

für Kandidaten der Ausbildungs- und Prüfungsbranche **Dienstleistung und Administration**

Name/Vorname  
des Kandidaten:

Kandidatennummer:

Prüfungskreis:

Lehr-/Praktikumsbetrieb  
bzw. aktueller Arbeitgeber:

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.  
Die Zeit- und Punkteverteilung erfolgen gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben	Richtzeit	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Allgemeine Kenntnisse (tronc commun)	60 Minuten	60 Punkte		
Branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40 Punkte		
<b>Total</b>	<b>120 Minuten</b>	<b>100 Punkte</b>		

- Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 9 Aufträgen auf insgesamt 31 Seiten:  
Bitte kontrollieren Sie Ihre Prüfungsunterlagen auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehr-/Praktikumsbetrieb bzw. Arbeitgeber in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte usw.).
- Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

**Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!**

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

Tronc commun Aufgaben 1 - 11	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11
Erreichte Anzahl Punkte:											
<b>Visum:</b>											

Fallstudie Aufträge 1 - 9	FA 1	FA 2	FA 3	FA 4	FA 5	FA 6	FA 7	FA 8	FA 9
Erreichte Anzahl Punkte:									
<b>Visum:</b>									

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

**Aufgabe 1****8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.1: Kundengespräch vorbereiten****Ausgangslage:**

Sie bewerben sich nach der Lehrabschlussprüfung um eine Stelle als Aussendienstmitarbeiter/in in einer Versicherungsgesellschaft. Beim Bewerbungsgespräch werden Sie über die Bedeutung des Kundengesprächs befragt.

**Aufgaben:**

- a) Zeigen Sie mit vier Aspekten auf, welche Bedeutung eine gute Vorbereitung des Kundengesprächs hat. Pro Aspekt erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

b) Die Vorbereitung des Kundengesprächs läuft in drei Phasen ab:

1. Ist-Situation abklären
2. Soll-Situation ermitteln
3. Vorschlag erarbeiten

Ergänzen Sie die folgende Tabelle, indem Sie zu den ersten beiden Phasen je zwei **offene Fragen** formulieren. Diese müssen sich auf die Vorbereitung des Kundengesprächs beziehen, nicht auf das Gespräch.

Pro sinnvolle und geeignete Frage erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

<b>Ist-Situation abklären</b>	1)
	2)
<b>Soll-Situation ermitteln</b>	1)
	2)

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 2****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie haben im Laufe Ihrer Ausbildung feststellen können, dass es Faktoren gibt, die für erfolgreiches Verkaufen wichtig sind. Dabei spielen gezielte Fragestellungen eine wichtige Rolle.

**Aufgabe:**

Nennen Sie vier Gründe, weshalb gezielte Fragen ein Beratungs- oder Verkaufsgespräch vorteilhaft beeinflussen.

Pro nachvollziehbaren Grund erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3****8 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkaufssupport der Versicherungs-Gesellschaft Assekura AG.  
Ein langjähriger Kunde beschwert sich wie folgt bei Ihnen am Telefon:

"Vor rund zwei Monaten habe ich eine Schadensanzeige bei Ihnen eingereicht.  
Bis heute habe ich trotz mehrmaligem Nachfragen weder eine Entschädigung  
noch ein Bestätigungsschreiben erhalten. Wenn das nicht geregelt wird,  
kündige ich alle meine Verträge bei Ihnen!"

**Aufgaben:**

- a) Notieren Sie stichwortartig vier wichtige Verhaltensweisen, die in einer solchen Situation unbedingt beachtet werden müssen.  
Pro sinnvolle Verhaltensweise erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

---

**Wichtige Verhaltensweisen:**

---

1)

---

2)

---

3)

---

4)

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Beschreiben Sie in Stichworten, wie Sie in dieser Situation vorgehen würden, damit die Angelegenheit möglichst rasch und kundenfreundlich gelöst werden kann. Erwartet werden vier sinnvolle Schritte.  
Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 4 Punkte.

---

**Internes Vorgehen:**

---

1)

---

2)

---

3)

---

4)

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 4****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.6.1.2: Arbeitsabläufe beschreiben****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Administration einer Grossbäckerei. Am Schnuppertag zeigen Sie dem Schnupperlernenden während eines Rundganges unter anderem das umfangreiche Rohmateriallager (Mehl, Zucker, Butter, Hirse, Schokolade etc.).

**Aufgabe:**

Zeigen Sie dem Schnupperlernenden anhand einer Auflistung, welche Schritte von der Bestellung des Rohmaterials bis zur Zahlung der Rechnung vorkommen. Erwartet werden 8 Schritte. Sie erhalten je Schritt  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 4 Punkte.

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

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

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

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

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

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

7) \_\_\_\_\_

8) \_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 5****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.1: Standard PC-Programme auswählen****Ausgangslage:**

Bei der Verrichtung Ihrer täglichen Arbeit verwenden Sie PC-Standardprogramme. Jedes Standardprogramm kann für unterschiedliche Zwecke sinnvoll eingesetzt werden.

**Aufgabe:**

Welche Computerprogramme nutzen Sie bei den folgenden Arbeiten?  
Nennen Sie für jede aufgeführte Arbeit/Tätigkeit ein ideales PC-Programm und führen Sie in der letzten Spalte ein Beispiel für ein Dokument auf.  
Pro korrekte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Aktivität	Name des Programmes	Dokument
<b>Beispiel:</b> Korrespondenz schreiben	<b>Beispiel:</b> MS Word	<b>Beispiel:</b> Brief
Kandidatenselektion bei Neueinstellungen		
Preiskalkulation		
Kundendatei verwalten		
Aktionsblatt gestalten		
Mailing erstellen		
Vorstellung des Betriebes		

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 6****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen****Ausgangslage:**

Texte sollten vor dem Druck bzw. vor dem Versand auf verschiedene Gesichtspunkte hin überprüft werden.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie vier sinnvolle Punkte, die überprüft werden sollen.  
Sie erhalten für jeden korrekten Gesichtspunkt  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

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

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

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

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Um die Rechtschreibung zu kontrollieren, können verschiedene Instrumente oder Methoden eingesetzt werden. Nennen Sie zwei Möglichkeiten zur Kontrolle der Rechtschreibung und beschreiben Sie, welche Punkte dabei zu beachten sind. Sie erhalten für jede korrekte Möglichkeit 1 Punkt, total 2 Punkte.

1. Instrument/Methode: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Zu beachten: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Instrument/Methode: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Zu beachten: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 7****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Im Zusammenhang mit der bevorstehenden ISO-Zertifizierung erhalten Sie von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag, die Abläufe in der Kreditorenbuchhaltung schriftlich festzuhalten. Diese werden dem ISO-Auditor Ende Jahr vorgelegt.

**Aufgabe:**

Auf der nachfolgenden Seite sind für solche Abläufe die Arbeitsschritte und das Flussdiagramm aufgeführt.

Übertragen Sie die Ziffern der vorgegebenen Arbeitsschritte in der korrekten zeitlichen Abfolge ins Flussdiagramm. Bestimmen Sie bei der Ja-Entscheidung (Arbeitsschritt 11) eine logische Tätigkeit für den weiteren Verlauf.

Sie erhalten 1 Punkt für die Nennung einer sinnvollen Ja-Entscheidung und je ½ Punkt für jeden korrekt zugeordneten Arbeitsschritt, total 6 Punkte.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

