
Berufsprüfung für Marketing- und Verkaufsfachleute

Prüfungsteil 5: Postkorbaufgabe

Name _____

Kandidatennummer _____

Prüfungsdatum _____

Prüfungszeit: 90 Minuten

Punktzahl: 30

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Diese Aufgabe umfasst 41 Seiten inklusive Deckblatt. Bitte kontrollieren Sie, ob Sie die Aufgabe vollständig erhalten haben.
2. Schreiben Sie Ihren Namen und Ihre Kandidatennummer auf jedes Lösungsblatt.
3. Legen Sie die Lösungsblätter und allfällige Notizblätter in das Prüfungscouvert.
4. Es dürfen keine Lösungsblätter zusammengeheftet werden.
5. Im Interesse der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, bei Personenbezeichnungen jedes Mal auch die weibliche Form aufzuführen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 2 von 41
---	---------------------------------	----------------

Glas AG

Ausgangslage

Die Firma Glas AG mit Sitz in Egerkingen produziert und verkauft Glas jeglicher Art. Herr Hansueli Klas führt die Firma und beschäftigt 50 Mitarbeitende im administrativen Bereich und 450 Mitarbeitende in der Glasproduktion.

Die Glas AG ist sehr innovativ und bereit auf Kundenwünsche einzugehen. Um die Innovationskraft aktiv zu unterstützen, hat die Glas AG die Stiftung «Glasideen» gegründet, welche die Weiterentwicklung im Bereich Glas fördert. Die einzigartige Lichtmessung des Produktionsleiters Herr Kaiser wird sehr geschätzt.

Die Messe Glasstec in St. Gallen (19.–23. Oktober 2020), welche nur alle 2 Jahre stattfindet, ist für die Firma Glas AG elementar wichtig. Alle administrativen Mitarbeitenden der Glas AG sind in dieser Zeit vor Ort oder als Back-up im Büro Egerkingen involviert.

Firmenorganisation

Die Abteilung Haustechnik mit Herrn Kundert ist für Gebäudefensterverglasungen, Glaskeramik-kochfelder und Cheminées verantwortlich.

Die Abteilung Trinkgläser mit Frau Kuster ist verantwortlich für die Herstellung von qualitativ hochwertigen und zum Teil auch mundgeblasenen Trinkgläsern, welche über den Fach- und Detailhandel vertrieben werden. Die Produktion und der Vertrieb von Laborgläsern liegt in der Verantwortung von Frau Moor.

Die Abteilung Optik ist für optische Farbfilter verantwortlich, welche von Sensorherstellern gekauft und in ihre Produkte eingebaut werden. Der Key-Account-Kunde Sensor AG baut beispielsweise Rotfilter in Radarkameras, Bewegungsmelder für die Sicherheitsbranche sowie Mess-Sensoren für die Medizinaltechnik ein.

Optische Linsen der Abteilung Optik werden von Fernglas-, Teleskop- und Zielfernrohrherstellern gekauft und in ihre Produkte eingebaut. Diese leicht gebauten, ergonomischen, qualitativ hochstehenden Endprodukte werden von Ornithologen, Wanderern und Jägern genutzt.

Die Zentralen Dienste sind für das Finanz- und Rechnungswesen, das Personalwesen inklusive der ganzen Administration des Lehrlingswesens, die IT sowie für die Firmenkommunikation (z. B. Website) zuständig.

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 3 von 41
---	---------------------------------	----------------

Ihre Rolle

Sie sind Christian Long, Abteilungsleiter Optik und Spezialist für winzig kleine Mikrooptikteile, und betreuen als Key-Account-Manager die Firma Mikroglas.

Der Geschäftsführer Herr Klas ist Ihr direkter Vorgesetzter und gleichzeitig der einzige Spezialist für Glasbauteile der OLED-Herstellung und betreut persönlich die Firma Shiny AG. Als Stellvertreter dürfen Sie die Firma Shiny AG in Notfällen ebenfalls betreuen; Sie sind zwar noch nicht so im OLED-Thema drin, aber allgemeine Abklärungen gelingen. Das Steckenpferd von Herr Klas ist das Sponsoring und für Sie tabu. Ihre wöchentliche 1:1-Sitzung mit Herrn Klas ist jeweils am Freitagmorgen – ein heiliger Termin. Ihr Vorgesetzter erwartet von Ihnen jeweils eine vollständige Traktandenliste zu den Themen Stiftung «Glasideen», Sensor AG, Mikroglas, Shiny AG, Reklamationen/Probleme, Messen, Stellvertreterarbeiten und Personelles.

Sie haben nicht nur die Stellvertretung inne, sondern sind auch Vorgesetzter von 4 Mitarbeitenden, darunter 1 Messeprofi als Praktikant, welchem Sie die gesamte Verantwortung für alle Messen und jeglichen Prospekt- und Datenblättersendungen übergeben haben, sowie 1 Lernender, welcher für alle Führungen durch den eigenen Showroom und die Erklärungen während der Führungen verantwortlich ist. Die anderen Verantwortlichkeiten und die Arbeitstage entnehmen Sie dem Organigramm.

Beim jährlich stattfindenden KMU-Fussballturnier stellt die Glas AG jeweils mindestens eine Mannschaft. Sie sind der Captain und Organisator der Mannschaft. Privat sind Sie mit Corinne verheiratet und haben 2 Söhne: Leon ist 11-jährig, Colin 8-jährig. Sie wohnen mit Ihrer Familie in Egerkingen, treffen gerne Freunde und spielen in der Freizeit Fussball. Für den Transport von und zu den Fussballtrainings Ihrer Söhne haben Sie mit Nachbarn Sammeltaxi-Dienste aufgestellt.

Heute ist Montag, 9. März 2020, 7.30 Uhr.

Auftrag

Teilauftrag 1:

Analysieren Sie die erhaltenen Informationen und füllen Sie anschliessend den beiliegenden Aktionsplan aus. Im Aktionsplan sollte deutlich werden, was Sie mit den einzelnen Aufgaben zu tun gedenken. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

- Sammeln Sie alle anstehenden Aufgaben. Geben Sie an, aus welchem Dokument die jeweilige Aufgabe hervorgeht.
- Weisen Sie jeder Aufgabe eine bestimmte Priorität zu und begründen Sie Ihre Priorisierung.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, was Sie mit den einzelnen Aufgaben zu tun gedenken.
- Führen Sie bei jeder Aufgabe auf, welches konkrete Kommunikationsmittel Sie mit welchen Kommunikationsinhalten verwenden möchten, um Informationen einzuholen oder Aufträge zu erteilen.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, welche allfälligen Abhängigkeiten/Zusammenhänge Sie zwischen Dok. Nr. und/oder Fall erkennen.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, welche allfälligen Konflikte Sie zwischen Dok. Nr. und/oder Fall erkennen.

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 4 von 41
---	---------------------------------	----------------

Nutzen Sie für die Priorisierung der anstehenden Aufgaben folgendes Eisenhower-Raster:

- A = wichtig und dringend/sofort erledigen
- B = wichtig, aber nicht dringend/nach A erledigen
- C = dringend, aber nicht wichtig/nach B erledigen
- D = weder wichtig noch dringend/nichts tun, kann später erledigt werden

Teilauftrag 2:

Planen Sie im beiliegenden Zeitplan, wann Sie welche Aufgabe erledigen. Berücksichtigen Sie dabei Ihre im Voraus vorgenommene Priorisierung der Aufgaben sowie Ihren Auszug aus der Agenda. Für Aufgaben, welche nicht am Montag oder Dienstag erledigt werden können, führen Sie eine Pendenzenliste. Bereiten Sie mit der beigelegten Traktandenliste eine Sitzung vor.

Beilagen

- Organigramm
- Auszug aus der Agenda Christian Long und Hansueli Klas
- Dokumente 1–22
- Vorlage/Lösungsblatt Aktionsplan
- Vorlage/Lösungsblatt Zeitplan
- Vorlage/Lösungsblatt Pendenzenliste
- Vorlage/Lösungsblatt Traktandenliste

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

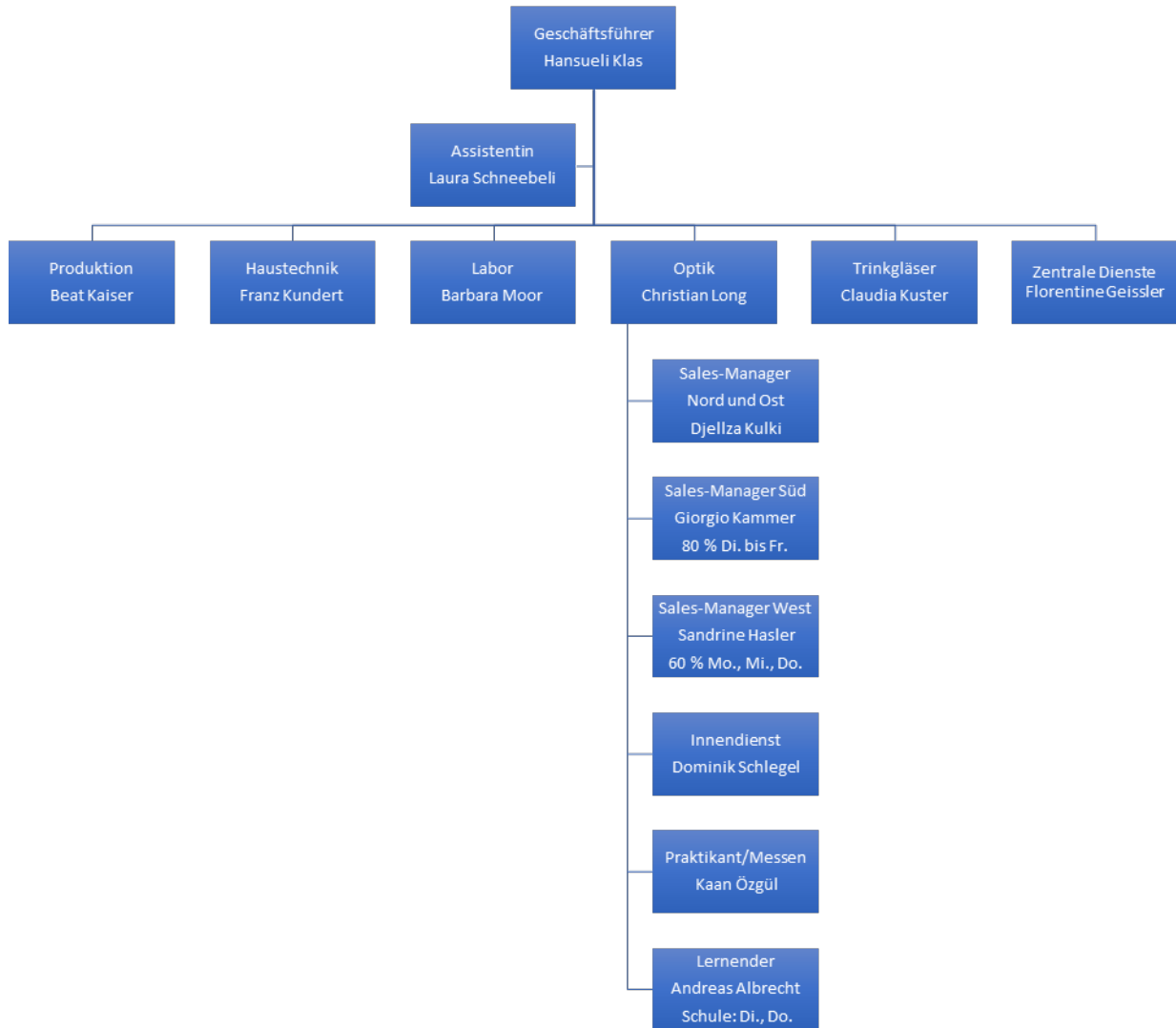
- Sind alle Informationen/Pendenzen berücksichtigt?
- Setzt der Kandidat geeignete Prioritäten und begründet er diese nachvollziehbar?
- Ergreift der Kandidat geeignete Massnahmen/Vorgehensweisen für die Erfüllung aller Aufgaben?
- Wählt der Kandidat geeignete Kommunikationskanäle?
- Sind die Kommunikationsinhalte/der Auftrag verbindlich, klar, vollständig und nachvollziehbar?
- Plant der Kandidat das Vorgehen in Bezug auf Termin und Zeitbedarf realistisch?
- Erkennt der Kandidat alle Abhängigkeiten und Konflikte zwischen den Dok. Nr und/oder Fall und ergreift er zielführende Massnahmen?
- Bereitet der Kandidat die Sitzung vollständig, klar und nachvollziehbar vor?

Punkte: max. 30

Organisation

Sie haben 90 Minuten Zeit für die Lösung der Postkorbaufgabe.

Organigramm Glas AG



**Kein
Lösungsblatt!**

Auszug Agenda Christian Long, Glas AG

Der Auszug aus der Agenda ist nicht als Lösungsblatt zu verwenden.

Zeit	Montag, 9. März 2020	Dienstag, 10. März 2020
6.00		
7.00		
8.00		
9.00		1:1-Videokonferenz mit Sales Süd in meinem Büro
10.00	Interne Sitzung KMU-Fussballturnier in meinem Büro, Entscheid über Teilnahme, Trainingsplan und Spieler	1:1-Sitzung mit Sales Ost mit Djellza in meinem Büro
11.00		
12.00	1:1-Videokonferenz mit Sales West in meinem Büro	Lunch mit Corinne und einkaufen für heute Abend
13.00	1:1-Sitzung Messe mit Kaan in meinem Büro	
14.00		
15.00		
16.00		
17.00	Leon ins Training fahren	
18.00		Apéro und Znacht; Klaus und Lucy kommen zu uns
19.00	Leon vom Training abholen	

Kein
Lösungsblatt!

Auszug Agenda Hansueli Klas, Glas AG

Der Auszug aus der Agenda ist nicht als Lösungsblatt zu verwenden.

Zeit	Montag, 9. März 2020	Dienstag, 10. März 2020
6.00		
7.00		
8.00	Vorbereitung Stiftung «Glasideen»	
9.00		
10.00	Sitzung Stiftung «Glasideen» im Konferenzsaal	
11.00		
12.00	Lunch mit August Mund, Shiny AG (Zusammenarbeitsvertrag und Konditionen verhandeln und unterschreiben), Restaurant um die Ecke	
13.00		
14.00	Mitarbeitergespräch Claudia Kuster in meinem Büro	
15.00		
16.00	Vorbereitung Tagung	
17.00		
18.00		Eingeladen bei Christian
19.00	Rotary Club, Hotel Kreuz, fakultativ	

Dokument 1: Brief

OK KMU-Fussballturnier
Luca Finken
Auwiesenstrasse 9
8002 Zürich

Glas AG
Herr Christian Long
Sichtstrasse 22
4622 Egerkingen

Zürich, 3. März 2020

KMU-Fussballturnier in Oerlikon

Sehr geehrter Herr Long

Bald ist es so weit: Das jährliche KMU-Fussballturnier findet dieses Jahr in Oerlikon statt. Wie jedes Jahr kämpfen Teams aus der ganzen Schweiz darum, den beliebten Wanderpokal zu ergattern.

Datum: Samstag, 13. Juni 2020
Ort: Sportanlage Wiesengrund, Zürich Oerlikon

Leider hatten wir für die Kategorie «Frauen» in den letzten Jahren zu wenige Anmeldungen. Deshalb führen wir ab diesem Jahr nur noch die Kategorien «Männer» und «Gemischt», wobei in der Kategorie «Gemischt» jeweils mindestens 3 Frauen auf dem Feld spielen müssen.

Damit wir planen können, melden Sie bitte Ihre Mannschaften bis spätestens 30. März 2020 online an. Details zum Turnier folgen im Mai.

Wir freuen uns auf zahlreiche Anmeldungen und ein faires Turnier!

Freundliche Grüsse

Luca Finken

Luca Finken
OK KMU-Fussballturnier

PS: Es ist für uns sehr wichtig zu wissen, ob die Firma Glas AG wiederum das Hauptsponsoring übernimmt, das würde uns enorm freuen. Für Ihre verbindliche Zusage bis zum 20. März 2020 wären wir Ihnen sehr verbunden.

<https://KMU-Fussballturnier/2020/Online-Anmeldetalon>

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 9 von 41
---	---------------------------------	----------------



Dokument 2: SMS

SMS vom 9. März 2020, 6.30 Uhr, Absender: Lucy Klas (079 123 22 44)

Lieber Christian

Am Freitagabend ist der Vater von Hansueli nach kurzer Krankheit gestorben. Die Beerdigung wird am Mittwoch, 11.00 Uhr in der evangelischen Kirche in Egerkingen stattfinden. Hansueli muss viel organisieren und arbeitet bis dahin nicht. Er bittet dich als Stellvertreter, seine Business-Termine wahrzunehmen und Florentine sofort Bescheid zu geben.

Vielen Dank und Gruss, Lucy

Dokument 3: Brief

Design Messebau GmbH
Samuel Zürcher
Badstrasse 54
5400 Baden

Glas AG
Herr Christian Long
Sichtstrasse 22
4622 Egerkingen

Baden, 6. März 2020

Standbau Glasstec

Sehr geehrter Herr Long

Von meiner Professionalität und Kundenorientierung durfte die Glas AG bereits mehrmals profitieren.

Es gibt spannende und innovative Neuerungen im Standbau. Darf ich Ihren Profis diese präsentieren und Sie auch im Jahr 2020 unterstützen?

Für eine neue Messe in Honkong bin ich auf Referenzen angewiesen. Kann die Glas AG ein gutes Wort für Design Messebau GmbH einlegen?

Ich freue mich auf einen positiven Bescheid.

Freundliche Grüsse

Samuel Zürcher

Samuel Zürcher
Design Messebau GmbH

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 11 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 4: E-Mail

From: ITS-Urlaubspost [mailto:mailings@dertouristik.com]
Sent: 08.03. 2020; 12:00
To: christian.long@glas.ch
Subject: ITS-Urlaubspost

Lieber Herr Long

Urlaubszeit ist Familienzeit – die schönste Zeit des Jahres! Ein perfektes Ziel für unbeschwerte Tage sind die Kanaren: Sonne und superschöne Strände, dazu tolle Hotels für Ihren Familienurlaub. Damit Sie und Ihre Lieben es sich richtig gutgehen lassen können, empfehlen wir Ihnen die **Wohlfühl-Häuser der Seaside Hotels**.

Eine wahre Urlaubsoase ist zum Beispiel das **Seaside Los Jameos Playa** auf Lanzarote. Gross und Klein lieben die dörfliche Anlage mit riesigem Garten, Pools und dem Strand fast direkt vor der Tür!

Auf Gran Canaria ist das **Seaside Sandy Beach** ein beliebtes Hotel. Geniessen Sie gemeinsam die Strandnähe, Top-Gastronomie und Wellness mit Panoramablick.

Bleibt nur noch, Ihnen einen unvergesslich schönen Familienurlaub zu wünschen!

Freundliche Grüsse
Ihr ITS-Team

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 12 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 5: Combox-Nachricht

Anruf von Hansueli Klas: 9. März 2020, 7.05 Uhr (076 677 95 42)

Guten Morgen Christian

Wie du von Lucy bereits erfahren hast, durchleben wir eine traurige und schwierige Zeit. Damit du nicht völlig schwimmst, bin ich froh, wenn du mich heute um 8.00 Uhr anrufen könntest. Ich möchte dir sagen, wo du die Unterlagen für die Stiftungssitzung «Glasideen» von heute findest, damit du dich noch kurzfristig, aber trotzdem gut vorbereiten kannst. Ebenso möchte ich dir einige Details zur Tagung von Mittwoch mitteilen. Es ist wichtig, dass du als mein Stellvertreter diese Termine wahrnimmst.

Laura ist morgen zurück aus dem Urlaub, ich habe mich bis jetzt noch nicht bei ihr gemeldet, um ihre Ferienerholung nicht zu stören. Darf ich dich bitten, ihr morgen persönlich zu sagen, dass ich erst wieder am Donnerstag komme, und warum? Wenn sie zur Beerdigung kommen möchte, freut uns das sehr, denn sie kannte meinen Vater ja sehr gut. Danke dir.

Also bis später, Tschüss

Dokument 6: E-Mail

From: Hansueli Klas [mailto:hansueli.klas@glas.ch]
Sent: 09.03.2020; 07:20
To: christian.long@glas.ch
Subject: Flugbestätigung Zürich–München–Zürich

Lieber Christian

Nachfolgend ist die Flugbuchung, welche ich für die Tagung in München gemacht habe, zu deiner Information.

Liebe Grüsse

Hansueli

Weitergeleitete E-Mail

From: Buchungsabteilung [mailto:buchung@swiss.ch]
Sent: 02.10. 2019; 11:32
To: hansueli.klas@glas.ch
Subject: Flugbestätigung Zürich–München–Zürich

Sehr geehrter Herr Klas

Sehr gerne bestätigen wir Ihnen folgenden Flug:

Hinreise, Nr. 724 598, am 11. März 2020, Business-Class
Abflug ab Zürich: 12.15 Uhr
Ankunft in München: 13.10 Uhr
Passagiernamen: Hansueli Klas

Rückreise, Nr. 724 965, am 12. März 2020
Abflug ab München: 21.00 Uhr
Ankunft in Zürich: 21.55 Uhr
Passagiernamen: Hansueli Klas

Preis: CHF 680

Umbuchungen und Passagieränderungen sind bis 48 Stunden vor Abreise auf swiss.ch möglich.

Wir freuen uns auf Sie.

Freundliche Grüsse
Swiss Buchungcenter
Tel. 24 Stunden: +41 848 700 700

Dokument 7: Brief

Fernando Kramer
Officina di Vetro
Via Roma 3
6900 Lugano

Glas AG
Herr Christian Long
Sichtstrasse 22
4622 Egerkingen

Lugano, 5. März 2020

Anfrage Beratung

Sehr geehrter Herr Long

Ich habe ein neues Projekt erhalten. Ganz spannende optische Bauteile, welche in der Sicherheitsbranche eingesetzt werden.

Können Sie mir gelegentlich Prospekte und Preislisten der optischen Gläser der Glas AG zustellen? Danke.

Ebenso wünsche ich einen Besuch eines Fachmanns bei mir in Lugano, damit wir die benötigten Spezifikationen besprechen können, sodass wir günstig bleiben und schnelle Lieferzeiten gewährt werden können.

Freundliche Grüsse

Fernando Kramer

Fernando Kramer
Officina di Vetro

Dokument 8: Brief

Ofen-Verband Schweiz
Albin Kushtrim
Rütistrasse 16
8952 Schlieren

Glas AG
Herr Christian Long
Sichtstrasse 22
4622 Egerkingen

Schlieren, 6. März 2020

Einladung Veranstaltung «Cheminée heute und morgen»

Sehr geehrter Herr Long

Feuer verbreitet eine angenehme Stimmung und Wärme. Aber auch schädlichen Feinstaub.

Dagegen will man künftig härter vorgehen: Für Anlagen, welche die Grenzwerte nicht einhalten, wird über eine Filterpflicht nachgedacht. Das Ausland hat seine Bestimmungen für Holzfeuerungen bereits verschärft: Neue Öfen haben eine Prüfung zu bestehen. Bestehende Anlagen, welche die Feinstaub-Grenzwerte überschreiten, müssen künftig ersetzt oder nachgerüstet werden.

Impulsreferat Dr. Detlef Feuer zum Thema «Cheminée heute und morgen»

Wann: Mittwoch, 15. April 2020

Wo: Radisson Hotel in Zürich

Wir hoffen auf eine interessante Veranstaltung und eine angeregte Diskussion über all die Anforderungen an Glashersteller, Ofenbauer und Architekten und die zündenden Ideen für die Zukunft. Im Anschluss an die Veranstaltung wird es Gelegenheit zum Austausch bei einem Glas Wein oder Saft geben.

Die Vortragsveranstaltung ist kostenlos, eine Anmeldung bis am 10. März 2020 per E-Mail an albin.kushtrim@ofen.ch oder per Post ist jedoch erwünscht. Ich freue mich auf Ihre Teilnahme.

Freundliche Grüsse

Albin Kushtrim

Albin Kushtrim
Ofen-Verband Schweiz

Dokument 9: Brief

Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen
Sabine Zihlmann
Bielstrasse 102
4502 Solothurn

Glas AG
Herr Christian Long
Sichtstrasse 22
4622 Egerkingen

Solothurn, 5. März 2020

Anmeldung Lehrabschlussprüfung Andreas Albrecht

Sehr geehrter Herr Long

Anmeldung Lehrabschlussprüfung im Bereich Dienstleistung und Administration. Schriftliche und mündliche Prüfungen.

Wir freuen uns auf die ausgefüllte Anmeldung bis am 30. März 2020.

Freundliche Grüsse

Sabine Zihlmann

Sabine Zihlmann
Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen

Anmeldetalon

Dokument 10: Persönlicher Kontakt



Datum	9. März 2020
Zeit	7.47 Uhr
Name	Djellza Kulki
Organisation	
Telefonnummer	
E-Mail	
Anliegen	Djellza Kulki kommt zu Ihnen ins Büro mit einem ausgefüllten Ferienantrag in der Hand, um zu fragen, ob sie am Montag, 19. Oktober 2020, freinehmen dürfe. Sie möchte sich mit ihrem Freund zusammen ein verlängertes Wellnesswochenende in den Bergen gönnen und muss die Spezialaktion bis Mitte Woche buchen.



Dokument 11: Telefonnotiz

Datum	<i>9. März 2020</i>
Zeit	<i>8:15 Uhr</i>
Name	<i>Afshi Kabal</i>
Organisation	<i>Zeitschrift «Schweizer Optiker»</i>
Telefonnummer	<i>044 877 98 32</i>
Anliegen	<p><i>Guten Morgen Christian</i></p> <p><i>Afshi Kabal hat angerufen, es geht um ein Interview, welches sie mit dir durchführen möchte, da im nächsten Heft «Schweizer Optiker» 2 Seiten den Trends in der Mikrooptik gewidmet werden.</i></p> <p><i>Das ist für uns natürlich eine gute Werbung. Kannst du Frau Kabal bitte bis 10. März 2020, 12:00 Uhr zurückrufen, um den Interviewtermin zu reservieren?</i></p> <p><i>Ausserdem wünscht sie, dass ihr 10 Exemplare der Prospekte «Optische Gläser und Farbfilter» zugestellt werden.</i></p> <p><i>Liebe Grüsse</i></p> <p><i>Kaan</i></p>

Dokument 12: Persönlicher Kontakt



Datum	9. März 2020
Zeit	8.20 Uhr
Name	Claudia Kuster
Organisation	Intern
Telefonnummer	
E-Mail	
Anliegen	<p>Claudia Kuster kommt vorbei und präsentiert Fotos von Trauer-Kränzen wie auch eine Auswahl von Trauer-Karten. Sie fragt nach, welcher Kranz und welche Karte Ihnen am meisten zusagen.</p> <p>Es sei angemessen, dass eine Vertretung der Glas AG an der Beerdigung von Hansueli Klas Vaters einen Kranz aufs Grab lege. Da die Beerdigung bereits am Mittwoch stattfindet, müsse der Kranz umgehend bestellt werden.</p> <p>Den Text für den Kranz und die Trauerkarte werde sie selber verfassen. Die anwesenden Kader-Mitarbeitenden sollen die Trauerkarte unterschreiben, bevor sie noch heute an die angegebene Traueradresse verschickt werde.</p>

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 20 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 13: E-Mail

From: Mirko Damm [mailto:mirko.damm@glasstec.com]

Sent: 06.03. 2020; 19:02

To: christian.long@glas.ch

Subject: Kundenstatistik für Glasstec

Guten Morgen Christian

Wie du weisst, findet im Oktober die Glasstec statt. Ich weiss, ich bin noch etwas früh. Dennoch: Ich bräuchte für die Firmenpräsentation die Kundenstatistik der Optik AG. Die Daten sollen gleich aufbereitet werden wie vor 2 Jahren. Kannst du mir dies liefern?

Vielen Dank für deine Unterstützung und liebe Grüsse

Mirko



Dokument 14: Telefonnotiz

Datum	<i>9. März 2020</i>
Zeit	<i>8:45 Uhr</i>
Name	<i>Samira Matt</i>
Organisation	<i>Mikroglas</i>
Telefonnummer	<i>071 896 23 78</i>
Anliegen	<p><i>Lieber Christian</i></p> <p><i>Samira Matt von der Firma Mikroglas in St. Gallen hat telefoniert. Sie möchten die Besprechung wegen aktueller Produktionsschwierigkeiten vorziehen. Also nicht mehr am Freitag, 13. März 2020. Das Gespräch mit dir muss bis spätestens Mittwoch stattgefunden haben, damit sie weiterproduzieren können. Es sei erforderlich, dass du dir vor Ort die Schwierigkeiten ansiehst und dazu verschiedene Glasmuster für eine Messung mitnimmst, sodass man dann schnell eine Lösung definieren kann. Sie bittet so schnell wie möglich um einen Rückruf, um einen neuen Termin zu fixieren.</i></p> <p><i>Liebe Grüsse</i></p> <p><i>Kaan</i></p>

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 22 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 15: Combox-Nachricht

Anruf von Daniel Enz: 9. März 2020, 8.16 Uhr (078 862 78 98)

Guten Morgen Herr Long

Vor kurzem haben wir das Elterngespräch am 11. März 2020 um 16.00 Uhr vereinbart. Ich war Ihnen einfach noch detaillierte Informationen schuldig.

Es geht um Ihren Sohn Leon, der bei mir in der Klasse ist. Mir ist aufgefallen, dass Leon oft mit den Gedanken woanders ist und teilweise während der Stunde fast einschläft. Dies ist nun bereits eine Weile so.

Ich habe Leon darauf angesprochen, er hat keine Erklärung dafür und hat das Gefühl, es stimme nicht.

Die Situation beunruhigt mich, sind doch auch die Schulnoten im Sinkflug.

Vielen Dank für Ihr Engagement, einen schönen Tag und bis bald.

Daniel Enz

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 23 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 16: E-Mail

From: Janis Stocker [mailto:janis.stocker@vetro.ch]
Sent: 09.03.2020; 08:22
To: christian.long@glas.ch
Subject: Anfrage

Sehr geehrter Herr Long

Vielen Dank für das nette Gespräch letzte Woche im Rahmen der Vortragsreihe an der ETH – Sie haben uns von Ihren Produkten überzeugt! Könnten Sie mir folgendes konkretes Angebot unterbreiten:

100 Stück Rotfilter, 40 × 40 mm
100 Stück Gelbfilter, Durchmesser: 25 mm

Wir freuen uns auf Ihr Angebot.

Freundliche Grüsse

Janis Stocker
Einkauf Vetro SA

Vetro SA
Via Clemente 20
6900 Lugano
Tel. 091 922 94 75
janis.stocker@vetro.ch
vetro.ch

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 24 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 17: Combox-Nachricht

Anruf von Angelo Luigi: 9. März 2020, 8.17 Uhr (079 777 15 42)

Hoi Christian, altes Haus

Schon lange nichts mehr von dir gehört, wie geht es dir? Du, ich bin heute wieder einmal geschäftlich in der Region Egerkingen unterwegs. Übrigens könnten wir vielleicht auch ins Geschäft kommen. Ich brauche für einen interessanten OLED-Auftrag eure Unterstützung – es geht um ein spannendes und umsatzstarkes Projekt (> TCHF 500'000.-).

Gerne würde ich dich dazu heute Abend zum Apéro, evtl. mit Essen, zum Beispiel im Hotel Kreuz, treffen. 18.00 Uhr? Was meinst du? Gib mir doch bitte per SMS Bescheid.

Bis später, Angelo

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 25 von 41
---	---------------------------------	-----------------



Dokument 18: SMS

SMS vom 9. März 2020, 7.45 Uhr, Absender: Corinne Long (078 544 65 25)

Hoi Schatz

Gell, du denkst daran, Leon heute vom Hort ins Training zu fahren und wieder abzuholen? Ich habe meinen Ladies-Abend und komme erst spät zurück. Und bitte überprüfe, ob er seine Trinkflasche dabei hat.

Es Müntschi
Corinne

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 26 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 19: E-Mail

From: Florentine Geissler [mailto:florentine.geissler@glas.ch]

Sent: 09.03. 2020; 08:25

To: christian.long@glas.ch

Subject: Dominik Schlegel ist krank

Guten Tag Christian

Dominik Schlegel hat sich soeben bei mir krankgemeldet, er konnte dich telefonisch nicht erreichen. Er habe Kopfschmerzen und einen hartnäckigen Husten.

Die Absenzen von Dominik häufen sich und ich frage mich, was dahintersteckt? Ich denke, ein Mitarbeitergespräch ist sicherlich angesagt. Was meinst du? Falls du möchtest, bin ich auch dabei. Gib mir doch gelegentlich Bescheid.

Freundliche Grüsse

Florentine

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 27 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 20: E-Mail

From: Kaan Özgül [mailto:kaan.özgül@glas.ch]
Sent: 09.03. 2020; 08:50
To: christian.long@glas.ch
Subject: Fehler im Online-Formular Bestellung

Guten Morgen Christian

Soeben hat mir ein Kunde gemeldet, dass er beim Bestellformular auf unserer Website glas.ch einen Rechtschreibfehler entdeckt hat:

In der 3. Zeile ist das Wort «Anzahl» falsch geschrieben, es fehlt das «h». Kannst du dich darum kümmern?

Freundliche Grüsse

Kaan

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 28 von 41
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 21: E-Mail

From: Florentine Geissler [mailto:florentine.geissler@glas.ch]

Sent: 05.03. 2020; 15:50

To: alle@glas.ch

Subject: IT-Wartungsarbeiten

Guten Tag

Am Montag, 9. März 2020 werden wir von 11.00 bis 14.00 Uhr Wartungsarbeiten durchführen, das ist zu unserer Sicherheit.

Denkt daran, vorher alle IT-basierenden Arbeiten abzuschliessen, zu speichern und euren PC runterzufahren. Ihr werdet ab 14.00 Uhr per SMS eine Nachricht erhalten, sobald ihr wieder mit den PC arbeiten könnt.

Freundliche Grüsse
Florentine



Dokument 22: Telefonnotiz

Datum	<i>9. März 2020</i>
Zeit	<i>8:09 Uhr</i>
Name	<i>Heike Pulver</i>
Organisation	<i>Shiny AG</i>
Telefonnummer	<i>079 325 84 65</i>
E-Mail	
Anliegen	<p><i>Lieber Christian</i></p> <p><i>Heike Pulver von Shiny AG hat angerufen. Sie möchten von unserer einzigartigen Lichtmessung profitieren und uns morgen um ca. 13:00 Uhr 2 Bauteile vorbeibringen und gleichzeitig endlich mal durch unseren Showroom geführt werden.</i></p> <p><i>Gruss und einen schönen Tag</i> <i>Kaan</i></p>

Zeitplan Christian Long, Glas AG

Für Montag, 9. März 2020

Kandidaten-Lösungsblatt

Zeit	Nr.	Aktion und Bemerkungen
6.00		
7.00		
8.00		
9.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		

Zeitplan Christian Long, Glas AG

Für Dienstag, 10. März 2020

Kandidaten-Lösungsblatt

Zeit	Nr.	Aktion und Bemerkungen
6.00		
7.00		
8.00		
9.00		
10.00		
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		

Aktionsplan

Pendenz	Priorität	Begründung der Priorität	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz?	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie?	Welche Konflikte erkennen Sie?	Kommuni- kationsmittel	Verbindliche Kommunikationsinhalte
(Dok. Nr.)	(A bis D)	(in Stichworten)	Vorgehensweise (in Stichworten)	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fall- vorgaben	(Telefon, E- Mail, SMS etc.)	(in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz	Priorität	Begründung der Priorität	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz?	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie?	Welche Konflikte erkennen Sie?	Kommunikationsmittel	Verbindliche Kommunikationsinhalte
(Dok. Nr.)	(A bis D)	(in Stichworten)	Vorgehensweise (in Stichworten)	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	(Telefon, E-Mail, SMS etc.)	(in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz	Priorität	Begründung der Priorität	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz?	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie?	Welche Konflikte erkennen Sie?	Kommunikationsmittel	Verbindliche Kommunikationsinhalte
(Dok. Nr.)	(A bis D)	(in Stichworten)	Vorgehensweise (in Stichworten)	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	(Telefon, E-Mail, SMS etc.)	(in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz	Priorität	Begründung der Priorität	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz?	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie?	Welche Konflikte erkennen Sie?	Kommunikationsmittel	Verbindliche Kommunikationsinhalte
(Dok. Nr.)	(A bis D)	(in Stichworten)	Vorgehensweise (in Stichworten)	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	(Telefon, E-Mail, SMS etc.)	(in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz	Priorität	Begründung der Priorität	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz?	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie?	Welche Konflikte erkennen Sie?	Kommunikationsmittel	Verbindliche Kommunikationsinhalte
(Dok. Nr.)	(A bis D)	(in Stichworten)	Vorgehensweise (in Stichworten)	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	(Telefon, E-Mail, SMS etc.)	(in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz (Dok. Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität (in Stichworten)	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz? Vorgehensweise (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dok. Nr. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Pendenzliste

Pendenz (Dok. Nr.)	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz? Vorgehensweise (in Stichworten)	Bis wann	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)

Pendenzenliste

Pendenz (Dok. Nr.)	Was unternehme ich bezüglich dieser Pendenz? Vorgehensweise (in Stichworten)	Bis wann	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)

Traktandenliste für 1:1-Sitzung Klas/Long

Pendenz (Dok. Nr.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)	Bis wann

Traktandenliste für 1:1-Sitzung Klas/Long

Pendenz (Dok. Nr.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)	Bis wann