

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 30 Seiten (Lösungen 23 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

**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.

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

**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

Erreichte Punktezahl 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:**

Punkte

**Lösung 3****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.3: Gliederung der Kunden- resp. Anspruchsgruppen****Ausgangslage:**

Ein Hotel mit Seminarräumen und Wellnessbereich stellt fest, dass Umsatz und Gewinn in den letzten Jahren stetig zurückgegangen ist. Die Geschäftsleitung macht sich Gedanken, wie der Umsatz und der Gewinn gesteigert werden können.

**Aufgabe:**

Nennen Sie in der folgenden Tabelle vier mögliche Kundengruppen dieses Hotels und bestimmen Sie für jede Kundengruppe einen nachvollziehbaren Anspruch an das Dienstleistungsangebot des Betriebes (keine Mehrfachnennungen).  
Sie erhalten für jede vollständig ausgefüllte Zeile 1 Punkt, total 4 Punkte.

Kundengruppe	Anspruch an das Dienstleistungsangebot des Hotels
Feriengäste	Beratung / Angebote an Ausflugsmöglichkeiten Sehenswürdigkeiten, etc.
Restaurantgäste	Reichhaltiges kulinarisches Angebot
Wellnesskunden	Breites Angebot an Wellness; Hygiene
Firmenkunden	Gute Infrastruktur in den Seminarräumen, Internetanschluss
Gruppen/ Gesellschaften	Attraktive Rahmenprogramme für die Freizeitgestaltung

**Korrekturhinweis:**

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

**Lösung 4**

**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 Dienstalder 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

**Lösung 5****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.2.3: Finanzwirtschaftliche Ziele umsetzen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in der Bauhandel AG, die in der Holzbranche tätig ist. Durch neu eröffnete Baumärkte in der Umgebung verlor die Firma massiv Kunden. Um auch in der Zukunft zu bestehen, stellen Sie finanzielle Überlegungen an.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig drei finanzielle Ziele, die zum längerfristigen Erfolg der Bauhandel AG führen.

Zeigen Sie zu jedem Ziel eine sinnvolle Massnahme auf, um das entsprechende Ziel zu erreichen.

Sie erhalten je sinnvolles Ziel mit Massnahme 2 Punkte, total 6 Punkte.

Finanzielle Ziele	Massnahme
Liquidität	Mahnwesen straffen, Zahlungsströme besser bewirtschaften, Eigenmittel vergrössern usw.
Ertrag	Akquisition neuer Kunden, Aktionen starten usw.
Rentabilität	Kosten senken durch Ablaufoptimierung, Personal gezielt einsetzen usw.
Finanzielle Unabhängigkeit	Verhältnis Eigenkapital - Fremdkapital verbessern, Fristenkongruenz (goldene Finanzierungsregel) usw.

**Korrekturhinweis:**

Bei den Massnahmen werden sinngemässe Teilaspekte bewertet, die zum entsprechenden Ziel gehören.

Weitere sinnvolle Antworten sind möglich.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 6****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.5.1: Stellenbeschreibung verfassen****Ausgangslage:**

Die Steiner Elektrogeräte AG ist auf Erfolgskurs. Dies hat die Geschäftsleitung dazu veranlasst, der Verkaufsabteilung mehr Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Als Assistent/in der Geschäftsleitung erhalten Sie nun den Auftrag, eine Stellenbeschreibung zu verfassen.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie sechs mögliche Inhalte, die in eine Stellenbeschreibung gehören. Sie erhalten für jede korrekte Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 3 Punkte.
- 1) Aufgaben
  - 2) Kompetenzen
  - 3) Verantwortungen
  - 4) Arbeitsmittel
  - 5) Anforderungen an Stelleninhaber (Fähigkeiten, Erfahrungen)
  - 6) Leistungskriterien (z.B. Umsatz)
  - 7) Zusammenarbeit mit anderen Stellen
  - 8) Hierarchische Einordnung und Stellvertretung
  - 9) Pensum
- b) Die Geschäftsleitung wünscht eine detaillierte und umfassende Stellenbeschreibung. Welche Nachteile können bei einem hohen Detaillierungsgrad entstehen? Führen Sie zwei nachvollziehbare Nachteile auf. Sie erhalten je Nachteil 1 Punkt, total 2 Punkte.
- Mögliche Nachteile bei einem hohen Detaillierungsgrad einer Stellenbeschreibung:
- Aufwändiges Instrument
  - Birgt die Gefahr, zu einem formalistischen, starren Denken zu führen
  - Gefahr, sich in den Details zu verlieren
  - Zu sachbezogen und zu wenig personenbezogen
  - Gefahr der Unübersichtlichkeit
  - Ständige Überarbeitung

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

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

Sie arbeiten seit drei Jahren in der Kreditorenbuchhaltung bei der AKUT Treuhand AG in Zug. Da Ihr Vorgesetzter Sie ab Herbst mit neuen Aufgaben betrauen wird, möchte er, dass Sie die Aufgaben in der Kreditorenabteilung an die neue Mitarbeiterin Frau Ramirez übergeben. Frau Ramirez tritt ihre Stelle im Herbst 2012 an und würde sich über eine klare und effiziente Einführung freuen.

**Aufgaben:**

- a) Bestimmen Sie eine zeitlich sinnvolle Reihenfolge der unten aufgeführten Arbeitsschritte.

Sie erhalten für jede korrekte Bestimmung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 5 Punkte.

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

**Korrekturhinweis:**

Pro richtige Zuordnung  $\frac{1}{2}$  Punkt.

- b) Nennen und umschreiben Sie zwei Gründe, weshalb es sinnvoll ist, Arbeitsabläufe schriftlich festzuhalten.

