

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		
Total	120 Minuten	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 11 Aufgaben und 1 Fallstudie, bestehend aus 9 Aufträgen auf insgesamt 31 Seiten (Lösungen 24 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:											
Visum:											

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:									
Visum:									

Unterschriften Experten / Expertinnen:

Punkte

Lösung 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.

- Eruiierung eines Teils der Kundendaten anhand der Kundendatei
- Potenzial des Kunden kann besser ausgeschöpft werden (Cross-Selling)
- Zielorientierte, strukturierte Gesprächsführung
- Zeitersparnis
- Kunde erkennt, dass sich der Verkäufer mit ihm bereits im Vorfeld befasst hat
- Kunde kann die Professionalität des Verkäufers erkennen

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.

Ist-Situation abklären	<ul style="list-style-type: none"> - Warum kommt es zum Gespräch? - Was hat der Kunde bei der Gesprächsvereinbarung über seine Wünsche gesagt? - Welche Versicherungen hat der Kunde bei der eigenen Gesellschaft und evtl. auch bei anderen Gesellschaften - Welches waren die letzten Kontakte mit dem Kunden?
Soll-Situation ermitteln	<ul style="list-style-type: none"> - In welchen Bereichen soll der Kunde über Neuabschlüsse beraten werden? - Wo müssen bestehende Versicherungen überarbeitet oder ergänzt werden? - Welches ist das Ziel des Beratungsgesprächs?

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 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.

- Mit gezielten Fragen bestimme ich die Gesprächsführung.
- Durch geeignete Fragen kann ich meine/n Partner unbemerkt korrigieren.
- Mit sachlichen Erklärungen kann ich Einwände schneller entkräften.
- Geeignete Fragen schaffen eine Vertrauensbasis.
- Beschwichtigungen bzw. Richtigstellungen führen eher zu einem Ergebnis.
- Eine Frage gibt mir Zeit, den nächsten Gedanken zu formulieren.
- Mit einer gekonnten Fragetechnik motiviere ich meine Kunden.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 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:

- Ich nehme grundsätzlich jede Beschwerde ernst und zeige Verständnis für den Kunden.
- Ich gebe dem Kunden zu verstehen, dass ich mich der Sache sofort annehme, ohne dass ich bereits Zugeständnisse mache.
- Ich bleibe ruhig und gelassen und höre dem Kunden gut zu.
- Ich mache mir Notizen.
- Ich lasse den Kunden ausreden.
- Ich nehme an den Problemen des Kunden Anteil ("Es tut mir/uns leid...").
- Ich entschuldige mich, wenn es angebracht ist.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Antworten ebenfalls gelten lassen.

- 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

- Ich informiere mich sofort bei der Schadenabteilung über den Vorfall und verlange eine sofortige Stellungnahme.
- Ich leite die möglichen Massnahmen möglichst rasch um.
- Ich informiere den Kunden über die Ursachen und das weitere Vorgehen.
- Ich informiere mich beim Kunden, ob die Angelegenheit zu seiner Zufriedenheit abgeschlossen ist.

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle Antworten ebenfalls gelten lassen.

Punkte

Lösung 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.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Warenbestand kontrollieren- Bestellung ausführen- Auftragsbestätigung abwarten- Wareneingang- Kontrolle Lieferschein | <ul style="list-style-type: none">- Waren einlagern- Rechnung anhand Lieferschein kontrollieren- Rechnung kontieren- Rechnung verbuchen- Rechnung zahlen |
|--|--|

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 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
Beispiel: Korrespondenz schreiben	Beispiel: MS Word	Beispiel: Brief
Kandidatenselektion bei Neueinstellungen	Excel	Matrix
Preiskalkulation	Excel	Preisliste
Kundendatei verwalten	Access / Excel	Datenblatt / Kundenblatt
Aktionsblatt gestalten	Publisher / Word	Flyer
Mailing erstellen	Word / Excel / Outlook	Serienbrief / Adresslisten
Vorstellung des Betriebes	PowerPoint	Präsentation

Korrekturhinweis:

Teilpunkte sind möglich.

Punkte

Lösung 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 ½ Punkt, total 2 Punkte.

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Form - Stil - Inhalt | <ul style="list-style-type: none"> - Rechtschreibung / Orthographie - Worttrennungen - Mögliche Massnahmen zur Diskretion prüfen |
|--|---|

- 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.

Instrument:	Zu beachten:
1. Automatisches Rechtschreibung- und Grammatikprogramm	Die Sprache muss korrekt eingestellt werden. Die Lösungsvorschläge sind nicht immer korrekt/passend.
2. Lesen des Briefes vor dem Drucken resp. vom dem Versand	Manchmal werden die Fehler nicht gesehen. Besser ist, dass ein Dritter den Brief liest.

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 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:

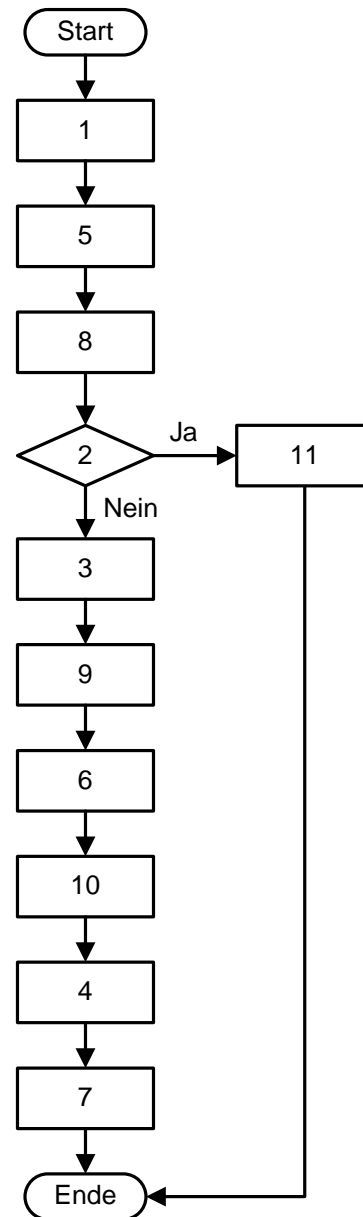
Punkte

Lösung:

Arbeitsschritte:

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

Flussdiagramm:



Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 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	Im OR nicht geregelter Miet-/Abzahlungsvertrag. Bei vollständiger Abzahlung geht der geleaste Gegenstand in das Eigentum des Leasingnehmers über.
Mahnung	Zahlungserinnerung für offene Rechnungen
Quellensteuer	Eine Steuer, die direkt von der Einkommensquelle abgezogen wird (Zinsen, Lohn). Lohn: bei Ausländern ohne C-Bewilligung
Richtlinien	Unternehmensinterne Bestimmungen mit verbindlichem Charakter

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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	X		
Das Leitbild ist die Grundlage für die Steuererklärung		X	Keine Zahlen, Aufwände etc. ausgewiesen
Das Leitbild ist wie das Strategiepapier vertraulich		X	Öffentlich einsehbar, gilt als Visitenkarte eines Unternehmens
Das Unternehmensleitbild kann von Konkurrenten und der interessierten Öffentlichkeit eingesehen werden	X		
Ein Unternehmensleitbild gibt Auskunft über die langfristigen Ziele		X	Ziele sind in der Strategie festgehalten

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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.

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

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

Es ist uns wichtig, genügend und gut qualifizierte Fachkräfte auszubilden, damit auch in Zukunft genügend Mitarbeitende auf dem Markt vorhanden sind.

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

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

Zufriedene Kunden sind "bessere", umgänglichere Kunden!

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

Bedeutung für die Mitarbeitenden:

Unsere Firma ist dynamisch und ist Änderungen gegenüber positiv eingestellt.

Korrekturhinweise:

Andere Antworten im Sinne der Leitsätze sind möglich.
Teilpunkte sind möglich.

 Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Lösung 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.
- Vorgesetzte räumen den Mitarbeitenden genügend Verantwortungen ein, um ihre Ideen einzubringen.
 - Das Innovationspotenzial der Mitarbeitenden wird von den Vorgesetzten aktiv gefördert.
 - Eigeninitiative und der eigene Beitrag von Mitarbeitenden für ihre Weiterentwicklung sind wichtige Kriterien für Beförderungen.
 - Flache Hierarchien werden gefördert und Richtlinien in Bezug auf die Arbeitsgestaltung werden auf ein notwendiges Mass beschränkt.
 - Training on-the-job und off-the-job werden ausgebaut.
 - Sabbatical wird für Mitarbeitende ab einem bestimmten Dienstalter eingeführt (Weiterbildung, Vorbeugung von Burn-out, Förderung des Kreativitätspotenzials).

Korrekturhinweis

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

- 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 ½ Punkt, total 2 Punkte.

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

Erreichte
Punktezah
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 above it. Below 'mobility', the words 'car sharing' are written in a smaller, black, lowercase sans-serif font.Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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
Beispiel: Micro (z.B. Smart)	Beispiel: Einzelpersonen mit kurzen Fahrtwegen, Stadtfahrten
Minivan (z.B. Ford S-Max – 7 Plätze)	Grossfamilie, kleinere Gruppenreisen / Längere Strecken
Transport (z.B. Mercedes Vito)	Personen die umziehen / Möbel-/Warentransport
Cabrio (z.B. Renault Megane)	Tag im Grünen für ein Paar / Funreise

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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.

- Ruhig zuhören, Kunde beruhigen
- Problem erkennen
- Anteilnahme / Entschuldigung anbringen
- Lösung vorschlagen
- Kontrollieren, ob Lösung dem Kunden passt

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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
Führerschein Nummer	Mobility muss garantieren, dass der Fahrer einen gültigen Ausweis hat
Führerschein seit / Prüfungsdatum	Neulenker, AHV-Fahrer, Risikoeinschätzung
Fahrzeugkategorie	Welche Fahrzeuge der/die Fahrende lenken darf
Allgemeine Angaben	Begründung
Geburtsdatum	Garantie, dass der/die Fahrende im Fahralter ist, bzw. fahrfähiges Alter nicht unter- bzw. überschritten hat
E-Mail	Für Newsletter-Versand
Sprache	Für die Korrespondenz in der entsprechenden Sprache
Adresse	Für den Versand von Briefen oder Rechnungen
Telefonnummer / Handy Nr.	Um den Kunden in dringenden Fällen zu erreichen

Korrekturhinweis:

Weitere sinnvolle, logische Antwort können akzeptiert werden.

 Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Lösung 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.

Abkürzung	Offizielle Bezeichnung	Leistungserbringung
AHV	Alters- und Hinterlassenenversicherung	Diese Altersrente soll dem Versicherten ermöglichen, sich zum vorgesehenen Alter aus dem Berufsleben zurückzuziehen und sich im Rentenalter durch die staatliche Vorsorge, eine Existenzsicherung zu gewährleisten. Witwen- und Waisenrenten
BVG	Berufliches Vorsorgegesetz (Pensionskasse und Berufliche Vorsorge gelten lassen)	Lebensstandard im Alter möglichst aufrecht erhalten Rente im Alter
IV	Invalidenversicherung	Sie bietet den Versicherten, die erwerbsunfähig sind, eine Existenzsicherung durch Rehabilitationsmassnahmen oder durch Entgelt (Rente oder Zulage)
ALV	Arbeitslosenversicherung	Versicherung bei Arbeitslosigkeit eine Entschädigung zu erhalten
EO	Erwerbsersatzordnung (inklusive Mutterschaftsversicherung)	Diese Zulage dient dazu, den Erwerbsausfall von Dienstleistenden zu entschädigen, und zwar in folgenden Bereichen: – in der schweizerischen Armee – im Rotkreuzdienst – im Katastrophenschutzkorps – im Zivilschutz und für folgende Personen: – Jungschützenleiter – Jugend- + Sport-Leiter oder auch um Entschädigungen bei Mutterschaftsurlauben auszurichten.

Korrekturhinweise:

Die aufgeführten Lösungen sind sehr detailliert.
Erwartet werden sinnvolle und logische Umschreibungen.

 Erreichte Punktezahl 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.

	Kauffrau/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	X		X	
BVG	X			X
BU	X		X	
NBU	X			X
Krankentaggeld- versicherung		X		X

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 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 ½ Punkt, total 2 Punkte.
- Auslastungschancen (keine anderen Mobility Standorte in der Nähe)
 - Preis / Konditionen
 - Lage (Erreichbarkeit, nahe an den Öffentlichen Verkehrsmitteln)
 - Für unsere Kunden einfach zu finden
 - Einwandfreier Handyempfang (Aktivierung des Fahrzeuges erfolgt ausschliesslich über Handy)

Korrekturhinweise:

Jede andere logische Antwort kann akzeptiert werden.

- 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:

- Über einen regionalen Immobilienhändler
- Über die Zeitung
- Etc.

Begründung:

- Grössere Auswahl
- Chancen einen tiefen Preis zu erhalten
- Etc.

Korrekturhinweise:

1 Punkt für eine korrekte Antwort, keine Teilpunkte.

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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.
- Personalkosten
 - Standmiete
 - Standeinrichtung
 - Standdekoration
 - Standtechnik
- Andere sinnvolle Nennungen
- b) Formulieren Sie **eine messbare und realistische** Zielsetzung für diesen Anlass.
Sie erhalten für eine korrekte Antwort 1 Punkt.
z.B.: 5% mehr Nutzer/innen innerhalb der nächsten 6 Monate
(Zeitlich begrenzt $\frac{1}{2}$ Punkt, quantifizierbar $\frac{1}{2}$ 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.
- Öffnungszeiten
 - Dauer der Messe
 - Erwartete Spitzenzeiten / Besucherzahlen
 - Geplante Aktivitäten

Erreichte
Punktzahl
pro Seite:

Punkte

Lösung 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:

- Fixkosten senken (Verkehrsabgaben, Versicherungen)
- keine Abschreibungen
- keine Kapitalisierungskosten
- usw.

Gesellschaftlicher Mehrwert:

- Weniger Autos auf den Strassen
- eingeschränkter Individualverkehr
- usw.

Ökologischer Mehrwert:

- Weniger Luftverschmutzung
- Ressourcen teilen
- Da kein eigener Wagenbesitz, in der Regel ÖV-Nutzung
- usw.

Korrekturhinweis:

Teilpunkte sind möglich.

- 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:

Lösung 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		X
Die Abwesenheitstage infolge Krankheit und Unfall sind gestiegen	X	
3.23 % aller Mitarbeitenden waren im 2010 Lernende	X	
Alle Mitarbeitenden arbeiten 40 Stunden pro Woche		X

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

11.5% der Stellen erfuhren einen Personalwechsel.

- c) Der Anteil der Frauenquote soll mittelfristig noch erhöht werden.

Nennen Sie zwei geeignete Massnahmen (2 Punkte).

- Attraktive Arbeitszeitmodelle anbieten
- Kinderkrippen anbieten
- Bei gleichwertigen Bewerbungen Frauen einstellen
- Gezielte Nachwuchsförderung

Erreichte
Punktezah
pro Seite:

Punkte

Lösung 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	X	X
Personalversicherungspolizen	(X)	X
Übersicht Kundenstruktur	X	
MwSt.-Abrechnung		X
Konkurrenzanalyse	X	
Leitbild		
Übersicht Managementausbildung	X	
Diagramm Marktposition	X	
AHV-Abrechnungen		X
Bearbeitete Telefonnotizen		
Umsatzstruktur	X	
Statuten	(X)	X

Korrekturhinweis:

Je korrekt ausgefüllte Zeile ½ Punkt; keine Teilpunkte.

Erreichte
Punktezah
pro Seite: