

**Berufsprüfung für Technische
Kaufleute mit eidg. Fachausweis**

**Examen professionnel pour les
agents technico-commerciaux
avec brevet fédéral**

Lösungsvorschlag

Prüfung 2014

Prüfungsfach

**Führung, Organisation,
Kommunikation**

Zeit: 120 Minuten

Dieses Prüfungsfach basiert auf der allgemeinen Fallstudie (grauer Rand) und umfasst die Seiten 1 – 18. Bitte kontrollieren Sie, ob Sie alles vollständig erhalten haben.



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute
Société suisse des cadres techniques
Società svizzera dei quadri tecnici

Aufgabe 1**(36 Punkte)****Aufgabe 1.1**

(8 Punkte)



Sie führen im Auftrag der beiden Brüder Peter und Anton Bürki eine Standortbestimmung hinsichtlich einer möglichen Neuausrichtung der Garage Schweizerhof AG durch.

Beurteilen Sie die folgenden Geschäftsbereiche und ergänzen Sie die Tabelle mit je **zwei** Antworten.

Geschäftsbereich	Chancen	Gefahren
Verkauf Mercedes	<ul style="list-style-type: none"> - Offizieller Mercedes Vertriebspartner - Hauptumsatz der Firma: 524 Fahrzeuge verkauft für 48 Mio - Starke Marktposition - Gute Verankerung in der Region - Bedürfnis nach prestigeträchtigen Fahrzeugen ist wachsend - Zielgruppe 30-50 jährige Männer - wohnhaft in Agglomeration Olten 	<ul style="list-style-type: none"> - Verkauf in den letzten drei Jahren leicht rückläufig - Showroom vor 12 Jahren letztmals renoviert - Showroom muss in den nächsten drei Jahren renoviert werden - Verschärfung Anforderungen vom Hersteller an Showrooms - Verursacht Kosten - Hohe Kapitalbindung für Neuwagen
Verkauf Smart	<ul style="list-style-type: none"> - Smart-Verkaufsturm; seit vorletztem Jahr fertiggestellt - Umsatz 142 Stück für 2.2 Mio. - Absatz in der letzten Jahren stetig gesteigert - Umsatz ökologischer Fahrzeuge ist weiterhin wachsend - Neues Modell Smart fortwo, ab 2014 favorisiert verkaufen - Zielgruppe 30-40 jährige Frauen 	<p>Anton Bürkis Steckenpferd:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Er hat diesen Bereich aufgebaut - Er ist gesundheitlich angeschlagen - Personalengpässe u.a. falls Anton Bürki ausfällt - zu teuer - nur Zweiplätzer
Reparaturen	<ul style="list-style-type: none"> - Hauptteil der Reparaturen an Mercedes und Smart - Bekannt für Zuverlässigkeit und Qualität - Umsatz zusammen mit Ersatzteilen und Reifen für 5.2 Mio. - Umsatz in den letzten Jahren kontinuierlich und deutlich gesteigert 	<ul style="list-style-type: none"> - Verschärfung der vom Hersteller gestellten Anforderungen an die Ausstattung der Werkstatt - "Reparaturen aller Marken" ist aufwändig - "Reparaturen aller Marken" benötigt ein grosses Ersatzteillager
Tankstelle	<ul style="list-style-type: none"> - 500 Stammkunden mit Sonderkonditionen auf Monatsrechnung - Unbedienter Tankstellen-Automat für alle Kunden - Umsatz 1.1 Mio. - Mögliche Anfrage von BP für Tankstellenshop 	<ul style="list-style-type: none"> - Der Umsatz ist rückläufig und lag vor 5 Jahren bei 2 Mio. - Der Grund liegt möglicherweise <ul style="list-style-type: none"> - bei den täglichen Staus, sowie - bei den vielen Tankstellen-Shops der Konkurrenten - Kein eigener Tankstellen-Shop - Verschärfung Anforderungen vom Hersteller an Tankstellen

Aufgabe 1.2

(4 Punkte)

Sie wurden von Peter Bürki beauftragt, dessen persönliche Pendenzen stellvertretend korrekt zu planen. Markieren Sie in der entsprechenden Spalte mit "X".

Aufgabe	Peter Bürki selber erledigen	delegieren
Neues Organigramm erstellen inkl. Nominierungen	X	
Plan zur Schliessung des Bereiches "Reparaturen aller Marken" erstellen		X
Mitarbeiter über die Veränderungen orientieren	X	
Massnahmen zur Auflösung der Waschstrasse erörtern		X
Erstellung eines Marketingkonzeptes		X
Showroom Offerte erstellen		X
Smart Umsatzsteigerung planen		X
Internetauftritt für Auspuffanlagen optimieren		X

Aufgabe 1.3

(9 Punkte)



Die Geschäftsleitung hat beschlossen, das Smart-Verkaufssegment weiter auszubauen und zu vergrössern. Damit Anton Bürki kürzer treten und trotzdem in der Geschäftsleitung bleiben kann, wird ein neuer Chef für den Bereich "Smart" gesucht. Welche Fähigkeiten sollte dieser Nachfolger mitbringen?

Bitte nennen Sie **drei** Führungsfähigkeiten, Kenntnisse von **drei** Führungssystemen sowie **drei** fachliche Qualifikationen, welche der Kandidat aufweisen sollte.

	Bezeichnung (Stichworte)
Führungsfähigkeiten	<i>Vorbild sein</i>
	<i>Vertrauen aufbauen können</i>
	<i>Neuerungen initiieren</i>
	<i>Fähigkeiten entwickeln</i>
	<i>Selbstvertrauen von Mitarbeitern stärken</i>
	<i>Leistung kontrollieren</i>
Führungssysteme	<i>Planungssysteme</i>
	<i>Anreizsysteme</i>
	<i>Kennzahlensysteme</i>
	<i>Qualitätssicherungssysteme</i>
	<i>Personalentwicklungssysteme</i>
	<i>Innovationssysteme</i>
Fachbezogene Qualifikationen	<i>Fachleitung Garagebetrieb</i>
	<i>Handelsausbildung (HWV, Handels-Matura,...)</i>
	<i>Fachkenntnisse Smart</i>
	<i>Autoverkaufserfahrung</i>
	<i>Erfahrung als Mechaniker</i>
	<i>Erfahrung Grossbetrieb (Smart, Mercedes)</i>

Aufgabe 1.4

(6 Punkte)



Die beiden Brüder haben beschlossen den Mercedes Verkaufs-Showroom unter der Leitung von Peter Bürki zu erweitern, sowie einen Teil davon als Golf-Laden auszubauen. Dieser Laden soll einer exklusiven Golfladenkette vermietet werden.

Sie wurden von den Brüdern beauftragt für die Planung dieser Erweiterung eine Liste der wichtigsten Vorgehensschritte (inkl. erwartete Ergebnisse, Zuständigkeiten und Risiken) der nächsten drei Monate aufzustellen. In jeder Kategorie sind **drei** Vorgehensschritte zu planen.

Kategorie	Prio	Vorgehensschritt	Ergebnis	Zuständig	Risiko
Showroom	1	Architekten suchen	Auswahl des Architekten	Gebrüder	Kein Architekt in kurzer Zeit verpflichtbar
	2	Rahmenbedingungen festlegen	Ideen und Pflichtkonzepte zusammentragen	Gebrüder und Architekt	Auflagen Mercedes zu komplex
	3	Grobkonzept erstellen	Konzept für Showroom Ausbau erarbeiten	Architekt	Konzept zu wenig innovativ
	4	Kosten ermitteln	Grober Kostenvoranschlag erstellen	Architekt	Zu hohe Kosten
Golfladen	1	Partnerfirma suchen	Evaluation der Angebote erstellt	Peter Bürki	Finden keinen Partner
	2	Ausbau festlegen	Ausbauwünsche zusammenstellen	Partner und Architekt	Zu umfangreiche Wünsche
	3	Mietverträge erstellen	Absichtserklärung/ Verträge ausgearbeitet	Peter Bürki	Will kleineren Mietzins zahlen
	4	Zusammenarbeit strukturieren	Grundkonzept für die Zusammenarbeit	Peter Bürki	Unprofessionelle Führung

Aufgabe 1.5

(2 Punkte)

In einem Vortrag am Lunch seines Serviceclubs hat Peter Bürki einen Vortrag über ‚Management by Objectives‘ (Führen mit Zielen) gehört. Diese Führungstechnik hat ihn irgendwie überzeugt und er möchte vertieft prüfen, ob sie auch in der Garage Schweizerhof AG eingeführt werden soll.

Erklären Sie, was unter ‚Management by Objectives‘ (MbO) (Führen mit Zielen) zu verstehen ist. Antworten Sie in einem **ganzen** Satz.

- *Führungsmodell, bei dem Vorgesetzte und Unterstellte gemeinsam Ziele vereinbaren*
- *Zielorientiertes Management, bei dem aus den strategischen Unternehmenszielen die Ziele der darunterliegenden Einheiten und schliesslich auch der einzelnen Mitarbeiter abgeleitet werden*
- *Nur Ziele werden festgelegt, über die Wahl der Arbeitsmethode und den Einsatz der Arbeitsmittel entscheidet der ausführende Mitarbeiter selbst*
- *Vorgabe oder Vereinbarung von Zielen bei konsequenter Delegation von Entscheidungs- und Weisungsbefugnissen mit der dazugehörigen Verantwortung an die Mitarbeiter*

Aufgabe 1.6

(2 Punkte)

Nehmen wir an, das ‚Management by Objectives‘ (MbO) soll in der Garage Schweizerhof AG eingeführt werden. Wie läuft der jährliche Prozess des MbO im Unternehmen idealerweise ab? Nennen Sie **vier** Prozessschritte in kurzen Sätzen.

Vorgehen von ‚oben nach unten‘ (Top Down Approach):

- *Festlegung der obersten Unternehmensziele Garage Schweizerhof AG*
- *Daraus die Bereichsziele ableiten für Verkauf, Garage/Reparatur, Waschanlage/Tankstelle und Finanzen/HR/Immobilien*
- *Daraus Teamziele entwickeln*
- *Daraus individuelle Ziele für die Mitarbeiter herleiten*

Aufgabe 1.7

(5 Punkte)



Im Hinblick auf die Einführung des ‚Management by Objectives‘ (MbO) muss auch das Mitarbeiter-Beurteilungssystem neu konzipiert werden. Die Formulare sollen sowohl dem MbO als auch dem Bedürfnis nach einer umfassenden Beurteilung der Fähigkeiten des Mitarbeiters Rechnung tragen.

Erstellen Sie eine Skizze für ein Mitarbeiter-Beurteilungsformular. Ihre Skizze soll die **fünf** wichtigsten Elemente des Mitarbeiter-Beurteilungsformulars enthalten.

1. Formularkopf:

- Name des Mitarbeiters
- Vorgesetzter
- Beurteilungsperiode

2. Beurteilung der Aufgabenerfüllung:

- Aufgabe A, Gewichtung in %, Aufgabenerfüllung in %
- Aufgabe B, Gewichtung in %, Aufgabenerfüllung in %
- Aufgabe C, Gewichtung in %, Aufgabenerfüllung in %
- Gesamtbeurteilung der Aufgabenerfüllung in %

3. MbO-Ziele:

- Ziel 1, Gewichtung in %, Zielerfüllung in %
- Ziel 2, Gewichtung in %, Zielerfüllung in %
- Ziel 3, Gewichtung in %, Zielerfüllung in %
- Gesamterfüllung der MbO-Ziele in %

4. Beurteilung der Fähigkeiten:

- Fachliche Fähigkeiten, übererfüllt/erfüllt/nicht erfüllt
- Soziale Fähigkeiten, übererfüllt/erfüllt/nicht erfüllt
- Führungsfähigkeiten, übererfüllt/erfüllt/nicht erfüllt
- Gesamtbeurteilung der Fähigkeiten, übererfüllt/erfüllt/nicht erfüllt

5. Formularabschluss:

- Zielvereinbarung; Datum, Unterschriften Mitarbeiter/Vorgesetzter
- Mitarbeiterbeurteilungsgespräch; Datum, Unterschriften Mitarbeiter/Vorgesetzter

Aufgabe 2**(44 Punkte)****Aufgabe 2.1**

(9 Punkte)

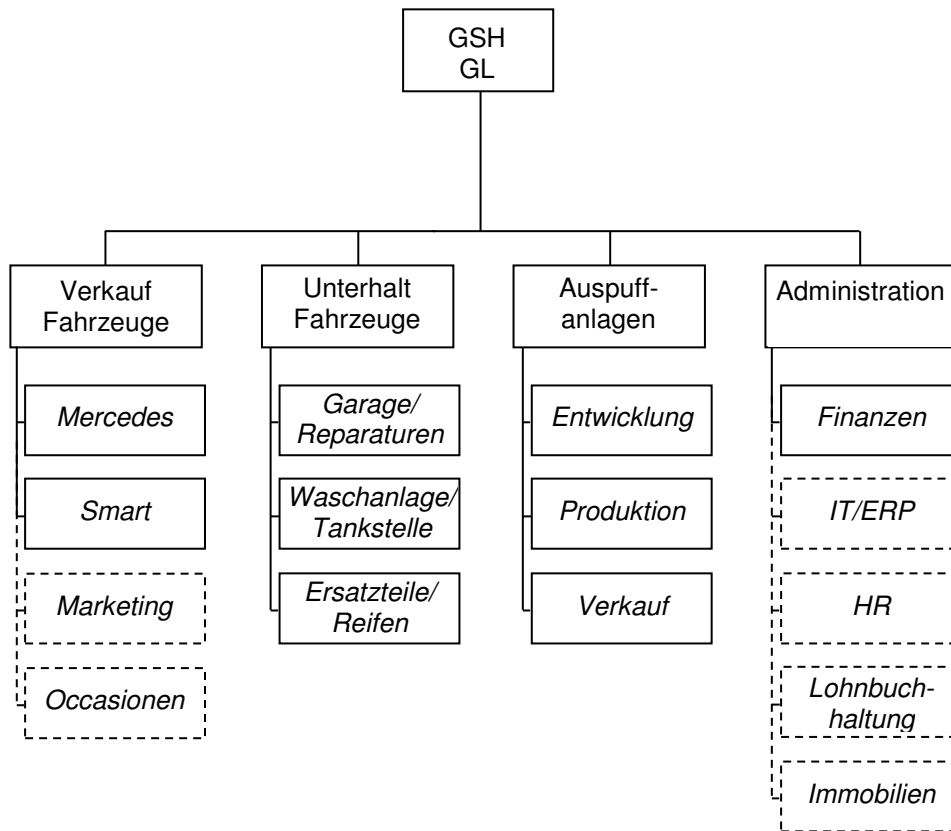
Die beiden Brüder haben beschlossen die Garage Schweizerhof AG neu zu organisieren.

Erstellen Sie ein Organigramm der Garage Schweizerhof AG mit folgenden Vorgaben: Reorganisation mit der Konzentration auf die Bereiche "Verkauf", "Unterhalt" und "Auspuffanlagen". Die Waschanlage / Tankstelle wird nur noch intern genutzt, der Personalbestand von zwei auf eine Person reduziert. Finanzen, HR und Immobilien sollen von neun auf zwei Personen reduziert werden. Alle nicht zu den Kernbereichen gehörenden Funktionen werden ausgelagert.

- a) Profitcenter "Verkauf"
- b) Profitcenter "Unterhalt"
- c) Profitcenter "Auspuffanlagen"
- d) Zentrale Funktion "Administration"
 - Finanzen: Betriebsbuchhaltung, Fakturen
 - Koordination der externen Funktionen (siehe nachfolgend unter 'Outsourcing')
- e) Outsourcing folgender bestehender und neuer Funktionen
 - Occasionen (zuständig ist der Verkaufsleiter)
 - IT/ERP
 - HR
 - Finanzen: Lohnbuchhaltung
 - Immobilien
 - Marketing (neue Funktion, zuständig ist der Verkaufsleiter)

Hinweis:

Für Details zur bestehenden Organisation siehe "Allgemeine Fallstudie".

Organigramm Garage Schweizerhof AG (GSH)

Aufgabe 2.2

(4 Punkte)



Erstellen Sie mit den vorgegebenen Funktionen ein Funktionsdiagramm der Garage Schweizerhof AG.

Üblicherweise wird für jede Aufgabe festgelegt, welche Funktion für die Ausführung, Entscheidung und Kontrolle zuständig ist. Sie müssen zur Vereinfachung nur die Ausführung der Aufgaben den Funktionen eindeutig zuordnen. Setzen Sie dazu jeweils ein A (für Ausführung) in die zutreffenden Felder des Diagramms.

Funktionendiagramm

Aufgabe/ Tätigkeit	Funktion				
	Geschäftsleitung	Verkauf	Unterhalt	Administration	Marketing
Offerte für Neuwagen an Kunden erstellen		A			
Ersatzteile bei Lieferanten bestellen			A		
Unterhalt Liegenschaft				A	
Outsourcingbereiche festlegen	A				
Auslieferung von Neuwagen an Kunden		A			
Ersatzteillagerbewirtschaftung			A		
Rapporterstellung über Wartungsarbeiten			A		
Marketingkonzept erarbeiten					A

Aufgabe 2.3

(2 Punkte)

Welche Regel ist bei der Stellenbildung zu beachten? Antworten Sie in einem **ganzen** Satz.

Das Gesetz der Einheit von Aufgabe, Kompetenz und Verantwortung.

Aufgabe 2.4

(8 Punkte)

Die beiden Geschäftleiter erwägen, die IT/ERP-Belange der Garage Schweizerhof AG einer etablierten IT-Dienstleistungs-Firma zu übertragen.

Um eine Entscheidung herbeizuführen, übernimmt Peter Bürki die Aufgabe, die nötigen Schritte zur Entscheidungsfindung einzuleiten und durchzuführen.

Beschreiben Sie in Stichworten, welche **acht** möglichen Vorgehensschritte Peter Bürki einleiten und durchführen muss, um zu einer Entscheidung zu gelangen.

Vorgehensschritte:

- *IST-Aufnahme Soft- und Hardware*
- *Ermittlung der bisherigen Kosten*
- *Festhaltung der zu erzielenden Vorteile/Nachteile*
- *Bewertung Vorteile/Nachteile*
- *Erstellung eines funktionalen Pflichtenheftes*
- *Anforderungen an die IT-Firma*
- *Evaluation der in Frage kommenden IT-Firmen*
- *Offerten der anvisierten IT-Firmen einholen*
- *Überprüfung und Vergleich der eingereichten Offerten*
- *Vergleich Offerten-Pflichtenheft*
- *Entscheidungsfindung ja/nein gemeinsam mit Anton Bürki*

Aufgabe 2.5

(2 Punkte)

Die Vorstudie ist die erste Planungsphase im Projekt "Erweiterung Showroom". Welchem Zweck dient eine Vorstudie?

Antworten Sie in einem **ganzen** Satz.

Die Vorstudie (in der Literatur auch Machbarkeitsstudie genannt) soll der Geschäftsleitung die Grundlagen liefern, um über Durchführung/Nicht-Durchführung eines Projekts zu entscheiden.

Aufgabe 2.6

(8 Punkte)

Definieren Sie **vier** Sachziele, welche das Projekt "Erweiterung Showroom" verfolgen könnte. Ihre Antwort muss die wesentlichen Elemente einer vollständigen Zielformulierung im Sinn von SMART umfassen. Antworten Sie in **ganzen** Sätzen.

- 1. Der Arbeitsaufwand um Neuwagen auszustellen wird um 10% pro Jahr reduziert.*
- 2. Der Umsatz mit Neuwagen steigt im ersten Jahr nach der Betriebsaufnahme um 10%, im zweiten Jahr um 20%.*
- 3. Die Anzahl der interessierten Neukunden wird im ersten Betriebsjahr um 30% erhöht.*
- 4. Die Betriebskosten für den neuen Showroom dürfen sich gegenüber dem Alten nicht erhöhen.*
- 5. Die Anforderungen des Herstellers an den neuen Showroom werden vollumfänglich erfüllt.*

Aufgabe 2.7

(3 Punkte)

Welche Punkte muss die Stellenbeschreibung des Projektleiters "Erweiterung Showroom" im Idealfall umfassen?

Erarbeiten Sie dazu ein Raster (Struktur, Gliederung) für den Aufbau (nicht den Inhalt). Nennen Sie dazu die **sechs** wesentlichsten Punkte welche die Stellenbeschreibung enthalten muss.

- *Bezeichnung der Stelle*
- *Rang des Stelleninhabers*
- *Vorgesetzte(r) des Stelleninhabers*
- *Unmittelbar unterstellte Mitarbeiter*
- *Stellvertretung durch*
- *Zielsetzung der Stelle*
- *Einzelaufgaben der Stelle*
- *Befugnisse des Stelleninhabers*
- *Schriftliche Information der Stelle*
- *Zusammenarbeit mit anderen Stellen*

Aufgabe 2.8

(4 Punkte)

Die Mitarbeitenden der Garage Schweizerhof AG sind Beteiligte und Betroffene des Projektes "Reorganisation Unterhalt". Im Rahmen der Planung muss sich der Projektleiter (Peter Bürki) auf mögliche Widerstände der Beteiligten und Betroffenen einstellen, welche die Projektarbeit behindern und die Zielerreichung gefährden können. Nennen Sie **vier** Massnahmen in kurzen Sätzen, mit welchen diesen Widerständen begegnet werden kann.

- *Betroffene aktiv beteiligen*
- *Betroffene möglichst persönlich und offen informieren*
- *Einführung der neuen Organisation gründlich vorbereiten und begleiten*
- *Persönlichen Nutzen der Angesprochenen besonders herausstellen*
- *Informelle Führer gezielt einbinden*
- *Technische Hilfsmittel bereitstellen bzw. anpassen*

Aufgabe 2.9

(4 Punkte)



Die Netzplantechnik unterstützt die Struktur-, Zeit-, Kapazitäts- und Kostenplanung. Nennen Sie die **vier** Hauptziele, welche mit der Zeitplanung verfolgt werden.

- *Ermittlung der Projektdauer und damit des Endtermins*
- *Bestimmung der Anfangs- und Endtermine der einzelnen Vorgänge*
- *Ermittlung der Zeitreserven (Pufferzeiten) je Vorgang*
- *Feststellung des kritischen Pfades*

Aufgabe 3**(20 Punkte)****Aufgabe 3.1**

(10 Punkte)



Peter und Anton Bürki von der Garage Schweizerhof AG freuen sich, ihren neuen Verkaufs-Showroom, der die neusten Technologien aus dem Hause Mercedes Benz (Hybrid- und Elektroautos) zeigt und andererseits neu einen Golfladen integriert hat, ihrer Kundschaft zu präsentieren. Der Golfladen bietet alles von der Ausrüstung über Mode bis hin zu den Golfschuhen. Die Neueröffnung wird mit der Vernissage des Oltner Fotografen Andreas Schibler gefeiert, der als erster Künstler seine Fotografien "Stadt Olten" im Showroom ausstellt. Künftig sollen weitere Künstler aus der Region hier ausstellen.

Sie erhalten von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag, den Einladungsbrief für die Vernissage am 26. September 2014 an die bestehenden und potentiellen Kunden zu formulieren.

*Firmen-Briefpapier
Kunden-Adresse
Ort/Datum*

Einladung zur Neueröffnung unseres Showrooms

*Sehr geehrter Herr ((Name, persönliche Anrede))
Sehr geehrte Frau ((dito))*

Wir freuen uns, Sie am Freitag, 26. September 2014 zur Neueröffnung unseres Showrooms einladen zu dürfen.

*In einem Teil des Showrooms präsentieren wir Ihnen künftig die neusten modernen ökologischen Technologien. Gegenwärtig stellen wir Ihnen **die neuen Hybrid- und Elektroautos von Mercedes Benz** vor. Am Samstag stehen dann einzelne Modelle auch für eine Probefahrt zur Verfügung.*

*Die andere Hälfte des Showrooms haben wir neu der **Golfkette "My golf"** vermietet. Dort finden Golfinteressierte **ein umfassendes Angebot** an Ausrüstung, Zubehör, Mode inklusiv Schuhe. Gerne stellen wir Ihnen am Eröffnungsanlass den Filialleiter Hanspeter von Arx persönlich vor.*

*Als dritte Neuerung bieten wir **Künstlern** aus der Region die Möglichkeit, ihre Werke bei uns auszustellen. Den Auftakt macht der Oltner Fotograf Andreas Schibler. Er präsentiert an unserer Neueröffnung seine Fotos unter dem Thema "Stadt Olten". Die Vernissage beginnt um 14:00 Uhr.*

*Aus organisatorischen Gründen sind wir Ihnen dankbar, wenn Sie sich bis am Freitag, 12. September 2014 **anmelden**: info@garageschweizerhof.ch oder Tel. 062 777 33 11. Besten Dank.*

Wir freuen uns schon heute auf Ihren Besuch, um unsere Neuerungen mit Ihnen zu feiern.

Freundliche Grüsse

Garage Schweizerhof AG

Peter und Anton Bürki

Aufgabe 3.2

(4 Punkte)



Alle Jahre wieder: Rechtzeitig vor dem ersten Schneefall macht die Garage Schweizerhof AG ihre Kundinnen und Kunden per E-Mail, mit Link auf ihre Webseite, auf den bevorstehenden Reifenwechsel aufmerksam.

Sie werden gebeten, für die Webseite einen kurzen Text zu verfassen. Auf welche **vier** Inhaltspunkte achten Sie besonders (Informationen rund um den Pneuwechsel)? Formulieren Sie für die Webseite einen kurzen Text.

Reifenwechseln jetzt – von Oktober bis Ostern mit Winterpneu unterwegs

Die Herbsttage sind gezählt. Autofahrer müssen schon bald mit dem ersten Schnee rechnen. Deshalb lohnt es sich, rechtzeitig mit der Garage Schweizerhof AG einen Termin für den Pneuwechsel zu vereinbaren.

*Winterreifen von O bis O – also von Oktober bis Ostern. Wer sich an diese Regel hält, fährt auf der sicheren Seite. Und wer jetzt einen **Termin für den Reifenwechsel** vereinbart, vermeidet überdies unnötige Wartezeiten.*

*Bereits bei Temperaturen um 10 Grad Celsius leisten Winterräder mit ihrer speziellen Gummimischung bessere Dienste als Sommerpneus. Die **gesetzlichen Mindestprofiltiefe** beträgt 1,6 Millimeter. Für Winterpneus wird eine solche von 4 Millimetern empfohlen. Wer neue Winterpneus benötigt, erkundigt sich am besten bei der Garage Schweizerhof AG nach aktuellen **Spezialangeboten** (Link).*

*Und wer künftig auf den zwei Mal jährlichen Pneustransport verzichten will oder über zu wenig Lagerplatz verfügt, lässt seine Pneus gegen eine kleine Gebühr im **“Pneuhotel“** der Garage Schweizerhof AG einlagern und dann rechtzeitig vor dem Reifenwechsel aufbereiten.*

Aufgabe 3.3

(3 Punkte)

**Firmenphilosophie einst und heute - Qualität aus Überzeugung**

Vater Franz Bürki hat die Garage Schweizerhof AG vor 38 Jahren gegründet und kontinuierlich ausgebaut. Als junger Unternehmer hat er 1976 seinen ersten und potentiellen Kunden einen Brief geschickt, in welchem er seine Firmenphilosophie kund tat.

