**Berufsprüfung für eidg. Marketingfachleute FA  
Berufsprüfung für eidg. Verkaufsfachleute FA**  
  
**Postkorb**  
**Nullserie A**

**PRÜFUNGSZEIT: 90 Minuten  
PUNKTEZAHL: 21 Punkte  
  
Beachten Sie bitte folgende Punkte:  
-** Kontrollieren Sie,, ob dieser Aufgabensatz komplett ist. Er umfasst total **16** Seiten.  
- Schreiben Sie Ihren Namen und die Kandidatennummer auf jedes Lösungsblatt (unten)  
- Legen Sie die Lösungsblätter und allfällige Notizen zusammen, heften Sie diese in der richtigen Reihenfolge   
 zusammen.  
- Im Interesse der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, bei Personenbezeichnungen die weibliche Form   
 aufzuführen.  
  
Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

**Hinweis zum Urheberrecht  
  
Das Urheberrecht dieser Fallstudie ist ausschliesslich beim Autor Hansruedi Knöpfli, welcher diese Prüfung auftrags SWISS MARKETING ACADEMY | COMMUNICATION ACADEMY erstellt hat.   
Das Kopieren und Vervielfältigen, egal ob elektronisch oder haptisch, wird ohne weitere Vorwarnung zur Anzeige gebracht.  
  
Insbesondere der Einsatz bei privaten Dozenten, anderen Bildungsinstituten oder aber allgemein zur kommerziellen Nutzung (dazu gehört auch das Publizieren auf sozialen Medien, Homepages oder Anhänge an elektronische Datenübermittlung) wird ohne schriftliches Einverständnis als Verstoss gegen Copyrights verstanden.  
  
Der Autor behält sich eine strafrechtliche Verfolgung auch dann vor, wenn auszugsweise oder inhaltlich vergleichbar kopiert, überschrieben oder überarbeitet wird.**

**Ausgangslage:**  
Sie sind zuständig für die Marketingbelange eines mittelgrossen Unternehmens, welches sich im Teilmarkt Radio- und Fernsehvermarktung befindet. Sie verkaufen von Spots, Sponsorings über Product-Placement sämtliche kommunikativen Leistungen von verschiedenen privaten Radio- und Fernsehanbietern.   
Sie leiten ein Team von 7 Teammitgliedern, welches aus 5 Verkäufer/innen, einer Key-Account-Managerin und einem Office-Assistent besteht.   
  
Zu Ihren Kunden gehören verschiedene mittlere und kleinere Unternehmen der Schweiz. Aber auch in Italien betreuen Sie Kunden; Fiat in Rom, Barilla in Bologna, usw.  
  
  
**Die Situation**Ihre Ferien sind zu Ende. Knapp – aber pünktlich möchten Sie am Tag 1 zur Arbeit erscheinen. Ihr Flug aus den USA sollte um 6 Uhr 10 in Zürich landen. Der Fahrweg nach Schaffhausen, wo Ihre Vermarkt-ungsfirma den regionalen Sitz hat, dauert rund 50 Minuten.  
  
Dann – so lautet Ihr Plan - geht’s ab in’s Büro, wo Sie um 8 Uhr 30 (nachdem Sie sich ein bisschen mit Ihren Teammitgliedern über Ihre Ferien und Allgemeines ausgetauscht haben) das wöchentliche Teammeeting hätten. So sähe Ihr Plan aus.  
  
 **Ihre Aufgaben:**Jetzt ändert sich aber, in Folge verspäteter Ankunft Ihres Fluges und der aktuellen Ereignisse, einiges.  
Handeln Sie im Sinne der Sache!  
- Notieren Sie nach dem Eisenhower Prinzip (SEITE 4) alle in den Beilagen und in der Situation be-  
 schriebenen und vorhandenen Vorkommnisse. Nutzen Sie dazu die nächste freie Seite 4   
 um das Eisenhower Prinzip aufzuzeichnen.  
 Anschliessend kategorisieren Sie Ihre Erkenntnisse und verwenden für das Lösen der Aufgaben in  
 Bezug auf die Gewichtung/Relevanz diese Begrifflichkeiten. (Z.B. A,B,C,D oder 1./2./3./4….)  
(ab SEITE 10 und Seite 11)

- Sie finden anschliessend an Ihre Aufgaben einen Zeitraster für die zwei hektischen Tage, mit Dingen,   
 die schon fix sind. Sie finden **am Ende der Aufgabenstellung** (ab SEITE 12) diese zwei Tagespläne   
 nochmals, füllen **Sie diese** so sinnvoll wie möglich aus.

Eisenhower-Prinzip ist hier aufzuzeigen und die einzelnen Jobs zuzuordnen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zeitplan für Tag 1 – ein Montag** | | |
| **Zeit:** | **Nr.** | **Aktion und Bemerkungen | Beschreibungen** |
| **06.00** |  | **06.10 Landung in Zürich** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **07.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **08.00** |  |  |
|  |  |
|  | **08.30 Teammeeting – aller Teammitglieder (8 Personen)** |
|  | **Sep. Traktandenliste** |
| **09.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **10.00** |  |  |
|  | **10.30 Unterzeichnung Bildungsvertrag mit Verkäufer A** |
|  |  |
|  |  |
| **11.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **12.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **13.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **14.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **15.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **16.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **17.00** |  | **St.Galler Tagblatt Kundenevent, Stadion FC St.Gallen, Kibung-Arena** |
|  | **Von 17 Uhr 00 bis 18 Uhr 30, anschliessend Essen und evt. Fussball-** |
|  | **Spiel gegen GC Zürich.** |
|  |  |
| **18.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **19.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **20.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zeitplan für Tag 2 - Dienstag** | | |
| **Zeit:** | **Nr.** | **Aktion und Bemerkungen | Beschreibungen** |
| **06.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **07.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **08.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **09.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **10.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **11.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **12.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **13.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **14.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **15.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **16.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **17.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **18.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **19.00** | **19.10** | **Abflug LX 2345 ab Zürich nach Rom.** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **20.00** | **20.25** | **Ankunft LX 2345 in Rom.** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

So würde Ihr Plan aussehen.

