office Chief AG, Poststrasse 1, 3000 Bern) danken wir Ihnen.*

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe:**

Leider haben sich bei diesem Schreiben sechs Fehler (Rechtschreibe- und/oder Inhaltsfehler) eingeschlichen. Markieren Sie die entsprechenden Fehler im Text und geben Sie nachstehend die richtige Schreibweise bzw. Korrektur an. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:\_\_\_\_\_  
Visum:



Punkte

**Aufgabe 2****4 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten****Ausgangslage:**

Sie sind in einer Papeterie angestellt und für die Mailbox [info@papeterie.ch](mailto:info@papeterie.ch) zuständig.

**Aufgabe:**

Herr Zbinden schreibt, dass er einen ganz bestimmten Füllfederhalter bei Ihnen bestellen möchte, den ECRIDOR RETRO von Caran d’Ache. Es handelt sich um ein Auslaufmodell, welches nicht mehr verfügbar ist. Antworten Sie dem Kunden per Mail und schlagen Sie ihm eine Lösung vor. Sie erhalten maximal 4 Punkte.

Von: [info@papeterie.ch](mailto:info@papeterie.ch)

An: [sebastian.zbinden@bluewin.ch](mailto:sebastian.zbinden@bluewin.ch)

Betreff:

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 3****4 Punkte****Leistungsziel 1.1.3.1 Aufträge ausführen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei einem grossen Waschmaschinenlieferanten. Ein Kunde hat bei Ihnen eine Waschmaschine des Typs „Superwash 3590“ bestellt. Das Gerät verfügt über folgende Eigenschaften/Funktionen:

Farbe weiss, Türanschlag rechts, Swiss made, Koch-/Buntwäsche 20 - 95 °C, Restzeitangabe, Frontlader, Beladungskapazität max. 8 kg, Startaufschub 1 - 24 Stunden, Wärmepumpentechnologie, Trommelvolumen 60 Liter, Schleuderdrehzahl 400 - 1500 U/min., Energieeffizienz A+++ , Anschlussart 230 Volt, Geräusch während Waschphase 49 dB, Geräusch während Schleuderphase 74 dB, Gerätedimensionen: Höhe 852 mm, Breite 595 mm, Tiefe 600 mm, Leergewicht 64 kg (exkl. Verpackung von 5 kg), Preis CHF 3'000.00 (zuzüglich 7.7% MWST).

**Aufgabe:**

Für die Bestätigung des Auftrags sind standardisierte Office Vorlagen vorhanden, welche mit den entsprechenden Geräteeigenschaften/-funktionen ergänzt werden müssen. CHF- und EUR-Beträge auf ganze Franken bzw. Euro runden. Sie erhalten für die korrekten Lösungen total 4 Punkte.

Gerne bestätigen wir Ihnen den Kauf einer Waschmaschine des Typs

\_\_\_\_\_. Die Maschine wird Ihnen in der Farbe weiss geliefert. Die

Abmessungen (BxHxT) betragen \_\_\_\_\_ cm x \_\_\_\_\_ cm x \_\_\_\_\_ cm und das Gewicht \_\_\_\_\_ kg. Die Lärmemission beträgt max. \_\_\_\_\_ und die Energieeffizienzklasse ist

\_\_\_\_\_ . Für den Betrieb der Maschine benötigen Sie eine Steckdose mit einer

Netzspannung von \_\_\_\_\_. Der Preis beträgt CHF \_\_\_\_\_ (inkl. MWST) oder

bei Versand ins Ausland EUR \_\_\_\_\_ (exkl. MWST) bei einem fixen Wechsel-

kurs von 1.20.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 4****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten****Ausgangslage:**

Sie haben den Auftrag erhalten, die Kundendatenbank auf Fehler zu überprüfen.

**Aufgabe:**

Unterstreichen Sie im folgenden Auszug der Kundendatenbank die fehlerhaften Einträge bzw. Felder. Sie erhalten maximal 3 Punkte.

Kd Nr.	Anrede	Vorname	Name	Strasse	PLZ	Ort	Land	Briefanrede
1210	Herr	Peter	Kleiner	Kramgasse 3	3000	Berne	CH	Sehr geehrter Herr Kleiner
1211	Frau	Fabienne	Lachat	Nauenstrasse 6	4052	Basel	CH	Sehr geehrte Frau Lachat
1212	Frau	Susanne	Keller	Ringstrasse 37	80331	München	CH	Sehr geehrte Frau Keller
1213	Herr	Felix	Seiler	Poststrasse 24	5000	Aarau	CH	Sehr geehrter Herr Seiler
1214	Frau	Clara	Roy	Neuengasse 42	2502	Biel	CH	Sehr geehrte Frau Roy
1215	Frau	Remo	Capaul	Gürtelstrasse 14	7000	Chur	CH	Sehr geehrter Herr Capaul
1216	Frau	Sara	Gaio	Murbacherstrasse 4	6002	Luzern	CH	Sehr geehrte Frau Gaio
1217	Herr	Lars	Borner	Langgasse 16	9008	St. Gallen	CH	Sehr geehrter Herr Borner
1218	Frau	Kuster	Karin	Bielstrasse 9	4502	Solothurn	CH	Sehr geehrte Frau Kuster
1219	Frau	Doris	Frisch	Postfach 12	8021	Zürich	CH	Sehr geehrte Frau Postfach
1220	Herr	Martin	Etter	Seestrasse 2	3600	Thun	CH	Sehr geehrter Herr Etter

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 5**

**3 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.3.4 Reklamationen gegenüber Geschäftspartner anbringen**

**Ausgangslage:**

Das Obligationenrecht gibt Auskunft darüber, wie mit Mängeln an der Kaufsache umzugehen ist. Oft wird dabei nach Art. 205 gehandelt.

**Art. 205**

*7. Inhalt der Klage des Käufers*

*a. Wandelung oder Minderung*

*<sup>1</sup> Liegt ein Fall der Gewährleistung wegen Mängel der Sache vor, so hat der Käufer die Wahl, mit der Wandelungsklage den Kauf rückgängig zu machen oder mit der Minderungsklage Ersatz des Minderwertes der Sache zu fordern.*

*<sup>2</sup> Auch wenn die Wandelungsklage angestellt worden ist, steht es dem Richter frei, bloss Ersatz des Minderwertes zuzusprechen, sofern die Umstände es nicht rechtfertigen, den Kauf rückgängig zu machen.*

*<sup>3</sup> Erreicht der geforderte Minderwert den Betrag des Kaufpreises, so kann der Käufer nur die Wandelung verlangen.*

**Aufgabe:**

Bestimmen Sie, ob die nachfolgenden Aussagen gemäss Art. 205 OR richtig oder falsch sind. Ihre Aussagen sind zu begründen bzw. richtigzustellen. Für jede korrekte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

<p>a) Mit der Wandelungsklage wird der Kaufpreis einer Sache angepasst.</p> <p><b>Begründung:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> richtig</p>	<p><input type="checkbox"/> falsch</p>
<p>b) Mit der Minderungsklage möchte man erreichen, dass nur der Minderwert bezahlt werden muss.</p> <p><b>Begründung:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> richtig</p>	<p><input type="checkbox"/> falsch</p>
<p>c) Entspricht der Minderwert dem Kaufpreis, so kann der Käufer nur verlangen, dass der Vertrag rückgängig gemacht wird.</p> <p><b>Begründung:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p><input type="checkbox"/> richtig</p>	<p><input type="checkbox"/> falsch</p>

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 6**

**7 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten**

**Ausgangslage:**

Protokolle enthalten Diskussionen, Entscheidungen und Beschlüsse von Arbeitsgruppen in schriftlicher Form.

**Aufgaben:**

- a) Ergänzen Sie die fehlenden 10 Textpassagen, indem Sie die passenden Begriffe aus den untenstehenden 15 Elementen auswählen. Die verwendeten Begriffe dürfen nicht mehrmals eingesetzt werden. Sie erhalten je korrekt eingefügtes Element ½ Punkt, total 5 Punkte.

zuhören	Fehler	Datum
Protokollart	Traktandenliste	Kunde
verfassen	Notizen machen	schildern
Anwesenden	Zukunft	Pendenzen
Ort	Termine	Abwesenden

Als Erstes muss man sich über die nötige \_\_\_\_\_ erkundigen.

Danach schreibt man den \_\_\_\_\_, das Datum, die Anfangs- und Schlusszeit der Sitzung. Dann erstellt man eine Auflistung der \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_.

Die \_\_\_\_\_ ist sehr wichtig, weil sie den Ablauf der Sitzung aufzeigt. Während der Sitzung muss der Protokollführer \_\_\_\_\_, sich dann \_\_\_\_\_ und die Liste der \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_ aktualisieren.

Nach einer genauen Kontrolle wird das Protokoll allen Sitzungsteilnehmenden zugestellt. Allfällige Feedbacks werden integriert und die \_\_\_\_\_ korrigiert.

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

- b) Aus Sitzungen können Pendenzen resultieren. In den Protokollen werden auch die Pendenzen aufgelistet. Nennen Sie 3 Informationen, die einer Pendenzenliste entnommen werden können. Sie erhalten bei 3 korrekten Antworten total 2 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 7**

**3 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.2.4 Kundengespräche vorbereiten und durchführen**

**Ausgangslage:**

Sie arbeiten bei einem Anbieter für Mobiltelefone und haben engen Kontakt mit der Kundschaft. Ihr Arbeitgeber legt grossen Wert auf die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse.

**Aufgabe:**

Formulieren Sie drei Fragen zur Ermittlung von Kundenbedürfnissen im Zusammenhang mit dem Kauf eines neuen Handys und berücksichtigen Sie die vorgegebene Frageart. Die Fragen müssen sich im Inhalt unterscheiden. Sie erhalten 1 Punkt pro korrekt formulierte Frage, total 3 Punkte.

Formulierung der Frage	Frageart		
	Offene Frage	Alternative Frage	Geschlossene Frage
_____ _____ _____		X	
_____ _____ _____			X
_____ _____ _____	X		

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 8****5 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.3 Sitzungen und Anlässe organisieren****Ausgangslage:**

Für die Durchführung einer Schulung haben Sie bei einem Anbieter von Seminarräumen nachfolgende Preisliste angefordert.

**Raum Brig**

Grösse:	60 m <sup>2</sup>
max. Personen (exkl. Referent):	50 (Konzertbestuhlung), 30 (Schulzimmerbestuhlung), 20 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 2 Flip-Chart, 1 Pinnwand
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	450.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr) 300.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 350.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 600.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

**Raum Lugano**

Grösse:	32 m <sup>2</sup>
max. Personen (exkl. Referent):	25 (Konzertbestuhlung), 16 (Schulzimmerbestuhlung), 10 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 1 Flip-Chart
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	250.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr) 150.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 200.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 350.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

**Raum St. Gallen**

Grösse:	28 m <sup>2</sup>
max. Personen (exkl. Referent):	20 (Konzertbestuhlung), 14 (Schulzimmerbestuhlung), 8 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 1 Flip-Chart
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	230.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr), 140.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 190.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 340.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:



Punkte

**Raum Olten**

Grösse:	40 m <sup>2</sup>
max. Personen (exkl. Referent):	30 (Konzertbestuhlung), 20 (Schulzimmerbestuhlung), 14 (U-Bestuhlung)
Standardinfrastruktur:	1 Notebook, 1 Beamer, 1 Flip-Chart
Kosten inkl. Standardinfrastruktur (CHF):	300.00 (1 Tag, 08.00 - 17.00 Uhr) 200.00 (1/2 Tag, 08.00 - 12.00 oder 13.00 - 17.00 Uhr) 250.00 (Abend, 18.00 - 22.00) 450.00 (Tag inkl. Abend 08.00 - 22.00 Uhr)

**Optionen (in CHF) bei allen Räumlichkeiten**

zusätzliche Notebooks:	15.00 pro Stück und Tag (unabhängig der Anzahl Stunden)
zusätzliche Flip-Charts:	12.00 pro Stück und Tag (unabhängig der Anzahl Stunden)
zusätzliche Pinnwände:	20.00 pro Stück und Tag (unabhängig der Anzahl Stunden)
Pausenverpflegung:	10.00 pro Person und Halbtage

**Aufgaben:**

Sie sollen eine Schulung für möglichst viele Personen organisieren. Dabei sind folgende Rahmenbedingungen zu beachten:

- die Schulung soll von 13.00 – 17.00 Uhr stattfinden
- alle Teilnehmenden benötigen ein Notebook.
- der Referent verlangt eine Schulzimmerbestuhlung
- für alle Teilnehmenden (inkl. Referent) soll es eine Pausenverpflegung geben
- es werden ein Beamer und zwei Flip-Charts benötigt
- das Kostendach für die Raummiete inkl. Infrastruktur und Pausenverpflegung darf CHF 700.00 nicht überschreiten

Für welchen Seminarraum entscheiden Sie sich? Wie hoch sind die Totalkosten (Raummiete inkl. Infrastruktur und Pausenverpflegung für die maximale Anzahl Teilnehmende)?

Weisen Sie die einzelnen Kostenelemente aus, der Lösungsweg muss ersichtlich sein.

Für die richtige Antwort mit korrektem Lösungsweg erhalten Sie 5 Punkte.

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Lösung:**

Seminarraum: \_\_\_\_\_

Anzahl Personen: \_\_\_\_\_

Raumkosten: \_\_\_\_\_

Notebooks: \_\_\_\_\_

Flip-Chart: \_\_\_\_\_

Pausenverpflegung: \_\_\_\_\_

Total (CHF): \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:\_\_\_\_\_  
Visum:

Punkte

**Aufgabe 9****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.2 Produkte und Dienstleistungen der Mitbewerber erklären****Ausgangslage:**

Die Firmen A und B teilen sich den Schweizer Markt im Bereich Ersatzteile.  
Die Firma A operiert mit sehr aggressiver Preispolitik.

**Aufgaben:**

a) Welche Möglichkeiten hat die Firma B, um sich von A gegenüber der Kundschaft zu behaupten? Nennen Sie weitere vier Möglichkeiten. Sie erhalten je sinnvolle Lösung ½ Punkt, total 2 Punkte.

- *Hohe Lieferbereitschaft*

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

b) Welche Möglichkeiten hat die Firma B sich über die Marktleistung der Firma A zu informieren? Nennen Sie weitere zwei Möglichkeiten. Für jede sinnvolle Lösung erhalten Sie ½ Punkt, max. 1 Punkt.

- *Testkäufe bei der Firma A*

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

**Lösung 10****8 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.6    Büromaterial und Büroeinrichtungen beschaffen und verwalten****Ausgangslage:**

Ihre Firma beauftragt Sie, alle 2 Wochen eine Materialbestellung zu machen.

Dazu haben Sie eine Tabelle zur Verfügung. Nur wenn der Lagerbestand bei einem Produkt unter dem Minimallagerbestand steht, dürfen Sie bestellen. Beachten Sie bei Ihrer Bestellung, dass der Gesamtwert des Warenlagers den Betrag von CHF 1'244.50 nicht überschreiten darf.

**Aufgabe:**

Geben Sie in der Tabelle auf der nächsten Seite Ihre Bestellung ein. Berücksichtigen Sie die in der Ausgangslage beschriebenen Kriterien. Rechnen Sie den Bestellwert und den zukünftigen Wert des Lagerbestandes aus. Halten Sie den Maximalwert des Lagers auf jeden Fall ein. Für das richtig ausgefüllte Formular, welches die Kriterien respektiert, erhalten Sie 8 Punkte.

Punkte

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Büromaterial**

Artikel	An Lager		Minimal Lager	Maximal Lager	geliefert als	Preis	Wert CHF	Bestellung	Wert CHF
	Anzahl	Einheit					an Lager		Bestellung
Kopierpapier A4 (Schachtel zu 5 Pack)	20	Pack	5	6	Schachtel	49.90	199.60		
Kopierpapier A3	1	Schachtel	1	3	Schachtel	4.00	4.00		
Schreibblock kariert A4	6	Stk	10	15	Stk	3.50	21.00		
Schreibblock kariert A5	15	Stk	10	15	Stk	2.80	42.00		
Etiketten weiss	3	Stk	2	5	Stk	3.20	9.60		
Etiketten grün	2	Stk	2	5	Stk	3.30	6.60		
Telefonblock	4	Stk	5	7	Stk	1.80	7.20		
Papier Karton A4 (160gr.)	5	Schachtel	5	7	Schachtel	7.80	39.00		
Papier Karton A3 (160gr.)	1	Schachtel	1	3	Schachtel	9.90	9.90		
Couverts B4 ohne Fenster	1	Schachtel	1	3	Schachtel	38.00	38.00		
Couverts B5 ohne Fenster	3	Schachtel	3	5	Schachtel	42.00	126.00		
Couverts C4 ohne Fenster	3	Schachtel	3	5	Schachtel	38.00	114.00		
Couverts C5 mit Fenster	3	Schachtel	3	5	Schachtel	48.00	144.00		
Couverts C5 ohne Fenster	4	Schachtel	2	4	Schachtel	42.00	168.00		
Folien für Printer	2	Schachtel	1	3	Schachtel	12.80	25.60		
Folien für Hellraumprojektor	1	Schachtel	1	3	Schachtel	11.80	11.80		
Bleistifte	9	Stk	15	30	Stk	0.50	4.50		
Kugelschreiber schwarz (Box zu 50 Stk)	25	Stk	1	2	Box	48.00	24.00		
Kugelschreiber PaperMate schwarz	2	Stk	2	5	Stk	2.20	4.40		
Kugelschreiber PaperMate blau	2	Stk	2	5	Stk	2.20	4.40		
Kugelschreiber PaperMate rot	2	Stk	2	5	Stk	2.20	4.40		
Radiergummi	2	Stk	2	3	Stk	1.90	3.80		
Schere	1	Stk	1	2	Stk	5.70	5.70		
Kleberoller	2	Stk	1	2	Stk	4.90	9.80		
Massstab	2	Stk	3	5	Stk	4.50	9.00		
Spitzer	1	Stk	1	2	Stk	6.50	6.50		
Taschenrechner	1	Stk	1	2	Stk	19.90	19.90		
Scotch Klebeband	2	Stk	1	3	Stk	4.50	9.00		
Scotch Refill Klebeband	10	Stk	10	20	Stk	1.90	19.00		
Heftklammern, gross	1	Box	1	2	Box	14.50	14.50		
Stanzer	1	Stk	1	2	Stk	17.90	17.90		

Wert an Lager: \_\_\_\_\_

Bestellwert: \_\_\_\_\_

Neuer Wert an Lager: \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 11**

**4 Punkte**

**Leistungsziel 1.1.2.3 Kundeninformationen bearbeiten**

**Ausgangslage:**

Die Firma Scarpadesso betreibt einen florierenden Schuh-Versandhandel. Um mögliche Werbeaktivitäten in Zukunft zielgerichteter planen zu können, wurde beschlossen, das Kaufverhalten der Kunden zu analysieren. Ein erster Schritt hierzu ist, die verschiedenen Kundeninformationen zu strukturieren.

Die Scarpadesso möchte die Kundeninformationen in den drei folgenden Informations-Segmenten erfassen: Angaben zur Person, Angaben zum Wohnort und Angaben zum Kaufverhalten.

**Aufgabe:**

Beschreiben Sie, welche Informationen pro Segment erfasst werden sollen. Nennen Sie pro Segment drei Kundeninformationen (keine Doppelnennung). Sie erhalten für die korrekt ausgefüllte Tabelle 4 Punkte.

Kundeninformation zu		
Person	Wohnort	Kaufverhalten
<i>Beispiel: Name/Vorname</i>	<i>Beispiel: Adresse (Strasse, Haus-Nr., PLZ/Ort)</i>	<i>Beispiel: Durchschnittlicher Umsatz</i>
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 12****6 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.2    Daten und Dokumente verwalten****Ausgangslage:**

Bei Ihrer Arbeit im Verwaltungsbereich Ihres Betriebes haben Sie Zugang zu verschiedenen Daten über Ihre Kunden und über den eigenen Betrieb.

**Aufgabe:**

Beurteilen Sie, ob es sich bei den Daten in der untenstehenden Tabelle um vertrauliche (V) oder öffentliche (Ö) Daten handelt. Begründen Sie Ihre Zuordnung. Pro korrekte Zuordnung mit passender Begründung erhalten Sie je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Dokument	V	Ö	Begründung
Datenbank der Unternehmenskunden			
Jahresbericht der Unternehmung (börsenkotiert)			
Leitbild			
Abrechnung der Mitarbeiterüberstunden			
Unterlagen über Unternehmensstrategien			
Betriebsorganigramm			

Erreichte  
Punktezahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 13****3 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.5 Interne Kommunikationsinstrumente anwenden****Ausgangslage:**

Eine gut funktionierende interne Kommunikation ist das A und O innerhalb einer Unternehmung. Läuft diese nicht reibungslos ab, können daraus Probleme entstehen.

**Aufgabe:**

Was sind die negativen Folgen einer mangelnden internen Kommunikation? Nennen Sie drei Folgen. Für jede korrekt genannte Auswirkung erhalten Sie je 1 Punkt, total 3 Punkte.

1) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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



Punkte

**Lösung 14****4 Punkte****Leistungsziel 1.1.7.1 Schriftstücke bearbeiten****Ausgangslage:**

Nachdem der Jahresabschluss fertiggestellt werden konnte, kann nun auch der Geschäftsbericht verfasst werden.

**Aufgabe:**

Vervollständigen Sie den nachfolgenden „Kommentar zum Jahresabschluss“. Der Jahresumsatz 2016 betrug CHF 5'380'200. Sie erhalten total 4 Punkte.

**Kommentar zum Jahresabschluss**

Der Verwaltungsrat freut sich, Ihnen den Geschäftsbericht für das Geschäftsjahr 2017 vorlegen zu dürfen.

Der Jahresumsatz von CHF \_\_\_\_\_ ist leicht höher (+ 2%) gegenüber dem Vorjahr. Diese Zunahme resultiert allerdings aus der Einführung eines neuen Kontenplanes beziehungsweise aus der Umstellung bei der Verbuchung der Erträge aus der Vermietung von Sitzungszimmern. Während in der Vergangenheit die Einkünfte aus Zimmervermietungen als Aufwandsminderung beim Mietaufwand gebucht wurden, fließen diese neu über das Konto „Ertrag Zimmervermietung“ in den Umsatz ein.

Der Umsatz nach altem Kontenplan würde sich auf CHF \_\_\_\_\_ belaufen, was einer Abnahme von 3% entsprechen würde.

Der „Ertrag Zimmervermietung“ von CHF 269'010.- wurde zu zwei Dritteln durch die Vermietung von Sitzungszimmern an Geschäftspartner erwirtschaftet. Dies entspricht einem Betrag von CHF \_\_\_\_\_.

Der Rest resultiert aus Vermietungen an die Gemeinde, da die Sitzungszimmer im Gemeindehaus renoviert wurden.

Der Jahresgewinn beträgt 5% vom Jahresumsatz, nämlich CHF 274'390.20. Dieses Resultat übertrifft den budgetierten Jahresgewinn von CHF 250'000.- um \_\_\_\_\_ % (das Resultat ist auf zwei Dezimalstellen zu runden).

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Visum:

Punkte

**Aufgabe 15****2 Punkte****Leistungsziel 1.1.8.3    Kenntnisse über den Betrieb anwenden****Ausgangslage:**

Der Pharmakonzern Doss Pharma möchte sich vergrößern und kleinere Pharmabetriebe aufkaufen. Ein externer Berater soll sich über die Mitbewerber der Doss Pharma erkundigen und der Geschäftsleitung der Doss Pharma die Informationen zukommen lassen.

**Aufgabe:**

Sie haben den Auftrag, den Fragebogen des externen Beraters um 4 Themen zu erweitern. Sie erhalten je Thema ½ Punkt, total 2 Punkte.

- *Strategie*
- *Organisationsstruktur*
- *Geschichtlicher Hintergrund*

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_

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