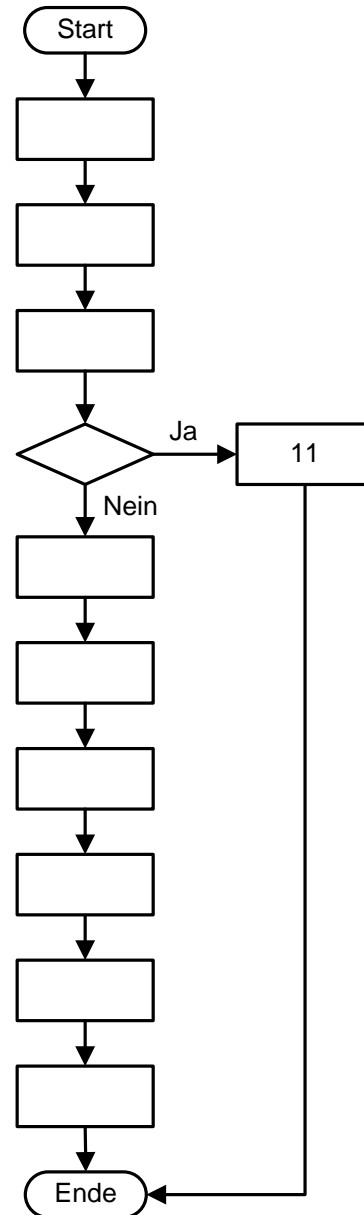
Punkte

**Arbeitsschritte:**

- |    |  |
|----|--|
| 1  | Rechnung erhalten                      |
| 2  | Abweichung? Ja/Nein                    |
| 3  | Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen |
| 4  | Die Rechnung als bezahlt abstempeln    |
| 5  | Kontrolle der Rechnung                 |
| 6  | Zahlungstermin festlegen               |
| 7  | Ablage Rechnungen im Kreditorenordner  |
| 8  | Vergleich mit Auftrag                  |
| 9  | Fälligkeit prüfen                      |
| 10 | Erfassung im Zahlungssystem            |

11 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Flussdiagramm:**



Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 8****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Ausgangslage:**

Der richtige Gebrauch von Fachausdrücken ist ein wichtiges Element der kaufmännischen Ausbildung.

**Aufgabe:**

Erklären Sie in einer kurzen, aber aussagekräftigen Beschreibung die folgenden Fachbegriffe.

Sie erhalten für jede sinngemäss korrekte Umschreibung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Begriff	Erklärung / Umschreibung
Leasing	
Mahnung	
Quellensteuer	
Richtlinien	

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 9****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einer Projektgruppe mit, die das Leitbild Ihres Arbeitgebers neu ausarbeitet.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie in der folgenden Liste die Spalten Richtig oder Falsch und begründen Sie falsche Antworten.

Pro richtiges Kreuz erhalten Sie ½ Punkt, pro richtige Begründung falscher Aussagen erhalten Sie nochmals je ½ Punkt, total 4 Punkte.

Aussage	Richtig	Falsch	Begründung
Ein Leitbild gibt Einblick in die Unternehmenskultur			
Das Leitbild ist die Grundlage für die Steuererklärung			
Das Leitbild ist wie das Strategiepapier vertraulich			
Das Unternehmensleitbild kann von Konkurrenten und der interessierten Öffentlichkeit eingesehen werden			
Ein Unternehmensleitbild gibt Auskunft über die langfristigen Ziele			

---

 Erreichte Punktzahl pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.4.1.2:**

**Einstellung des Betriebes gegenüber ihren Mitarbeitern und gegenüber deren Führung**

**Ausgangslage:**

Im Leitbild Ihres Unternehmens sind unter anderem die unten aufgeführten Leitsätze verankert.

**Aufgabe:**

Erklären Sie in eigenen Worten, welche Bedeutung diese Leitsätze für die Mitarbeitenden der Unternehmung haben.

Für jede verständliche und sinnvolle Erklärung erhalten Sie 2 Punkte, total 6 Punkte.

<b>Bereich:</b> Mitarbeiterförderung und -entwicklung	<b>Leitsatz:</b> Unser Nachwuchs ist unsere Investition in die Zukunft.
--	--

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

<b>Bereich:</b> Kundenorientierung	<b>Leitsatz:</b> Neu- und Stammkunden werden gleichermassen zuvorkommend beraten und betreut. Die volle Zufriedenheit unserer Kundschaft ist uns sehr wichtig,
---------------------------------------	---

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

<b>Bereich:</b> Wirtschaftlichkeit	<b>Leitsatz:</b> Wir sind bestrebt, unsere Ressourcen wirtschaftlich und zugleich nachhaltig einzusetzen.
---------------------------------------	--

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 11****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes für die eigene Arbeit****Ausgangslage:**

In einem Leitbild eines grossen Schweizer Unternehmens ist folgender Leitsatz festgehalten:

"Durch Freiraum und Entfaltungsmöglichkeiten für meine Mitarbeiter schaffe ich als Vorgesetzter die Voraussetzungen für Eigenverantwortung und Weiterentwicklung."

**Aufgaben:**

- a) Zählen Sie vier unterschiedliche Möglichkeiten für die Vorgesetzten auf, wie dieser Leitsatz konkret in die betriebliche Praxis umgesetzt werden kann. Pro Antwort erhalten Sie je 1 Punkt, total 4 Punkte.

---

1)

---

2)

---

3)

---

4)

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

- b) Ein Leitbild unterscheidet sich von der Strategie einer Unternehmung.  
Kreuzen Sie in der folgenden Tabelle an, welche Aussagen dem Leitbild  
oder der Strategie zugeteilt werden können.  
Pro richtige Zuteilung erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

	Leitbild	Strategie
Ziele der Unternehmung für die nächsten 5 Jahre		
Verhalten der Mitarbeitenden gegenüber Kunden		
Ausbau der Marktposition im Kerngeschäft in der Schweiz		
Produkte und Dienstleistungen laufend verbessern und anpassen; ausserdem werden ökologische und soziale Standards bei Arbeits- und Produktionsbedingungen gesetzt.		

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Fallstudie "mobility car sharing"****9 Aufträge / 40 Punkte**

Die Genossenschaft Mobility ist eine "car sharing"-Organisation, die an 1300 Standorten in 470 Ortschaften in der ganzen Schweiz Autos zur Verfügung stellt. Eine grosse Anzahl Mitglieder oder Genossenschafter teilen sich die ca. 2'600 zur Verfügung stehenden Wagen in der ganzen Schweiz. Sehr oft stehen diese Fahrzeuge in der Nähe eines Bahnhofes und können dort von Reisenden mit dem öffentlichen Verkehr übernommen werden.

Für den Gebrauch eines Fahrzeuges bezahlt das Mitglied lediglich eine Stundenpauschale und einen Kilometerpreis. Alle Nebenkosten, wie Versicherung oder Wartung des Fahrzeuges, sind in diesem Preis inbegriffen. Reserviert wird der Wagen übers Internet, das Callcenter oder per Mobile Application (App). Auf der Webseite ist sichtbar, ob das Fahrzeug für die gewünschte Zeit verfügbar ist.

The logo for 'mobility car sharing' features the word 'mobility' in a bold, red, lowercase serif font. The letter 'i' in 'mobility' has a red dot. Below 'mobility', the words 'car sharing' are written in a smaller, black, lowercase sans-serif font.Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 1****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen**

Mobility verfügt über mehrere Arten von Fahrzeugen, damit sie die meisten Kundenbedürfnisse erfüllen können, die Fahrzeuge so viel wie möglich ausgelastet werden und diese rentabel sind.

Ergänzen Sie in der Tabelle, welches Fahrzeug für welchen Kundentyp geeignet ist und beschreiben Sie die Einsatzmöglichkeit.

Für jede sinnvolle Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Fahrzeug Typ	Kundentyp / Art und Weise des Einsatzes
<b>Beispiel:</b> Micro (z.B. Smart)	<b>Beispiel:</b> Einzelpersonen mit kurzen Fahrtwegen, Stadtfahrten
Minivan (z.B. Ford S-Max – 7 Plätze)	
Transport (z.B. Mercedes Vito)	
Cabrio (z.B. Renault Megane)	

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 2****2 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen**

Ein Kunde von Mobility beklagt sich telefonisch beim Callcenter, dass er einen Wagen in schlechtem Zustand übernehmen musste (Hundehaare, leere PET-Flaschen etc.).

Nennen Sie vier Schritte, wie Beschwerden grundsätzlich zu behandeln sind.  
Für jeden sinnvollen Schritt erhalten Sie jeweils  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 3**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.2.1.2: Kundendatei erklären**

Wie jede andere Firma benutzt auch Mobility eine Kundendatei.

Nennen Sie sechs zwingende Informationen, die Mobility wissen muss und in einer Kundendatei festhält (ausgenommen Namen und Vornamen der Kunden).

Begründen Sie Ihre Auswahl.

Für jede sinnvolle ausgefüllte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 6 Punkte.

Angaben über die Fahrbefähigung des Kunden	Begründung
1)	
2)	
Allgemeine Angaben	Begründung
3)	
4)	
5)	
6)	

Erreichte Punktezahl pro Seite:

Punkte

**Auftrag 4**

**7.5 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.4: Sozialversicherungen beschreiben**

Mobility verfügt über ungefähr 180 Mitarbeitende in der ganzen Schweiz. Davon ist rund die Hälfte zu mindestens 50% angestellt. Weitere Personen arbeiten im Stundenlohn. Mobility bezahlt die Löhne all dieser Mitarbeitenden und muss dabei die Sozialversicherungsbeiträge abrechnen.

- a) Geben Sie nachfolgend die **offizielle Bezeichnung** der Sozialversicherungen an und erklären Sie, welche Leistung erbracht wird.  
Sie erhalten pro richtige Bezeichnung ½ Punkt und pro richtige Leistungserbringung ½ Punkt, total 5 Punkte.

**AHV:** \_\_\_\_\_

Leistungserbringung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**BVG:** \_\_\_\_\_

Leistungserbringung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**IV:** \_\_\_\_\_

Leistungserbringung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ALV:** \_\_\_\_\_

Leistungserbringung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**EO:** \_\_\_\_\_

Leistungserbringung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Kreuzen Sie in untenstehender Tabelle an, welche gesetzlichen Abzüge **obligatorisch** oder **nicht obligatorisch** sind.  
Pro richtige Antwort erhalten Sie ¼ Punkt, total 2.5 Punkte.

	Kaufrfrau/Kaufmann, 30-jährig, zu 100% im Servicedienst von Mobility		Angestellter, 27-jährig, der für Mobility 5,5 Stunden pro Woche die Fahrzeuge reinigt	
	obligatorisch	nicht obligatorisch	obligatorisch	nicht obligatorisch
AHV/IV/ALV/EO				
BVG				
BU				
NBU				
Krankentaggeld- versicherung				

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:



Punkte

**Auftrag 5****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.2.1: Raum beschaffen**

Der Fahrzeugstandort ist beim Geschäftsmodell Mobility sehr wichtig. Damit die Unternehmung wachsen kann, werden laufend neue Fahrzeugstandorte evaluiert.

- a) Definieren Sie **vier Kriterien**, die bei der Auswahl des Fahrzeugstandortes **wichtig** sind.  
Für jedes richtige Kriterium erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Mobility sucht neue Standorte auch via Facebook. Nennen Sie eine weitere Möglichkeit für die Standortsuche und begründen Sie Ihre Wahl.  
Sie erhalten für eine korrekte Antwort 1 Punkt.

Weitere Möglichkeit: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Begründung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 6****3.5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren**

Damit der Bekanntheitsgrad von Mobility an den Standorten gesteigert werden kann, wird an lokalen Messen teilgenommen.

Sie werden beauftragt, den Messeauftritt vorzubereiten.

- a) Nennen Sie die zwei wichtigsten Kostenfaktoren bei einer Messe-Teilnahme.  
Je korrekte Nennung erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 1 Punkt.

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

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

- b) Formulieren Sie **eine messbare und realistische** Zielsetzung für diesen Anlass.  
Sie erhalten für eine korrekte Antwort 1 Punkt.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- c) Für die Standbetreuung benötigen Sie genügend Mitarbeitende. Nennen Sie drei Informationen, die Sie benötigen, um den Personalbedarf ermitteln zu können.  
Je korrekte Information erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 1.5 Punkte.

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

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

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

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 7****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Bedeutung des Leitbildes**

Die folgende Aussage stammt aus dem Leitbild der Mobility.

"Wir sichern den langfristigen Unternehmenserfolg, indem wir wirtschaftliche, gesellschaftliche und ökologische Mehrwerte schaffen".

- a) Nennen Sie je einen wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Mehrwert für die Kunden.

Je sinnvollen Mehrwert erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Wirtschaftlicher Mehrwert: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Gesellschaftlicher Mehrwert: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ökologischer Mehrwert: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- b) Weshalb erstellen Unternehmungen und Organisationen ein Leitbild?  
Kreuzen Sie an, welche der nachstehenden Aussagen korrekt ist. (1 Punkt)

- Das Leitbild ist eine gesetzliche Vorschrift.
- Das Leitbild ist die schriftliche Form der Unternehmensstrategie.
- Das Leitbild beschreibt, was die Unternehmung erreichen möchte.
- Theorie und Praxis stimmen bei einem Leitbild immer überein.

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 8****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.6: Erfassung und Auswertung von Statistiken****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen**

Die folgende Statistik stammt aus dem Mobility Geschäftsbericht 2010.

Mitarbeitende	Veränderungen			
	2010	2009	Absolut	in %
Anzahl Mitarbeitende	186	182	4	2.2
Anzahl FTE (= Vollzeitäquivalente)	158	152	6	3.9
Fluktuation	11.5%	11.0%	0.5%	-
Anteil Frauen	45.0%	48.4%	-3.4%	-
Anteil Frauen in Führungspositionen	37.0%	34.5%	2.5%	-
Anteil Teilzeitmitarbeitende	35.0%	37.4%	-2.4%	-
Durchschnittsalter in Jahren	39.0	37.4	1.6	4.3
Anzahl Lernende	6	5	1	20.0
Abwesenheitstage Krankheit/Unfall pro Mitarbeitender	5.7	5.3	0.4	7.5
Ausbildungskosten pro Mitarbeitender in CHF	900	900	0	0.0
Wöchentliche Arbeitszeit in Stunden	40	40	0	0.0

- a) Bestimmen Sie, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.  
Pro richtige Aussage erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Aussagen	Richtig	Falsch
Die totalen Ausbildungskosten waren 2010 und 2009 gleich gross		
Die Abwesenheitstage infolge Krankheit und Unfall sind gestiegen		
3.23 % aller Mitarbeitenden waren im 2010 Lernende		
Alle Mitarbeitenden arbeiten 40 Stunden pro Woche		

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

b) Was bedeutet eine Fluktuation von 11.5 %? Antworten Sie in einem Satz (1 Punkt).

---

---

c) Der Anteil der Frauenquote soll mittelfristig noch erhöht werden.  
Nennen Sie zwei geeignete Massnahmen (2 Punkte).

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

---

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

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 9****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.1: Businessplan verstehen**

In jeder Unternehmung fallen Unterlagen und Dokumente an.

Weisen Sie die folgenden Begriffe den entsprechenden Spalten zu.

Je richtiger Zuordnung erhalten Sie ½ Punkt, total 6 Punkte.

	Ist Bestandteil des Businessplans	Untersteht der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht
Aktuelle Bilanz & Erfolgsrechnung		
Personalversicherungspolicen		
Übersicht Kundenstruktur		
MwSt.-Abrechnung		
Konkurrenzanalyse		
Leitbild		
Übersicht Managementausbildung		
Diagramm Marktposition		
AHV-Abrechnungen		
Bearbeitete Telefonnotizen		
Umsatzstruktur		
Statuten		

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: