

Prüfungsteil 5: Postkorbaufgabe

Name/Vorname _____

Kandidatennummer _____

Prüfungsdatum _____

Prüfungszeit: 90 Minuten

Punktzahl: 30

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Diese Aufgabe umfasst 37 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 Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 2 von 37
---	---------------------------------	----------------

Zoo AG

Ausgangssituation:

Der Zoologische Garten der Stadt Zürich wurde 1929 eröffnet. 1999 wurde die Genossenschaft Zoologischer Garten Zürich in die gemeinnützige Aktiengesellschaft Zoo Zürich AG umgewandelt. Das Unternehmen beschäftigt aktuell über 170 Mitarbeitende.

Derzeit nimmt der Zoo Zürich eine Fläche von 28 Hektar ein, die letzte Vergrößerung war die Eröffnung der Lewa-Savanne im Jahr 2020, einer grossen afrikanischen Savannenlandschaft. Der Zoo zählt zu den meistbesuchten und wichtigsten Sehenswürdigkeiten der Stadt Zürich.

Der Zoo Zürich sieht sich heute insbesondere als Naturschutzzentrum und fördert diesen Gedanken, indem er die Besucher aktiv in die Erlebniswelt der Tiere mit einbezieht. Jede neue Anlage im Zoo ist mit einem Naturschutz-Projekt verbunden, diese werden von der Abteilung von Kurt Zulauf betreut. Der Zoo möchte zwischen Natur, Tier und Mensch vermitteln und die Bevölkerung entsprechend weiterbilden – gemäss dem Motto «Wer Tiere kennt, wird Tiere schützen». Federführend ist hier die Abteilung Edukation, die von Beate Kubli geleitet wird und mit über 60 Zooführern für die Weiterbildung der Besucher bei allen Veranstaltungen zuständig ist. Die Öffentlichkeit und die Wirtschaft werden durch offensive, transparente Kommunikation angesprochen, die neugierig macht und für die Anliegen von Tieren und Pflanzen sensibilisiert.

Das breite öffentliche Interesse für den Zoo wird gezielt eingesetzt, um die Finanzierung der Neubauten im Zoo zu ermöglichen. Zur nachhaltigen Sicherstellung der finanziellen Mittel für den laufenden Betrieb vermietet der Zoo Räumlichkeiten für Feste und betreibt mehrere Restaurants inner- und ausserhalb des Geländes. Die Gastronomie wird als Profit-Center geführt und von Luc Bertrand geleitet. Zudem werden vielfältige Events aktiv vermarktet. Der Zoo Zürich hat allein im Jahr 2019 über CHF 10 Mio. in Form von Schenkungen und Legaten erhalten, besitzt als einer der wenigen Schweizer Zoos eigene Sponsoren und bezieht im Gegenzug Produkte von seinen Gönnern.

Zur Koordination der vielfältigen Aktivitäten der aktuellen Woche wird jeden Montag um 10.00 Uhr eine Teamsitzung der Bereiche Sales, Besucherservice sowie Produkt-Management Events, deren Leiterin Sie sind, durchgeführt. Hierbei ist wichtig, dass mindestens eine Person aus jedem Bereich teilnimmt.

Des Weiteren findet am ersten Dienstag im Monat jeweils eine Sitzung des Marketing-Teams unter der Leitung von Marc Adler statt. Hier stehen unter anderem die Sicherstellung des Informationsflusses sowie die Klärung von eventuellen kritischen Ereignissen im Vordergrund. Insbesondere Vorfälle, welche den Kundenservice beeinträchtigen, sowie Kundenreklamationen werden hier besprochen. Die entsprechende Traktandenliste bereiten Sie vor.

In letzter Zeit läuft die Kommunikation Ihrer Abteilung mit der Gastronomie und der Edukation nicht immer reibungslos. Dementsprechend legen Sie im Alltag Wert auf eine umfassende Information und eine rechtzeitige Absprache. Zudem nehmen Sie die entsprechenden Themen ebenfalls in die Teamsitzung auf.

Die Vorgabe des Zoos für Reaktionszeiten in der Kommunikation mit Kunden ist maximal 24 Stunden.

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 3 von 37
---	---------------------------------	----------------

Ihre Rolle:

Sie sind Eva Leu, Leiterin der Abteilung Produkt-Management Events. Sie sind in erster Linie für die kompetente Beratung, den Verkauf sowie die erfolgreiche Organisation sämtlicher Events zuständig. Sie tragen die inhaltliche und qualitative Verantwortung für die Eventprodukte und sind für deren höchstmögliche Auslastung verantwortlich. Neben Event-Klassikern wie Führungen mit gastronomischen Leistungen gehören auch Spezialprodukte wie Angst- oder Stresseminare, Fotokurse oder das beliebte Nachwandeln zu Ihrem Portfolio. Vom Erstellen der Offerte bis zur Rechnungsstellung führt Ihre Abteilung sämtliche Aufgaben aus, Sie beraten die Kunden auch aus gastronomischer Sicht und koordinieren die Termine mit der Gastronomie des Zoos. Sie arbeiten eng mit den Mitarbeitenden aus der Abteilung Edukation zusammen. Zudem ziehen Sie für die Events je nach Inhalt auch externe Spezialisten hinzu. Kundenreklamationen sind für Sie ein wichtiger Gradmesser und deshalb ausschliesslich Ihre eigene Angelegenheit, das heisst, darum kümmern Sie sich selbst.

Sie sind direkt dem Leiter Marketing, Marc Adler, unterstellt und übernehmen als seine Stellvertreterin bei dessen Abwesenheit seinen Bereich mit voller Verantwortung und vollen Kompetenzen.

Sie sind Vorgesetzte von Franz Lang, Assistent mit 60%-Pensum (zuständig für die Offert- und Rechnungsstellung, arbeitet dienstags, mittwochs und freitags) und Emma Martens, Praktikantin mit 100%-Pensum (zuständig für organisatorische Belange wie Raumreservierungen, sie entlastet Sie zudem bei internen Aufgaben). Die weiteren Verantwortlichkeiten entnehmen Sie dem Organigramm.

Ihr Vorgesetzter, Marc Adler, war auf einer Informationsreise zum Reservat Lewa Wildlife Conservancy im Mount-Kenya-Massiv, dem Naturschutzprojekt, das im Rahmen des neuen Lewa-Savannen-Geheges vom Zoo Zürich gefördert wird. Sein für Sonntag, 14.03.2021, geplanter Flug zurück nach Zürich ist ausgefallen, da das Flugzeug einen Motorschaden hat. Er sitzt nun am Flughafen in Nairobi fest und wird voraussichtlich frühestens am Mittwochmorgen in Zürich ankommen.

Sie sind verheiratet mit Mike Leu und wohnen in einem Vorort von Zürich. Ihre Tochter Lilli lernt seit einem Jahr Harfe spielen in der Musikschule, die 10 Minuten von Ihrem Arbeitsort entfernt ist. Sie ist sehr aufgeregt, weil sie ihr erstes Konzert am Dienstag hat. Sie hatten deshalb fest eingeplant, an diesem Konzert zusammen mit Ihrem Mann Mike dabei zu sein und mit Lilli im Anschluss daran in einem Restaurant essen zu gehen.

Es ist Montag, der 15.03.2021, 7.45 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.

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 4 von 37
---	---------------------------------	----------------

- Beschreiben Sie klar und eindeutig, welche allfälligen Abhängigkeiten/Zusammenhänge Sie zwischen den Dokumenten und/oder Fallvorgaben erkennen.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, welche allfälligen Konflikte Sie zwischen den Dokumenten und/oder Fallvorgaben erkennen.

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 den Agenden von Eva Leu und Marc Adler
- Dokumente 1–20
- Vorlage/Lösungsblatt Aktionsplan
- Vorlage/Lösungsblatt Zeitplan
- Vorlage/Lösungsblatt Pendenzenliste
- Vorlage/Lösungsblatt Traktandenliste

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

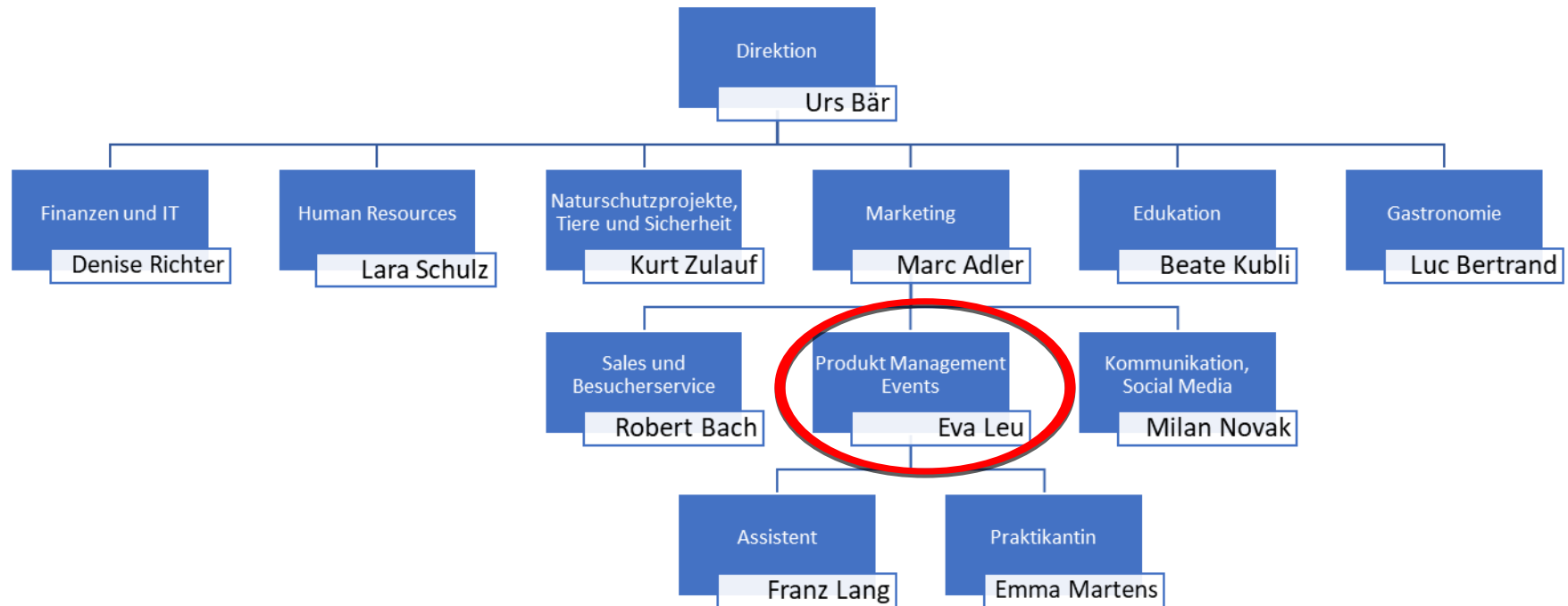
- Sind alle Informationen/Pendenzen berücksichtigt?
- Setzt der Kandidat geeignete Prioritäten und begründet er diese nachvollziehbar?
- Ergreift der Kandidat geeignete Massnahmen/Vorgehensweisen für die Erfüllung aller Aufgaben?
- Wählt der Kandidat geeignete Kommunikationsmittel?
- Sind die Kommunikationsinhalte/der 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 Dokumenten und/oder Fallvorgaben 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 Zoo AG



Kein
Lösungsblatt!

Auszug Agenda Eva Leu

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

Zeit	Montag, 15. März 2021	Dienstag, 16. März 2021
07.00		
08.00		
09.00		Sitzung mit Zürich Tourismus zur Planung der Kooperation für 2022
10.00	Teamsitzung Sales	
11.00		
12.00		
13.00		
14.00		Sitzung mit Milan Novak (Kommunikation und Social Media): Vermarktung des neuen Events Smartphone-Fotokurs
15.00		Mitarbeitergespräch mit Emma Martens, Lara Schulz ist auch dabei: Abschluss des Praktikums und eventuell Festanstellung?
16.00	Sitzung mit Beate Kubli (Eduktion) und Luc Bertrand (Gastronomie): Planung des neuen Events Resilienz und Achtsamkeit	
17.00		
18.00		Lilli: Konzert in der Musikschule um 18.00 Uhr, Mike kommt auch, im Anschluss Tisch in Pizzeria reserviert
19.00		

Kein
Lösungsblatt!

Auszug Agenda Marc Adler

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

Zeit	Montag, 15. März 2021	Dienstag, 16. März 2021
07.00		
08.00		
09.00		GL-Sitzung: Präsentation der Sales-Resultate der Lewa-Savanne
10.00		
11.00		
12.00	Lunchmeeting mit Peter Meier, Journalist NZZ, Thema: Naturschutzprojekte des Zoos Zürich	
13.00		
14.00		Sitzung mit dem EWZ (Hauptsponsor) zur Besprechung des 130-Jahr-Jubiläums des EWZ 2022 im Zoo Zürich
15.00		
16.00		
17.00		
18.00		
19.00		Vortrag an der Rechtsanwaltskammer Zürich zum Thema «Legate für den Zoo Zürich»

Dokument 1: Brief



Susi Himmelreich
Seestrasse 33
8820 Wädenswil

Zoo Zürich
Frau Eva Leu
Zürichbergstr. 221
8044 Zürich

Wädenswil, 12. März 2021

Verpflegung am Event vom 10.03.2021

Sehr geehrte Frau Leu

Am Mittwoch war ich im Zoo Zürich am Event Nachtwandeln in der Mongolischen Steppe. Es war eine tolle Sache, sehr bereichernd, sogar die Übernachtung in der Jurte war recht bequem!

Allerdings finde ich es sehr störend, dass es nicht möglich war, ein veganes Nachtessen zu erhalten. Auch beim Frühstück war es schwierig, etwas Veganes zu finden. Sie schreiben sich Naturschutz auf die Fahne – da muss es doch mittlerweile selbstverständlich sein, veganes Essen anzubieten!

Ich bin gespannt auf Ihre Antwort.

Freundliche Grüsse

Susi Himmelreich

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 9 von 37
---	---------------------------------	----------------

Dokument 2: E-Mail



From: Franz Lang <franz.lang@zoo.ch>
Sent: 14.03.2021; 21.41
To: Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
Subject: Termin!

Liebe Eva

Du, mir ist gerade eingefallen, dass ich einen Termin für dich vereinbart habe und völlig vergessen habe, den in deiner elektronischen Agenda einzutragen. Du hast morgen um 15.00 Uhr einen Termin mit Herrn Junker von der Firma Playtime in der Nähe von Winterthur für das Firmenevent im Zoo. Ich habe mich erkundigt, du kannst bei ihnen auf dem Firmenparkplatz parkieren. Mit dem ÖV ist es echt kompliziert, Herr Junker meinte, du solltest unbedingt mit dem Auto kommen, dann bist du so in 40 Minuten bei ihm, je nach Verkehr.

Die Offert-Unterlagen habe ich auf deinen Schreibtisch gelegt.

Apropos Unterlagen: Ich bin am Donnerstag Denise Richter von der Finanzabteilung über den Weg gelaufen, soll dich grüssen von ihr und dir ausrichten, dass sie eure Präsentation zum Thema Legate geupdatet hat. Du musst ihr nur kurz Bescheid geben, wenn du sie brauchst.

Liebe Grüsse und sorry nochmal!

Franz

Dokument 3: E-Mail



From: James Bacon <j.bacon@brainwork.com>

Sent: 15.03.2021; 05.25

To: Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>

Subject: Brainwork Schweiz @ Zoo Zürich

Guten Tag Eva

Wie geht's?

Brainwork Schweiz möchte ein Event für einige besonders erfolgreiche Teams durchführen und ich könnte mir vorstellen, dass der Zoo Zürich mit seiner Veranstaltung Stress-Seminar perfekt passen würde. 2 Veranstaltungen für jeweils 40 Personen, vorher Apéro, nachher Dinner in der Lodge in der Lewa-Savanne. Kannst du mir bitte eine Offerte mit entsprechendem Rabatt machen? Termine sind der 14. und 15. Mai 2021.

Das Seminar in englischer Sprache, und bitte 3 Menüs zur Auswahl am Abend, davon 1 vegan und 1 vegetarisch.

Danke!

Beste Grüsse

James

Brainwork Schweiz, Zürich

Dokument 4: Eventanfrage von Website (am 15. März 2021 um 6.02 Uhr)

Angaben zum Anlass: Geburtstagsfeier für Kinder (mein Sohn wird 5 Jahre alt!)
Gewünschtes Datum: 14.08.2021
Geplante Startzeit: 15.00 Uhr
Gewünschter Standort:

- Restaurant Altes Klösterli
- ✓ Restaurant Masoala
- Restaurant Pantanal
- Zoocafé
- Thailodge
- Naturwerkstatt

Anzahl Personen: 10–20 (weiss ich noch nicht genau)

Beschrieb Ihres Anlasses: Wir planen den Kindergeburtstag von unserem Sohn. Wir laden seine Gspänli ein, ich denke es kommen sicher einige, sie sind alle zwischen 5 und 7 Jahren alt (plus ein paar der Eltern). In diesem Alter ist ja der Zoo sowieso superspannend und deshalb denken wir, dass das eine tolle Überraschung für die Kids wäre. Natürlich möchten wir auch die Highlights der Masoala-Halle anschauen!

Kontaktadresse

Anrede: Frau
Vorname: Regula
Name: Senn
Firma:
Strasse:
Nummer:
PLZ: 8002
Ort: Zürich
Telefonnummer: 044 321 43 54
E-Mail-Adresse: regu.senn@senn.ch

Dokument 5: Combox-Nachricht



Anruf von Marc Adler: 14.03.2021, 23.46 Uhr

Guten Abend Eva

Also es ist wirklich sehr mühsam, mein Flugzeug hier in Nairobi kann wegen eines Motorschadens nicht starten. Nach langem Hin und Her mit der Airline steht jetzt fest, dass ich erst am Mittwochmorgen in Zürich ankomme. Bis dahin bitte ich dich, meine Termine wahrzunehmen.

Vielen Dank für dein Engagement!

Bis bald

Marc

Dokument 6: Combox-Nachricht



Anruf von Lisa Rauch, Besucherservice Zoo (Hauptkasse), 15.03.2021, 8.28 Uhr

Guten Morgen Eva

Du, ich habe hier eine Besucherin, die hat das Spinnenangstseminar gebucht und auch schon bezahlt. Das Seminar fängt ja um 8.15 Uhr an, sie ist aber erst jetzt eingetroffen. Ich habe ihr erklärt, dass sie nicht mehr in das Seminar kann, weil es ja schon angefangen hat. Sie ist völlig ausser sich und sagt, es sei so wichtig für sie und es sei völlig unverständlich, dass sie nicht teilnehmen dürfe. Sie will sich jetzt sofort beim Direktor beschweren. Kannst du bitte runterkommen?

Danke!

Liebe Grüsse

Lisa

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 14 von 37
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 7: SMS-Nachricht



SMS von Marc Adler, 14.03.2021, 23.54 Uhr

Hallo Eva

Urs Bär habe ich bereits informiert, dass du an meiner Stelle an die GL-Sitzung am Dienstag gehen wirst. Der Direktor erwartet dann ja meinen aktuellen Bericht über die Lewa-Savanne. Eigentlich bin ich hier schon fast fertig, allerdings brauche ich noch die Zahlen aus der Erfolgsrechnung 2020. Schau bitte, dass ich sie noch Montagvormittag bekomme. Ich schicke dir dann bis zum Abend die fertige Präsentation zu. Ruf mich bitte am Dienstag um 7.00 Uhr deiner Zeit an, dann sprechen wir alles durch und du bist gut vorbereitet.

Danke!

Marc

Dokument 8: Brief



Logistik Leicht
Ruedi Luft
Fabrikstrasse 20
8952 Schlieren

Zoo Zürich
Frau Eva Leu
Zürichbergstr. 221
8044 Zürich

Schlieren, 12. März 2021

Unser Bankett im Zoo Zürich am 09.03.2021

Guten Tag Frau Leu

Sie erinnern sich: Wir hatten bei Ihnen einen Anlass gebucht für 50 Personen mit Führung und Flying Dinner im Elefantenpark Kaeng Krachan. Die Führung war ja interessant und auch gut gemacht – aber das Flying Dinner war kein Ruhmesstück! Zu wenig Personal, die warmen Häppchen kalt und wir waren sehr enttäuscht. Nun kam Ihre Rechnung – viel zu hoch für das, was wir bekommen haben.

Ich gehe davon aus, dass Sie uns eine reduzierte Rechnung ausstellen werden.

Freundliche Grüsse

Logistik Leicht
Ruedi Luft

Dokument 9: Telefonnotiz



Datum	12.03.2021
Zeit	14.43 Uhr
Name	Erna Laube
Organisation	Zooshop
Telefonnummer	Intern 324
Anliegen	<p>Hallo Eva</p> <p>Erna vom Zooshop an der Hauptkasse hat angerufen, sie braucht dringend wieder das Plüschtier Glitter Eyes Nashorn. Das ist anscheinend der Renner!</p> <p>Ich habe nachgeschaut: Wir haben noch genügend hier oben bei uns am Lager. Sie wäre froh, wenn du ihr 10 Stück mitbringen könntest, wenn du zur Hauptkasse gehst.</p> <p>Lieber Gruss</p> <p>Emma</p>

Dokument 10: Combox-Nachricht



Anruf von Ludwig Hirsch, Workshop-Leiter, 15.03.2021, 8.10 Uhr

Hoi Eva

Ich bin in Sitzungszimmer 14, dem Raum, der für den Workshop mit der Schulklasse aus Gossau ZH reserviert wurde. Jetzt steht hier vor der Tür Anna mit ihrer Schulklasse ... Der Raum wurde doppelt gebucht, ein Fehler im Reservationssystem.

Kannst du bitte eine Lösung finden? Danke!

Dokument 11: Terminerinnerung



Terminerinnerung, 15.03.2021, 8.00 Uhr

Apotheke – Dauerrezept

Medikament besorgen, reicht noch bis inkl. 18.03.2021.

Dokument 12: SMS



SMS von Marc Adler, 15.03.2021, 6.45 Uhr

Guten Morgen Eva

Peter Meier – den Termin übernimmst du bitte. Ich habe ihn gerade darüber informiert, er freut sich, dich zu sehen.

Es muss noch ein Tisch im Restaurant Altes Klösterli reserviert werden.

Er interessiert sich vor allem für den aktuellen Stand unserer Naturschutzprojekte, hab die Informationen hierfür noch nicht zusammengetragen.

Danke!

Marc

Dokument 13: Terminerinnerung



Terminerinnerung, 15.03.2021, 7.00 Uhr

40. Geburtstag Robert Bach am 22.03.2021.
Geschenk, Karte und Apéro organisieren.

Dokument 14: E-Mail



From: Milan Novak <milan.novak@zoo.ch>
Sent: 12.03.2021; 11.25
To: Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
Subject: Gut zum Druck am Montag

Liebe Eva

Ich habe gerade gehört, dass du heute einen freien Tag hast – ich hoffe, du hast ein schönes verlängertes Wochenende, das Wetter ist ja schön, wenn auch ziemlich kalt!

Ich wollte dich noch an die Deadline für das Gut zum Druck unserer Neuauflage der Eventdokumentation erinnern. Ich brauche am Montag bis spätestens 11.00 Uhr deine Rückmeldung.

Danke dir!

Beste Grüsse
Milan

Berufsprüfungen für Marketing- und Verkaufsfachleute Postkorbaufgabe	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 22 von 37
---	---------------------------------	-----------------

Dokument 15: Combox-Nachricht



Anruf von Mike Leu, 15.03.2021, 8.40 Uhr

Hoi Schatz

Dein Telefon ist ja ständig besetzt – was ist denn bloss bei dir los?

Also ich schaff es leider nicht pünktlich zum Konzert von Lilli morgen Abend, ich habe gerade noch ein Kundenmeeting reinbekommen am Nachmittag. Bin vermutlich erst so gegen 18.30 Uhr dort. Denkst du bitte daran, hinzugehen – es ist so wichtig für sie, dass wir da sind! Vor allem, weil sie am Anfang immer so Lampenfieber hat. Dann ist sie sicher nicht ganz so nervös. Küsschen!

Dokument 16: E-Mail



From: Anna Schwarz <anna.schwarz@gmail.com>
Sent: 13.03.2021; 23.48
To: Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
Subject: Facebook

Hallo Eva

Du, ich habe gerade auf Facebook einen Post von Tierschützern gesehen.
Die haben sich darüber aufgeregt, dass die Besucher im Zoo sich bei einem kürzlich in der Masoala-Halle veranstalteten grossen Bankett einer Firma auf Kosten der Tiere amüsierten. Für ein paar Stunden Vergnügung müssten die Tiere ihr Leben lang hinter Gittern und auf wenig Raum ihr Dasein fristen, das sei Tierquälerei, schreiben sie.

Das ist doch sicher wichtig für dich, oder?

Ich freue mich auf unseren Lunch am Montag!

Bis dann!
Anna

Dokument 17: Telefonnotiz



Datum	15.03.2021
Zeit	8.41 Uhr
Name	Rolf Hürlimann
Organisation	Stadtpolizei Zürich
Telefonnummer	044 333 55 22
Anliegen	<p>Guten Morgen Eva</p> <p>Herr Hürlimann hat angerufen, es gab einen Unfall auf der Strasse, an der dein Auto parkiert ist! Ein Transporter ist in deinen Wagen gekracht und hat leider einen ziemlichen Schaden verursacht. Du möchtest dich bitte bei ihm melden. Er meint, dein Auto muss abgeschleppt werden.</p> <p>Trotzdem noch einen schönen Tag!</p> <p>Lieben Gruss</p> <p>Emma</p>

Dokument 18: Brief



Hugo Benz
Agentur Benz
Wiesenweg 29
8966 Oberwil-Lieli

Zoo Zürich
Frau Eva Leu
Zürichbergstr. 221
8044 Zürich

Oberwil-Lieli, 11. März 2021

Medienarbeit

Sehr geehrte Frau Leu

Gerne unterbreite ich Ihnen heute ein Angebot für eine professionelle Pressearbeit. Meine Erfahrungen im Umgang mit den Medien garantieren Ihnen einen hohen Aufmerksamkeitswert in der Öffentlichkeit.

Weitere aktuelle Informationen sowie Referenzen finden Sie auf meiner Website: agenturbenz.ch.

Anlässlich unseres Agenturjubiläums biete ich Ihnen in diesem Monat Sonderkonditionen an. Ich freue mich, von Ihnen zu hören.

Freundliche Grüsse

Agentur Benz
Hugo Benz

Dokument 19: Combox-Nachricht



Anruf von Lisa Rauch, Besucherservice Zoo (Hauptkasse), 15.03.2021, 8.37 Uhr

Guten Morgen Eva

Ich bin's nochmal.

Ich habe hier am Haupteingang eine Gruppe von der Easy-Versicherung. Die haben eine Führung gebucht, die um 8.30 Uhr starten sollte, aber der Zooführer ist nicht da. Weisst du etwas? Die zittern schon alle in dieser Kälte ...

Bis gleich

Lisa

Dokument 20: E-Mail



From: Emma Martens <emma.martens@zoo.ch>
Sent: 12.03.2021; 16.01
To: Eva Leu <eva.leu@zoo.ch>
CC: Franz Lang <franz.lang@zoo.ch>
Subject: Arzttermin

Hoi Eva

Ich habe am 16.03.2021 am Nachmittag einen Arzttermin, bin dann ab 12.00 Uhr weg.

Lieben Gruss
Emma

Aktionsplan

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

Aktionsplan

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

Aktionsplan

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

Aktionsplan

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

Aktionsplan

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

Aktionsplan

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

Zeitplan Eva Leu

Für Montag, 15. März 2021

Kandidaten-Lösungsblatt

Zeit	Nr.	Aktion und Bemerkungen
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		

Zeitplan Eva Leu

Für Dienstag, 16. März 2021

Kandidaten-Lösungsblatt

Zeit	Nr.	Aktion und Bemerkungen
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		

Pendenzliste

Pendenz (Dok.-Nr.)	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)

