

Modulprüfung SVF-ASFC

Ausgabe
Frühling 2016

Kommunikation

Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Reglement 2013

Dauer der Prüfung:

90 Minuten

Erlaubte Hilfsmittel:

Gemäss Prüfungsaufgebot

Kleben Sie Ihre Prüfungsmarke hier auf!

Sitzplatznummer: _____

Punkte: _____

Unterschrift Experte 1: _____

Unterschrift Experte 2: _____

Diese Modulprüfung enthält drei Aufgaben, die Sie als Kandidat / als Kandidatin in der Rolle der Teamleitung «**Kundenberatung/Verkauf**» in der Filiale Brig der **Piton Reise AG** lösen. Treffen Sie keine zusätzlichen Annahmen, die nicht in der Aufgabe enthalten sind. Alle Informationen, die Sie zur Bearbeitung benötigen, sind in den vorliegenden Unterlagen enthalten.

Schreiben Sie die Lösungen zu den einzelnen Aufgaben **handschriftlich und für Dritte nachvollziehbar direkt auf das Aufgabenblatt** (Bleistift ungültig). Es stehen Ihnen für die Lösung **90 Minuten** zur Verfügung, wobei Sie für die Zeiteinteilung selbst verantwortlich sind.

Für die **Bewertung** haben die **Aufgabe 1 und 2** je eine Gewichtung von **40 Prozent** und die **Aufgabe 3** eine Gewichtung von **20 Prozent**.

Piton Reise AG – Ausgangslage

Sie, Kandidatin / Kandidat, haben vor sechs Jahren Ihre erweiterte Zweitausbildung Kaufmann/-frau Reisebüro EFZ mit Berufsmatura abgeschlossen und arbeiten seither in der Filiale Brig der Piton Reise AG. Vor zwei Jahren wurden Sie zum / zur Filialleiter/in befördert. Die Piton Reise AG wurde 1985 von zwei Schwestern gegründet und unterhält inzwischen 12 Filialen in der Schweiz und 2 in Liechtenstein. Das Angebot umfasst Badeferien, Lastminute Destinationen, Individualreisen, Flüge, Hotel, Kreuzfahrten und Mietwagen.

Die Piton Reise AG bietet alles, was das Internet kann, und noch vieles mehr. Ihre Berater/innen können hautnah von Reiseerfahrungen und Erlebnissen berichten, sowohl online als auch im persönlichen Beratungsgespräch. Es gehört zum Geschäftsmodell der Piton Reise AG, dass alle Berater/innen im Durchschnitt drei Monate pro Jahr in der Welt unterwegs sind, um ihr Knowhow aktuell zu halten. Sie sind begeistert von dieser Anstellungsbedingung, weil Sie selbst äusserst gerne reisen. Zudem macht es Ihnen Spass, Gruppen anzuleiten und Neues zu entdecken. Auch können Sie dank Ihren persönlichen Erfahrungen Ihre Kundschaft aus der Perspektive des Reisenden beraten. Die professionelle, individuelle Kundenberatung gehört zu den Spezialitäten der Piton Reise AG. Spannend ist die Arbeit bei Piton Reise AG auch, weil alle Berater/innen die ganze Produktpalette vertreten.

Die Reisebranche ist einem starken Wandel ausgesetzt. Die Piton Reise AG konnte sich bisher im Markt halten und stetig wachsen, indem sie rasch auf Veränderungen reagierte und mit den aktuellen Trends mithielt.

