

**Berufsprüfung für Verkaufsfachleute mit eidg. Fachausweis  
Examen professionnel pour spécialistes de vente avec brevet fédéral  
Esame per l'attestato professionale federale di specialisti in vendita**

## **Prüfung 2011**

### **Distribution**

**Prüfungszeit: 120 Minuten**

Aufgabe	Punkte
1	12
2	44
3	8
4	16
5	20
<b>Total</b>	<b>100</b>

Dieser Fall umfasst 8 Seiten inkl. Deckblatt. Bitte kontrollieren Sie, ob Sie den Fall vollständig erhalten haben.

## **Bike & Fun GmbH**

### **Ausgangslage**

Die Bike & Fun mit Sitz und Lokalitäten in Münsingen ist ein Anbieter von Mountainbikekursen. Die Firma wurde 2002 aus einem Management-Buy-out gegründet und betreibt ihre Aktivitäten seit 2003. Durch diesen Umstand konnte die Bike & Fun von der ersten Stunde an auf einen kleinen Kundenstamm zählen, welcher in kontinuierlichen Schritten ausgebaut wurde.

Zur Zeit beschäftigt die Bike & Fun sechs Guides (Tourenleiter), welche über das ganze Jahr die Angebotspalette der Bike & Fun mit viel Begeisterung und grosser Motivation mit den Kunden bestreiten. In den Wintermonaten beschäftigen sich diese Guides vor allem mit zukünftigen Promotionen und der Organisation für die kommende Saison sowie mit der Verfeinerung der diversen Angebote. Um die saisonalen Schwankungen auszugleichen, arbeiten von März bis Oktober weitere zwölf Guides für die Bike & Fun.

### **Angebot**

Die Bike & Fun verfügt über 5 Angebotsschwerpunkte. Es sind dies:

- Fahrtechnikkurse
- Ferien und Touren
- Bikestation Wallis
- Massgeschneiderte Kurse
- Fernreisen weltweit

### **Fahrtechnikkurse**

Das Bikevergnügen beinhaltet Kraft, Ausdauer und Fahrtechnik. Viele Biker vernachlässigen die Fahrtechnik gänzlich oder geben sich mit ihrem Können zufrieden. Ein Fahrtechnikkurs eröffnet allen Bikern neue Horizonte und erleichtert den Einstieg in diese wunderschöne Sportart. Ob eine Alpenüberquerung oder schmale Singletrails (schmalere Pfad, meist 30 – 60 cm breit) in der näheren Umgebung: Bike & Fun vermittelt die dafür notwendige Technik.

Neben reinen Fahrtechnikkursen bietet die Bike & Fun mit ihren klassischen Technik-Weekendkursen die optimale Kombination zwischen einem Tag Theorie und einem Tag Praxis.

## **Ferien und Touren**

Bereits nach kurzer Zeit kennen die Biker ihre Heimstrecken und sehnen sich nach neuen Herausforderungen. Bis man die besten Trails in einer neuen Gegend kennt, braucht es aber sehr viel Zeit. Dafür bietet die Bike & Fun das richtige Angebot. Die professionellen Guides führen ihre Kunden – dem Niveau entsprechend – auf neue, interessante Strecken. Dabei werden sie rundum von den Betreuern begleitet. Im Weiteren fördert dieses Angebot die Kontakte unter Gleichgesinnten.

## **Bikestation Wallis**

Im Frühling und Herbst sind Bikestationen - meist im südeuropäischen Raum - beliebte Reiseziele für Biker. Im sonnigen Wallis treffen die Biker auf ähnliche klimatische Bedingungen. Sie erreichen diese aber viel schneller und bequemer. Seit der Inbetriebnahme des Lötschberg Basistunnels ist das Wallis von allen Schweizer Grossstädten aus schnell und bequem erreichbar. Keine andere Bikedestination im gesamten Hochalpenraum ist in so kurzer Zeit zu erreichen. Die daraus gewonnene Zeit können die Kunden damit in ihr Hobby investieren.

Die Bikestation Wallis liegt direkt im Herzen der Hochalpen und doch auf nur 640 Metern über Meer. Das milde, sonnige und trockene Wetter erlaubt eine Bikesaison von April bis Oktober.

Unzählige Ausflugsziele sind vom Wallis aus in kürzester Zeit zu erreichen und machen diese Destination auch für Nicht-Biker zum idealen Ferientziel. Auch für Begleitpersonen, welche nicht am Bikeprogramm teilnehmen, gibt es zahlreiche Möglichkeiten, sich die Zeit zu vertreiben.

## **Massgeschneiderte Kurse**

Ob alleine, als Gruppe mit ein paar Freunden, als Verein oder als Firma, die Bike & Fun-Angebote können auch individuell gebucht werden. Mögliche Kurse können wie folgt aussehen:

- **Fahrtechnik Plus:** Halbtageskurse und Abendkurse
- **Zermatt Plus:** Biken in Zermatt rund um das Matterhorn
- **Portes du Soleil Plus:** Biken im Raum Portes du Soleil
- **Tagestouren Plus:** Geführte Biketouren im Berner Jura und im Berner Oberland

### **Fernreisen weltweit**

Für Fern- und Auslandsreisen arbeitet die Bike & Fun mit diversen Partnern, wie z.B. der „Bike World-Adventure“ und der „Fun-Tours“ zusammen.

Die Bike & Fun bietet ihren Kunden von gemütlichen Rad-Kulturreisen bis zu anspruchsvollen Biketouren das gesamte Sortiment an. Dabei kann der Kontinent ausgewählt werden, und - abseits vom Massentourismus - auf noch unbekanntem Wegen erlebt und entdeckt werden. Dabei entstehen unvergessliche Momente und Erinnerungen.

### **Rund um Bike & Fun**

Die Bike & Fun steht für ein qualitativ hochstehendes Angebot. Kunden der Bike & Fun können von den hervorragend ausgebildeten Guides viel lernen. Die Angebote der Bike & Fun sind zurzeit sehr unterschiedlich ausgelastet.

Die Auslastungen der Guides sehen wie folgt aus:

- |                           |     |
|---------------------------|-----|
| - Fahrtechnikkurse        | 80% |
| - Ferien und Touren       | 60% |
| - Bikestation Wallis      | 60% |
| - Massgeschneiderte Kurse | 50% |
| - Ferienreisen weltweit   | 35% |

### **Vertriebssituation**

Bisher wurden die Angebote der Bike & Fun ausschliesslich über das Internet vertrieben. Daher ist das Unternehmen auf Vermittlungen durch Absatzmittler angewiesen.

Bisher wurden die Angebote über Fachzeitschriften und Publireportagen zugänglich gemacht.

Eine Analyse der Anmeldungen hat zudem ergeben, dass Neukunden zu 70% durch „Mund-zu-Mund-Propaganda“ auf die Bike & Fun und deren Internetplattform aufmerksam gemacht worden sind. Dieses Ergebnis ist vor allem auf die hohe Kundenzufriedenheit zurückzuführen. Die Website ist zudem in diversen Suchmaschinen mit den Begriffen Biketouren, Bikeadventure und Bikefahrtechnik an erster Stelle zu finden. Sehr viele Kunden buchen die Angebote mehrmals. Es gilt schon fast das Motto: "Einmal Bike & Fun, immer Bike & Fun."

Die Bike & Fun wird im Materialbereich hauptsächlich durch einen Fahrradhersteller unterstützt. Hinweise auf die Angebote finden sich auch im Produktkatalog dieses Fahrradherstellers und somit bei ca. 180 Fachhändlern.

Bei einem neulich durchgeführten Händlermeeting konnte die Bike & Fun 90 Fachhändler begrüßen und einen zweistündigen, praxisnahen Einblick in die Welt von Bike & Fun ermöglichen. Die Begeisterung und das Interesse der Händler waren im Anschluss an dieses Meeting sehr gross.

Eine Auswertung über die geographische Verteilung der Kunden hat ergeben, dass fast Dreiviertel der Teilnehmer in den Kantonen Zürich, Aargau und Bern wohnen.

### **Zukunft**

Die Bike & Fun machte sich anlässlich eines Strategieworkshops Gedanken über die Zukunft des Unternehmens. Das Kader ist der Überzeugung, dass in jedem der heutigen Angebote noch ein grosses Wachstumspotential liegt.

Qualitativ ist die Bike & Fun bereits heute die unbestrittene Nummer 1 bei geführten Bikeanlässen.

Die Bike & Fun soll zudem in den kommenden drei bis fünf Jahren auch der quantitativ führende Anbieter von Bikeanlässen werden.

Im Bereich der Distribution, insbesondere in der verstärkten Zusammenarbeit mit zusätzlichen Absatzmittlern, sieht die Bike & Fun grosse Chancen, ihre Wachstumsziele zu erreichen.

Anlässlich eines Netzwerkapéros haben **Sie** den Geschäftsführer der Bike & Fun kennengelernt. Sie haben sich mit ihm zu einem weiteren Gespräch getroffen und sind dabei mit der Ausarbeitung folgender Aufgaben betraut worden:

### **Annahmen:**

*Nutzen Sie zur Lösung der Fallstudie die vorhandenen und vorgegebenen Informationen, auch wenn sie über spezifische Marktkenntnisse verfügen sollten. Fehlende Angaben können Sie selber festlegen. Kennzeichnen Sie diese als eigene Annahmen.*

**Aufgabe 1**

**12 Punkte**

Bisher wurden die Angebote der Bike & Fun ausschliesslich über das Internet vertrieben.

**Nennen** Sie je **6** distributionsrelevante **Vor- und Nachteile** des Vertriebs über das Internet. Achten Sie bei der Beantwortung auf den Fallbezug.

Übernehmen Sie das folgende Lösungsraster:

Vorteile	Nachteile

**Aufgabe 2**

**44 Punkte**

Die Bike & Fun glaubt bekanntlich an grosse Wachstumschancen in der verstärkten Zusammenarbeit mit zusätzlichen Absatzmittlern.

**Aufgabe 2.1**

**15 Punkte**

**Beschreiben** und **begründen** Sie **5 neue mögliche Absatzmittler**, mit welchen die Bike & Fun zukünftig ihre Wachstumsziele erreichen will.

Übernehmen Sie das folgende Lösungsraster:

Absatzmittler	Beschreibung	Begründung

**Aufgabe 2.2**

**24 Punkte**

**Erstellen** Sie aufgrund der Aufgabe 2.1 eine **systematische Entscheidungsgrundlage** (gewichtete **Nutzwertanalyse**) mit **6** fallbezogenen **Kriterien**, über welche fünf Absatzmittler Sie die Angebote der Bike & Fun künftig als Ergänzung zum Internet vertreiben wollen.

Übernehmen Sie das folgende Lösungsraster:

+ weitere 3 Absatzmittler

Absatzmittler Kriterien	Gewichtung	Absatzmittler 1	Punkte	Total	Absatzmittler 2	Punkte	Total
		Beschreibung			Beschreibung		

**Aufgabe 2.3**

**5 Punkte**

**Entscheiden** und **begründen** Sie Ihre **Wahl** sowie **Nichtwahl** aufgrund Ihrer Analyse in der Aufgabe 2.2.

### Aufgabe 3

8 Punkte

Die Bike & Fun verfügt über sehr schlanke Strukturen und über eine einfache Organisation. Sie will dies auch bei einer intensiveren Zusammenarbeit mit zusätzlichen Absatzmittlern nicht verändern. Buchungen der Angebote via Internet sollen auch weiterhin über 90 % betragen.

Welche Möglichkeiten haben Sie, die entsprechenden Buchungen jeweils dem richtigen Absatzmittler zuzuordnen? **Nennen** und **beschreiben** Sie 4 Möglichkeiten.

Übernehmen Sie das folgende Lösungsraster:

Möglichkeit	Beschrieb

### Aufgabe 4

16 Punkte

Die Bike & Fun hat ihren Sitz in Münsingen (BE). Aufgrund der Tatsache, dass rund 75 % der Kunden im Grossraum Zürich - Aargau - Bern wohnen, überlegt sich die Bike & Fun einen Standortwechsel oder allenfalls einen zusätzlichen Standort zu eröffnen.

**Nennen** Sie je 4 Kriterien, welche **für** und **gegen** einen Standortwechsel sprechen. **Beschreiben** und **begründen** Sie diese Kriterien.

Übernehmen Sie das folgende Lösungsraster:

Kriterien <b>für</b> den Standortwechsel	Beschreibung	Begründung
Kriterien <b>gegen</b> den Standortwechsel	Beschreibung	Begründung

### Aufgabe 5

20 Punkte

Erstellen Sie ein Anforderungsprofil für einen von Ihnen ausgewählten Absatzmittler gemäss Aufgabe 2.3.

**Nennen** und **beschreiben** Sie die **10 wichtigsten Kriterien**, welche Ihnen für die zukünftige Zusammenarbeit wichtig sind. **Bezeichnen** Sie die **Musskriterien** (Killerkriterien).

*Übernehmen Sie das folgende Lösungsraster:*

Kriterien	Beschreibung	Killerkriterium	
		ja	nein