

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 12 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:**

Aufgaben 1 - 12	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12
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****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten im Verkauf eines grösseren Fachgeschäftes für Fahrräder.  
Sie planen ein Verkaufsgespräch mit einem potenziellen Neukunden.

**Aufgaben:**

- a) Welche Frageart verwenden Sie bei der Bedarfsabklärung?  
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Frageart  $\frac{1}{2}$  Punkt.

---

---

- b) Formulieren Sie drei Fragen, die Sie dem Kunden für eine Bedarfsabklärung stellen.  
Sie erhalten je nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt, total 3 Punkte.

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

---

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

---

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

---

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

Punkte

- c) Welche Art von Fragen verwenden Sie zur Überprüfung der Kundenwünsche?  
Sie erhalten für die korrekte Bestimmung der Fragenart ½ Punkt.

---

---

- d) Formulieren Sie für die Aufgabe c) ein passendes Beispiel.  
Sie erhalten für eine nachvollziehbare und sinnvolle Frage 1 Punkt.

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 2****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.2.1: Argumente und Vorschläge bringen****Ausgangslage:**

Ihre Firma möchte ökologische Massnahmen umsetzen und hat einen firmeninternen Ideenwettbewerb ausgeschrieben.

**Aufgabe:**

Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung zwei ökologische Massnahmen und bringen Sie für jede Massnahme zwei überzeugende Argumente.

Sie erhalten 1 Punkt pro Massnahme und je 1 Punkt pro Argument, total 6 Punkte.

**Massnahme 1:**

---

---

Argument 1: 

---

---

Argument 2: 

---

---

**Massnahme 2:**

---

---

Argument 1: 

---

---

Argument 2: 

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 3****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.1.3: Kundendatei führen****Ausgangslage:**

Für den Handelsbetrieb, in dem Sie arbeiten, ist die Servicequalität entscheidend. Um die Zufriedenheit der Kunden nach dem Verkauf besser und zielgerichtet zu erfassen, hat sich die Direktion für den Einsatz eines online Kontaktformulars entschieden.

**Aufgaben:**

- a) Sie werden beauftragt, einen Entwurf des Kontaktformulars zu erstellen. Listen Sie - ausser den Kontaktdaten des Kunden - vier wichtige Informationen auf, um die Kundenrückmeldungen möglichst rasch und kompetent verarbeiten zu können. Für jede korrekte Nennung erhalten Sie  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 2 Punkte.

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

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

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

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

- b) Mit dem Kontaktformular werden Kundendaten gesammelt. Dabei ist es als Kunde üblich, einer Datenbearbeitungserklärung (privacy statement) zuzustimmen. Was wird darin geregelt?  
Sie erhalten für die Nennung von drei konkreten Inhalten je 1 Punkt, total 3 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 4**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.2.2.3: Verkaufsformen kennen**

**Ausgangslage:**

Kundenorientierung im Verkauf beeinflusst den Erfolg eines Unternehmens massgeblich.

**Aufgaben:**

- a) Nennen Sie drei verschiedene Verkaufsformen. Beschreiben Sie zudem je Verkaufsform einen Vorteil und einen Nachteil aus Sicht des Unternehmens. Sie erhalten für jede korrekte Zeile 1 Punkt, total 3 Punkte. Doppelnennungen werden nicht gewertet.

Verkaufsform 1: .....

Vorteil	Nachteil

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

Verkaufsform 2: .....

Vorteil	Nachteil

Verkaufsform 3: .....

Vorteil	Nachteil

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Wählen Sie zwei der bei a) erwähnten Verkaufsformen. Nennen Sie jeweils ein Produkt / eine Dienstleistung, für welche sich die ausgewählten Verkaufsformen besonders eignen und zeigen Sie aus Sicht des Kunden deren Nutzen auf. Sie erhalten je Zeile mit passenden Inhalten und Kundennutzen maximal 1½ Punkte, total 3 Punkte.

1. Ausgewählte Verkaufsform: .....

Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen

2. Ausgewählte Verkaufsform: .....

Produkt / Dienstleistung	Kundennutzen

Erreichte Punktezahl pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 5****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.3.1.1: Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen****Ausgangslage:**

Ökologisches Verhalten ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Dies betrifft auch den Umgang mit Drucker- und Kopiergeräten.

**Aufgabe:**

Sie bereiten für den neu eintretenden Lernenden ein Merkblatt vor. Bei jeder Arbeitssituation sollen zwei konkrete Verhaltensregeln ein ökologisch verantwortungsvolles Anfertigen von Fotokopien und/oder Ausdrucken aufzeigen.

Sie erhalten für jede sinnvolle Verhaltensregel je 1 Punkt, total 6 Punkte.

Arbeitssituation	Merkmale für ein ökologisch verantwortungsvolles Anfertigen von Fotokopien und/oder Ausdrucken
Mailkorrespondenz	1)
	2)
Informationen aus dem Internet, z.B. für einen Vortrag	1)
	2)
Briefpost	1)
	2)

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 6****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.5.1.1: Fachausdrücke kennen****Ausgangslage:**

Sie arbeiten in einem Unternehmen, das jährlich an einer Medienkonferenz über den Geschäftsgang informiert. Ihre vorgesetzte Person hat die PowerPoint-Präsentation bereits vorbereitet und bittet Sie nun, für die Fachausdrücke, welche für aussenstehende Personen erklärt werden müssen, ein Glossar zu erstellen.

**Aufgabe:**

Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle die umschriebenen Fachbegriffe oder umschreiben Sie den gegebenen Fachbegriff in treffenden Stichworten. Sie erhalten pro richtigen Fachausdruck und treffende Erklärung je ½ Punkt, total 4 Punkte.

Fachausdruck/Begriff	Erklärung
Immobilie Sachanlagen	
	Gegenüberstellung von Vermögen und Schulden für ein Geschäftsjahr
Akquisition	
	Daraus kann der Unternehmensgewinn herausgelesen werden
Dividende	
Aktiengesellschaft	
	Schriftliche Erklärung einer Organisation über das Selbstverständnis und ihre Grundprinzipien
	Preisnachlass auf den Rechnungsbetrag bei sofortiger Begleichung

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 7****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.1: Offerten beurteilen****Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb führt jedes Jahr ein zweitägiges Treffen des oberen Managements durch. Für den Anlass muss nun ein Durchführungsort gefunden werden.

**Folgende Anforderungskriterien sollen erfüllt werden:**

- Seminarraum für 50 Personen, perfekt ausgestattet (Mikrophone, Lautsprecher, Beamer, Flipchart und Pinnwände)
- Restaurant mit Vollpension, Barbetrieb am Abend
- Sport- oder Erholungsmöglichkeiten für das Rahmenprogramm
- Wenn möglich ruhig gelegen
- Verfügbare Einzelzimmer in unmittelbarer Umgebung des Seminarraums und des Restaurants vom 1. Oktober auf den 2. Oktober
- Rund 10 Mitarbeitende haben einen langen Anreiseweg; sie benötigen die Zimmer bereits am Vorabend
- Totalpreis maximal CHF 500.00 pro Person (pro Übernachtung, mit allen Mahlzeiten und dem Seminarraum)
- Transportmöglichkeit vom Bahnhof wenn möglich

**Sie erhalten folgende Offerte:**

- Seminarzentrum EDEL, mit allen modernen technischen Hilfsmittel ausgestattet.
- Zimmer können am 1. Oktober bestätigt werden, frühere Anreise ist möglich, alle Zimmer mit Wi-Fi ausgestattet.
- Kosten pro Nacht und Person CHF 550.00 inkl. Verpflegung am Abend (ohne Getränke), Frühstück und Zwischenverpflegungen (Pausen und Mittag) im Seminarraum.
- Das Seminarzentrum ist ruhig an einem Waldrand gelegen, Abholservice vom Bahnhof oder Flughafen gegen einen kleinen Aufpreis.  
Zur Entspannung nach einem anstrengenden Tag wird das nahe gelegene Thermalbad empfohlen.

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe:**

Definieren Sie zuerst vier **zwingend** zu erfüllende Anforderungskriterien.

Beurteilen Sie anschliessend, ob die erhaltene Offerte den verlangten Anforderungen des Betriebes entspricht.

Sie erhalten je Anforderungskriterium mit korrekter Zuordnung 1 Punkt, total 4 Punkte.

Anforderungskriterium	erfüllt	nicht erfüllt
1)		
2)		
3)		
4)		

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 8****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.2: Lager bewirtschaften****Ausgangslage:**

Sie sind verantwortlich für die Bewirtschaftung des Büromateriallagers Ihrer Unternehmung.

**Aufgaben:**

- a) Worauf achten Sie bei der Vorbereitung und Durchführung der Inventur?  
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt,  
total 2 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

- b) Sie erhalten eine unvollständige Warenlieferung. Was unternehmen Sie?  
Sie erhalten für die Nennung von zwei sinnvollen Massnahmen je 1 Punkt,  
total 2 Punkte.

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

Punkte

**Aufgabe 9****6 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes****Ausgangslage:**

Das Datenschutzgesetz schreibt vor, welche Personendaten weitergegeben werden können und welche vertraulich zu behandeln sind.

**Aufgabe:**

Ihr Betrieb verfügt über Daten zu Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten. Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle vier Beispiele von Daten, die nicht an Drittpersonen weitergegeben werden dürfen. Erklären Sie in Stichworten mögliche negative Folgen für den Betrieb. Die negativen Folgen dürfen sich nicht wiederholen. Sie erhalten pro passendes Beispiel ½ Punkt, pro korrekte negative Folge 1 Punkt, total 6 Punkte.

Beispiel	Negative Folgen bei Verletzung des Datenschutzgesetzes
1)	
2)	
3)	
4)	

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 10**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 2.4.1.2: Datensicherheit im Lehrbetrieb**

**Ausgangslage:**

Um die Daten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, müssen geeignete Massnahmen getroffen werden.

**Aufgabe:**

Nennen Sie vier Massnahmen, um Daten vor Verlust zu schützen.  
Geben Sie pro Massnahme ein konkretes Beispiel.  
Sie erhalten pro passende Massnahme (Titel) ½ Punkt,  
pro richtiges Beispiel 1 Punkt, total 6 Punkte.

Massnahmen (Titel)	Pro Massnahme ein Beispiel
1)	
2)	
3)	
4)	

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Aufgabe 11**

**3 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 2.4.2.2: Datenschutz erklären**

**Ausgangslage:**

Das Datenschutzgesetz bezweckt den Schutz von vertraulichen Daten und schreibt vor, welche Daten benutzt resp. weitergegeben werden dürfen.

**Aufgabe:**

Ihr Vorgesetzter resp. ein Bereichsverantwortlicher kommt mit verschiedenen Anliegen zu Ihnen. Beurteilen Sie, ob die geschilderten Beispiele unter das Datenschutzgesetz fallen und geben Sie eine Begründung.

Pro richtig gesetztes Kreuz erhalten Sie ½ Punkt, pro zutreffende Begründung 1 Punkt, total 3 Punkte.

Beispiel	Datenschutzgesetz ist anwendbar		Begründung
	Ja	Nein	
«Für die Geschäftsleitungs-sitzung der nächsten Woche benötige ich dringend noch einige Unterlagen. Können Sie mir eine Jahresstatistik zusammenstellen über die Absenzen unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen?»			
Ein Angestellter bewirbt sich für eine neue Stelle. Im Bewerbungs-dossier hat er keine Referenzperson angegeben, sein Chef weiss aber über den Stellenwechsel Bescheid. Der Personalchef, mit dem der Angestellte das Bewerbungsgespräch hatte, erkundigt sich beim jetzigen Chef über die Leistungen seines Mitarbeiters.			

Erreichte Punktezah  
pro Seite:



Punkte

**Aufgabe 12****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.4.1.2: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****Ausgangslage:**

Sie werden in den nächsten Tagen in Ihrer Firma in der Kreditorenbuchhaltung tätig sein.

**Aufgabe:**

Als Vorbereitung auf Ihre Tätigkeit erhalten Sie den Auftrag, den abgebildeten Arbeitsablauf in eine zeitliche sinnvolle Reihenfolge zu gliedern.

Bestimmen Sie zudem den letzten Arbeitsschritt.

Sie erhalten für jede korrekte zeitliche Bestimmung  $\frac{1}{2}$  Punkt und

für die Nennung eines sinnvollen letzten Arbeitsschrittes 1 Punkt, total 5 Punkte.