Ihre Rolle bei Piton Reise AG

Sie, Kandidatin / Kandidat, leiten die Filiale Brig der Piton Reise AG. Sie beraten vorwiegend Ihre Kundschaft, verkaufen massgeschneiderte Reisen und sind jährlich drei Monate auf Reisen. Seit Ihrer Beförderung zur Filialleiterin führen Sie ein kleines Team von zwei Mitarbeitenden und einem Lernenden Kaufmann Reisebüro EFZ. Ihre Mitarbeiterin, **Rosanna Baio**, ist gleichen Alters wie Sie und Ihre rechte Hand. Sie arbeitet seit zwei Jahren in der Filiale Brig. Sie übernimmt viel Verantwortung, arbeitet exakt und zuverlässig, sie denkt vernetzt und dienstleistungsorientiert. Sie können während Ihren Abwesenheiten immer auf sie zählen. **Axel Eriksson** ist einige Jahre jünger als Sie. Er ist ein ausgezeichneter Verkäufer. Mit viel Charme überzeugt er seine Kundschaft, zusätzliche Angebote zu buchen. Er arbeitet seit 8 Monaten in Ihrer Filiale. Wie Sie, sind Rosanna Baio und Axel Eriksson drei Monate pro Jahr als Reiseleiter oder Angebotsprüfer unterwegs. Ihr Lernender, **Levi Thom**, ist ein sehr netter, zurückhaltender junger Mann im ersten Lehrjahr. Seit dem Sommer, als er die Lehre bei Ihnen begonnen hat, hat er sich schon sehr geöffnet. Sie sind direkt **Regula Hug**, einer der beiden Schwestern, unterstellt. Diese hat im Hauptsitz der Piton Reise AG in Bern ihren Arbeitsplatz und führt den Bereich „Piton Reisebüros“. Sie haben eine gespaltene Arbeitsbeziehung zu ihr. Einerseits freut es Sie, dass sie Ihnen in der Führung der Filiale Brig viele Freiheiten lässt, auf der anderen Seite kommuniziert Regula Hug sehr spärlich und stellt Sie oft vor vollendete Tatsachen, ohne Rücksprache mit Ihnen genommen zu haben.

Aufgabe 1: Kommunikation in Bezug auf die Einleitung von Sparmassnahmen

Ausgangslage

Es ist der 15. März 2016, 18.15 Uhr, Sie sind gerade von der ersten Etappe Ihrer 14 tägigen Trekkingtour, die Sie mit einem Führer in Nepal leiten, zurück gekommen. Die Teilnehmer des Trekkings haben sich bis zum Abendessen in ihre Zimmer zurückgezogen. Sie und Ihr nepalesischer Führer Rajan besprechen kurz die Route des nächsten Tages. Nachdem sich auch Rajan verabschiedet hat, nehmen Sie in der Lobby des Hotels Ihr Tablet hervor und rufen Ihre eingegangenen Mails ab. Der Zeitunterschied zur Schweiz beträgt 4 Stunden 45 Minuten. Unter anderem finden Sie das folgende Mail Ihrer direkten Vorgesetzten.

An Kandidat/in gerichtetes Mail

Betreff: Sparmassnahmen
Datum: Dienstag, 15. März 2016, 11:20.08
Von: regula.hug@pitonreise.ch
An: Kandidat/Kandidatin@pitonreise.ch

Liebe Kandidatin / lieber Kandidat

Ich hoffe, du bist gut in Nepal angekommen und hast eine angenehme Reisegruppe. Es tut mir leid, dass ich dich auf diesem Weg über gefällte Entscheide informieren muss. Wie du weisst, muss unser Unternehmen sparen. Die Frankenstärke und die damit zusammenhängenden Einbussen im Inlandgeschäft sowie die Abwanderung von Kunden zu Konkurrenzunternehmen im Ausland zwingen uns dazu. Beschlossen wurden konkret folgende Sparmassnahmen:

- Vereinfachung von Prozessen
- Reduktion Konto Werbung Printmedien
- Reduktion Konto IT Hard- und Software
- Reduktion Konto Mobiliar
- Reduktion Konto Revision
- Weiterbildung Mitarbeiter: Reduktion auf Niveau 2014
- Reduktion von 12 Filialen in der Schweiz auf 9 Filialen
- Reduktion Reisetätigkeit Filialleiter von drei Monaten auf 6 Wochen
- Reduktion Reisetätigkeit Berater/innen von drei Monaten auf 4 Wochen

Vorerst wird auf Kündigungen verzichtet, sie sind jedoch zu einem späteren Zeitpunkt nicht ausgeschlossen.

Kurzfristig wurde gestern definitiv entschieden, dass die Filiale Brig eine der drei Filialen ist, die geschlossen wird. Dir und deinem Team samt Lernenden bieten wir eine Beschäftigung im Hauptsitz in Bern an. Die benötigten Arbeitsplätze sind vorhanden. Die Filiale Brig wird per 30. Juni 2016 geschlossen. Alle Anstellungsbedingungen bleiben mit Ausnahme des Arbeitsortes dieselben.

Wir werden dir und deinem Team per Ende März Änderungskündigungen unterbreiten. Ich hoffe sehr, dass ihr uns alle erhalten bleibt. Weil du erst per Ende März wieder Zuhause bist, bitte ich dich, dir von der Ferne aus Gedanken zu machen, ob du nach Bern kommen wirst, und mir deine Entscheidung per Mail mitzuteilen. Informiere bitte auch dein Team per Mail über die geplanten Schritte, damit sie die Zusammenhänge verstehen, wenn sie in den nächsten Tagen Ihre Änderungskündigung erhalten. Falls eure Änderungskündigungen per 31. März 2016 nicht unterschrieben werden, erfolgt die Auflösung des Arbeitsvertrages per 30. Juni 2016.

Ich wünsche dir weiterhin ein erlebnisreiches Trekking und freue mich, bis spätestens Anfang nächster Woche etwas von dir zu lesen.

Liebe Grüsse
Regula Hug
Geschäftsleiterin Piton Reisebüros
Falkengasse 18
3000 Bern
Tel. 031 800 50 10
regula.hug@pitonreise.ch

Sie nehmen die Nachricht Ihrer Vorgesetzten mit gemischten Gefühlen auf. Sie können nachvollziehen, dass Sparmassnahmen notwendig sind, sind jedoch enttäuscht über die Art und Weise, wie Sie informiert wurden.

1. a) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Nach dem Abendessen mit Ihrer Trekkingreisegruppe schreiben Sie eine **adressatengerechte E-Mail** an Rosanna und Axel. Ihr Ziel ist es, die beiden über die geplanten Massnahmen so zu informieren, dass nachvollziehbar wird, weshalb Änderungskündigungen erfolgen. Sie möchten die beiden für einen Umzug von Brig nach Bern motivieren, ohne Ihnen vorzuenthalten, welche Änderungen auf sie zukommen werden. Im gleichen Mail bitten Sie Rosanna, sich persönlich um den Lernenden zu kümmern und ihm die Sachlage zu erklären.

E-Mail an Mitarbeitende der Filiale Brig

Betreff: *Schliessung der Filiale Brig*

Datum: *15.3.2016*

Von: *anna.muster@pitonreise.ch*

An: *rosanna.baio@pitonreise.ch; axel.eriksson@pitonreisen.ch*

Liebe Rosanna, lieber Axel

Ich habe heute per E-Mail von notwendigen Sparmassnahmen erfahren. Es tut mir leid, dass ich euch auf diesem Weg informieren muss. Unsere Filiale Brig wird per 30.6.16 geschlossen wie auch zwei weitere Filialen ihre Tore schliessen müssen. Unser Team samt Lernender erhalten das Angebot zu denselben Arbeitsbedingungen im Hauptsitz in Bern weiter zu arbeiten. Uns werden in den nächsten Tagen Änderungskündigungen unterbreitet. Falls diese nicht bis zum 31. März 2016 unterschrieben werden, erfolgt die Auflösung des Arbeitsvertrages per 30.6.16.

Die Frankenstärke und die damit zusammenhängenden Einbussen im Inlandgeschäft sowie die Abwanderung von Kunden haben diesen Entscheid ausgelöst. Es wurden verschiedene Sparmassnahmen beschlossen, nebst der Schliessung der drei Filialen.

Die Details bespreche ich bei meiner Rückkehr mit euch. Was euch trifft, ist nebst dem Umzug nach Bern, dass eure Reisetätigkeit von jetzt drei Monaten auf vier Wochen reduziert wird.

Rosanna, darf ich dich bitten, Levi persönlich zu informieren und dich seiner anzunehmen.

Ich danke euch, dass ihr das Angebot prüft und freue mich sehr, wenn Piton Reise AG weiterhin auf eure geschätzte Mitarbeit zählen darf.

Liebe Grüsse

Anna Muster

1. b) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Am Abend Ihrer dritten, atemberaubenden Trekkingetappe sehen Sie, dass Sie ein Antwort-mail von Ihren Mitarbeitenden erhalten haben.

An Kandidat/in gerichtetes Mail

Betreff: Sparmassnahmen Filiale Brig
Datum: Donnerstag, 17. März 2016, 13:10.02
Von: rosanna.baio@pitonreise.ch
An: Kandidat/Kandidatin@pitonreise.ch
CC: axel.eriksson@pitonreise.ch

Liebe Kandidatin / Lieber Kandidat

Axel und ich hoffen, dass es dir in Nepal gut geht. Danke, dass du uns über die Sparmassnahmen der Geschäftsleitung informiert hast. Wir haben uns abgesprochen und vereinbart, dass ich dir schreibe.

Wir waren beide etwas geschockt und finden es sehr schade, dass wir in Zukunft viel mehr im Büro sitzen müssen. Dennoch möchten wir gerne weiterhin für die Piton Reise AG tätig sein. Axel freut sich sogar sehr, in Bern arbeiten zu können. Da er ungebunden ist, kann er sich vorstellen, auch seinen Wohnort nach Bern zu verlegen. Ich selber sehe die Reisezeit von Brig nach Bern von einer Stunde und 20 Minuten von Haustür zu Haustür nicht als Hindernisgrund, um weiterhin für Piton Reise AG zu arbeiten. Was mir Sorgen macht, ist, dass ich nicht weiss, ob du noch dabei sein wirst oder ob es einen Vorgesetztenwechsel gibt. Weisst du dazu mehr? Dies ist ein wichtiger Punkt für mich, ob ich die Änderungskündigung unterschreiben werde, auch für Axel ist das so.

Levi habe ich informiert, er hat nicht gross reagiert.

Liebe Grüsse Rosanna und Axel

*Rosanna Baio
Reiseberaterin Piton Reise AG
Nordstrasse 21
3900 Brig
Tel. 027 400 60 10
rosanna.baio@pitonreise.ch*

Nachdem Sie das Mail gelesen haben, bedanken sich bei beiden Mitarbeitenden mit **einer kurzen persönlichen SMS**.

SMS an Axel, gesendet am: 18.3.16

*Lieber Axel, wie mir Rosanna geschrieben hat, hast du dich grundsätzlich für eine Anstellung in Bern entschieden. Das freut mich sehr. Du bist ein ausgezeichneter Verkäufer und alle werden dich in Bern schätzen. Ich werde dich über meinen eigenen Entscheid auf dem Laufenden halten. Vermutlich ist es schon so, dass ich eure Vorgesetzte bleiben werde.
Liebe Grüsse, Anna Muster*

SMS an Rosanna, gesendet am: 18.3.16

*Liebe Rosanna, besten Dank für dein E-Mail vom 17.3.16. Es freut mich, dass der längere Arbeitsweg für dich kein Hindernis darstellt. Ich empfehle dir, deinen Entscheid nicht von meinem abhängig zu machen. Ich habe mich noch nicht endgültig entschieden, werde dich jedoch informieren, sobald ich sicher bin. Ich denke schon, dass ich eure Vorgesetzte bleiben werde.
Liebe Grüsse, Anna Muster*

1. c) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Sie haben sich in den letzten Tagen viele Gedanken gemacht, wie Ihre Zukunft bei Piton Reise AG aussehen soll. Es freut Sie sehr, dass Ihr kleines Team Sie wertschätzt, doch sind Sie noch im Unklaren darüber, ob Sie tatsächlich weiterhin die Vorgesetzte der beiden bleiben werden. Obwohl Regula Hug von unveränderten Verträgen gesprochen hat, bleiben Sie skeptisch, denn Sie wurden schon oft unvollständig über Entscheidungen der Geschäftsleitung informiert. Rajan, Ihr nepalesischer Reisebegleiter, rät Ihnen, alles lockerer zu nehmen. Er sagt zu Ihnen: „Schau, liebe Kandidatin / lieber Kandidat, wir leben hier in Nepal in einem wunderschönen Land, doch die meisten von uns Einwohnern sind bitter arm. Wir wissen nie, wovon wir in Zukunft leben werden. Nur wenige von uns haben Festanstellungen, die ihnen Sicherheit bieten. Was hältst du davon, den Arbeitsortwechsel als Chance anzunehmen und danach alles auf dich zukommen zu lassen?“

Ihnen wird bewusst, dass Rajan Recht hat und Sie entscheiden sich für den Verbleib bei der Piton Reise AG. Bevor Sie sich schlafen legen, schreiben **Sie Ihrer Vorgesetzten ein Mail** und teilen ihr Ihren Entschluss mit. Sie informieren Sie auch über die Entscheidung Ihrer beiden Mitarbeitenden. Ihre Chefin soll auch wissen, welche Sorgen Ihr Team und Sie sich machen.

Info-Mail an Regula Hug

Betreff: *Änderungskündigungen*

Datum: *18.3.16*

Von: *anna.muster@pitionreise.ch*

An: *regula.hug@pitionreise.ch*

Liebe Regula

Deine E-Mail-Nachricht vom 15.3.16 hat mich aufgewühlt, doch ich kann die Entscheidung bezüglich der Sparmassnahmen nachvollziehen. Ich habe mein Team entsprechend informiert. Ich glaube, dass sowohl Axel als auch Rosanna die Änderungskündigung unterschreiben werden. Ich habe mich ebenfalls dazu entschieden, den Wechsel in die Filiale Bern zu wagen und freue mich auf die neue Herausforderung.

Mein Team macht sich noch Sorgen, ob ich noch ihre Vorgesetzte bleiben werde oder ob es zum Vorgesetztenwechsel kommt. Ich selber möchte auch gerne mit meinem Team weiterarbeiten und bin unsicher, ob das der Fall sein wird. Kannst du mich darüber in Kenntnis setzen?

Liebe Grüsse

Anna Muster

1. d) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Am Ostersonntag kehren Sie von Ihrer Trekkingreise zurück. Zuhause finden Sie die Änderungskündigung vor. Zu Ihrer Erleichterung stellen Sie fest, dass Sie weiterhin als Teamleiterin angestellt sind. Sie unterschreiben den Vertrag, obwohl Sie nicht wissen, wer zu Ihrem Team gehören wird und wie gross es sein wird. An Ihrem ersten Arbeitstag nach dem Trekking, dem 29. März 2016, teilt Ihnen Rosanna mit, dass sich die Eltern von Levi telefonisch gemeldet haben und mit Ihnen sprechen wollen. Am frühen Nachmittag rufen Sie bei Levi zuhause an. Sie erreichen Levis Mutter.

„Ja, hallo, Thom am Apparat.“

„Guten Tag Frau Thom, hier spricht Kandidat/Kandidatin, Sie haben versucht, mich zu erreichen?“

„Ha, da sind Sie ja endlich. Und ob ich versucht habe, Sie zu erreichen. Unser Sohn ist vor zwei Wochen nach Hause gekommen und hat uns mitgeteilt, dass die Gefahr besteht, dass er seine Lehre nicht beenden kann, ich bin entsetzt ...“

„Es tut mir sehr leid, dass ich mich nicht früher melden konnte. Ich war ...“

„Natürlich, Sie waren unterwegs, obwohl so gravierende Entscheide getroffen wurden. Ich habe ohnehin den Eindruck, dass Sie sich gar nicht um meinen Sohn kümmern...“

„Frau Thom ...“

„Das Ganze hat Levi sehr zugesetzt, es geht ihm schlecht!“

„Frau Thom, Levi wird die Lehre bei uns fortsetzen können. Er wird anstatt in der Filiale Brig in Bern ...“

„Wie stellen Sie sich das vor? Er hat bereits über 40 Minuten Arbeitsweg von Sion nach Brig in Kauf nehmen müssen. Nach Bern dauert die Zugfahrt 1 Stunde 36 Minuten. Ich habe mich rechtlich erkundigt. Sie sind verpflichtet, die Reisespesen zu übernehmen. Ich bestehe auch darauf, dass Levi die Hälfte der Reisezeit gutgeschrieben wird. Glauben Sie nicht, Sie können alles mit uns machen! Den Vertrag unterschreiben wir so nicht – und wir werden uns gerichtlich wehren...“

Mit diesen Worten beendet Levis Mutter das unangenehme Telefongespräch. Sie fassen die wichtigsten Punkte in einer Aktennotiz zusammen, um sie am nächsten Tag mit Ihrer Vorgesetzten besprechen zu können.

AKTENNOTIZ

Titel der Notiz	<i>Lehrvertrag Levi Thom</i>
Gesprächsdatum	<i>29.3.16</i>
Gesprächsteilnehmende	<i>Frau Thom (Mutter von Levi), Anna Muster</i>
Grund des Gesprächs	<i>Verlegung des Arbeitsplatzes von Brig nach Bern Levi und seine Mutter sind verunsichert wegen der Weiterführung der Lehre aufgrund der Filialschliessung in Brig. Frau Thom verlangt Kostenbeteiligung am Reiseweg und Anrechnung die der Hälfte der Reisezeit als Arbeitszeit.</i>
Massnahmen	<ol style="list-style-type: none"><i>1. Persönliches Gespräch mit Levi und seiner Mutter bis Ende Woche vereinbaren</i><i>2. Regula Hug sofort über den Stand informieren</i><i>3. Rechtslage prüfen</i><i>4. Handlungsspielräume für das Gespräch festlegen</i>
Nächster Schritt	<i>Regula Hug fragen, ob sie am Austauschgespräch mit Levi und seiner Mutter teilnehmen möchte. Rückruf bei Frau Thom und einen Besprechungstermin festlegen.</i>

Aufgabe 2: Kundeninformation und Erteilung von Aufträgen

Ausgangslage

Es sind einige Tage verstrichen. Sie sind erleichtert, dass Sie und Ihre Vorgesetzte mit Levi und seinen Eltern eine Win-Win Lösung finden konnten. Sie können sich wieder auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren und Vorbereitungen für den Umzug treffen. Mit dieser Aufgabe fühlen Sie sich jedoch allein gelassen.

2. a) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

In Ihrer Filiale betreuen Sie und Ihre beiden Mitarbeitenden viele Stammkunden aus dem ganzen Wallis. Zu vielen Kunden sind enge Beziehungen entstanden. Sie entscheiden sich deshalb, Ihre Kunden persönlich mit einem Geschäftsbrief über die Schliessung der Filiale in Brig zu orientieren und sich für die Treue zu bedanken. Aus Ihrem kurzen informativen Brief geht auch der Zeitpunkt der Schliessung hervor. Sie entscheiden sich zudem, die Gründe für den Schliessungsentscheid zu erwähnen.

Schreiben Sie Ihre Lösung in das vorgegebene Feld.

Absender	<i>Piton Reise AG Filiale Brig Brig</i>
Empfänger	<i>An unsere geschätzte Stammkunden</i>
Datum	<i>10. April 2016</i>
Betreff	<i>Zusammenführung der Filiale Brig am Hauptsitz in Bern</i>
Anrede	<i>Sehr geehrte Reisebegeisterte</i>
Hauptteil	<i>Unsere Filiale in Brig schliesst ihre Tore per Ende Juni 2016. Trotzdem bedienen wir Sie mit dem gleichen Engagement wie bisher ab 1.7.16 an unserem Hauptsitz in Bern. Das gesamte Team der Filiale Brig wechselt nach Bern, sodass Sie mit Ihren gewohnten Ansprechpartnern Ihre zukünftigen Individualreisen buchen können. Die Frankenstärke und die damit verbunden wirtschaftlichen Einbussen haben Piton Reise AG dazu gezwungen ihre Kräfte zu bündeln.</i>

Grussformel

Wir freuen uns Sie weiterhin zu unserer geschätzten Kundschaft zählen zu dürfen und bedanken uns für Ihre Treue.

Ihr Piton Reise AG Team

2. b) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Weil Sie persönlich mit der Chefredakteurin des „Walliser Boten“ befreundet sind, nehmen Sie sich auch vor, die Bevölkerung über die Schliessung der Filiale zu orientieren. Gleichzeitig möchten Sie im Artikel die Stärken Ihrer Unternehmung hervorheben. Da Sie im Verfassen von Medienberichten kein Profi sind, konzentrieren Sie sich auf den Inhalt des Artikels. Schreiben Sie Ihren **Textentwurf für die Medienmitteilung** im „Walliser Boten“ im vorgegebenen Feld.

Titel: *Zusammenschluss der Filialen Brig und Hauptsitz in Bern*

Hauptteil:

Aus Sparmassnahmen muss die Filiale in Brig per Ende Juni 2016 geschlossen werden. Die Schliessung hat keine Kündigungen zur Folge, da das gesamte Personal in die Filiale nach Bern wechselt. Mit dieser Massnahme kann die Piton Reise AG Synergien besser nutzen und ein grosses Team ausgewiesener Berater und Beraterinnen kann Kundenwünsche effizienter bedienen. Alle Reiseberater verfügen über grosse Reiseerfahrung und detailliertes Wissen von den schönsten Destinationen der Welt. Spezialisiert ist die Piton Reise AG auf Badeferien, Lastminute, Individualreisen und vieles mehr. Das Piton Reise AG Beratungsteam kann hautnah über Reiseerlebnisse berichten, da die Besonderheiten vor Ort begutachtet werden. Reisebegeisterte wenden sich mit Ihren individuellen Wünschen persönlich an uns oder über unsere Webseite www.pitonreise.ch.

2. c) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Nachdem Sie den Medientext verfasst haben, senden Sie diesen samt dem Kundenbrief an die Marketingverantwortliche der Piton Reise AG, Sonja Bart, mit der Bitte, die Texte zu redigieren. Sonja Bart ist eine gute Bekannte von Ihnen, die Sie in du-Form anschreiben können.