Seine Söhne Anton und Peter Bürki möchten im Zusammenhang mit der Neuorganisation der Garage die damalige Firmenphilosophie aus heutiger Sicht überprüfen. Welche Werte aus dem Schreiben ihres Vaters haben heute noch Gültigkeit? Notieren Sie **drei** Qualitätsansprüche in kurzen Sätzen.

Brief von Franz Bürki, Olten, 1976

An meine geehrte Kundschaft!

Als ich beschloss, mich selbstständig zu machen, stand auch gleich mein Geschäftsgrundsatz fest: Ich will meiner Kundschaft nur wirkliche Qualitätsware zu fairen Preisen verkaufen. Diesem Grundsatz treubleibend, verdanke ich auch die stete Entwicklung meines Unternehmens. In meinem neusten Katalog finden Sie mein Geschäftsprinzip bestätigt.

Der Ruf, führend zu sein, verpflichtet, deshalb führe ich als Fachmann nur solche Erzeugnisse, welche meiner Kundschaft das Beste, Vorteilhafteste und Preiswürdigste bieten können. Die durch mich vertretene Firma Mercedes genießt infolge ihrer erstklassigen Erzeugnisse Weltruf, wodurch die Käufer die Gewissheit haben, für ihr Geld den wirklichen Gegenwert zu erhalten.

Mein reichhaltiges Lager in allen Zubehör- und Ersatzteilen stellt mich in die Lage, Sie jederzeit prompt und gewissenhaft zu bedienen, und mein fachgeschultes Personal bürgt dafür, dass Sie auch die richtigen Teile erhalten, ein Faktor, welcher sehr beobachtet werden muss.

Meine reichen Erfahrungen als Mechaniker und Motor-Rennfahrer mit über 20jähriger Praxis, sowie mein fachgeschultes Personal stellen mich in die Lage, in meiner modern eingerichteten Reparatur-Werkstätte sämtliche Reparaturen und Revisionen sorgfältig und gewissenhaft auszuführen.

Ich lade Sie zu einer zwangslosen Besichtigung meines grossen Ausstellungslokales freundlichst ein und stelle Ihnen zu jeder unverbindlichen Beratung und Auskunft meine Fachkenntnisse gerne zur Verfügung. Durch zuvorkommende und aufmerksame Bedienung hoffe ich, Ihr volles Vertrauen zu erwerben und zu erhalten.

*Hochachtungsvoll
Franz Bürki, Mechaniker*

Lösung Heute

Qualität aus Überzeugung seit 1976

Die Garage Schweizerhof AG verfügt über fast 40 Jahre Erfahrung im Automobilgewerbe.

Ihrem Credo,

wir verkaufen **Qualitätsprodukte zu fairen Preisen**,
wir leisten **fachmännische Arbeit zu fairen Preisen**,
wir bedienen alle Kunden prompt und gewissenhaft,

ist sie bis heute treu geblieben.

Denn Gegenwart und Zukunft der Automobilbranche stehen und fallen mit dem persönlichen, fachmännischen und für den Kunden erschwinglichen Einsatz jedes einzelnen Mitarbeiters. Die oben stehenden Qualitätsansprüche formulierte Firmengründer Franz Bürki bereits im Jahre 1976 in einem Kundenbrief auf prägnante Art und Weise. Sie sind fest in der Firmenphilosophie verankert und tragen dazu bei, dass die Garage Schweizerhof AG ein grosses Renommee in der Öffentlichkeit sowie langjähriges Vertrauen bei ihren Kunden genießt.

Aufgabe 3.4

(3 Punkte)



Sie werden gebeten, die Medienarbeit für die Feierlichkeiten im Zusammenhang mit der Neugestaltung des Showrooms und der damit verbundenen Vernissage zu übernehmen.

Welche **drei** Massnahmen planen Sie, damit Berichte/Beiträge in den Medien (Zeitungen, Radio und TV, Text und Bild) erscheinen? Nennen Sie **drei** Massnahmen in Stichworten.

- Medien über Vorhaben informieren
- Fakten für Medien bereitstellen
- Medienmitteilung schreiben und versenden
- Medienschaffende des Oltner Tagblattes einladen für Berichterstattung vor Ort
- Fotograf für Profibilder organisieren