Reihenfolge	Arbeitsschritt
1	Rechnung erhalten
	Abweichung ja / nein
	Rechnung als bezahlt abstempeln
	Erfassung im Zahlungssystem
	Kontrolle der Rechnung
	Vergleich mit Lieferschein
	Zahlung ausgelöst ja / nein
	Fälligkeit prüfen und Zahlungstermin festlegen
	Kontierung gemäss Kontenplan vornehmen
10	

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

## Fallstudie "SLRG SSS"

9 Aufträge / 40 Punkte

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG ist die grösste Organisation für Wassersicherheit der Schweiz. Die von der ZEWO anerkannte gemeinnützige, humanitäre Organisation bezweckt die Unfallverhütung sowie die Lebensrettung aus allen Notlagen, insbesondere aus stehenden und fliessenden Gewässern. Mit 27'500 Mitgliedern in allen Landesteilen arbeitet sie im Sinne des Rotkreuz-Gedankens.

Die Aktivitäten der SLRG sind breitgefächert:

- Präventionsmassnahmen und Aufklärungsarbeit
- Projektarbeiten (z.B. das Kindergartenprojekt)
- Ausbildung von Jugendlichen und Erwachsenen zu Rettungsschwimmerinnen und -schwimmern
- Förderung des Schwimmens als Breitensport:  
Schwimmen-Können ist der beste Schutz vor dem Ertrinken
- Rettungsdienste und Sicherheitswachen

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 1****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.6: Erfassen und Auswerten von Statistiken****Leistungsziel-Nr. 1.5.1.3: Kurzfristige Veränderung der Branche aufzeigen**

Für Organisationen wie die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft sind Medienkontakte sehr wichtig, um auf ihre Anliegen aufmerksam machen zu können. Die Anzahl Medienanfragen wird daher von der SLRG genau festgehalten.

Im Jahr 2012 kam es zu folgenden Medienanfragen:

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
Print	2	7	0	10	19	11	19	2	1	5	1	1
Radio	0	8	1	0	3	13	13	3	0	0	0	0
TV	1	1	1	0	1	5	4	0	0	0	0	0

a) Erstellen Sie aus der Tabelle "Medienanfragen" auf der nachfolgenden Seite ein zweckmässiges und übersichtliches Diagramm, aus dem alle Daten hervorgehen (4 Punkte).

b) Warum verzeichnet die SLRG in den Monaten Mai bis Juli deutlich mehr Medienanfragen? (1 Punkt)

---



---



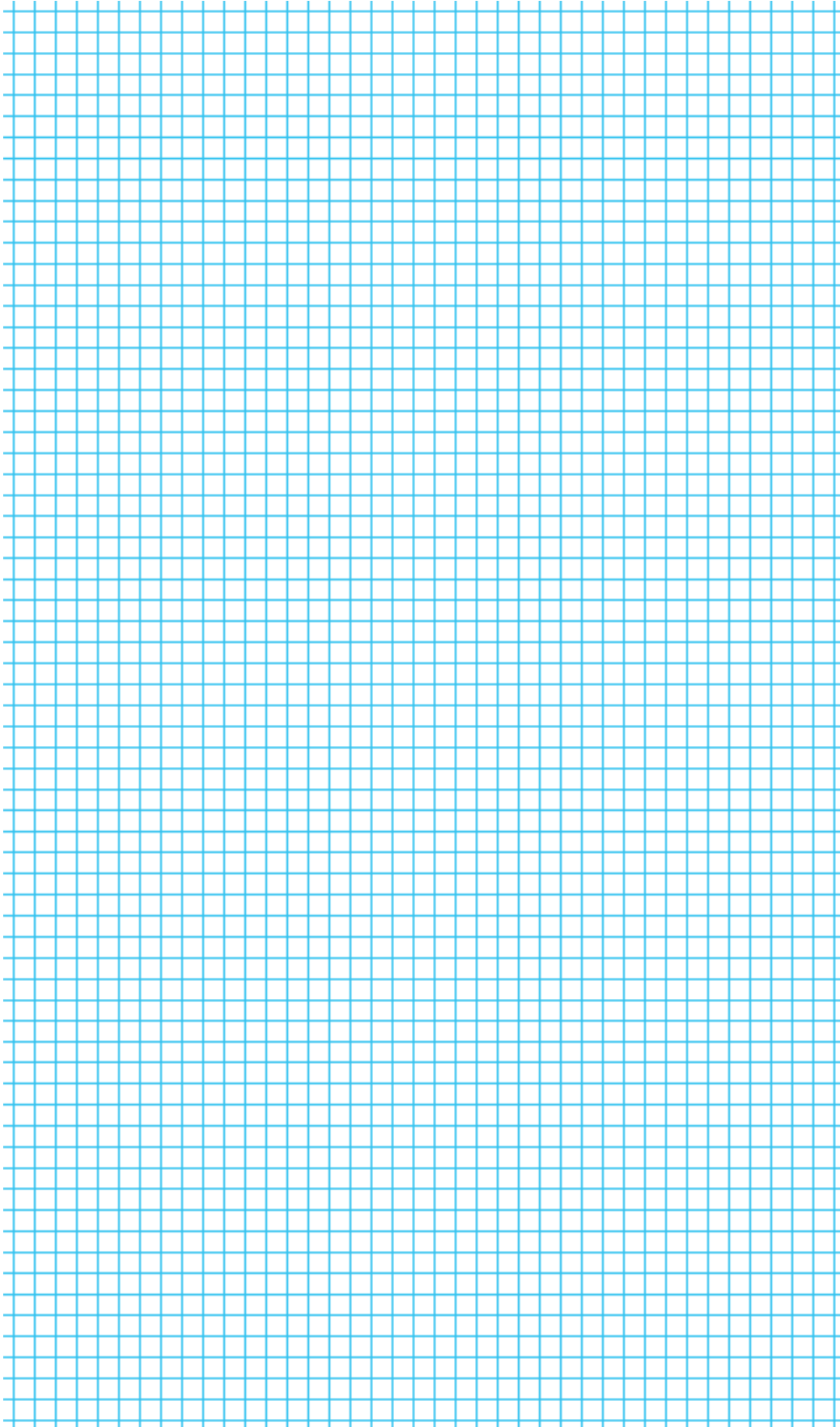
---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

"Jahresstatistik der Medienanfragen 2012"

Diagramm:



Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

**Auftrag 2****9 Punkte****Leistungsziel-Nr. 3.3.8.3: Kaufvertragsinhalte kennen****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.3: Rechnungen erstellen****Leistungsziel-Nr. 1.7.6.4: Belege kontieren**

Um auf sich aufmerksam zu machen, verkauft die SLRG über ihren Webshop auch diverse Merchandising-Artikel wie T-Shirts, Taschen, Caps, etc.  
Bei der Beschaffung wie auch beim Verkauf kommen dabei Kaufverträge und Rechnungen zum Einsatz.

- a) Auch wenn die meisten Kaufverträge formlos abgeschlossen werden können, ist es von Vorteil, die wichtigsten Punkte schriftlich festzuhalten.  
Nennen Sie die sechs wichtigsten Kaufvertragsinhalte.  
Sie erhalten je korrekte Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 3 Punkte.

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

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

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

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

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

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

Punkte

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Bei der Ausstellung von Rechnungen müssen gesetzliche Vorgaben erfüllt werden, andernfalls ist kein Vorsteuerabzug möglich.  
Nennen Sie sechs Elemente, die eine Rechnung enthalten sollte.  
Sie erhalten je Element  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 3 Punkte.

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

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

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

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

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

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

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- c) Wie verbucht die SLRG die folgenden Rechnungen (Buchungssatz mit Betrag)?  
Die MWST wird nach der Nettomethode verbucht (3 Punkte).

Es stehen folgende Konten zur Verfügung:

- Warenaufwand
- Debitor Verrechnungssteuer
- Warenertrag
- Kreditor Verrechnungssteuer
- Debitor Vorsteuer
- Debitoren
- Kreditor MWST (Umsatzsteuer)
- Kreditoren

1. Die SLRG hat T-Shirts gekauft, Betrag CHF 480.60 (inkl. MWST).  
Annahme: Die SLRG ist mehrwertsteuerpflichtig.

Soll Konto	Haben Konto	CHF

2. Die SLRG hat T-Shirts gekauft, Betrag CHF 480.60 (inkl. MWST).  
Annahme: Die SLRG ist **nicht** mehrwertsteuerpflichtig.