Jetzt treffen Sie folgende Ereignisse und Unterlagen vor/an (Was Relevanz für die zwei Tage hat, tragen Sie bitte in der dieser Tabelle folgenden Tagesplanungen ein):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fall: | Titel | Beschreibung | Priorität gem.  Seite 4 | Beschreiben Sie Ihre Handlung |
| *Bsp: 1* | *Kopfschmerzen* | *Sie haben nach der Landung in Zürich Kloten starke Kopfschmerzen* | *A (A= Dring. /Wichtig)* | *Gehe in die Apotheke am Flughafen Zürich - kaufe Tabletten.* |
| 1 | Landung | 05 Uhr 30 „Liebe Fluggäste, wir hoffen Sie hatten einen bislang angenehmen Flug. Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir in Folge Wetter-Turbulenzen im Luftraum Zürich unsere Landung nach Basel verlegen müssen. Wir erwarten die Landung in Basel um 6 Uhr 30. Anschliessend bringt Sie ein Shuttlebus nach Zürich, wo Sie je nach Verkehrssituation um ca. 8 Uhr 00 eintreffen werden. Im Namen der SWISS entschuldigen wir uns für die Unannehmlichkeiten und wir melden uns, wenn sich an der Situation etwas ändern sollte. Wir danken für Ihr Verständnis.“ *Landung 6 Uhr 30 planmässig in Basel – 20 Minuten Warten auf Gepäck – Bus fährt um 7 Uhr 00 in Basel los. Sie nutzen die Zeit um SMS, wichtigste Mails und Combox zu bearbeiten…* |  |  |
| 2  2.1    2.2    2.3    2.4 | SMS | Um 7 Uhr 00 schalten Sie Ihr Händi ein, folgende Mitteilungen erhalten Sie: Ihre Nachbarin „Kannst Du mich bitte zurückrufen, wir haben ein Problem. Bei Dir ist eine Wasser-leitung geplatzt, Wasser lief in den Keller, wir haben den Haupthahn abgeschaltet. Du hast also kein Wasser. Wasserwerk ist informiert, die erwarten ebenfalls Deinen Anruf: 044/941 44 19. LG Paula“.  Ihre Mutter „Welcome home. Ich habe gesehen, während Deiner Ferien ist die Frau von Eurem Chef gestorben, Todesanzeige war vorgestern Samstag in den Schaffhauser Nachrichten. Dies zu Deiner Information, Mom“.  Ihr Verkäufer B: „Kann ich mit Dir am Montag nach St.Gallen fahren? Wäre cool. Ich würde auf der Raststätte Rosenberg(Winterthur) um 16 Uhr 00 bereit stehen. Bin am Meeting am Morgen nicht da. Bitte entschuldige mich“.   Ihr Chef: „ Bitte um Protokoll des Teammeetings. Ich werde dabei sein und über Italienbesuch kurz informieren. Habe Flug LX 2345 umgebucht, wir fliegen mit LX 2343 schon um 18 Uhr 00 ab Zürich, so haben wir mehr Zeit für das Nachtessen mit MED-ITALIA S.A. um 20 Uhr 30 in Rom. Alles reserviert. Gruss Paul.  Nochwas… Ausbildungskosten Verkäufer A wurden von der GL abgelehnt. Bitte Termin mit ihm stornieren – teile mir per Mail umgehend mit, wie er regaierte. Gefahrt der Kündigung?“ |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Fall: | Titel | Beschreibung | Priorität gem.  Seite 4 | Beschreiben Sie Ihre Handlung |
| 3  3.1      3.2 | Mails | Sie checken nach den SMS die Mails, folgende Mails fallen Ihnen besonders auf:  Von: Med-Italia S.A. | am letzten Freitag | CEO Med-Italia S.A. „Bitte senden Sie uns den Geschäftsbericht Ihres Unternehmens, inkl. der Bilanz und Erfolgsrechnung der letzten 5 Jahre. Wir brauchen dies zur Seriositäts-Prüfung Ihres Unternehmens. Die Dokumente sollten bis 24 Stunden vor unserem Nacht- essen bei uns eingetroffen sein.“  Von: Elite-Sportwagen Feuerthalen | letzten Donnerstag | Garagist Müller „Von Ihrem Assistenten haben wir erfahren, dass Sie im Urlaub sind. Hoffentlich war’s schön. Wir wollten Ihnen mitteilen, dass der neue Sportauspuff für Ihren Honda bei uns eingetroffen ist und Sie Ihr Fahrzeug zur Montage bringen können. Rufen Sie uns an: 052 222 33 44. MfG Elite-Sportwagen.“ |  |  |
| 4.1     4.2    4.3   4.4   4.5 | Combox | Ihr Office-Assistent: „Hy, ich bin’s. Sonntagabend, liege im Nescht mit Fieber. Sorry,  keine Chance, morgen Montag am Meeting zu sein. Sende meine Präsi und das Protokoll an Verkäufer B – er wird’s präsentieren. Habe ihm auf Combox gesprochen. Meld mi… Claudio.“  Ihre Grafik-Agentur: „Da isch de Claude – hoi – Du ich ha Dir no’s Gut zum Druck vom Pro7-Salesfolder uf’s Mail gleit, chasch mir das bitte bis am Friitig nach Dine Ferie no dure gäh. Danke.“  Verkäufer C: „Hoi Hoi – ich würd gern am Ziischtigmorge mit Dir no e halb Stund en  Chund bespreche, ha gseh Dini Agenda isch no leer. Freu mi. Grüessli Kurt.“  Ihre Grafik-Agentur: „Ich nomol, de Claude – Du ich muess s’Gut zum Druck vom Pro7- Salesfolder doch scho bis am Ziischtig am sechsi z’Abig ha. Thanx…“  Kunde ABC-Design: „Grüezi. Bitte löschen Sie unsere Referenz auf Ihrer Facebook-Seite sofort – so ein Schwachsinn – wir sind überhaupt nicht zufrieden mit Ihren Verkäufer C. Märssi.“ |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zeitplan für Tag 1 – ein Montag** | | |
| **Zeit:** | **Nr.** | **Aktion und Bemerkungen | Beschreibungen** |
| **06.00** |  | **06.10 Landung in Zürich** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **07.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **08.00** |  |  |
|  |  |
|  | **08.30 Teammeeting – aller Teammitglieder (8 Personen)** |
|  | **Sep. Traktandenliste – bei Verkäufer B** |
| **09.00** |  |
|  |
|  |
|  |
| **10.00** |  |  |
|  | **10.30 Unterzeichnung Bildungsvertrag mit Verkäufer A** |
|  |  |
|  |  |
| **11.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **12.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **13.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **14.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **15.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **16.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **17.00** |  | **St.Galler Tagblatt Kundenevent, Stadion FC St.Gallen, Kibung-Arena** |
|  | **Von 17 Uhr 00 bis 18 Uhr 30, anschliessend Essen und evt. Fussball-** |
|  | **Spiel gegen GC Zürich.** |
|  |  |
| **18.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **19.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **20.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zeitplan für Tag 2 - Dienstag** | | |
| **Zeit:** | **Nr.** | **Aktion und Bemerkungen | Beschreibungen** |
| **06.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **07.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **08.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **09.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **10.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **11.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **12.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **13.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **14.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **15.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **16.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **17.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **18.00** |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **19.00** | **19.10** | **Abflug LX 2345 ab Zürich nach Rom.** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **20.00** | **20.25** | **Ankunft LX 2345 in Rom.** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |