

Berufsprüfung Technische Kaufleute / 2019

Personalmanagement

Antworten und Markierungen in diesen Blättern werden **nicht** bewertet.

Verwenden Sie für Ihre Antworten **ausschliesslich** die dafür vorgesehenen Lösungsblätter.

Dieser Prüfungsteil ...

umfasst **25 Fragen**, davon sind:

- 17 geschlossene Wissensfragen
- 5 offene Wissensfragen
- 3 Mini Cases

sieht eine **Prüfungsdauer von 90 Minuten** vor,
die frei eingeteilt werden können.

Vorgesehen sind:

- ca. 30 Minuten für geschlossene Wissensfragen
- ca. 30 Minuten für offene Wissensfragen
- ca. 30 Minuten für Mini Cases

ermöglicht eine **Punktzahl von 100**, die sich aufteilt in:

- 2 Punkte pro geschlossene Wissensfrage
- 6 Punkte pro offene Wissensfrage
- 12 Punkte pro Mini Case

Teil 1: Geschlossene Wissensfragen

Multiple-Choice-Aufgaben

Hinweis: Es können 2, 3 oder 4 Antworten korrekt sein.

1.1. Fähigkeiten einer Führungsperson

Ausgangslage

Beim Führen sind die Fähigkeiten einer Führungsperson wichtig.

Frage

Welche Aussagen in Bezug auf die Fähigkeiten von Führungspersonen sind korrekt?

Antwortmöglichkeiten

- A) Moderieren ist eine Fähigkeit, die eine Führungskraft nicht braucht.
- B) Anerkennung zu geben erfüllt ein Grundbedürfnis von Mitarbeitenden und ist deshalb eine Kernfähigkeit von Führungskräften.
- C) Für das Durchführen regelmässiger Qualifikationsgespräche ist die Fähigkeit der Führungskraft unabdingbar, Verhalten zu beobachten und zu bewerten.
- D) Damit sich ein Team gut entwickelt, reicht es, wenn eine Führungskraft gut kommuniziert und Teamsitzungen leiten kann.

1.2. Eigenschaften von Teams

Ausgangslage

Der Erfolg eines Teams hängt wesentlich mit den Eigenschaften zusammen, die das Team besitzt.

Frage

Welche Aussagen betreffend Teams und deren Eigenschaften sind korrekt?

Antwortmöglichkeiten

- A) Je stärker sich jemand mit seiner Gruppe verbunden fühlt, desto kleiner ist der Gruppendruck, dem er sich unterwirft.
- B) Wer Teil einer Gruppe sein will, muss sich zu den Ge- und Verboten der Gruppe bekennen und sozusagen einen «sozialen Vertrag» unterzeichnen. Hält man sich nicht an diesen «Vertrag», drohen Sanktionen der Gruppe.
- C) Eine homogene Gruppenzusammensetzung bedeutet, dass sich die Mitglieder durch gleiche oder ähnliche Merkmale auszeichnen.
- D) Informelle Gruppen treffen sich spontan zu unterschiedlichen Zeiten und an unterschiedlichen Orten. Es sind Gruppen, die sich durch gemeinsame Interessen, Merkmale und/oder Sympathien auszeichnen.

1.3. Stress und Stressoren

Ausgangslage

Stress und Stressoren sind beinahe schon alltägliche Themen. Dabei kommt den stressauslösenden Faktoren eine wichtige Bedeutung zu.

Frage

Welche der folgenden Aussagen zum Thema «Stress und Stressoren» treffen zu?

Antwortmöglichkeiten

- A) Bei den physikalischen Stressoren handelt es sich u.a. um Aspekte wie Lärm, Kälte oder Wärme, Krankheiten und Schlafentzug.
- B) Stressempfinden ist ein objektiv messbares Phänomen.
- C) Bei der Arbeit können physikalische, organisatorische, psychische und soziale Stressoren zum Tragen kommen.
- D) Probleme, die aus dem menschlichen Miteinander entstehen, zählen zu den sozialen Stressoren.

1.4. Bewerbungsgespräch

Ausgangslage

Im Rahmen von Bewerbungsgesprächen gibt es Fragen, die rechtlich nicht zulässig sind.

Frage

Welche der folgenden Fragen ist bzw. sind **rechtlich unzulässig**?