Sie erhalten je sinnvollen Grund 1 Punkt, total 2 Punkte.

- Stellvertretungen bei Personalausfällen haben eine gute Arbeitsgrundlage
- Die Prozesse können auf diese Art und Weise später optimiert und effizienter ausgestaltet werden.
- Für eine ISO-Zertifizierung sind die Prozesse schriftlich festzuhalten.

**Korrekturhinweis:**

Pro richtiger, sinngemässer Grund 1 Punkt.



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****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.4.4.1: Ziele erreichen****Ausgangslage:**

Zielorientiertes Arbeiten ist in jedem Betrieb zentral. Es ist deshalb entscheidend, die Ziele des eigenen Unternehmens zu kennen, um es nach aussen zu repräsentieren und die Abläufe effizient zu gestalten.

**Aufgabe:**

Sie müssen das Weihnachtsessen Ihrer Abteilung organisieren. Benutzen Sie die unten aufgeführten Grundlagen für die Projektbearbeitungsmethode (IPERKA), und füllen Sie die Tabelle wie folgt aus:

- Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an (R)
- Kreuzen Sie die falschen Aussagen an (F)
- Geben Sie bei den falschen Aussagen die richtige Zuordnung der IPERKA-Stufe an. Sie erhalten für die korrekt ausgefüllte Tabelle 6 Punkte.

IPERKA-Stufen	Aktivitäten	R	F	Richtige Stufe
<b>I Information</b>	Vorschläge vorbereiten		X	<b>P</b>
	Anmeldungen einfordern	X		
	Anresemöglichkeiten der Teilnehmer ermitteln	X		
<b>P Planung</b>	Fristen für die Organisation festlegen	X		
	Standort abklären		X	<b>I</b>
	Programmvorschlag vorbereiten	X		
<b>E Entscheid</b>	Ort entscheiden	X		
	Programm schriftlich erstellen		X	<b>R</b>
	Programm festlegen	X		
<b>R Realisation</b>	Restaurant reservieren	X		
	Transport organisieren	X		
	Datum festlegen		X	<b>E</b>
<b>K Kontrolle</b>	Budget gegenüber Kostenvoranschlägen überprüfen	X		
	Anzahl der Teilnehmer überprüfen	X		
	Unterhaltungsmusik buchen		X	<b>R</b>
<b>A Auswertung</b>	Feedback bei Teilnehmer einholen	X		
	Kostenabrechnung gegenüber Budget kontrollieren	X		
	Verbesserungsvorschläge aufschreiben	X		

**Korrekturhinweise:**

Je vollständig ausgefüllte Stufe (IPERKA) 1 Punkt, total 6 Punkte.  
Innerhalb der IPERKA-Stufen sind halbe Punkte möglich.

Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 10****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.2: Protokollführung****Ausgangslage:**

Als Kaufmann/Kauffrau gehört die Protokollführung zu Ihren regelmässigen Arbeiten. Sie kennen dessen Gestaltung und Bedeutung.

**Aufgaben:**

- a) Nennen und beschreiben Sie in Stichworten drei Arten von Protokollen.  
Für jede korrekte Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

Art des Protokolls	Umschreibung / Merkmale
Wortprotokoll	Hier müssen sämtliche Beiträge der Sitzungsteilnehmenden wortwörtlich festgehalten werden.
Verhandlungsprotokoll	Hier handelt es sich um ein ausführliches Protokoll, aus dem deutlich hervorgehen muss, wie es zu den Beschlüssen/ Ergebnissen gekommen ist.
Kurzprotokoll	In diesem Protokoll werden die Beschlüsse oder Ergebnisse festgehalten. Der "Weg", der aber dazu geführt hat, wird knapp gehalten.
Beschlussprotokoll	Hier werden die Beschlüsse/Ergebnisse einer Besprechung/ Sitzung festgehalten. Die Diskussion der Teilnehmer, die zu dem Ergebnis geführt hat, ist nicht zu protokollieren.

**Korrekturhinweis:**

Teilpunkte sind möglich.

- b) In Protokollen wird oft eine Pendenzenliste geführt. Erklären Sie in Stichworten die zwei Erfordernisse an eine solche Liste.  
Sie erhalten pro Erfordernis ½ Punkt, total 1 Punkt.
- Konkrete Aufträge/Inhalt
  - Erledigungstermin
  - Verantwortliche Person

**Korrekturhinweis:**

Der Begriff "Penzenz" allein wird nicht bewertet.

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Lösung 11****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:

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

<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:

Zufriedene Kunden sind "bessere", umgänglichere Kunden!

<b>Bereich:</b> Wirtschaftlichkeit	<b>Leitsatz:</b> 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  
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.

**mobility**  
car sharing

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
<b>Beispiel:</b> Micro (z.B. Smart)	<b>Beispiel:</b> 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 ½ 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.

<b>Angaben über die Fahrbefähigung des Kunden</b>	<b>Begründung</b>
Führerschein Nummer	Mobility muss garantieren, dass der Fahrer einen gültigen Ausweis hat
Führerschein seit / Prüfungsdatum	Neulenkler, AHV-Fahrer, Risikoeinschätzung
Fahrzeugkategorie	Welche Fahrzeuge der/die Fahrende lenken darf
<b>Allgemeine Angaben</b>	<b>Begründung</b>
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  $\frac{1}{4}$  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:

Punkte

**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		<b>X</b>
Die Abwesenheitstage infolge Krankheit und Unfall sind gestiegen	<b>X</b>	
3.23 % aller Mitarbeitenden waren im 2010 Lernende	<b>X</b>	
Alle Mitarbeitenden arbeiten 40 Stunden pro Woche		<b>X</b>

- 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  
Punktzahl  
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  
Punktzahl  
pro Seite: