

Punkte

## Frage 1

**Leistungsziel Nr. 1.3.2.1: Allgemeine Einwände entkräften**

**6 Punkte**

### Ausgangslage:

Gelegentlich werden Sie mit Einwänden oder Vorbehalten zu Ihren Produkten oder Dienstleistungen konfrontiert. Aufgrund Ihrer Erfahrungen sollten Sie in der Lage sein, Einwände mit geeigneten Argumenten zu entkräften.

### Aufgabe:

Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle in Stichworten. Finden Sie zu den beiden Aussagen drei schlagkräftige und sinnvolle Gründe, warum das Produkt zu teuer ist oder die Lieferfristen zu lang sind (pro Grund 1 Punkt, max. 6 Punkte).

Wählen Sie zunächst ein Ihnen bekanntes Produkt bzw. eine Dienstleistung aus:

\_\_\_\_\_

Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung ist zu teuer	Ihre Lieferfristen sind zu lang. Oder: "es geht zu lange bis wir von Ihnen hören"

Erreichte Punktezahl

Punkte

**Frage 2****Leistungsziel Nr. 1.4.4.2: Ziele für die Teamleistung festlegen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Die Finanzen in Ihrem Tennisclub stehen nicht zum Besten. Sie werden beauftragt eine Arbeitsgruppe zusammenzustellen, welche sich diesem Problem annehmen soll. Von dieser Arbeitsgruppe werden produktive Vorschläge für diverse Einsparungen erarbeitet.

**Aufgabe:**

Zeigen Sie uns in Stichworten vier Faktoren auf, welche Sie bei der Teambildung bzw. der Organisation der Arbeitsgruppe berücksichtigen.  
Sie erhalten pro Faktor 1 Punkt (max. 4 Punkte).

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 3****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.1: Organigramme interpretieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

Eine Unternehmung produziert CD's und verkauft diese über den Detailhandel an die Benützer/Kunden. Es wird nur der schweizerische Detailhandel beliefert. Der Verkaufsleiter, die Mitarbeiter im Verkaufsbüro sowie die Aussendienstmitarbeiter sind für den Absatz zuständig.

Die CD's werden sowohl hergestellt als auch eingekauft. Der Produktionsleiter ist dafür verantwortlich. Ausserdem führt ein kaufmännischer Leiter die Bereiche Personal- und Rechnungswesen. Die Geschäftsleitung wird durch ein Sekretariat unterstützt.

**Aufgabe:**

- a) Zeichnen und beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).
- b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats? (1 Punkt)

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 4****Leistungsziel Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen****6 Punkte****Ausgangslage:**

Um Kunden ein Produkt oder Dienstleistungen anzupreisen, gibt es unterschiedliche Verkaufsformen. Jede Verkaufsform bringt für das Unternehmen und die Kunden Vor- und Nachteile mit sich.

**Aufgabe:**

Nennen Sie 4 mögliche Verkaufsformen für Produkte/Dienstleistungen Formulieren Sie für jede Verkaufsform je einen Vorteil für das Unternehmen und für den Kunden. Die Vorteile dürfen sich nicht wiederholen (pro Feld ½ Punkt = 6 Punkte).

Verkaufsform	Vorteil für das Unternehmen	Vorteil für den Kunden

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 5****Leistungsziel Nr. 1.3.1.1: Konkurrenzprodukte kennen****8 Punkte****Ausgangslage:**

Viele Produkte oder Dienstleistungen erfüllen dieselben Grundbedürfnisse der Kundschaft und sind in ihrem Grundnutzen austauschbar. Bei einigen Produkten oder Dienstleistungen lässt sich ein zusätzlicher Nutzen ableiten.

**Aufgabe:**

Wählen Sie ein Ihnen bekanntes Produkt bzw. eine Dienstleistung aus.  
Beschreiben Sie in Stichworten, wie dieses Produkt bzw. die Dienstleistung aussieht.  
Beschreiben Sie anschliessend in Stichworten den Grundnutzen.  
Im vierten Schritt beschreiben Sie in Stichworten zwei Zusatznutzen des Produktes bzw. der Dienstleistung.

Gehen Sie in folgenden vier Schritten vor:

1.	Welche Dienstleistung / welches Produkt haben Sie ausgewählt? (keine Punkte)	
2.	Beschreiben Sie die wesentliche Ausgestaltung des Produktes oder der Dienstleistung in mindestens zwei Stichworten: (2 Punkte)	
3.	Zeigen Sie den Grundnutzen in zwei Stichworten auf: (2 Punkte)	
4.	Beschreiben Sie zwei mögliche Zusatznutzen, die sich aus der Ausgestaltung des Produktes resp. der Dienstleistung ergeben: (je 2 Punkte, max. 4 Punkte)	

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Frage 6

### Leistungsziel-Nr.2.1.3.2: Termine planen

**4 Punkte**

#### Ausgangslage:

Verschiedene Stellen im Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

#### Aufgabe:

- a) Zählen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Instrumente von unterschiedlichen Terminplanern auf.
- b) Nennen Sie stichwortartig dazu je einen Vor- **oder** Nachteil des entsprechenden Produktes, ohne den gleichen Punkt mehrmals zu nennen.

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- **oder** Nachteil erhalten Sie 1 Punkt (3 Punkte).

Terminplanungsinstrument		Argument
	<b>Vorteil:</b>	
	<b>Nachteil:</b>	
	<b>Vorteil:</b>	
	<b>Nachteil:</b>	
	<b>Vorteil:</b>	
	<b>Nachteil:</b>	

Erreichte Punktezahl

c) Nennen Sie 2 Nachteile, wenn in einem Betrieb mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung gearbeitet wird (je ½ Punkt, gesamt 1 Punkt).

1. Nachteil: \_\_\_\_\_

2. Nachteil: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 7****Leistungsziel-Nr.2.3.2.1: Organisatorische Einrichtung des Arbeitsplatzes 7 Punkte****Leistungsziel-Nr.2.3.3.1: Ergonomie des Arbeitsplatzes****Ausgangslage:**

Der Arbeitsplatz kann aus organisatorischer und ergonomischer Sicht eingerichtet werden. Bei der Einrichtung eines Arbeitsplatzes können Zielkonflikte entstehen.

**Aufgabe:**

- a) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes organisatorisch berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

**Organisatorisch**

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

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

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

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

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

- b) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes ergonomisch berücksichtigen würden. (je ½ Punkt, total 2 Punkte)

**Ergonomisch**

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

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

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

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

- c) Beschreiben Sie in wenigen Sätzen zwei Zielkonflikte, die sich im Spannungsfeld Organisation / Ergonomie ergeben können (je 1½ Punkte, total 3 Punkte).

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 8****Leistungsziel- Nr: 1.8.2.1 World Trade Organization WTO****3 Punkte**

Nennen Sie drei Grundanliegen der WTO und führen Sie diese in Ihren eigenen Worten und in einigen ganzen Sätzen aus.

Für jedes Grundanliegen mit der passenden Erläuterung erhalten Sie je 1 Punkt (total 3 Punkte). Wenn das Grundanliegen mit der Erläuterung nicht übereinstimmt erhalten Sie 0 Punkte.

<b>1. Grundanliegen der WTO</b>	<b>Erläuterungen zu 1</b>

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

<b>2. Grundanliegen der WTO</b>	<b>Erläuterungen zu 2</b>

<b>3. Grundanliegen der WTO</b>	<b>Erläuterungen zu 3</b>

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 9****Leistungsziel- Nr: 1.13.1.2 Aufgaben der Zollverwaltung****2 Punkte**

Beschreiben Sie den Ablauf des Verfahrens am Zoll bei der Einfuhr von Gütern vom Ausland in die Schweiz in vier Stichworten.

Für die in der richtigen Reihenfolge aufgeführten Stichworte erhalten Sie 2 Punkte. Bei falscher Reihenfolge - aber alle Stichworte sind erwähnt - erhalten Sie 1 Punkt.

**Zollverfahren**

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 10****Leistungsziel- Nr. 1.10.3.3 Ziele****3 Punkte**

Erklären Sie die drei wesentlichsten Ziele der Lagerhaltung in jeweils ein bis zwei Sätzen.  
Pro richtiges Ziel mit der korrekten Erklärung erhalten Sie je 1 Punkt (total 3 Punkte).

**Ziel:****Erklärung:****Ziel:****Erklärung:****Ziel:****Erklärung:**Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 11****Leistungsziel- Nr. 1.13.2.1 Standards****4 Punkte**

Nennen Sie vier mögliche Masse/Materialien/Angaben, die Ihrer Meinung nach bei einem Turnschuh genormt sein müssen? Geben Sie bei jedem an, auf welcher Grundlage diese Norm stehen soll (z.B. welche Masseinheit soll die Norm sein). Beschreiben Sie in der letzten Kolonne in Stichworten die Folgen, wenn diese Beispiele nicht genormt sind.

Pro richtig ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt. Die gleiche Antwort darf in der Tabelle nur einmal vorkommen.

Muss genormt sein	Auf welcher Grundlage	Folgen bei Nicht-Normung

Erreichte  
Punktzahl

Muss genormt sein	Auf welcher Grundlage	Folgen bei Nicht-Normung

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 12****Leistungsziel- Nr. 1.13.2.1 Standards****2 Punkte**

Auf der Innenseite des Schuhs finden Sie folgende Angaben:

<b>MADE IN CHINA FABRIQUE EN CHINE</b>			
<b>USA</b>	<b>UK</b>	<b>J</b>	<b>EUR</b>
<b>9</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>40</b>

Geben Sie zu jedem der vier untenstehenden Vorschläge mit einem Kreuzchen an, ob Sie einverstanden sind oder nicht. Begründen Sie Ihre Wahl zudem mit wenigen Worten.

**ACHTUNG:** Es kann mehr als eine der vorgeschlagenen Erklärungen stimmen.

Für jede korrekte Antwort mit einer passenden Begründung erhalten Sie 0.5 Punkte.

<u>Vorschlag 1</u>  Verschiedene Normen für Schuhgrößen um den Handel zu unterbinden  Stimme zu <input type="checkbox"/> Stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	<u>Begründung:</u>  
<u>Vorschlag 2</u>  Verschiedene Normen für Schuhgrößen aus geschichtlichen Gründen  Stimme zu <input type="checkbox"/> Stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	<u>Begründung:</u>  

Erreichte Punktzahl

		Punkte
<u>Vorschlag 3</u>  Verschiedene Normen für Schuhgrößen weil die Länder auch verschiedene Masseinheiten haben  Stimme zu <input type="checkbox"/> Stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	<u>Begründung:</u>	
<u>Vorschlag 4</u>  Verschiedene Normen für Schuhgrößen weil die Menschen in den Ländern auch unterschiedlich sind  Stimme zu <input type="checkbox"/> Stimme nicht zu <input type="checkbox"/>	<u>Begründung:</u>	
		Erreichte Punktezahl

Punkte

### Frage 13

**Leistungsziel- Nr: 1.8.1.4 Auswirkungen von Handelshemmnissen kennen 3 Punkte**

Nennen Sie drei Gründe, warum solche staatlichen Handelshemmnisse negative Auswirkungen auf den Handel und damit auf die gesamte Wirtschaft haben.

Pro richtigen Grund erhalten Sie 1 Punkt.

Grund 1

---

---

---

---

---

Grund 2

---

---

---

---

---

Grund 3

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 14****Leistungsziel- Nr: 1.8.1.2 Export bedingt Import****5 Punkte**

Erklären Sie bei folgenden beiden Beispielen: Schokolade und Swatch-Uhr, wie sich der Grundsatz „Export bedingt Import“ bei diesen Gütern bewahrheitet.

Für die richtige Erklärung erhalten Sie je 2.5 Punkte.

Schokolade:

---

---

---

---

---

---

---

---

Swatch-Uhr:

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktezahl

Punkte

**Frage 15****Leistungsziel- Nr. 1.8.2.2 Europäische Union EU****4 Punkte**

Nennen Sie die vier Freiheiten des EU-Binnenmarktes. Analysieren Sie für jede Freiheit anhand eines selbstgewählten passenden Beispiels die Auswirkungen auf die Schweiz.

Für jede Freiheit des EU Binnenmarktes erhalten Sie 0.25 Punkte. Für jede passende Auswirkung erhalten Sie 0.75 Punkte.

Freiheit 1

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Freiheit 2

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

Freiheit 3

---

---

---

---

---

---

---

---

Freiheit 4

---

---

---

---

---

---

---

---

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 16****Leistungsziel- Nr. 1.10.3.1 Lagerkennzahlen****4 Punkte****Leistungsziel- Nr. 1.10.3.3 Ziele**

$$\text{Durchschnittlicher Lagerbestand} = \frac{\text{Anfangsbestand} + \text{Endbestand}}{2}$$

$$\text{Durchschnittliche Lagerdauer} = \frac{360}{\text{Umschlagshäufigkeit}}$$

$$\text{Lagerumschlag} = \frac{\text{Jahresumsatz zum Einstandspreis}}{\text{Durchschnittlicher Lagerbestand zu Einstandspreis}}$$

**1. Firma**

durchschnittlicher Lagerbestand: CHF 600'000.--  
 Lagerumschlag: 4 mal pro Jahr  
 durchschnittliche Lagerdauer: 90 Tage

**2. Firma**

durchschnittlicher Lagerbestand: CHF 400'000.--  
 Lagerumschlag: 6 mal pro Jahr  
 durchschnittliche Lagerdauer: 60 Tage

- a) Analysieren Sie die vorgegebenen Zahlenbeispiele und geben Sie an, welche Firma ihr Lager erfolgreicher führt. Stützen Sie Ihre Aussagen auf die drei Ziele der Lagerhaltung (Kosten, Lieferbereitschaft, Kapitalbindung).
- b) Welche der beiden Firmen verfolgt unter dem Gesichtspunkt *grosses Lager = kleines Risiko* die bessere Lagerpolitik?

Erreichte  
Punktezahl







Punkte

**Frage 18****Leistungsziel- Nr: 1.9.2.1 Funktionen des Handels****6 Punkte**

Geben Sie sechs der bekannten Funktionen des Grosshandels an.

Nennen Sie bei jeder Funktion den Nutzen für den Detailhandel/Konsumenten.

Geben Sie anschliessend je ein Beispiel eines Grosshändlers mit entsprechender Funktion und entsprechendem Nutzen dazu an.

Für jede korrekt ausgefüllte Zeile (richtiger Nutzen zur Funktion und ein passendes Beispiel) erhalten Sie 1 Punkt.

Schreiben Sie die Antwort kurz und verständlich.

Funktion	Nutzen	Beispiel

Erreichte  
Punktzahl

Funktion	Nutzen	Beispiel

Punkte

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

## Frage 19

### Leistungsziel- Nr: 1.10.4.4 Verkehrswege und -träger

**4 Punkte**

Markieren Sie China und die Schweiz auf der beiliegenden Karte und zeichnen Sie einen Verkehrsweg für den Transport von Gütern aus China in die Schweiz ein.

Für die richtige Markierung beider Länder (China und die Schweiz) und einen Verkehrsweg erhalten Sie 1 Punkt.

Welche Verkehrsträger kann man benützen, um Güter aus China in die Schweiz zu transportieren?

Geben Sie drei Verkehrsträger an und schreiben Sie jeweils zwei Vorteile und zwei Nachteile für jeden gewählten Verkehrsträger auf.

Für jeden gewählten Verkehrsträger mit je zwei korrekten Vor- und Nachteilen erhalten Sie 1 Punkt (total 3 Punkte).

*Beilage 1: Weltkarte*

<b>1. Verkehrsträger</b>	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>

<b>2. Verkehrsträger</b>

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

<b>2. Verkehrsträger</b>	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>

<b>3. Verkehrsträger</b>	
<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

**Frage 20****Leistungsziel- Nr. 1.10.4.5 Incoterms****2 Punkte**

Wählen Sie aus der beigelegten Liste das beste Incoterm für einen Schweizer Importeur und das beste Incoterm für einen Produzenten aus China aus. Begründen Sie Ihre Antwort mit wenigen Sätzen

Für jedes richtig gewählte Incoterm mit korrekter Begründung in Stichworten erhalten Sie je 1 Punkt (total 2 Punkte).

*Beilage 2: Liste der Incoterms*

<b><i>Incoterm Importeur (Schweiz)</i></b>	<b><i>Incoterm Produzent (China)</i></b>
<b><i>Incoterm:</i></b>	<b><i>Incoterm:</i></b>
<b><i>Begründung:</i></b>	<b><i>Begründung:</i></b>

Erreichte  
Punktezah

Punkte

**Frage 21****Leistungsziel- Nr. 1.12.1.1 Risiko beurteilen****6 Punkte**

Estland - CH ist ein weiter Transportweg. Machen Sie eine Liste mit sechs möglichen Risiken, die beim Transport von Estland in die Schweiz möglich sind. Geben Sie bei jedem Risiko eine Möglichkeit an, wie Sie das Risiko eingrenzen können.

Für jede sinnvoll ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt.

<b>Risiko</b>	<b>Mögliche Eingrenzung</b>

Erreichte  
Punktzahl

<b>Risiko</b>	<b>Mögliche Eingrenzung</b>	Punkte
		Erreichte Punktezahl

Punkte

## Frage 22

### Leistungsziel- Nr. 1.11.1.5 Marketingmix

**7 Punkte**

- a) Marketingmix: Geben Sie zu jedem der vier Instrumente des Marketingmixes an, wie sie heissen und definieren Sie mit Stichworten was sie bedeuten (4P's).

Für jede korrekt ausgefüllte Zeile (P-Zeile) erhalten Sie 1 Punkt.

- b) Stellen Sie sich vor, Sie müssten für einen CD-Shop das Marketing organisieren. Teilen Sie den untenstehenden Marketingkuchen so in Stücke auf, wie sie es sinnvoll finden. Begründen Sie anschliessend in ein paar Sätzen, warum Sie welchem Instrument soviel zugeordnet haben.

Für eine logische Begründung Ihrer Aufteilung die auch mit der zeichnerischen Aufteilung übereinstimmt erhalten Sie 3 Punkte.

Hinweis: Der ganze Marketingkuchen ist gleich 100%. Folglich sollten die Stücke auch noch mit einer Prozentzahl versehen werden.

a)

P \_\_\_\_\_

Eigenschaften zu P

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

P \_\_\_\_\_

Eigenschaften zu P

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl

Punkte

P \_\_\_\_\_

Eigenschaften zu P

---

---

---

P \_\_\_\_\_

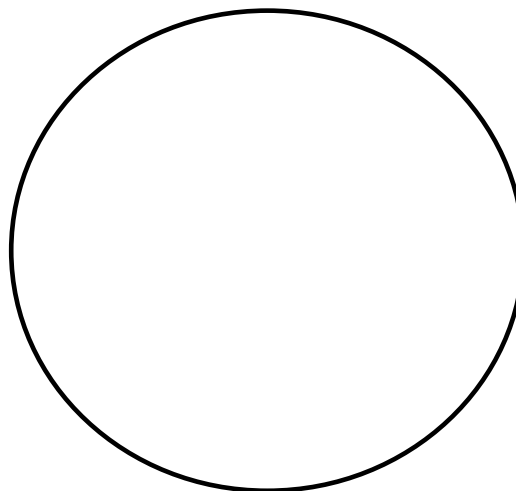
Eigenschaften zu P

---

---

---

b) Marketingkuchen (100%)



Begründung

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl

---

	Punkte
	Erreichte Punktezahl

---