Soll Konto	Haben Konto	CHF

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 3****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.2.2.4: Nutzen der Produkte / Dienstleistungen aufzeigen**

Das Sammeln von Spenden gehört zu den zentralen Elementen, um an zusätzliche Gelder zu gelangen. Um die Bevölkerung zum Spenden zu bewegen, sind überzeugende Argumente nötig.

Nennen Sie drei überzeugende Gründe, warum man für die SLRG spenden sollte (3 Punkte).

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**



Punkte

**Auftrag 4****5 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.2.2: Dokumente überprüfen****Leistungsziel-Nr. 4.3.1.2: Interne Schriftstücke verfassen**

Die SLRG verfügt über ein Leitbild, das aber vor der Veröffentlichung noch überarbeitet werden sollte.

Setzen Sie bei den folgenden 10 Leitsätzen jeweils das fehlende Verb ein; die Verben müssen sich unterscheiden.

Sie erhalten je korrektes Verb ½ Punkt, total 5 Punkte.

**Leitbild**

Die Schweizerische Lebensrettungs-Gesellschaft SLRG ist jene gemeinnützige Organisation, welche den Schutz und die Rettung des menschlichen Lebens im und um das Wasser zum Ziel hat. Die SLRG ist Mitglied des Schweizerischen Roten Kreuzes; sie handelt im Einklang mit dessen Grundsätzen, Leitlinien und Beschlüssen.

Die SLRG erreicht ihre Ziele, indem sie

über mögliche Gefahren rund um das Wasser (1) \_\_\_\_\_,

das Verantwortungsbewusstsein bei Jung und Alt für sich und andere

(2) \_\_\_\_\_, sich aktiv für das Schwimmen als Breitensport

(3) \_\_\_\_\_, der Freude am Schwimmen und insbesondere

am Rettungsschwimmen Ausdruck (4) \_\_\_\_\_,

gezielte Jugendarbeit und Nachwuchsförderung (5) \_\_\_\_\_,

Rettungskräfte aller Altersklassen aus- und weiter (6) \_\_\_\_\_,

sowie deren Einsatzfähigkeit (7) \_\_\_\_\_,

Überwachungs- und Rettungsaufgaben (8) \_\_\_\_\_,

mit anderen Rettungs- und Wassersportorganisationen

(9) \_\_\_\_\_ und sich laufend neuen Entwicklungen und

Herausforderungen (10) \_\_\_\_\_.

---

 Erreichte  
Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 5**

**6 Punkte**

**Leistungsziel-Nr. 1.7.7.1: Anlässe organisieren**

Im Rahmen der Marketingaktivitäten nimmt die SLRG an verschiedenen Publikumsmessen teil. Diese Messeauftritte müssen sorgfältig geplant und organisiert werden.

Ordnen Sie in der nachfolgenden Tabelle die Tätigkeiten im Zusammenhang mit einem Messeauftritt der entsprechenden Phase zu.

Jede Tätigkeit ist nur einer Phase zuzuordnen.

Zudem ergänzen Sie zwei weitere Tätigkeiten, die in die bereits zugeordneten Phasen passen. Sie erhalten je Tätigkeit ½ Punkt, total 6 Punkte.

Tätigkeiten	Vorbereitungsarbeiten	Unmittelbar vor der Messe	Unmittelbar nach der Messe	Nachbearbeitung
Einweisung des Personals am Stand				
Auswertung der Kontaktraporthe				
Rücktransport der Produkte, Broschüren, etc.				
Abrechnung, Budgetkontrolle				
Gestaltung, Grafik, Beschriftung, Dekor des Standes festlegen				
Festlegung der Ausstellungsschwerpunkte und deren Präsentation				
Überprüfung des am Stand angelieferten Materials auf Vollständigkeit				
Festlegung der Standgrösse				
Durchführung einer Telefonnachfassaktion				
Wahl des Standbauers				
.....	<b>X</b>			
.....				
.....				
.....				<b>X</b>
.....				
.....				

Erreichte Punktezah  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 6****3 Punkte****Leistungsziel-Nr. 2.1.4.2: Umgang mit Daten**

Die SLRG gibt grundsätzlich keine Spender- und Mitgliederdaten für Direktmarketingzwecke heraus.

Kreuzen Sie in der untenstehenden Tabelle an, unter welchen Voraussetzungen die Herausgabe von Mitgliederdaten zulässig wäre.  
Sie erhalten je richtige Zeile ½ Punkt, total 3 Punkte.

Die Weitergabe von Mitgliederdaten (z.B. ganze Adresslisten) ist nur dann zulässig, wenn:	Richtig	Falsch
.... es sich um Werbung für qualitativ hochwertige Produkte handelt.		
.... das Gesetz die Datenweitergabe vorschreibt (z.B. im Strafverfahren).		
.... vorgängig die Einwilligung jedes Mitgliedes eingeholt worden ist.		
.... der entsprechende Verein finanziell entschädigt wird.		
.... allen Mitgliedern vorgängig der Empfänger der Daten und der Zweck der Bekanntgabe (z.B. Werbung, Sponsoring) mitgeteilt und ihnen ein Widerspruchsrecht eingeräumt wurde.		
.... der Zweck des Vereins nicht beeinträchtigt wird.		

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 7****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.7.7.3:****Vertragliche Regelungen im Bereich der Infrastruktur kennen**

Insbesondere bei der Anschaffung von Geräten stellt sich auch bei gemeinnützigen Organisationen die Frage, ob sie gekauft, gemietet oder geleast werden sollen.

Ordnen Sie die nachfolgenden Aussagen den entsprechenden Verträgen zu.  
Sie erhalten je korrekte Zeile ½ Punkt, total 4 Punkte.

Aussagen	Kauf- Vertrag	Miet- Vertrag	Leasing- Vertrag
Man wird nicht Eigentümer der Sache			
Schont die Liquidität			
Sache kann nach Vertragsablauf erworben werden			
Hohe Kapitalbindung			
Man wird Besitzer der Sache			
Sache wird nach Vertragsablauf zurückgegeben			
Sache erscheint im Anlagevermögen			
Schlägt sich in der Erfolgsrechnung nieder			

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

**Auftrag 8****1 Punkt****Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen**

Da sich die Aktivitäten der SLRG nicht nur auf die Geschäftsstelle in Sursee beschränken, sind elektronische Datenübermittlungsgeräte wichtige Kommunikationsinstrumente.

Nennen Sie nebst den elektronischen Datenübermittlungsgeräten, Telefon / Handy / Computer / Notebook / Laptop / Netbook / Tablet, zwei weitere, die bei der SLRG zum Einsatz kommen könnten.

Sie erhalten je Nennung  $\frac{1}{2}$  Punkt, total 1 Punkt.

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

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

---

**Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:**

Punkte

**Auftrag 9****4 Punkte****Leistungsziel-Nr. 1.1.3.2: Beschwerden entgegennehmen**

Wie jede Unternehmung sind auch gemeinnützige Organisationen gelegentlich mit Beschwerden konfrontiert.

a) Bestimmen Sie das sinnvollste Vorgehen bei der Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden (2 Punkte).

- ① Lösung anbieten / diskutieren
- ② Situation beruhigen
- ③ Beschwerde auswerten
- ④ Problem verstehen
- ⑤ Vorgehen aufzeigen

<input type="checkbox"/>	①	②	③	④	⑤
<input type="checkbox"/>	②	①	④	⑤	③
<input type="checkbox"/>	④	②	③	⑤	①
<input type="checkbox"/>	⑤	①	②	④	③
<input type="checkbox"/>	③	⑤	①	④	②
<input type="checkbox"/>	④	⑤	①	②	③
<input type="checkbox"/>	⑤	④	③	②	①
<input type="checkbox"/>	②	④	⑤	①	③
<input type="checkbox"/>	③	①	⑤	④	②
<input type="checkbox"/>	①	⑤	④	②	③

---

 Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite:

Punkte

- b) Beim Besuch einer Schulung über den Umgang mit Beschwerden steht folgende Redewendung auf dem Flip-Chart:

"Geld verloren – nichts verloren.  
Vertrauen verloren – alles verloren."

Was will damit im Zusammenhang mit Kundenreklamationen ausgedrückt werden?  
(2 Punkte)

---

---

---

---

---

---

---

---

Erreichte  
Punktzahl  
pro Seite: