

Berufspraxis schriftlich

Serie 2 Lösungen

Name und Vorname

der Kandidatin/
des Kandidaten:

Nummer

der Kandidatin/
des Kandidaten:

Lehrbetrieb:

Bitte beachten Sie folgende Hinweise:

1. Die Prüfung besteht aus dem hier vorliegenden schriftlichen Teil.
Die Punkteverteilung erfolgt gemäss der nachstehenden Tabelle.

Aufgaben geordnet nach Richtzielen	Mögliche Punkte	Erreichte Punkte	Note
Material, Waren oder Dienstleistungen bewirtschaften	27		
Kunden beraten	15		
Aufträge abwickeln	36		
Massnahmen des Marketings umsetzen	8		
Aufgaben der Personaladministration ausführen	4		
Administrative und organisatorische Tätigkeiten ausüben	3		
Kenntnisse über die eigene Branche und den eigenen Betrieb anwenden	7		
Total	100 Punkte		

- Diese Serie umfasst 16 Aufgaben auf insgesamt 32 Seiten: Bitte kontrollieren Sie die Serie auf Vollständigkeit.
- Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer und den Lehrbetrieb 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 das Arbeitsbuch (max. 2 Ordner) und ein nicht programmierbarer Taschenrechner zugelassen.
- Beachten Sie bei 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!**

Unterschriften**Experten:**

Aufgabe 1**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.1.2: Beschaffungsarten**Ausgangslage:**

Ein wichtiges Ziel des Logistikdienstleisters ist es, das richtige Produkt zum richtigen Zeitpunkt zu liefern.

Aufgaben:

1. Nennen Sie die drei Arten der Beschaffung.
Pro richtige Antwort erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt, total $1\frac{1}{2}$ Punkte.

Auftragsbezogene Beschaffung, Just-in-Time Beschaffung, Vorratsbeschaffung

2. Nennen Sie eine geeignete Beschaffungsart, wenn ein Kunde sich ausschliesslich für die Luftfracht entscheidet.
Für die richtige Antwort erhalten Sie $\frac{1}{2}$ Punkt.

Just-in time oder auftragsbezogene Beschaffung

3. Begründen Sie Ihre Aussage.
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Höhere Transportkosten der Luftfracht werden weitgehend durch das Einsparen von Lagerkosten kompensiert.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

4. Welche Beschaffungsart wählen die Kunden in der Regel für die folgenden Produktgruppen? Ergänzen Sie die folgende Tabelle.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Produktgruppe	Beschaffungsart
Pharma-Produkte	<i>Just- in-time oder auftragsbezogene Beschaffung</i>
Exotische Früchte mit längerer Haltbarkeit aus Lateinamerika	<i>Vorratsbeschaffung</i>
Neuste Modekollektion aus China	<i>Vorratsbeschaffung</i>
Hi-Tech-Produkte	<i>Just- in-time oder auftragsbezogene Beschaffung</i>

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 2**12 Punkte**

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.1.2.1 Lagerarten- und kosten
1.1.1.2.1 Lagerbewirtschaftung

Ausgangslage:

Die Universal Sport AG ist ein in der Handelsbranche tätiges Schweizer Unternehmen. Es hat sich entschieden, alle Aktivitäten im Bereich der Lagerhaltung über den Weg des Outsourcing abzuwickeln.

Aufgaben:

1. Erklären Sie stichwortartig den Begriff „Outsourcing“.
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Abgabe von Unternehmensaufgaben und -strukturen an externe Dienstleister.

→ **Andere Formulierungen möglich**

2. Beschreiben Sie stichwortartig 2 Vorteile, die der Outsourcing-Entscheid für die Universal Sport AG ergeben kann.
Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

- **Kostenersparnis durch Synergieeffekte beim Logistikdienstleister**
- **Konzentration auf eigene Kernkompetenzen**
- **Frei werdende Ressourcen können anderweitig genutzt werden**

→ **Andere Nennungen möglich**

Erreichte
Punktzahl

Punkte

3. Nennen Sie stichwortartig 4 Dienstleistungen aus dem Bereich Lagerlogistik, welche ein Speditionsunternehmen als „Value added Services“ anbieten kann.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- **Verpackung**
- **Kommissionierung**
- **Bezettelung (Labelling)**
- **Preisauszeichnung**
- **Reinigen, Bügeln, Bedampfen,**

-etc.

