



Korrektorenversion

Bitte beachten Sie Folgendes:

- ⇒ 1. 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	60 Minuten	60		
Fallstudie/branchenspezifische Aufgaben	60 Minuten	40		
Total	120 Minuten	100		

- ⇒ 2. Diese Serie umfasst 17 Aufgaben aus dem Bereich Allgemeine Kenntnisse und den branchenspezifischen Aufgaben auf insgesamt 33 Seiten: Bitte kontrollieren Sie auf Vollständigkeit.
- ⇒ 3. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
- ⇒ 4. Lesen Sie die Fragen ganz genau, bevor Sie mit der Beantwortung beginnen.
- ⇒ 5. Als Hilfsmittel ist ein nicht schreibender und nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- ⇒ 6. Die Aufgaben dürfen in beliebiger Reihenfolge gelöst werden.
- ⇒ 7. Beachten Sie in den einzelnen Aufgaben, in welcher Form Sie die Antworten geben müssen (ganze Sätze, Stichworte, usw.).
- ⇒ 8. Sie haben 120 Minuten Zeit, um die Aufgaben zu lösen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Unterschriften Experten:

Punkte

Frage 1**Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****5.5 Punkte****Ausgangslage:**

Es geht um ein Verkaufsgespräch mit offenen und geschlossenen Fragen. Eine Kundin betritt den Schalter eines Reisebüros. Sie schaut sich in den Prospektauslagen um und bleibt dann unschlüssig stehen. Eine Reiseberaterin, welche gleichzeitig noch am Telefon besetzt war, hat die Kundin eine Zeit lang beobachtet und bittet Sie nun an ihrem Schalter Platz zu nehmen.. Es entwickelt sich folgendes Gespräch:

Reiseberaterin: **1) Darf ich Ihnen behilflich sein?**

Kundin: Ja, gerne.

Reiseberaterin: **2) Haben Sie bereits eine bestimmte Idee, wo Sie ihre Ferien verbringen wollen?**

Kundin: Ich suche ein Angebot für Badeferien auf Kreta.

Reiseberaterin: **3) Welche Art von Hotel haben Sie sich vorgestellt?**

Kundin: Ein Hotel der gehobenen Klasse.

Reiseberaterin: Da finden wir bestimmt etwas passendes, ich möchte Ihnen aber zuerst noch ein Spezialangebot nach Rhodos zeigen. Dies ist ein besonders günstiges Arrangement, welches erst heute morgen publiziert wurde.

Kundin: Rhodos käme vielleicht auch noch in Frage. Das Hotel entspricht aber nicht meinen Erwartungen.

Reiseberaterin: Dies ist ein gutes Mittelklasse-Hotel, direkt an einem schönen Strand gelegen.

Kundin: Ich ziehe ein Hotel der gehobenen Klasse vor. Es darf auch nicht allzu gross und unpersönlich sein.

Reiseberaterin: **4) Welche hauptsächlichen Erwartungen haben Sie von ihren Ferien?**

Kundin: Ich möchte gerne ein Hotel im gehobenen Segment mit einer persönlichen Note, wo ich ungezwungen meine Ferien verbringen kann.

Reiseberaterin: Gerne schaue ich in einem anderen Reisekatalog nach.

5) Darf ich Ihnen ein Angebot eines anderen Reiseveranstalters zeigen?

Kundin: Nein, danke. Ich habe leider keine Zeit mehr, nehme aber diesen Prospekt mit.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe:

- a) Kreuzen Sie die Nummern der offenen und der geschlossenen Fragen in der unten stehenden Tabelle an (je 1/2 Punkt, total 2 1/2 Punkte).

Offene Fragen	1	2	3	4	5
Geschlossene Fragen	1	2	3	4	5

- b) Bei welcher der oben aufgeführten Fragen hat die Reiseberaterin das Gespräch aus der Hand gegeben? Notieren Sie die Nummer. (1 Punkt).

Frage Nummer: _____

- c) Mit welcher der oben aufgeführten Fragen hätte die Reiseberaterin das Gespräch fortsetzen sollen, um die Kundin als Käuferin weiter zu behalten? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Frage Nummer: _____

- d) Welche Frageformen (geschlossen/offen) werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgespräches gestellt? (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Zu Beginn: _____

Am Ende: _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 1**Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****5.5 Punkte**

- a) Kreuzen Sie die Nummern der offenen und der geschlossenen Fragen in der unten stehenden Tabelle an (je ½ Punkt, total 2½ Punkte).

Offene Fragen		2		4	
Geschlossene Fragen	1		3		5

- b) Bei welcher der oben aufgeführten Fragen hat die Reiseberaterin das Gespräch aus der Hand gegeben? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Nummer 3): Welche Art von Hotel haben Sie sich vorgestellt?
(Mit dem Angebot der Sonderaktion nach Rhodos)

- c) Mit welcher der oben aufgeführten Fragen hätte die Reiseberaterin das Gespräch fortsetzen sollen, um die Kundin als Käuferin weiter zu behalten?
Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Nummer 4): Welche hauptsächlichen Erwartungen haben Sie von ihren Ferien?

- d) Welche Frageformen (geschlossen/offen) werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgespräches gestellt? (je 1/2 Punkt, total 1Punkt).

Zu Beginn: offene Fragen
Am Ende: geschlossene Fragen

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 2**Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen kennen 4.5 Punkte****Ausgangslage:**

Ihr Lehrbetrieb engagiert sich in der Ausbildung von angehenden Kaufleuten. Ihrem Lehrmeister ist es wichtig, dass künftige Lehrlinge den Betrieb anlässlich einer Schnupperwoche kennen lernen. Im Hinblick auf die neue Ausbildung nach den Gedanken der Reform der kaufmännischen Grundbildung muss das bestehende Programm für die Schnupperwoche überarbeitet werden. Ihr Lehrmeister vertraut auf Ihre Kreativität und bittet Sie, folgende Fragen zu beantworten.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei wesentliche Eckwerte der Reform, die der Schnupperlehrling nach Ablauf der Schnupperwoche kennen sollte (je ½ Punkt, total 1 ½ Punkte).

- b) Nennen Sie zwei Institutionen/Stellen, die darüber informiert werden sollten, dass Ihr Lehrbetrieb Schnupperlehrstellen anbietet (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- c) Nennen Sie je zwei mögliche Ziele einer Schnupperlehre aus Sicht des Lehrbetriebes und aus Sicht des künftigen Lehrlings (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Lehrbetrieb	Schnupperlehrling

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 2

Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen kennen 4.5 Punkte

- a) Nennen Sie drei wesentliche Eckwerte der Reform, die der Schnupperlehrling nach Ablauf der Schnupperwoche kennen sollte (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

ALS / PE /üK / Stärkung der betrieblichen Ausbildung (Betrieb setzt Noten) / Basiskurs, usw.

- b) Nennen Sie zwei Institutionen/Stellen, die darüber informiert werden sollten, dass Ihr Lehrbetrieb Schnupperlehrstellen anbietet (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Berufsberatung /, Abschlussklassen der obligatorischen Schulzeit/
Amt für Berufsbildung / Lehrstellenvermittlung (SKV), usw.

- c) Nennen Sie je zwei mögliche Ziele einer Schnupperlehre aus Sicht des Lehrbetriebes und aus Sicht des künftigen Lehrlings (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Lehrbetrieb	Schnupperlehrling
Bessere Auswahl des Lernenden	Verschiedene Betriebe kennen lernen
Kennen lernen des Lernenden	Bewusst werden was kfm. Tätigkeiten sind
Förderung des Nachwuchses	Hilfestellung bei der Wahl der Lehrstelle
Hilfestellung bei der Berufswahl	Hilfestellung bei der Berufswahl
Usw.	Usw.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 3**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramme interpretieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

Ein Touroperator erstellt Pauschalreisen und verkauft diese über die eigenen Filialen/Vertriebsbüros.

Der Vertriebsleiter und die Mitarbeiter der Verkaufsabteilung sind für den Absatz zuständig. Diese Abteilung wird durch den Aussendienst unterstützt.

Die einzelnen Leistungen für die Pauschalreisen werden von Produkteinkäufern eingekauft. Der Produktionsleiter ist verantwortlich für die gesamte Produktion und den Einkauf.

Ausserdem führt ein kaufmännischer Leiter die Bereiche Personal- und Rechnungswesen. Die Geschäftsleitung wird durch ein Sekretariat unterstützt.

Aufgabe:

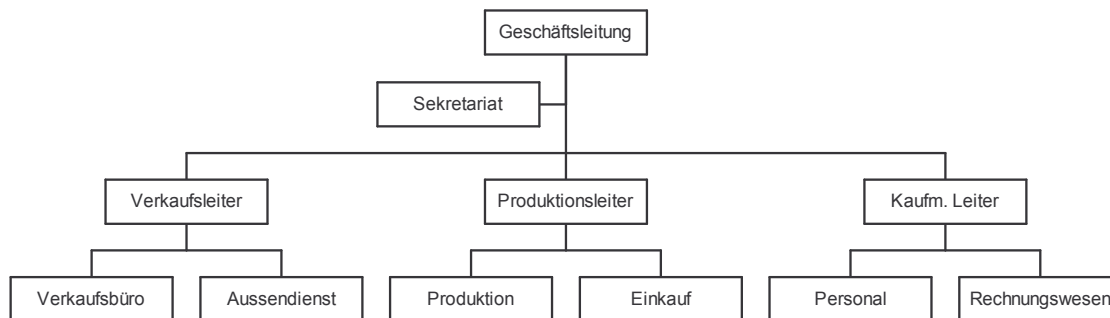
- a) Zeichnen und beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).
- b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats? (1 Punkt)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 3**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramme interpretieren****5 Punkte**

a) Zeichnen und Beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).

**Bewertungshinweis:**

Darstellung Geschäftsleitung und Abteilungsleiter
(einschliesslich der richtigen Verbindungslinien) = 1 Punkt
(pro richtigem Feld = 0.25 Punkte)

Zuordnung des Sekretariates = 1 Punkt

Zuordnung der Unterabteilungen (einschliesslich der richtigen Verbindungen) = 2 Punkte.

Pro falscher oder fehlender Unterabteilung wird ½ Punkt abgezogen.

b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats?
(1 Punkt)

Stabsstelle

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 4**Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektr. Datenübermittlungsgeräte bedienen** **5 Punkte****Ausgangslage:**

Im Arbeitsalltag benutzen Sie routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie bei Störungen reagieren
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten: Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der
Weiterverarbeitung (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 4

Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektronische Datengeräte bedienen

5 Punkte

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

PC, Fax, Telefon

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie bei Störungen reagieren (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Anleitung oder Hilfsprogramme benutzen;
Erfahrene Person im Betrieb fragen;
Hotline Lieferanten nutzen, Benutzerhandbücher, etc.

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten: Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der Weiterverarbeitung (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

weiterleiten, weiterverarbeiten, kopieren, löschen, speichern,
ausdrucken, beantworten

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 5**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Verschiedene Stellen in einem Reisebüro arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

Aufgabe:

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

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

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
	Vorteil:	
	Nachteil:	
	Vorteil:	
	Nachteil:	
	Vorteil:	
	Nachteil:	

Erreichte
Punktzahl

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

1. Nachteil: _____

2. Nachteil: _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 5**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Mögliche Antworten**

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	Vorteil:	Einfach nachzuführen Leicht mitzunehmen
	Nachteil:	Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich
Elektronische Agenda in Taschenformat	Vorteil:	Handlich, Zusatzfunktionen
	Nachteil:	Teuer bei der Anschaffung
Elektronische Agenda am PC-Arbeitsplatz	Vorteil:	Schneller Zugriff am Arbeitsplatz
	Nachteil:	Nur mit Zusatzgeräten ausserhalb Betrieb nachführbar

Bewertungshinweise:

Der Kandidat erhält 1 Punkt pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch ein sinnvoller Vor- oder Nachteil aufgeführt sind.

Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat keinen Punkt.

Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen ebenfalls keinen Punkt.

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

Mögliche Antworten für Nachteile: keine koordinierte Beschaffung bzw. Einkauf möglich; Terminkoordination im Betrieb erschwert; PC-Lösung am Arbeitsplatz mit all den Vorteilen nicht möglich, etc.

Punkte

Frage 6

**Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Datenschutz und
2.1.4.3: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes** **4 Punkte**

Ausgangslage:

Der Umgang mit betriebsinternen Daten ist anspruchsvoll und verlangt Verantwortungsbewusstsein.

Aufgabe:

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig 4 Beispiele (je ½ Punkt) von konkreten Informationen welche in Ihrem Lehrbetrieb vertraulich sind und nicht an Dritte (z.B. Freunden, Klassenkameraden, Kunden) mitgeteilt werden dürfen.
 - b) Erklären Sie stichwortartig je die negativen Folgen für den Lehrbetrieb oder die Mitarbeitenden, wenn diese vertraulichen Daten unbefugt weitergegeben werden (je ½ Punkt).
- Total: 4 Punkte

Beispiel (je ½ Punkt)	Erklärung der negativen Folgen (je ½ Punkt)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 6

**Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Datenschutz und
2.1.4.3: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes**

4 Punkte

Beispiel (je ½ Punkt)	Erklärung der negativen Folgen (je ½ Punkt)
Allgemeine interne Zahlen aus der Buchhaltung	Kursschwankungen der Aktien Interesse des Steueramtes wird geweckt
Detaillierte Umsatzzahlen	Vertrauensverlust der Kunden in den Betrieb
Kundenlisten	Vorteile der Konkurrenz
Angaben zu Kundenbuchungen an Dritte	Persönlichkeitsschutz (Datenschutz)
Löhne und Gehälter von Angestellten/Firmeninhaber	Unzufriedenheit im Personal
Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.	Die obigen Lösungen verstehen sich als Hinweise, sie sind teilweise auch für andere Beispiele denkbar. Weitere Lösungen sind möglich.

Bewertungshinweise:

Die negativen Folgen sollten zum Beispiel passen.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

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

Aufgabe:

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

Organisatorisch

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

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

Ergonomisch

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

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

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 7

Leistungsziel-Nr. 2.3.2.1 / 2.3.3.1:**Einrichtung und Ergonomie des Arbeitsplatzes****7 Punkte**

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

1. optimal angeordnet, wichtige Unterlagen in Griffweite
2. zügiges Arbeiten möglich
3. Telefon in Reichweite
4. Arbeitsinstrumente (Fax, Drucker, Kopierer) in unmittelbarer Nähe
5. sich wohlfühlen, soziale Aspekte des Arbeitsplatzes berücksichtigen
6. sinnvolle Arbeitsabläufe sind möglich
7. Strukturierte Ablage

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

1. Lichteinfall / Beleuchtung
2. Pulteinstellung
3. Platzierung PC, Tastatur (Distanz zum Bildschirm, Helligkeit Bildschirmeinstellung)
4. Sitzgelegenheit
5. Belüftung
6. Lärmbelästigung
7. Keine giftigen Materialien

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

Die Raumgröße lässt keine optimalen Arbeitsplätze zu.

Die Raumstruktur beeinträchtigt die Ergonomie.

Die finanziellen Rahmenbedingungen können sowohl die organisatorischen wie auch die ergonomischen Bedingungen beeinflussen.

Die vorhandenen Rahmenbedingungen lassen eine optimale Arbeitsplatzorganisation nicht zu (Drucker, Fax, usw. wird von mehreren Personen benutzt).

Schlecht eingerichtete Arbeitsplätze beeinträchtigen die Zusammenarbeit (soziale Aspekte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 8**Leistungsziel-Nr. 3.1.1.2: Standesregeln der Branche kennen****7 Punkte****Ausgangslage:**

Das Leitbild eines Betriebes lautet wie folgt:

- Wir sind ein führendes Unternehmen im Bereich Reiseveranstaltung und Anbieter von Gesamtlösungen im lukrativen Incentive Geschäft.
- Wir haben uns zum Ziel gesetzt, mit bewährten Produkten und erstklassigen Dienstleistungen jeden Auftrag aussergewöhnlich gut auszuführen.
- Wir weisen unsere strategischen Partnerschaften mit periodischen Schulungszertifikaten nach.
- Wir pflegen mit unseren Kunden und Lieferanten ein faires, langfristiges und partnerschaftliches Verhältnis.
- Wir verpflichten uns, die gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen und handeln stets seriös und gewissenhaft auch gegenüber unseren Mitbewerbern.

Aufgabe:

- a) Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie stichwortartig zu den Aussagen gemäss Leitbild die Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit beschreiben (je 1 Punkt, total 5 Punkte).

Aussagen gemäss Leitbild	Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit
Führendes Unternehmen	
Bewährte Produkte, erstklassige Dienstleistungen	
Partnerschaften / Schulungszertifikate	
Umgang mit Kunden und Lieferanten	
Erfüllung gesetzlicher Vorschriften	

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Nennen Sie zwei Bereiche, zu denen in diesem Leitbild Aussagen fehlen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

- c) Wählen Sie einen dieser Bereiche aus b) aus und formulieren Sie einen entsprechenden vollständigen Leitsatz (1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 8**Leistungsziel-Nr. 3.1.1.2: Standesregeln der Branche kennen****7 Punkte**

- a) Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie stichwortartig zu den Aussagen gemäss Leitbild die Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit beschreiben (je 1 Punkt, total 5 Punkte).

Aussagen gemäss Leitbild	Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit
Führendes Unternehmen	Überdurchschnittliche Leistung und Einsatz
Bewährte Produkte, erstklassige Dienstleistungen	Hohe Qualität, erstklassiger Kundenservice
Partnerschaften / Schulungszertifikate	Stetige Weiterbildung
Umgang mit Kunden und Lieferanten	Situationsgerechtes Auftreten, angepasste Sprache/Umgangsformen
Erfüllung gesetzlicher Vorschriften	Seriosität der Dienstleistung, Datenschutz Kundengeldsicherung (Pauschalreisegesetz)

- b) Nennen Sie zwei Bereiche, zu denen in diesem Leitbild Aussagen fehlen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Mitarbeiter, Staat, Gesellschaft, Eigentümer, Umwelt, Soziales, Ökologie, usw.

- c) Wählen Sie einen dieser Bereiche aus b) aus und formulieren Sie einen entsprechenden vollständigen Leitsatz (1 Punkt).

Ökologie: Wir halten die Richtlinien und Gesetze betreffend Umweltschutz und Sicherheit ein.

Mitarbeiter: Wir betrachten unsere Mitarbeiter als unser wichtigstes Gut.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 9**Leistungsziel-Nr. 3.1.5.2/3.1.5.3:****Energiesparmöglichkeiten beurteilen / Ökologische
Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen****3 Punkte****Ausgangslage:**

Ihr Betrieb bekennt sich zu ökologischem Denken und Handeln.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie stichwortartig drei verschiedene Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb Energie gespart werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- b) Nennen Sie stichwortartig drei weitere Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb ökologisch gehandelt werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Lösung 9

Leistungsziel-Nr. 3.1.5.2/3.1.5.3:

**Energiesparmöglichkeiten beurteilen / Ökologische
Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen**

3 Punkte

- a) Nennen Sie stichwortartig drei verschiedene Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb Energie gespart werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Heizung, Strom, Energiesparlampen, Zeitschaltuhr, Reduktion der Raumtemperatur, usw.

- b) Nennen Sie stichwortartig drei weitere Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb ökologisch gehandelt werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Kopierpapier sparen, Abfall trennen, Bio-Putzmittel verwenden, Umweltschutzpapier, usw.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 10**Leistungsziel-Nr. 3.3.2.4: Einfachen Liquiditätsplan erstellen****10 Punkte****Ausgangslage:**

Der Liquiditätsplan stellt die Einnahmen und Ausgaben für die kommenden Zeitperioden gegenüber.

Aufgabe:

- a) Erstellen Sie aufgrund der folgenden Angaben den Liquiditätsplan für die Periode 1 und 2. Berechnen Sie dazu die fehlenden Zahlen und tragen Sie diese in die entsprechenden Felder ein.
Für jede richtige Zahl, die Sie ins richtige Feld übertragen erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt (total 6 Punkte).

	Periode 1	Periode 2
Die flüssigen Mittel zu Beginn der Periode 1 betragen 300		
Die budgetierten Zahlungen aus Warenverkäufen betragen		140
Die Ausgaben für Löhne & Gehälter belaufen sich auf	85	
Es sind noch Steuern zu bezahlen		31
Die Bank schreibt Obligationenzinsen gut	12	
Es sind Kundenanzahlungen zu erwarten		50
Die neue EDV-Anlage muss bezahlt werden	340	
Das Betriebsamt überweist aus alten Forderungen		5
Die Firma gewährt einem Mitarbeiter ein Darlehen		140
Für Wareneinkäufe sind zu bezahlen	70	
Regelmässige Verwaltungskosten	25	
Die Bank gewährt ein Darlehen		250

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Liquiditätsplan Periode 1 und 2: Ergänzen Sie gemäss den Angaben

	Periode 1	Periode 2
Barverkäufe / Debitorenzahlungen	100	
Wertschriftenerträge		
übrige Erträge		
Erträge total		
Zahlungen Wareneinkauf		65
Zahlungen Löhne & Gehälter		70
Zahlungen Verwaltung usw.		15
übrige Ausgaben	10	
Ausgaben total		
Mittelzufluss/Mittelabfluss		
Einnahmen aus Kreditaufnahme		
Einnahmen aus Kundenanzahlungen	+40	
Ausgaben für Kreditgewährung		
Ausgaben für Investitionen		-85
Nettozufluss/Nettoabfluss		
Bestand liquide Mittel		
Geldüberschuss/Geldbedarf		

b) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsinterne Massnahmen, um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

c) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsexterne Massnahmen, um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Lösung 10**Leistungsziel-Nr. 3.3.2.4: Einfachen Liquiditätsplan erstellen****10 Punkte**

a) Liquiditätsplan Periode 1 und 2: Ergänzen Sie gemäss den Angaben

	Periode 1	Periode 2
Barverkäufe / Debitorenzahlungen	100	140
Wertschriftenerträge	12	
übrige Erträge		5
Erträge total	112	145
Zahlungen Wareneinkauf	70	65
Zahlungen Löhne & Gehälter	85	70
Zahlungen Verwaltung usw.	25	15
übrige Ausgaben	10	31
Ausgaben total	190	181
Mittelzufluss/Mittelabfluss	-78	-36
Einnahmen aus Kreditaufnahme		+250
Einnahmen aus Kundenanzahlungen	+40	+50
Ausgaben für Kreditgewährung		-140
Ausgaben für Investitionen	-340	-85
Nettozufluss/Nettoabfluss	-378	39
Bestand liquide Mittel	+300	-78
Geldüberschuss/Geldbedarf	-78	-39

Bewertungshinweise:

Folgefehler beim rechnerischen Teil sind nur einmal als falsch zu bewerten.

- b) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsinterne Massnahmen um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Rechnungen früher schreiben, kürzere Zahlungsfristen, Anzahlungen verlangen, Mahnwesen straffen, Zahlungsziele ausnützen, längere Zahlungsfristen aushandeln, nicht dringende Anschaffungen zurückstellen, usw.

- c) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsexterne Massnahmen um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Kreditaufnahme von Dritten, z.B. Banken, Aktionärsdarlehen, Eigenkapital (Aktienkapital) erhöhen

Erreichte
Punktzahl

Frage 11

Leistungsziel-Nr. 3.4.1.3: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Im Rechnungswesen einer Unternehmung werden zur besseren Vergleichbarkeit der Finanzzahlen und/oder zur einheitlichen Verbuchung feste Kontenbegriffe verwendet.

Aufgabe:

In der untenstehenden Tabelle sind einige gebräuchliche Kontenbezeichnungen aus der Erfolgsrechnung aufgeführt.

Ebenso sind 10 Geschäftsfälle (a - j) aufgelistet, die zugeordnet werden müssen.

Ordnen Sie die Geschäftsfälle den richtigen Konten zu.

Für jede richtige Zuordnung durch ein Kreuz in der Tabelle erhalten Sie einen 1/2 Punkt.

- a = Bezahlen der Krankentaggeldprämien
- b = Eintreffen der Telefonrechnung
- c = Lohn des Hauswartes der Geschäftsliegenschaft
- d = Gewinn aus Wertschriftenverkauf
- e = Zinsaufwand für Kontokorrentzins
- f = Kosten eines externen Informatikberaters
- g = Monatslohn der Angestellten
- h = BVG-Prämienrechnung
- i = Bezahlung Hypothekarzins der Hypothek eines Mietshauses
- j = Einkauf von Pneu für unseren Lieferwagen

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Materialaufwand										
Personalaufwand										
Fremdleistungen										
Unterhalt und Reparatur										
Betriebsfremder Aufwand+Ertrag										
Liegenschaften-Unterhalt										
Verwaltungsaufwand										

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 11**Leistungsziel-Nr. 3.4.1.3: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****5 Punkte**

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Materialaufwand										
Personalaufwand	x						x	x		
Fremdleistungen						x				
Unterhalt und Reparatur										x
Betriebsfremder Aufwand+Ertrag				x					x	
Liegenschaften-Unterhalt			x							
Verwaltungsaufwand		x			x					

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Branche Reisebüro

Frage 1

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.5: Touroperating

6 Punkte

Die Schweizer Vertretung der Turkish Airlines (TK) möchte zusammen mit ihrem Reisebüro die Destination Türkei neu lancieren. Es sollen ausschliesslich Pauschalreisen für Badeferien angeboten werden, die Flüge werden dabei natürlich von der TK ausgeführt.

Frage 1

Umschreiben Sie mit je einem Stichwort die sechs Hauptschritte, welche von der Idee bis zur Realisierung eines neuen Produktes unternommen werden. Halten Sie dabei eine logische Reihenfolge ein (je ½ Punkt, total 3 Punkte).

1.	2.	3.	4.	5.	6.
----	----	----	----	----	----

Frage 2

Aufgrund welcher äusseren Einflüsse entscheiden Sie sich schlussendlich für oder gegen eine Lancierung dieses Produktes. Nennen Sie sechs Argumente (je ½ Punkt, total 3 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösungen Leistungsziel-Nr. 1.7.1.5: Touroperating**6 Punkte****Frage 1**

Abklärung	Vorkalkulation	Entscheid	Vertragsabschlüsse	Produktion	Werbung
-----------	----------------	-----------	--------------------	------------	---------

Frage 2

- politische Lage
- Konkurrenz / Marktanalyse
- Markt-Trends
- Hotel Auswahl
- Club oder all-inkl. Hotelangebote
- Strandangebot
- Preisstruktur
- Infrastruktur vor Ort (Strassen, Wasser, Essen, Transportmittel etc.)
- Sicherheit
- Umweltverträglichkeit

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 2

Leistungsziel-Nr. 1.4.1.1: Tourismusgeographie Europa

Sie haben sich während ihrer Ausbildung mit den wichtigsten Sehenswürdigkeiten, der Landestopographie und mit der Lage der wichtigsten Städte, Flüsse und Seen, Sprache und Währungen der touristisch bereisten Länder in Europa befasst.

Österreich

3 ½ Punkte

Frage 1

Wien ist eine klassische und sehr beliebte Städtereisedestination.

Nennen Sie zwei weitere Städte Österreichs in welche Pauschalreisen mit Flug oder Bahn angeboten werden (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Frage 2

Nennen Sie sechs Sehenswürdigkeiten von Wien.

(6 Angaben = 1 Punkt, 3-5 Angaben = ½ Punkt, sonst 0 Punkte, total 1 Punkt)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 3

a) Wie heisst der Fluss, welcher durch Wien fliesst? (½ Punkt)

b) Wie heisst die Stadt, welche flussabwärts in rund 6 Stunden per Schiff auf diesem Fluss zu erreichen ist? (½ Punkt)

c) Diese Stadt ist auch Hauptstadt von welchem Land? (½ Punkt)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösungen Österreich**3 ½ Punkte****Frage 1**

Salzburg, Graz, Innsbruck

Frage 2

Schloss Schönbrunn, Prater mit Riesenrad, Staatsoper, spanische Hofreitschule, Hofburg, Schloss Bebevedere, Stephansdom, verschiedene Museen

Frage 3

- a) Donau
- b) Budapest
- c) Ungarn

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Deutschland, Städtereise nach Berlin

4 Punkte

Berlin, die neue Hauptstadt von Deutschland, ist eine bei Schweizer Kunden sehr beliebte Destination für eine Städtereise. Nicht nur die Stadt bietet verschiedene Sehenswürdigkeiten, auch in der Umgebung können lohnenswerte Ausflugsziele besucht werden.

Frage 1

Nennen Sie vier Sehenswürdigkeiten in der Stadt Berlin.

(4 Angaben = 1 Punkt, 2-3 Angaben = ½ Punkt, sonst 0 Punkte, total 1 Punkt)

Frage 2

Welche Zusatzleistungen vor Ort empfehlen Sie ihren Kunden für den Aufenthalt in Berlin? Nennen Sie zwei und umschreiben Sie die darin eingeschlossenen Leistungen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 3

Nach einer ausführlichen Beratung der verschiedenen Anreisemöglichkeiten nach Berlin, entscheiden sich die Kunden für die Fahrt mit dem CNL - City Night Line.

Nennen Sie alle möglichen Reisearten (Platz- und Unterkunftsmöglichkeiten) welche im CNL zur Verfügung stehen?

(3 Angaben = 1 Punkt, 2 Angaben = ½ Punkt, sonst 0 Punkte, total 1 Punkt)

Frage 4

Umschreiben Sie drei Verkaufsargumente, welche für den CNL angewendet werden können (3 Angaben = 1 Punkt, 2 Angaben = ½ Punkt, sonst 0 Punkte, total 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösungen Deutschland, Städtereise nach Berlin**4 Punkte****Frage 1**

Ku'damm, Gedächtniskirche, Potsdamer Platz, Friedrichstrasse, KaDeWe (grösstes Kaufhaus Europas) Brandenburger Tor, Reichstag, unter den Linden, Potsdam, Sanssouci, Charlottenburg, Wannsee

Frage 2

Berlin Welcome Card – freie Fahrt mit den öffentlichen Verkehrsmittel

Konzerte / Theater und Musical – Einmaliges Erlebnis

Ausflüge, Besichtigungen, Sportanlässe – Bereits in der CH bezahlt
– von Reiseleitung begleitet – Reiseleiter gibt Erklärungen

Frage 3

- Deluxe und Economy Single
- Deluxe und Economy Double
- Economy Vierer
- Liege 4-er und 6-er
- Ruhesessel

Frage 4

- Fahrendes Hotel
- direkte Verbindung
- mehr Zeit in Berlin
- ausgeruht ankommen

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 3

Leistungsziel-Nr. 1.4.1.2: Tourismusgeographie Nordamerika und Karibik

Während dem Branchenkunde-Unterricht haben Sie unter anderem auch das Reiseziel Nordamerika kennen gelernt und können nun Ihre Kunden kompetent über dieses Gebiet beraten.

USA

5 Punkte

Sie beraten ein jüngeres Ehepaar, welches eine zweiwöchige Reise nach West-USA (Kalifornien, Nevada, Arizona) plant.

Frage 1

Beschreiben Sie in Stichworten welche Reiseroute Sie diesem Ehepaar offerieren, indem Sie einen realistischen Ablauf mit dem Besuch von je drei Städten und je drei Sehenswürdigkeiten planen, also insgesamt sechs Etappenziele (je 1/2 Punkt, total 3 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 2

Aufgrund des Verkaufsgespräches haben Sie ihren Kunden eine Mietwagen Rundreise (Fly-drive-sleep) empfohlen. Begründen Sie mit vier Argumenten, warum Sie diese Reiseart gewählt haben (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösungen USA**5 Punkte****Frage 1**

Los Angeles (Disneyland, Universal Film Studios, Hollywood, etc.) - via Küstenstrasse No1
- San Francisco (Golden Gate, Chinatown, Hafen, Muir Woods, etc.) - Yosemite Nat. Park,
Death Valley - Las Vegas - Hoover Damm - Grand Canyon - Bryce Canyon - Zion National
Park - Monument Valley - San Diego - Los Angeles

Frage 2

- Individualität, kein Gruppenzwang
- Selber Programm und Schwerpunkte bestimmen
- Hotels sind bereits reserviert
- Freie Etappen- und Zeiteinteilung
- Günstiger Preise - im Vergleich zur Busrundreise
- Brauchen keinen Reiseleiter

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Karibik

3 ½ Punkte

Frage 1

Welche Inseln sind mit der Bezeichnung ABC-Inseln gemeint.

Nennen Sie die drei korrekten Insel Namen.

(3 Angaben = 1 Punkt, 2 Angaben = ½ Punkt, sonst 0 Punkte, total 1 Punkt)

Frage 2

Kuba hat einen eigenen und speziellen Charakter.

Beschreiben Sie in Stichworten die Destination Kuba.

Nennen Sie fünf unterschiedliche Angaben.

(5 Angaben = 1 Punkt, 2-4 Angaben = ½ Punkt, sonst 0 Punkte, total 1 Punkt)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 3

Wie heissen die beiden Flughäfen dieser Insel, welche von der Schweiz aus direkt angeflogen werden? (½ Punkt)

Frage 4

Welche beiden Inseln bilden ein französisches Überseedepartement und sind daher nicht unabhängig ? (je ½ Punkt, total 1 Punkt)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösungen Karibik**3 ½ Punkte****Frage 1**

Aruba, Bonair, Curacao

Frage 2

- Grosses und gutes Hotelangebot
- Viele Clubs und all-inkl. Hotels
- Gutes Preis- Leistungsverhältnis
- Direktflüge ab der Schweiz
- schöne und saubere Strände
- das ganze Jahr angenehmes Klima
- Havanna
- Trinidad
- Fidel Castro
- Ruhm
- Zigarren
- Musik - Lebensfreude
- freundliche Menschen

Frage 3

Holguin, Varadero

Frage 4

Guadeloupe, Martinique

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 4**Leistungsziel-Nr. 1.2.1.7:****Korrekte Beratung anhand von Katalogen mit Preisberechnung****7 Punkte**

Familie Baumgartner hat sich nach eingehender Beratung entschlossen folgende Pauschalreise zu buchen.

Es reisen Herr und Frau Baumgartner mit einem Kind (Geb. Datum 12.11.1991)

Aus dem Kuoni Badeferienkatalog Sommer 2002 wurden folgende Leistungen vereinbart:

Destination: Zypern
Datum: Hinreise: 16. Oktober 02 / Rückreise: 26. Oktober 02
Flüge: Edelweiss in Y-Klasse mit Sitzplatzreservation
Hotel: The Annabelle in Paphos
Unterkunft: 1 Doppelzimmer, Superior, Garten-Meersicht für die Eltern
1 Doppelzimmer zur Alleinbenützung, seith. Meersicht für das Kind
Mahlzeiten: Frühstück
Zusatzleistungen: Health & Beauty Spa: 1 Person Schönheit und Wohlbefinden
Mietwagen: Suzuki Jeep 4x4
vom 18.10.02 11.00h bis 25.10.02 17.00h
Zuschläge: oblig. Annullierungsversicherung
Flughafentaxen

Als Hilfsmittel erhalten Sie die entsprechende Kuoni Preisliste.

Frage 1

Erstellen Sie eine detaillierte Aufstellung aller einzelnen Beträge/Kosten, wie evtl. Zuschläge und Reduktionen auf die Gesamtnächtezahl ausgerechnet.

Für eine saubere Darstellung weisen Sie in separaten Kolonnen die Preise pro Person im Doppelzimmer und für Doppelzimmer zur Alleinbenützung aus. Die Kosten für Mietwagen und Spa führen Sie separat auf.

Achten Sie auf eine übersichtliche und saubere Darstellung. Es muss die vollständige Kalkulation ausgewiesen werden.

(5 ½ Punkte)

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 2

Was macht Zypern als Destination attraktiv? Nennen Sie drei Argumente.
(3 Angaben = 1 Punkt, 2 Angaben = ½ Punkt, sonst = Punkte, total 1 Punkt)

Frage 3

Die 92-jährige Mutter von Herr Baumgartner ist nicht mehr bei allerbesten Gesundheit. Was empfehlen Sie ihren Kunden, damit diese trotzdem relativ unbeschwert die Ferien auf Zypern genießen können? Die oblig. Annullierungsversicherung wurde bereits abgeschlossen (½ Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösungen Leistungsziel-Nr. 1.2.1.7:**Korrekte Beratung anhand von Katalogen mit Preisberechnung****7 Punkte**

Preis pro Person im Doppel		
Basispreis	2'684.00	½
Zuschlag Superior	850.00	½
Zuschlag Samstagflug	70.00	* ½
Flughafentaxen	45.00	
Sitzplatzreservation	30.00	½
Annullierungskostenversicherung	25.00	
Reduktion Mittwochflug	-50.00	* ½
Preis pro Person im Doppel/Alleinbenützung		
Basispreis	2'684.00	½
Zuschlag Alleinbenützung	1'000.00	½
Zuschlag Samstagflug	70.00	
Flughafentaxen	45.00	
Sitzplatzreservation	30.00	
Annullierungskostenversicherung	25.00	
Reduktion Mittwochflug	-50.00	
20% Kinderreduktion	-740.80 (von 3'704.00)	* 1
Mietwagen	533.00	½
Spa	492.00	½
* Folgende Varianten werden auch als richtig bewertet:		
Zuschlag Samstagflug	35.00	
Reduktion Mittwochflug	25.00	
20% Kinderreduktion von 3'694.00	738.80	

Frage 2

Relativ kurze Flugzeit, schöne Sandstrände, angenehmes Klima, gutes Hotelangebot, sehr geeignet für Familien, viele Ausflugsmöglichkeiten

Frage 3

Eine Rückreisekostenversicherung welche die Kosten für die ganze Familie übernimmt, evtl. mit Ausfallgarantie (je nach Firma/Police)

Elvia Assistance / Europäische / SOS Rückreisekostenversicherung, etc.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 5

Leistungsziel-Nr. 1.2.1.5: Fallbeispiel Flugreise

5 Punkte

Sie haben während Ihrer Ausbildung gelernt, die korrekte Technik bei der Berechnung von Flugbilletten manuell durchzuführen und dabei das Meilensystem anzuwenden.

Ein Kunde muss geschäftlich nach Hongkong und möchte diese Reise mit einem kurzen Aufenthalt in Thailand verbinden. Die ganze Reise sollte mindestens 9 Tage dauern (10.02.03 bis 20.02.03), der Kunde fliegt in der Economy Klasse.

Es werden Direktflüge von Zürich nach Hongkong und von Bangkok nach Zürich angeboten. Die Strecke Hongkong - Bangkok wird täglich von verschiedenen Airlines bedient.

Frage 1

Skizzieren Sie Schritt für Schritt den Ablauf zur Ermittlung des Flugtarifes. Nennen Sie die Punkte in der chronologisch richtigen Reihenfolge.

(5 Angaben in richtiger Reihenfolge = 3 Punkte, je 1/2 Punkt Abzug bei fehlenden Angaben oder falscher Reihenfolge, total 3 Punkte)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 2

Welche zwei Tarifmöglichkeiten, nebst dem Normalfare, kämen erfahrungsgemäss für diese Flugreise noch in Frage und welche speziellen Bedingungen, müssen dabei beachtet werden.

Nennen Sie zwei Tarifmöglichkeiten und je eine spezielle Bedingung pro Tarifmöglichkeit. (4 Angaben = 2 Punkte, 3 Angaben = 1 ½ Punkte, 2 Angaben = 1 Punkt, sonst 0 Punkte, total 2 Punkte)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösungen Leistungsziel-Nr. 1.2.1.5: Fallbeispiel Flugreise**5 Punkte****Frage 1**

1. Wo wird der Tarif gebrochen, Bestimmen des Farebreak point
2. Erstellen der Meilenberechnung anhand der TPM und MPM
3. Allenfalls Meilenzuschlag einberechnen
4. Ablesen der NUC und umrechnen mit ROE in CHF
5. Flughafentaxen separat ausweisen

Frage 2

- **Spezialtarif** mit Minimum/Maximum Stay
- Sind Stopovers erlaubt
- Ist Interlining erlaubt

- **Graumarkttarif** mit einer Gesellschaft mit Einschränkungen beim umbuchen, annullieren etc.
- Flug Allianzen

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 6

Leistungsziel-Nr. 2.4.2.2:

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen AVR B

6 Punkte

Als ReiseberaterIn ist es sehr wichtig, die gesetzlichen Vorschriften, auch in der Auftragsbearbeitung, zu kennen und sämtliche Schriftstücke auf diese Anforderungen auszurichten.

Im nachfolgenden Fall wurde dem Kunden bereits beim Verkaufsgespräch, also vor Abschluss der Buchung, unmissverständlich mitgeteilt, dass die von ihm gewünschten Leistungen bei verschiedenen Veranstaltern bezogen und einzeln weiterverrechnet werden.

Reise nach USA:

- Flug mit Swiss Zürich-Miami-Zürich:	Eingekauft bei Kuoni Ticketshop, Zürich
- Hotelübernachtungen in Miami, Orlando und Key West:	Eingekauft bei Hotelplan, Zürich
- Mietwagen Alamo:	Eingekauft bei Sky Tours, Zürich
- Übernachtungen und Eintritte ins Disneyworld:	Eingekauft bei Sky Tours, Zürich

Frage 1

- a) Umschreiben Sie in Stichworten zwei Vorteile, wenn mehrere einzelne Rechnungen erstellt werden (für jeden Leistungsträger), unter Berücksichtigung der zwingenden Informationen, welche dem Kunden vor Buchungsabschluss mitgeteilt werden müssen (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Nennen Sie zwei Angaben, welche zur klaren Erkennung der Vertragsparteien auf dem Auftragsformular und auf der Bestätigung/Rechnung aufgeführt oder allenfalls beigelegt werden müssen (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Frage 2

Umschreiben Sie das Vertragsverhältnis und zwei daraus entstehende rechtliche Konsequenzen, wenn das vermittelnde Reisebüro (Retailer) diese Leistungen zusammengefasst auf einer Rechnung/Bestätigung und unter einem Pauschalpreis verkauft (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Punkte

**Lösungen Leistungsziel-Nr. 2.4.2.2:
Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen AVR B****6 Punkte****Frage 1**

a)

- klar erkennbar, dass mehrere Einzelverträge abgeschlossen wurden
- Reise gilt nicht als Pauschalreise gemäss Gesetz PRG
- Erleichterung beim Inkasso, da unterschiedliche Zahlungsbedingungen gelten
- klare Trennung der unterschiedlichen Annullationsbedingungen AVR B

b)

- Benennung der Vertragspartner des Kunden
- Angabe von vollständigen Namen und Adressen
- Genaue Umschreibung der gebuchten Leistungen
- Alle Leistungen exakt aufführen, speziell zu erwähnen sind Spezialwünsche
- Zahlungs- und Annullationsbedingungen pro Leistung einzeln aufführen
- AVR B für jede Leistung beilegen oder hinweisen

Frage 2

- Der Vermittler wird zum Veranstalter und unterliegt somit dem Bundesgesetz über Pauschalreisen PRG
- er haftet für die volle Leistungserbringung aller aufgeführten Leistungen
- weiter unterliegt er der Informationspflicht
- und muss eine Absicherung der Kundengelder vorweisen können (z.B. Garantiefonds)

Erreichte
Punktzahl