Auftrags-Mail an Sonja Bart

Betreff: *Pressemitteilung und Kundenbrief zum Korrekturlesen*

Datum: *13.4.2016*

Von: *anna.muster@pitonreise.ch*

An: *sonja.bart@pitonreise.ch*

Anhänge: *Entwurf Pressemitteilung.doc; Entwurf Kundenbrief.doc*

Liebe Sonja

Aufgrund der Schliessung unserer Filiale in Brig habe ich eine Medienmitteilung sowie einen Informationsbrief an unsere Kunden verfasst. In der Beilage findest du die beiden Entwürfe. Darf ich dich bitten, diese Texte zu redigieren und sie mir bis Ende Woche zu retournieren? Die Medienmitteilung ist für den Walliser Boten. Der Brief geht an die Stammkunden der Filiale Brig.

Besten Dank für deine Unterstützung. Bei Fragen stehe ich gerne zu deiner Verfügung.

Liebe Grüsse

Anna Muster

2. d) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Es vergeht nur eine halbe Stunde, bis Sonja Bart auf Ihr Mail antwortet.

An Kandidat/in gerichtetes Mail

Betreff: Re: Auftrag Redigieren von Texten
Datum: 13.4.16
Von: sonja.bart@pitonreise.ch
An: Kandidat/Kandidatin@pitonreise.ch

Liebe Kandidatin / Lieber Kandidat

Ich habe deine Anfrage zur Durchsicht deiner Texte erhalten. Es ist richtig, dass ich für die Filialen, die von der Schliessung betroffen sind, die Texte redigiere. Dein Auftrag stimmt jedoch nicht mit den Anweisungen überein, die ich von der Geschäftsleitung erhalten habe. Da neben deiner Filiale noch zwei weitere Filialen per Ende Juni geschlossen werden, möchte die Geschäftsleitung die Medienkommunikation koordiniert gestalten. Hat dir niemand mitgeteilt, dass es für die Öffentlichkeitsarbeit ein Konzept gibt, für welches ich verantwortlich bin?

Betreffend die Art und Weise, wie du deine Kunden orientierst, gibt es keine Vorgaben. Ich finde deinen Brief ansprechend, du kannst ihn gut so versenden. Komm bitte auf mich zu, wenn du noch Fragen hast.

Herzliche Grüsse

Sonja Bart
Marketing Piton Reise AG
Badenerstrasse 100
8004 Zürich
Tel. 044 240 80 20
sonja.bart@pitonreisen.ch

Ihnen wird bewusst, dass Sie noch zu viele offene Fragen im Zusammenhang mit dem Wechsel von Brig nach Bern haben. Sie nehmen einen Notizblock zur Hand und schreiben **vier wichtige Fragen** auf, die Sie beim nächsten Treffen an Ihre Vorgesetzte richten möchten. Formulieren Sie dabei ganze Sätze. (Ihre Fragen generieren Sie aus der bisherigen Fallbeschreibung).

Frage 1

Welches sind genau meine Aufgaben und Pflichten bei der Kommunikation der Schliessung der Filiale?

Frage 2

Wann bekomme ich das Gesamtkonzept bezüglich der einzelnen Aufgaben, die noch bevor stehen?

Frage 3

Muss ich mich um den Umzug an sich kümmern?

Frage 4

Wer ist meine Kontaktperson in der Umzugsphase?

Aufgabe 3: Begründungsaufgabe

Ausgangslage

Sie haben eine Weiterbildungsveranstaltung besucht, die sich mit dem Thema der wichtigsten Triebkräfte der Veränderung im Tourismus auseinandergesetzt hat. Sie haben die zu erwartenden Trends in einer Tabelle zusammengestellt.

3. a) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Sie machen sich jetzt Gedanken, welche Veränderungen für den Tourismus eine Gefahr darstellen und welche eine Chance. **Setzen Sie in der folgenden Tabelle pro Triebkraft ein entsprechendes Kreuz.**