4. Die Lagerlogistik ist ein wichtiges Bindeglied in der Supply Chain.

a) Nennen Sie den deutschen Begriff für Supply Chain.
Für die richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt.

Versorgungskette

b) Nennen Sie die beiden Arten von Gütern, die in der Supply Chain zwischen den Bereichen Beschaffung und Produktion gelagert werden.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

Rohstoffe und Halbfabrikate

c) Nennen Sie die Art von Gütern, die in der Supply Chain zwischen den Bereichen Produktion und Absatz gelagert werden.
Für die richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt.

Fertigfabrikate

Erreichte
Punktzahl

Punkte

5. Die Universal Sport AG möchte einen Logistikdienstleister mit einem günstigen Lagerstandort beauftragen. Geben Sie drei Faktoren an, die für einen günstigen Lagerstandort sprechen.

Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

- **Verkehrsanbindung (Autobahn, Bahn, Flughafen, Binnenschiff)**
- **Distanz zu Wirtschaftszentren (Kunden)**
- **Verfügbarkeit von Personal (Anzahl Mitarbeitende, Ausbildung, Lohnniveau)**
- **Finanzielle Aspekte (Immobilienpreise, Steuern)**

6. Zählen Sie vier verschiedene Lagerhausarten auf und nennen Sie dazu ein typisches Beispiel einer darin gelagerten Ware.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ¼ Punkt, total 2 Punkte.

Lagerhausart	Typische Ware
Tanklager	Benzin, flüssige Stoffe
Silolager	Getreide, Futtermittel
Bulklager	Kohle
Temperaturgeführtes Lager	Lebensmittel

Andere sinnvolle Antworten möglich.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

3. Welchen LKW-Typ wählen Sie für den Transport Rust – Embrach? Begründen Sie Ihre Wahl.

Für die richtige Antwort (1) mit Begründung (1) erhalten Sie 2 Punkte.

Sattelschlepper mit Planenaufbau.

**(Anhängerzug ist falsch !)
(Koffierzug ist auch falsch)!**

Begründung:

Verlad erfolgt mit Kran

4. Wie viele Stellplätze für Euro-Paletten stehen zur Verfügung ?
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

Hängerzug: 36-38 Euro-Pal.

Sattelschlepper: 34 Euro-Pal.

5. Welches ist das höchstzulässige Gesamtgewicht für LKW in der Schweiz ?
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

Hängerzug: 40 Tonnen
Sattelschlepper: 40 Tonnen

6. Wie lauten die Grundmasse für Euro-Paletten (Länge x Breite)?
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

Länge: 120 cm
Breite: 80 cm

Erreichte
Punktezahl

Punkte

7. Welche Volumengewichte kommen in der Schweiz. bzw. für nationale Transporte zur Anwendung?

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1½ Punkte.

Transportgut	Taxgewicht in kg
Stapelbare Güter	1 m³ = 250 kg Taxgewicht
Europaletten	1 EP = 500 kg Taxgewicht
Lademeter	1 Ldm = 1250 kg Taxgewicht

8. Welche Volumengewichte kommen für internationale Transporte zur Anwendung?

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1½ Punkte.

Transportgut	Taxgewicht in kg
Stapelbare Güter	1 m³ = 333 kg Taxgewicht
Europaletten	1 EP = 600 kg Taxgewicht
Lademeter	1 Ldm = 1650 kg Taxgewicht

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 4**6 Punkte**

Leistungsziel Nr. 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten
1.1.1.5.2 Zölle/Zollbestimmungen

Ausgangslage:

Im Herbst 2015 findet in Spanien eine bedeutende Elektronikmesse statt. Ihr Kunde, die Elektromotoren AG Malans, beabsichtigt an der Messe teilzunehmen, um seine neusten Produkte zu präsentieren. Sie beraten die Firma in Zollfragen.

Aufgaben

1. Sie empfehlen Ihrem Kunden für den LKW-Transport an die Elektronikmesse die Verwendung des Zolldokuments Carnet ATA. Begründen Sie Ihre Empfehlung. Sie erhalten für die richtige Antwort 2 Punkte.

Durch das Carnet ATA wird der Inhaber von der Zahlung oder Hinterlegung von Zöllen und sonstigen Einfuhrabgaben beim Grenzübertritt befreit.

Andere sinngemässen Antworten möglich

2. Ihr Kunde hat aus den Medien vom Abschluss des Freihandelsabkommens Schweiz-China erfahren. Erklären Sie dem Kunden stichwortartig, welches Ziel für die Schweizer Wirtschaft mit einem Freihandelsabkommen erreicht werden soll. Sie erhalten für die richtige Antwort 2 Punkte.

Mit einem Freihandelsabkommen werden Waren von der Zollabgabe befreit. Die Chancen der Schweizer Exporteure auf den Absatzmärkten im Ausland werden erhöht.

Andere sinngemässen Antworten möglich

Punkte

Erreichte
Punktzahl

3. Im grenzüberschreitenden Güterverkehr haben Ursprungsnachweise bei der Zollabwicklung eine wichtige Bedeutung. Nennen Sie vier mögliche Ursprungsnachweise.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- ***Ursprungserklärung auf der Rechnung (bis zu Warenwerthöchstgrenze)***
- ***Ursprungserklärung auf der Rechnung (ermächtigter Ausführer)***
- ***Warenverkehrsbescheinigung EUR1 oder EUR-MED (Ursprungszeugnis)***
- ***Ursprungszeugnis Form A***

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 5**9 Punkte**

Leistungsziel Nr. 1.1.2.1 Kundenanfragen bearbeiten
1.1.1.4.1 Transportmittel und Verpackung

Ausgangslage:

Ihr Kunde, die Firma Crétien Gerätebau in Delsberg (JU), konnte an der Messe Hannover einen grossen Auftrag abschliessen. Für eine erste Containerlieferung per Seefracht nach Shanghai ersucht Sie der Kunde um Ihren Rat. Er legt Ihnen eine provisorische Packliste mit folgenden Details vor:

Bodenelement (längs)	861x331x390 cm	23600 kg
Werkpaletten (4 Stück)	222x148x150 cm	je 1500 kg

Der Auf- wie auch der Ablad sollen mittels Kran und/oder Stapler erfolgen.

Aufgaben;

1. Nennen Sie Anzahl und Art der Container, die Sie Ihrem Kunden empfehlen.
Pro richtige Anzahl und Art erhalten Sie 2 Punkte, total 4 Punkte.

Bodenelement**1x40' Flat Rack**Werkpaletten**1x20' Boxcontainer**

2. Der Kunde erkundigt sich nach den geeigneten Verkehrsträgern für den Transport in den Hafen von Rotterdam.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Ergänzen Sie die folgende Aufstellung und geben Sie für jeden Verkehrsträger einen Vor- und einen Nachteil an.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Verkehrsträger	Vorteil	Nachteil
Bahn	<i>Umweltfreundlich</i>	<i>An Fahrplan gebunden, streikanfällig</i>
LKW	<i>Flexibel, wenig Umschlag</i>	<i>umweltschädlich, Staus, teurer als Bahn und Binnenschiff</i>
Rheinschiffahrt	<i>Geeignet für grosse Mengen und Gewichte</i>	<i>Längere Laufzeit, wetterabhängig</i>

3. Ihr Kunde weiss oft nicht, was Abkürzungen im Zusammenhang mit der Überseespedition bedeuten.

Nennen Sie die ausgeschriebenen deutschen Begriffe für die folgenden Abkürzungen.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- THC ***Hafenumschlagsgebühren für das Handling der Container***
- BAF ***Zuschlag auf der Seefracht aufgrund schwankender Ölpreise***
- CAF ***Zuschlag auf der Seefracht, um Wechselkursschwankungen auszugleichen***
- TEU ***20 Fuss-Container***

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Aufgabe 6**3 Punkte**

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1. Aufträge ausführen
1.1.1.4.1 Transportmittel

Ausgangslage:

Die Luftfracht wird nach dem Bruttogewicht berechnet, vorausgesetzt, dass das Verhältnis zwischen Volumen und Gewicht 6 Kubikdezimeter je Kilo nicht übersteigt.

Aufgabe:

Berechnen Sie bei den untenstehenden Aufgaben das Chargeable Weight und beachten sie dabei die Rundungsregeln.

Pro richtige Berechnung erhalten Sie $\frac{3}{4}$ Punkt, total 3 Punkte.

Dimensionen oder Volumen der Sendung	Bruttogewicht in kgs	Chargeable Weight in kgs
1,353 m ³	215.0 kgs	225.5 kgs
120x80x155 cm	353.3 kgs	353.5 kgs
150x200x300 cm	1200.0 kgs	1500.0 kgs
2.5x2.30x2.4 m	2320.8 kgs	2321.0 kgs

Erreichte
Punktezahl

Aufgabe 7**11 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.1.3.1. Aufträge ausführen**
1.1.1.4.1 Transportmittel**Ausgangslage:**

Der Kombinierte Verkehr ist eine zukunftsorientierte Transportart.

Aufgaben

1. Erklären Sie stichwortartig den Begriff Kombiniertes Verkehr.
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Transport eines Ladegefäßes mit mindestens zwei verschiedenen Verkehrsträgern.

2. Nennen Sie zwei Kombinationsmöglichkeiten im Zusammenhang mit dem Schienenverkehr.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

Schiene → Strasse (LKW)

Schiene → Rhein (Barge)

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

3. Wir unterscheiden zwischen dem Begleiteten Kombinierten Verkehr (BKV) und dem Unbegleiteten Kombinierten Verkehr (UKV). Nennen Sie vier Ladegefäße, die im Kombinierten Verkehr mit der Schiene verwendet werden und geben Sie an, für welche Art des Kombinierten Verkehrs sie sich eignen? Ergänzen dazu folgende Tabelle. Pro richtiges Ladegefäß erhalten Sie ½ Punkt, pro zutreffende Art des Kombinierten Verkehrs ¼ Punkt, total 3 Punkte.

Ladegefäß	Art des Kombinierten Verkehrs (Abkürzung genügt)
<i>Sattelauflieger</i>	<i>UKV</i>
<i>LKW-Anhängerzug</i>	<i>BKV</i>
<i>Container</i>	<i>UKV</i>
<i>Sattelzug (Zugmaschine + Auflieger)</i>	<i>UKV</i>
<i>Wechselaufbaubehälter</i>	<i>UKV</i>

4. Nennen Sie stichwortartig je zwei Vorteile des Begleiteten und des Unbegleiteten Kombinierten Verkehrs
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Begleiteter Kombiniertes Verkehr	Unbegleiteter Kombiniertes Verkehr
<i>Benötigt keine teuren Terminalstrukturen</i>	<i>Kein totes Gewicht (nur Ladegefäß)</i>
<i>Fahrzeit auf der Bahn gilt als Ruhezeit für Fahrer</i>	<i>Fahrer bleibt im Einsatz am Ort</i>
<i>LKW ist sofort einsatzbereit – rollt vom Zug</i>	<i>Zugmaschine bleibt im Einsatz am Ort</i>

Erreichte Punktezahl

Punkte

5. Der Kombinierte Verkehr wird an bestimmten Umschlags-/Umladeplätzen (Terminals) formiert. Nennen Sie die beiden Umschlagstechniken, die an diesen Plätzen angewendet werden.

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

Unbegleiteter kombinierter Verkehr: **vertikal**
Begleiteter kombinierter Verkehr: **horizontal**

6. Um ein Terminal wirtschaftlich betreiben zu können, müssen verschiedene Kriterien erfüllt sein. Nennen Sie stichwortartig drei Kriterien.

Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte.

- > **Standort in der Nähe von Wirtschaftsräumen mit guter Strassen- und Schienenanbindung**
- > **Gut ausgebaute Infrastruktur wie Kran- & Gleisbahnen gedeckt, Abstellflächen für Gefässe (voll und leer), Parkingspuren/Plätze für LKW etc.**
- > **Genügend Umlademittel wie Kräne und Belotti-Fahrzeuge (Stapler)**
- > **Qualifiziertes Personal**
- > **EDV-Struktur und Vernetzung mit den Operateuren, Verladern und Partnerterminals**

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 8**7 Punkte**

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1. **Aufträge ausführen**
1.1.1.4.2 **Gefahrgut**

Ausgangslage:

Sie erhalten von Ihrem Kunden *Meubles de Qualités SA* in Yverdon einen Export-Luftauftrag. Neben den kundenspezifisch angefertigten Hochpreismöbeln enthält die Sendung auch 3 Liter Farbe (Gefahrgut).

Aufgaben

1. Ergänzen Sie folgende Definition zum Begriff Gefahrgut.
Für eine sinngerechte Antwort erhalten Sie 1½ Punkte.

Unter Gefahrgut versteht man Güter, von denen während der Beförderung Gefahr ausgehen kann für

- **Leben und Gesundheit von Mensch und Tier** (½)
- **die Umwelt** (½)
- **die öffentliche Sicherheit und Ordnung** (½)

2. Der Transport von gefährlichen Gütern unterliegt besonders strengen Vorschriften. Für jedes Transportmittel gelten eigene Regelwerke für die Behandlung und Beförderung von Gefahrgut. Ordnen Sie den folgenden Regelwerken die entsprechenden Transportmittel zu.
Pro korrekte Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

Regelwerk	Transportmittel
ADR/SDR	LKW
RID	Eisenbahn
IMDG	Schiff
DGR	Flugzeug

Punkte

3. Wie viele Gefahrklassen gibt es?
Für die richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt.

9 Gefahrklassen

4. Ergänzen Sie die folgende Aufstellung.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 3 Punkte.

Klasse	Gefahrgut	Beispiel
1	Explosivstoffe	Feuerwerk
3	Entzündbare Flüssigkeiten	Benzin, Heizöl
7	Radioaktive Stoffe	Medikamente für Krebsbehandlung
8	Ätzende Stoffe	Batterien, Säuren, Laugen

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe 9**10 Punkte**

Leistungsziel Nr. 1.1.3.1 Aufträge ausführen
1.1.1.4.3 Transportversicherung
1.1.1.5.5 Internationale Handelsklauseln

Ausgangslage:

Es liegt folgender Schadenfall vor:

- Luftfrachttransport Zürich-Singapore
- 10 Kartons, 10x60x60x60 cms, 300 Kilos, High-Tech-Textilprodukte, Warenwert CHF 10000.-, Frachtkosten CHF 2100.-
- Absender bezahlt alle Kosten – inklusive Transportversicherung – bis Anknftsflughafen Singapore-Changi
- Sämtliche Kartons sind beschädigt und deren Inhalt ist nicht mehr zu gebrauchen
- Der Schaden ist unter der Obhut der Fluggesellschaft entstanden!
- Es wurde ein HAWB ausgestellt

Aufgaben

Beantworten Sie dazu folgende Fragen:

1. Welches Recht kommt bei der Beurteilung dieses Falls zur Anwendung?
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Montrealer Übereinkommen

2. Berechnen Sie den Haftungsanspruch des Spediteurs. Der Lösungsweg ist anzugeben.
Für die richtige Berechnung erhalten Sie 2 Punkte (je 1 Punkt für total SZR und Totalbetrag in CHF, pro Fehler ½ Punkt Abzug, keine Rundungsfehler)

19 SZR /kg, 300x19 = 5700 SZR
1 SZR = CHF 1.30 (+/- -.20), 5700x 1.30 = CHF 7410.00

Erreichte
Punktezahl

Punkte

3. Berechnen Sie den Haftungsanspruch gemäss AB SPEDLOGSWISS, wenn der Schaden während der Vorholung (also während des LKW-Transports zum Flughafen) passiert wäre. Der Lösungsweg ist anzugeben.

Für die richtige Berechnung erhalten Sie 2 Punkte (je 1 Punkt für total SZR und Totalbetrag in CHF, pro Fehler ½ Punkt Abzug, keine Rundungsfehler)

8.33 SZR /kg, $300 \times 8.33 = 2499$ SZR

1 SZR = CHF 1.30 (+/- -.20), $2499 \times 1.30 = CHF 3248.70$

4. Bei welchen zwei Handelsklauseln geht klar hervor, dass der Absender die Aufgabe hat, eine Transportversicherung einzudecken?

Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkte.

CIP & CIF

5. Nennen Sie zwei Vorteile, wenn der Kunde eine Transportversicherung abschliesst. Pro richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt, total 2 Punkte.

- ***Transportversicherung schützt vor den finanziellen Folgen im Schadenfall***
- ***Im Normalfall rasches Abwickeln und Bezahlen durch den Versicherer***
- ***Vermeidung von Überraschungen, da Schäden schwer abschätzbar sind***
- ***Prämien kann man im Voraus in die Kalkulation einbeziehen***
- ***zusätzliche Geldquelle für den Spediteur***
- ***Vergrößerung Angebotsportfolio des Spediteurs***

Erreichte
Punktzahl

6. Berechnen Sie den Versicherungswert, wenn der Kunde für den Luftfrachttransport Zürich-Singapore (siehe Ausgangslage) eine Transportversicherung abschliesst. Der Lösungsweg ist anzugeben.

Für die richtige Berechnung erhalten Sie 2 Punkte (je 1 Punkt für imaginärer Gewinn und Totalbetrag in CHF, pro Fehler ½ Punkt Abzug)

Warenwert+Transportkosten+10% imaginärer Gewinn
CHF 10000.00 + CHF 2100.00 + 10 % = CHF 13310.00.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 10**5 Punkte**

Leistungsziel Nr. 1.1.3.4 Kundenreklamationen bearbeiten

Ausgangslage:

Sie nehmen eine telefonische Beschwerde eines verärgerten Kunden entgegen. Sie hören ihm ruhig zu und überlegen sich, wie Sie sich ihm gegenüber weiter verhalten sollen.

Aufgaben:

1. Fügen Sie den zwei folgenden Verhaltensweisen zwei weitere hinzu und ordnen Sie sie in der richtigen Reihenfolge:

- sich freundlich verabschieden
- ruhig zuhören

Für die zusätzlichen Verhaltensweisen erhalten Sie je 1 Punkt, für die richtige Reihenfolge erhalten Sie 1 Punkt, , total 3 Punkte.

1.	<i>Ruhig zuhören</i>
2.	<i>den Sachverhalt notieren</i>
3.	<i>offene Fragen klären</i>
4.	<i>das weitere Vorgehen erklären</i>
5.	<i>sich freundlich verabschieden</i>

2. Wie stellen Sie sich zu dem Satz: „Eine Reklamation oder eine Beschwerde ist immer auch eine Chance“?

Beschreiben Sie Ihre Haltung in einem oder zwei vollständigen Sätzen.

Für eine plausible Antwort erhalten Sie je 2 Punkte.

Wenn Reklamationen richtig behandelt werden,

- ***kann die Loyalität zum Unternehmen steigen. Einmalige Chance, die Kundenbindung weiter zu erhöhen!***
- ***Reklamation/Beschwerde müssen wir positiv aufnehmen – wir können auch immer etwas lernen***
- ***Es ist schlimmer, wenn Kunden, welche nicht reklamieren, einfach zur Konkurrenz wechseln***

Andere sinnvolle Antworten möglich

Punkte

Aufgabe 11**4 Punkte****Leistungsziel Nr. 1.1.4.3.1: Preiskalkulation****Ausgangslage:**

Sie haben für die Elektromotoren AG, Malans GR folgenden Transport von Malans nach ES-08034 Barcelona durchgeführt:

25 Kartons, Elektromotoren und Zubehör, 1600 kg, je 60x50x70 cm, Frankatur: DAP Barcelona, kein Gefahrgut, nicht speziell zeitkritisch

Offerte**Frachtkosten ab FCA Malans bis DAP Barcelona**

m/m	100kgs	500kgs	1000kgs	1500kgs	2000kgs
125.00	35.00	28.00	22.50	21.00	18.50

3000kgs	4000kgs	5000kgs	7500kgs	10000kgs	15000kgs
16.00	15.00	14.50	13.50	11.50	10.70

Basis Preise in CHF per 100kg, Rundung 100:100
 $1\text{m}^3 = 333\text{kgs}$, 1 Lademeter = 1650kg

Treibstoffzuschlag 5 %

Nebenkosten CHF 68.00 per Sendung

Aufgabe:

Erstellen Sie anhand der obigen Angaben die Abrechnung an die Elektromotoren AG:

- Berechnen Sie das Volumen in m^3 und das Taxgewicht.
Für die richtige Berechnung erhalten Sie 2 Punkte (je 1 Punkt für Volumen und Taxgewicht, pro Fehler $\frac{1}{2}$ Punkt Abzug)

Volumen: $0.60 \times 0.50 \times 0.70 \text{ cm} \times 25 = 5.25 \text{ m}^3$

Taxgewicht = $5.25 \text{ m}^3 \times 333 \text{ kg} = 1748.3$, gerundet 1800 kg

Erreichte
Punktzahl

Punkte

2. Ermitteln Sie den Ansatz in CHF, der zur Anwendung kommt:
Für die richtige Berechnung erhalten Sie 1 Punkt.

CHF 18.50 per 100 kg (2000 kg Satz nehmen / Schnittgewicht beachten)
Schnittgewicht = $2000 \times 18.50 / 21.00 = 1762\text{kg}$

3. Berechnen Sie den Totalbetrag in CHF. Der Lösungsweg ist anzugeben.
Für die richtige Berechnung erhalten Sie 1 Punkt.

CHF 18.50 x 2000 kg/100 = CHF 370.00
Treibstoffzuschlag = CHF 18.50
Nebenkosten = CHF 68.00

Total = CHF 456.50

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 13**4 Punkte**

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.5.1 Grundlagen der Personaladministration**Ausgangslage:**

Die Allway Logistics AG ist auf Erfolgskurs. Dies hat die Geschäftsleitung dazu veranlasst, für die Filiale zwei neue Mitarbeitende zu rekrutieren.

Als Assistent/in der Geschäftsleitung erhalten Sie nun den Auftrag, die Stellenbeschreibungen zu verfassen.

Aufgaben:

1. Nennen Sie stichwortartig vier sinnvolle Inhalte, die in eine Stellenbeschreibung gehören.

Sie erhalten für jede korrekte Nennung ½ Punkt, total 2 Punkte.

1) **Aufgaben**

2) **Kompetenzen**

3) **Verantwortungen**

4) **Arbeitsmittel**

5) **Erforderliche Kenntnisse, Fähigkeiten, Erfahrungen, persönliche Anforderungen**

6) **Quantitative Anforderungen, z.B. Umsatz**

7) **Qualitative Anforderungen, z.B. Betriebsklima**

8) **Hierarchische Einordnung und Stellvertretung**

9) **Pensum**

2. Erklären Sie stichwortartig zwei Funktionen einer Stellenbeschreibung.

Sie erhalten pro richtige Antwort ½ Punkt, total 1 Punkt.

– **Dient zur Formulierung des Stelleninserats.**

– **Im Bewerbungsgespräch können dem Bewerber die künftigen Aufgaben, Funktionen und Erwartungen kommuniziert werden.**

– **Verbindliche Vereinbarungen zwischen Mitarbeiter und Arbeitgeber.**

Erreichte
Punktzahl

3. Die Allway Logistics AG hat für die zwei Mitarbeitenden ein Stelleninserat auf der Firmenwebsite veröffentlicht. Die Website stellt aber nur eine Möglichkeit der Personalsuche dar. Nennen Sie zwei weitere Möglichkeiten der Personalrekrutierung. Sie erhalten für jede sinnvolle Aufzählung $\frac{1}{2}$ Punkt, total 1 Punkt.