Antwortmöglichkeiten

- A) Leben Sie in einer Beziehung oder alleine?
- B) Wenn ich Ihre Schulnoten anschau, so scheinen Sie kein besonderes Flair für Zahlen zu haben. Stimmt dies?
- C) Warum wollen Sie Ihre jetzige Arbeitsstelle bereits nach 1 ½ Jahren wieder verlassen?
- D) Sind Sie Mitglied einer politischen Partei und – wenn ja – von welcher?

1.5. Berufliche Vorsorge

Ausgangslage

Die berufliche Vorsorge heisst auch zweite Säule. Ihr Ziel ist, zusammen mit den Leistungen der ersten Säule die Fortsetzung der bisherigen Lebenshaltung zu ermöglichen.

Frage

Welche der folgenden Aussagen zur beruflichen Vorsorge ist bzw. sind richtig?

Antwortmöglichkeiten

- A) Der obligatorische Teil der beruflichen Vorsorge muss zu 100 Prozent durch den Arbeitgeber finanziert werden. Der überobligatorische Teil geht hingegen vollständig zu Lasten des Arbeitnehmers.
- B) Die Vorsorgeeinrichtungen erbringen Alters-, Invaliditäts- oder Todesfallleistungen.
- C) Der Umwandlungssatz ist jener Prozentsatz des angesparten Altersguthabens eines Versicherten, der den Pensionierten als Rente jährlich ausbezahlt wird.
- D) Gibt ein Versicherter seine Stelle auf, kann er die Freizügigkeitsleistung wahlweise als Barauszahlung beziehen oder in die Vorsorgeeinrichtung des neuen Arbeitgebers einbezahlen.

1.6. Lohnabzüge

Ausgangslage

Vom Lohn werden den Arbeitnehmenden verschiedene Abzüge gemacht.

Frage

Welche der folgenden Aussagen zu den Lohnabzügen ist bzw. sind richtig?

Antwortmöglichkeiten

- A) Die Prämie der Berufsunfallversicherung wird den Arbeitnehmenden nicht vom Lohn abgezogen, da sie vollständig zu Lasten des Arbeitgebers geht.
- B) Die Beiträge für die AHV werden vom Arbeitnehmer und dessen Arbeitgeber je hälftig bezahlt.
- C) Grundsätzlich können Arbeitgeber und Arbeitnehmer auch folgende Abzüge vom Nettolohn vereinbaren: Miete für eine Betriebswohnung, Parkplatzmiete, Darlehensrückzahlungen.
- D) Der Lohnabzug für Beiträge an eine Krankentaggeldversicherung ist abhängig vom Arbeitsvertrag und nicht obligatorisch.

Single-Choice-Aufgaben

Hinweis: Nur 1 Antwort ist richtig.

1.7. Präsentationsmedien

Ausgangslage

Der gezielte und methodisch korrekte Einsatz von Medien ist ein wichtiger Bestandteil einer guten Präsentation.

Frage

Welche der folgenden Aussagen in Bezug auf den Einsatz von Medien bei einer Präsentation ist korrekt?

Antwortmöglichkeiten

- A) Der Einsatz von Videosequenzen ist im Wesentlichen unabhängig von der technischen Infrastruktur.
- B) Der Einsatz einer Pinnwand eignet sich für kleine Räume und statische Inhalte, in welchen keine Entwicklung aufgezeigt werden soll.
- C) Die Abgabe von Handouts zu Beginn eines Vortrags hat den Vorteil, dass sich die Teilnehmenden von Beginn weg voll auf die Inhalte der Präsentation konzentrieren.
- D) Ein Flipchart ist flexibel im Raum platzierbar und die Gefahr technischer Pannen wird auf ein Minimum reduziert.

1.8. Nutzen beruflicher Netzwerke

Ausgangslage

Während sie anfangs noch als flüchtige Modeerscheinung oder als ausschliesslich Jugendlichen vorbehaltene Plattformen wahrgenommen wurden, sind soziale Netzwerke in nur wenigen Jahren zu einem Phänomen geworden, dem sich keiner entziehen kann.

Frage

Welche Aussage zum Thema «Berufliche Netzwerke» ist korrekt?

Antwortmöglichkeiten

- A) Im Unterschied zum Allrounder Facebook ist LinkedIn ein Netzwerk, das ausschliesslich für berufliche Kontakte gedacht ist. In diesem Netzwerk geht es ausschliesslich um den Austausch zwischen Kaderleuten und Unternehmen.
- B) Xing ist ein Business-Netzwerk, das in direkter Konkurrenz zu LinkedIn steht. Die Nutzung ist ausschliesslich zahlenden Mitgliedern («Premium») möglich.
- C) Anavant, der schweizerische Verband technischer Kaufleute, führt eine der grössten eidgenössischen Fachausweisprüfungen durch und hat zum Ziel, seinen Mitgliedern attraktive Vergünstigungen und ein hilfreiches berufliches Netzwerk zur Verfügung zu stellen.
- D) Das Nutzen beruflicher Netzwerke bringt dem einzelnen Arbeitnehmenden auf dem Arbeitsmarkt keine besonderen Vorteile.

1.9. Fluktuation

Ausgangslage

Die Fluktuation bezeichnet die Austauschrate des Personals in einem Unternehmen.

Frage

Welche der unten stehenden Möglichkeiten steht für die korrekte Berechnung der Fluktuation?

Antwortmöglichkeiten

- A) $\text{Fluktuation} = \text{durchschnittlicher Personalbestand} / \text{Eintritte} \times 100\%$
- B) $\text{Fluktuation} = \text{Abgänge} / \text{Eintritte} \times 100\%$
- C) $\text{Fluktuation} = (\text{Eintritte} - \text{Abgänge}) \times 100\%$
- D) $\text{Fluktuation} = \text{Mitarbeiterseitig initiierte Abgänge} / \text{durchschnittlicher Personalbestand} \times 100\%$

1.10. Ausbezahlung von Ferien

Ausgangslage

Tamara Hiltbrunner arbeitet im Detailhandel. Von den ihr zustehenden vier Wochen Ferien hat sie im laufenden Jahr zwei Wochen bezogen. Am 15. November bittet sie ihren Vorgesetzten, die restlichen zwei Wochen in diesem Jahr nicht mehr beziehen zu müssen. Stattdessen wünscht sie eine Auszahlung der Ferien. Der Vorgesetzte steht dem Anliegen offen gegenüber, da er im anstehenden Weihnachtsgeschäft nicht auf Frau Hiltbrunner verzichten möchte.

Frage

Darf die Firma die zwei Wochen Ferien an Tamara Hiltbrunner ausbezahlen?

Antwortmöglichkeiten

- A) Ja. Die Firma kann die Ferien ausbezahlen, da die Auszahlung auf Wunsch der Arbeitnehmerin erfolgt (relativ zwingende Bestimmung).
- B) Ja. Die Firma kann die Ferien ausbezahlen. Eine Ferienreduktion und -auszahlung ist erlaubt, wenn dies aus betrieblichen Gründen notwendig ist, wie z. B. wegen Personalknappheit.
- C) Nein. Die Ferien dürfen während der Dauer des Arbeitsverhältnisses nicht ausbezahlt werden (absolut zwingende Bestimmung).
- D) Nein. Es dürfen nur maximal 25 Prozent des Ferienguthabens ausbezahlt werden. Tamara Hiltbrunner verlangt aber eine Auszahlung von 50 Prozent (2 von 4 Wochen).

Reihenfolge-Aufgaben

1.11. Führungsstile und Grad der Partizipation

Ausgangslage

Der Grad der Partizipation ist eine wichtige Einflussgrösse für die Kategorisierung von Führungsstilen.

Frage

Wie unterscheiden sich die folgenden Führungsstile in ihrem Grad der Partizipation?

Hinweis

Bringen Sie die Führungsstile hinsichtlich des Anteils an Partizipation in die richtige Reihenfolge. Beginnen Sie mit dem Führungsstil, der den geringsten Grad an Partizipation hat und bezeichnen Sie diesen mit der Ziffer 1. Vergeben Sie den weiteren Antwortmöglichkeiten die Ziffern 2, 3 und 4 (4= Führungsstil mit der grössten Partizipation). Tragen Sie die Ziffern im Lösungsblatt ein.

- A) Delegativer Führungsstil
- B) Autoritärer Führungsstil
- C) Partizipativer Führungsstil
- D) Patriarchalischer Führungsstil

1.12. Sitzungen durchführen

Ausgangslage

Bei der Durchführung einer Sitzung ist ein gezieltes, systematisches Vorgehen der Führungskraft eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg der Sitzung.

Frage

Wie ist das korrekte systematische Vorgehen bei der Sitzungsdurchführung?

Hinweis

Bringen Sie die folgenden Vorgehensschritte in die richtige Reihenfolge. Benützen Sie für den ersten Vorgehensschritt die Ziffer 1 und für den letzten die Ziffer 4. Tragen Sie die Ziffern im Lösungsblatt ein.

- A) Festlegen, an welchen Themen gearbeitet werden soll bzw. welche Ziele erreicht werden sollen.
- B) Themen gemäss Zielsetzung bearbeiten/besprechen.
- C) Planen des weiteren Vorgehens bzw. Massnahmen definieren und Verantwortlichkeiten bestimmen.
- D) Abschliessen und Sitzung kurz gemeinsam auswerten.

1.13. Personaleinführung

Ausgangslage

Die Einführung von neuen Mitarbeitenden im Unternehmen ist ein Prozess, der aus mehreren Schritten besteht und sorgfältig geplant werden muss.

Frage

In welcher Reihenfolge laufen die unten genannten Massnahmen im Personaleinführungsprozess ab?

Hinweis

Ordnen Sie der ersten Massnahme die Ziffer 1, der zweiten die Ziffer 2, der dritten die Ziffer 3 und der letzten durchzuführenden Massnahme die Ziffer 4 zu. Tragen Sie die Ziffern im Lösungsblatt ein.

- A) Systematische Einarbeitung in die Tätigkeit
- B) Einführungsprogramm und Arbeitsplatz vorbereiten
- C) Probezeitgespräch
- D) Erster Arbeitstag/Einführungstag

Zuordnungsaufgaben

1.14. Reflexion des eigenen Führungsverhaltens

Ausgangslage

Die Reflexion des eigenen Führungsverhaltens ist eine wichtige Fähigkeit von Führungskräften.

Frage

Welche der folgenden Begriffe gehören zu welchen Aussagen?

Hinweis

Ordnen Sie die Begriffe (A-D) den korrekten Aussagen (1-4) zu

Begriffe	Aussagen
A) Selbstreflexion	1. Hilft mittels Feedback von aussen einen anderen Blickwinkel einzunehmen und das eigene Verhalten durch eine andere «Brille» zu sehen.
B) Lerntagebuch	2. Beleuchtet vor allem 3 Aspekte: die Situation, das Vorgehen und das Ergebnis.
C) Fremdeinschätzung	3. Erlaubt es, sich bestimmte Dinge mit Abstand vor Augen zu halten.
D) Meta-Ebene	4. Bedeutet das Nachdenken über sich selber. Als Methoden eignen sich das Lerntagebuch, Selbstcoaching und das Einholen von Feedbacks.

1.15. Konfliktpotential in Teamphasen

Ausgangslage

Gruppendynamische Prozesse funktionieren gemäss dem Modell von Bruce W. Tuckmann in vier Phasen. In diesen gibt es unterschiedliche potentielle Konfliktauslöser.

Frage

Welche der folgenden Phasen eines Gruppenprozesses gehören zu welchen Konfliktauslösern?

Hinweis

Ordnen Sie die Phasen (A-D) den korrekten Aussagen (1-4) zu.

Phasen	Aussagen
A) Forming-Phase	1. Hoher Leistungsdruck in der Gruppe. Unterschiedliches Engagement einzelner Mitglieder bei der Leistungserbringung.
B) Storming-Phase	2. Diskussionen um das Aufstellen gemeinsamer Regeln. Streit in Bezug auf gemeinsame Interessen, Ziele und Leistungsstandards.
C) Norming-Phase	3. Zum Teil heftige Diskussionen wegen umstrittener Themen. Ausgedehnte Diskussionen über Nebensächlichkeiten um Positionen zu klären. Häufige Machtkämpfe. Positionen in der Gruppe sind umstritten.
D) Performing-Phase	4. Unsicherheit bezüglich Rahmen und Zugehörigkeit zur Gruppe. Unterschiedliche Bedürfnisse von Nähe und Distanz im Beziehungsaufbau. Diskussionen wegen unklarer Ziele.

1.16. Finanzierung der Sozialwerke

Ausgangslage

Das schweizerische Sozialversicherungssystem besteht aus verschiedenen Sozialwerken. Diese unterscheiden sich nicht nur durch den Kreis der Versicherten und die jeweiligen Leistungen, sondern auch durch die Finanzierung.

Frage

Welche der folgenden Finanzierungsquellen gehört zu welcher Sozialversicherung?

Hinweis

Ordnen Sie die Finanzierungsquellen (A-C) der korrekten Sozialversicherung (1-3) zu.

Finanzierungsquellen	Sozialversicherung
A) Finanzierung durch die Versicherten und die öffentliche Hand (Staat)	1. AHV
B) Finanzierung durch die Versicherten, die Arbeitgeber und die öffentliche Hand (Staat)	2. Berufliche Vorsorge (BV)
C) Finanzierung durch die Versicherten und die Arbeitgeber	3. Obligatorische Krankenversicherung

1.17. Arbeitsleistungsverträge

Ausgangslage

Arbeitsvertrag, Werkvertrag und Auftrag sind die drei Arbeitsleistungsverträge.

Frage

Welcher Vertragstyp liegt bei den unten beschriebenen Arbeitsleistungen vor?

Hinweis

Ordnen Sie die beschriebenen Arbeitsleistungen (A-C) den Vertragstypen (1-3) richtig zu. Beachten Sie, dass jeder Vertragstyp nur einmal zugeordnet werden kann.

Arbeitsleistungen	Vertragstypen
A) Unternehmensberater Michael J. Parker von Elite Consulting berät die Confortex AG bei der Erarbeitung eines neuen Marketingkonzepts.	1. Arbeitsvertrag
B) Malermeister Angelo Pittore streicht das Haus von Familie Vogel in der Farbe himmelblau.	2. Werkvertrag
C) Die Studentin Lara Tischhauser hilft jeweils samstags als Stundenlöhnerin im Restaurant Bären im Service aus.	3. Auftrag

Teil 2: Offene Wissensfragen

Offene Textaufgaben

2.1. Zeitmanagement

Ausgangslage

Sie müssen einen Vortrag über Zeitmanagement halten. Kern Ihrer Präsentation ist das Thema «Zeitfallen».

Frage

Welche Zeitfallen gibt es im Arbeitsleben und wie kann man mit diesen umgehen?

Hinweis

Nennen und beschreiben Sie (in Stichworten) **2** grundlegend verschiedene Zeitfallen und erläutern Sie in kurzen Sätzen, wie die jeweilige Zeitfalle reduziert werden kann.

2.2. Mitarbeiterbeurteilung durchführen

Ausgangslage

Bei Beurteilungsgesprächen sind bei der Durchführung der Gespräche verschiedene Phasen einzuplanen, damit diese strukturiert und effizient ablaufen.

Frage

Welche Phasen werden bei der Durchführung des eigentlichen Beurteilungsgesprächs unterschieden?

Hinweis

Nennen Sie **3** wesentliche Phasen und erläutern Sie die darin ablaufenden Aktivitäten.

2.3. Konfliktkultur

Ausgangslage

Bei einem Austausch unter neu ernannten Führungskräften kommt man auf das Thema Konflikte und Konfliktkultur zu sprechen. Ihre Kollegin meint: «Bestimmt ist es interessant, an einer besseren Konfliktkultur zu arbeiten. Glücklicherweise brauchen wir das nicht. Wir haben in unserem Unternehmen keine solchen Probleme.»

Frage

Welche **Argumente** gibt es, um das gezielte Entwickeln und Fördern einer guten Konfliktkultur im Unternehmen zu begründen?

Hinweis

Formulieren Sie **2 stichhaltige Argumente**, weshalb eine bewusste Entwicklung der Konfliktkultur im Unternehmen wichtig und sinnvoll ist.

2.4. Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Ausgangslage

Sandro Enderlin (31) ist seit 1½ Jahren als Monteur bei der Konstrukta AG beschäftigt. Die Arbeitgeberin ist mit Enderlins Leistung überhaupt nicht zufrieden. Der Mitarbeiter ist demotiviert. Aufträge, die ihm nicht passen, lässt er häufig links liegen. Schon an mehreren Tagen, so auch gestern, ist er der Arbeit unentschuldig ferngeblieben. Da wiederholte Ermahnungen und eine schriftliche Verwarnung nicht gefruchtet haben, will sich die Arbeitgeberin von Sandro Enderlin trennen.

Frage

Welche grundsätzlichen Möglichkeiten bietet das Arbeitsrecht, um das Arbeitsverhältnis mit Sandro Enderlin zu beenden?

Hinweis

Führen Sie **2 grundsätzliche Möglichkeiten** für die Konstrukta AG auf. Erläutern Sie diese in kurzen Sätzen.

2.5. Gezielte Information von Kunden

Ausgangslage

Die Autogarage Hongler Nutzfahrzeuge AG in Bülach ZH zieht in ein Provisorium um, das ca. 700 m vom jetzigen Standort entfernt liegt. Die jetzigen Gebäude und Anlagen werden einer umfassenden Modernisierung unterzogen. Firmenchef Pascal Hongler wünscht, dass die Kundschaft vor dem Umzug ins Provisorium schriftlich orientiert wird.

Frage

Welche Hauptpunkte gehören in diese Kundeninformation?

Hinweis

Konzentrieren Sie sich auf die für die Kundschaft relevanten Informationen und lassen Sie Nebensächliches weg. Sie dürfen bei der Erarbeitung der Lösung Annahmen treffen. Stellen Sie **6 zentrale Inhalte stichwortartig und übersichtlich** dar.

Teil 3: Mini Cases

3.1. Personal freisetzen

Ausgangssituation

Die Firma Nonpensa AG, eine im Programmierungsbereich tätige und in Dübendorf ansässige Firma, hat insgesamt 100 Personen angestellt. Die Beschäftigten verteilen sich auf den Hauptsitz in Dübendorf und auf 3 Filialen (Worb, Emmen und Neuenburg). Insgesamt entsprechen die Anstellungen einem Stellenetat von 8200 Stellenprozent. Bei 60% der Angestellten handelt es sich um hochspezialisierte Programmierer, die auf dem Arbeitsmarkt schwer zu finden sind.

Die Wirtschafts- und Auftragslage ist auf Grund des Konkurses eines der wichtigsten Kunden sehr angespannt. Darunter leidet auch die finanzielle Situation der Firma Nonpensa AG massiv. Grundsätzlich ist die Auftragslage der Nonpensa AG sehr gut und sie wird diesen Ausfall an Aufträgen innerhalb eines Jahres auffangen können.

Die Geschäftsleitung hat in ihrer letzten Sitzung entschieden, dass innerhalb der nächsten vier Monate 20% der personellen Kapazitäten abgebaut werden müssen, um das Überleben der Nonpensa AG sicherzustellen. Massenentlassungen sollen klar vermieden werden.

Aufgabe

1. Analysieren Sie die Ausgangssituation der Firma Nonpensa AG. Nennen und beschreiben Sie in einigen Stichworten **3** Probleme, die sich der Firma bei der Reduktion der personellen Kapazitäten stellen. Berücksichtigen Sie dabei die beschriebene Ausgangslage.
2. Beschreiben und begründen Sie **2** grundlegende Massnahmen bzw. Möglichkeiten, welche die Firma Nonpensa AG für die Reduktion der personellen Kapazitäten hat. Nehmen Sie dabei Bezug auf Ihre Analyse.

3.2. Anforderungsprofil

Ausgangssituation

Ihnen wird intern die Möglichkeit für einen attraktiven Stellenwechsel angeboten und Sie entscheiden sich, diese neue Herausforderung anzunehmen. Ihr bisheriger Vorgesetzter bittet Sie, bei der Rekrutierung Ihrer Nachfolge behilflich zu sein. Er möchte, dass Sie ein Anforderungsprofil Ihrer jetzigen Stelle erstellen. Ziel ist es, auf dieser Grundlage ein Stelleninserat aufzusetzen und auch die eingehenden Bewerbungs dossiers anhand dieses Anforderungsprofils zu prüfen.

Bei der Durchsicht Ihres Dossiers finden Sie unter dem Titel «Anforderungen an die Stelle» die folgenden Stichworte. Sie erinnern sich, dass diese damals bei Ihrer Rekrutierung genutzt wurden:

Benötigte Kompetenzen, um die Stelle gut auszufüllen und die Aufgaben qualitativ und quantitativ gut zu erledigen:

- Grundbildung als Elektriker oder in einem verwandten Gebiet
- Integrität
- Selbstvertrauen und Initiative
- Handwerkliches Geschick
- Gute IT-Anwenderkenntnisse
- Belastbarkeit / Stressresistenz
- Dienstleistungsverständnis
- Analytisches und vernetztes Denken
- Fähigkeit, auch mit anspruchsvollen Kunden umzugehen
- Planungs- und Problemlösungsfähigkeit
- Leistungs- und Zielorientierung
- Kommunikationsfähigkeit, gute verbale Ausdrucksfähigkeit
- Teamfähigkeit
- Betriebswirtschaftliches Grundlagenwissen (Kostenstellenrechnung / Kennzahlen)
- Durchsetzungsfähigkeit
- Qualitätsmanagement-Kenntnisse
- Gute Kenntnisse der Elektrobranche
- Veränderungsbereitschaft
- Wissen über Projektmanagement

Aufgabe

Sie erfüllen den Wunsch Ihres Vorgesetzten und erstellen auf der Grundlage der obigen Stichworte ein Anforderungsprofil (auch Kompetenzprofil genannt).

1. Entwickeln Sie ein griffiges Raster für das Anforderungsprofil, indem Sie die Anforderungskriterien / Kompetenzen in **4** Kompetenzbereiche gliedern. Benennen Sie die **4** Bereiche und erläutern Sie in Stichworten, was Sie unter dem jeweiligen Begriff verstehen.
2. Füllen Sie danach das Raster mit den oben in der Aufgabenstellung genannten Kompetenzen aus und ordnen Sie diese den von Ihnen gewählten **4** Kompetenzbereichen zu.

3.3. Planung Verkaufsschulung

Ausgangssituation

Die Cocina AG in Langenthal hat sich auf den Bau von Küchen für Privathaushalte im gehobenen Segment spezialisiert. Sie beschäftigt 34 Mitarbeitende. Die Cocina-Küchen haben im Markt einen guten Ruf. Die Küchen gelten als funktionell und dauerhaft, modern im Design und fair im Preis.

In den letzten Jahren musste die Cocina AG aber eine Stagnation der Umsätze hinnehmen, obwohl in der Region eine rege Bautätigkeit herrschte. Bei einer kritischen Analyse der Situation wurden unter anderem deutliche Schwächen im Verkaufsbereich sichtbar.

Die Verkaufsberater der Cocina AG ...

- sind kompetente Küchenbauer mit soliden fachlichen Fähigkeiten.
- finden oft nicht den rechten Ton mit den Kunden.
- wirken sehr technisch und gehen zu wenig auf die Anliegen der Kunden ein.
- können den Kunden kein eigentliches Verkaufserlebnis bieten. Nicht selten verliert die Cocina AG im letzten Moment vor Auftragsunterzeichnung Kunden an die Konkurrenz.

Für die Geschäftsleitung ist klar, dass die Verkaufsberater dringend eine professionelle Verkaufsberatung benötigen. Die Geschäftsleitung bittet Sie als künftige technische Kauffrau bzw. als künftiger technischer Kaufmann, eine solche Schulung zu planen und ein Grobkonzept zu entwerfen.

Aufgabe

Überlegen Sie sich, welche **4 zentralen Aspekte / Anforderungen bei der Konzeption und Planung der Verkaufsschulung** berücksichtigt werden müssen, damit auf dieser Basis ein konkretes Schulungskonzept erstellt werden kann. Konzentrieren Sie sich dabei auf die **praktischen und organisatorischen** Aspekte und nicht nur auf die Inhalte der Schulung.

Erläutern Sie in kurzen Sätzen, wie Sie die **4 Aspekte** für die Verkaufsschulung der Cocina AG **konkret umsetzen** würden. Führen Sie aus, welche aus der Fallbeschreibung hervorgehenden Anforderungen / Bedingungen für die Verkaufsschulung zu berücksichtigen sind. Es soll daraus eine Entscheidungsgrundlage für die Geschäftsleitung resultieren.

Sie dürfen Annahmen treffen, falls die Informationen nicht direkt aus der Fallbeschreibung hervorgehen.