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Stellenvermittlungsbüro- Spezialisierte Online-Portale | <ul style="list-style-type: none">- Printmedien- Anlässe (Messen, Job speed-dating) |
|---|--|

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 14**3 Punkte**

Leistungsziel-Nr. 1.1.7.2: Daten und Dokumente verwalten

Ausgangslage:

Der E-Mail-Verkehr hat die klassische Briefkorrespondenz grösstenteils verdrängt. Dennoch gibt es Geschäftssituationen, in denen ein Brief nicht durch eine E-Mail zu ersetzen ist.

Aufgaben:

1. Nennen Sie zwei dieser Geschäftssituationen.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 1 Punkt.

***Offizielle Dokumente von Behörden,
Persönliche Dankeschreiben
Verträge etc.***

2. Vor allem in der geschäftliche Kommunikation sind beim Einsatz von E-Mails gewisse Regeln einzuhalten. Nennen Sie vier dieser Regeln.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

***Verwendung der Schriftsprache
Korrekte Stilistik
Korrekte Grammatik
geschäftübliche Darstellung und Formatierung
korrekte Rechtschreibung und Zeichensetzung
keine Smiley etc.***

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 15**2 Punkte**

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche**Ausgangslage:**

AB SPEDLOGSWISS führt als eine der Funktionen des Spediteurs diejenige des Vermittlers auf. In dieser Funktion arbeitet er mit mehreren Unterbeauftragten (Unterlieferanten) zusammen.

Aufgabe:

Nennen Sie vier Unterbeauftragte des Spediteurs als Vermittler.
Pro richtige Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkt.

- **Frachtführer**
- **Versicherer**
- **Zollagent**
- **Zweitspediteur (Korrespondenten)**
- **Container-Vermieter**
- **Verpackungsfirma**
- **Umschlagsfirma**
- **Lagerhalter**

Erreichte
Punktzahl

Aufgabe 16**5 Punkte**

Punkte

Leistungsziel Nr. 1.1.8.3.1 Kenntnisse über die Branche

Ausgangslage:

Die rechtliche Grundlage für die in der Speditionswirtschaft massgebenden Verträge bildet das schweizerische Obligationenrecht (OR). SPEDLOGSWISS, der Verband schweizerischer Speditions- und Logistikunternehmen, hat als Ergänzung zum OR die *Allgemeinen Bestimmungen* (AB SPEDLOGSWISS) erlassen.

Aufgaben:

1. Beschreiben Sie in einem oder mehreren vollständigen Sätzen, warum die AB SPEDLOGSWISS für die Mitgliedfirmen der Speditionsbranche ein wichtiges Regelwerk darstellen.
Für die richtige Antwort erhalten Sie 2 Punkte.

In der Praxis der Speditionsbranche gibt es häufig Geschäftsfälle, bei denen die Bestimmungen des OR keine eindeutige rechtliche Grundlage liefern. Mit den AB SPEDLOGSWISS gelten ausführlichere und präzisere Regeln für die Geschäftspraxis.

2. Wie weiss der Auftraggeber, dass sich der Spediteur auf das Regelwerk der AB SPEDLOGSWISS stützt?
Für die richtige Antwort erhalten Sie 1 Punkt.

Der Spediteur muss in seinen Dokumenten, insbesondere in Offerten und Verträgen, folgenden Satz verwenden: „Wir arbeiten ausschliesslich aufgrund der Allgemeinen Bedingungen der SPEDLOGSWISS Verband schweizerischer Speditions- und Logistikunternehmen“.

Erreichte
Punktezahl

3. Nennen Sie 4 Beispiele, inwieweit Sie als Lernende/Lernender oder künftig als Mitarbeiterin/Mitarbeiter mit SPEDLOGSWISS bzw deren Lokalsektion zu tun hatten oder zu tun haben werden.

Pro korrekte Antwort erhalten Sie ½ Punkt, total 2 Punkte.

- **Schulbesuch / Branchenkunde / Blended Learning**
- **Überbetriebliche Kurse**
- **Schulungsunterlagen**
- **Abschlussprüfungen / Qualifikationsverfahren**
- **Infos für die Aus- und Weiterbildung**
- **Weiterbildungskurse**
- **Mitarbeit in Gremien**
- **Rechtsberatung**

Punkte

Erreichte
Punktzahl