Die wichtigsten Triebkräfte der Veränderung im Tourismus			
	1. Soziale Triebkräfte	Chancen	Gefahren
-	Neue Familienstrukturen. Immer mehr Singles, immer weniger Familien mit Kindern.	X	<input type="checkbox"/>
-	Das Gesundheitsbewusstsein wächst. Destinationen mit potenziellen Gefahren für die Gesundheit geraten unter Druck. Gebiete mit verschmutzten Gewässern und Stränden, dreckiger Luft, verbauten Landschaften, Krankheiten usw. werden gemieden.	X	<input type="checkbox"/>
-	Wertorientierung nimmt zu, es entsteht ein neuer Wettbewerb der Werte.	X	<input type="checkbox"/>
-	Ökologische, ethische und soziale Werte werden wichtiger.	X	<input type="checkbox"/>
-	Anstieg der Mittelklasse in Westeuropa.	X	<input type="checkbox"/>
-	Freizeit nimmt ab. Westeuropa muss wieder länger arbeiten.	<input type="checkbox"/>	X
-	Die Erhöhung des Rentenalters bremst den Zuwachs bei den Seniorenreisen.	<input type="checkbox"/>	X
-	2020 bilden „die Alten“ in Westeuropa die Mehrheit. Der Anteil Kinder und Junge nimmt ab	X	<input type="checkbox"/>
-	Individualisierung. Nachfrage nach Individualreisen wächst, Nachfrage nach Pauschalreisen sinkt.	X	<input type="checkbox"/>
	2. Technologische Triebkräfte	Chancen	Gefahren
-	Verbreitung, Verfügbarkeit und Leistungsvermögen der Informations- und Kommunikationstechnologie wachsen weiter.	<input type="checkbox"/>	X
-	Der Zugriff auf Tourist- und Booking-Informationen wird noch einfacher, schneller und billiger.	<input type="checkbox"/>	X
-	Transport: Mehr, schnellere und billigere Langstreckenverbindungen.	X	<input type="checkbox"/>
-	Google Earth und GPS revolutionieren die Landkarten.	X	<input type="checkbox"/>
-	Extreme Engineering: Erschliessung neuer Destinationen, die Touristen bisher nicht zugänglich waren, wie z.B. Unterwasserhotels und Weltraum-Ausflüge.	X	<input type="checkbox"/>
-	Umwelt-Kontrolltechnologie wird wichtiger. Destinationen, die von potentiellen Naturkatastrophen betroffen sind, hängen zunehmend von Frühwarnsystemen, Wasseraufbereitungs- und Wetterkontrolltechnologie ab.	X	<input type="checkbox"/>
	3. Politische Triebkräfte	Chancen	Gefahren
-	Politische Unsicherheiten nehmen zu und verhindern oder schränken Reisen ein.	<input type="checkbox"/>	X
-	Terrorismus nimmt zu. Sicherheitsmassnahmen, Visabestimmungen und Einreisekontrollen werden weiter verschärft und machen Reisen komplizierter.	<input type="checkbox"/>	X
-	Das Vertrauen in die Politik nimmt ab.	<input type="checkbox"/>	X
-	Durch die Öffnung könnte China mit seinen vielen unentdeckten Schönheiten bis in 15 Jahren die meistbesuchte Tourismusdestination werden.	X	<input type="checkbox"/>
-	Aufeinanderprallen der Kulturen. Interkulturelle Konflikte spitzen sich zu. Dadurch wird das Reisen wieder gefährlicher.	<input type="checkbox"/>	X

3. b) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Welches sind Ihrer Meinung nach die **drei** Top-Chancen für die Piton Reise AG, die Sie in der Tabelle angekreuzt haben? Begründen Sie Ihre Auswahl mit **4 - 5 ausformulierten Sätzen**.

- Weniger Familien, mehr Singles

- Mehr „alte“ Menschen

- Individualreisen – Nachfrage steigt

Singles sind sehr reisebegeistert und finanzstark. Die älteren Menschen von heute sind fitter als zu früheren Zeiten und verfügen über Ersparnisse, die sie gerne für das Reisen ausgeben. Individualreisen sind bereits das Steckenpferd von Piton Reise AG und werden in Zukunft noch öfter gebucht werden, was eine grosse Chance ist, da Piton Reise AG gut ausgebildetes Personal in diesem Bereich hat. Einzelreisende, Singles und auch ältere Reisende können mit individualisierten „abenteuerlichen“ Reisen gelockt werden. China könnte sehr attraktiv sein für Personen, die etwas Neues entdecken möchten und genügend Geld dafür ausgeben können.

3. c) Aufgabenstellung mit Lösungsvorschlag

Welches sind Ihrer Meinung nach die **drei** Top-Gefahren für die Piton Reise AG, die Sie angekreuzt haben? Begründen Sie Ihre Auswahl mit **4 - 5 ausformulierten Sätzen**.

- Informations- / Kommunikationstechnologie wächst weiter

- Zugriff auf Buchungssysteme wird immer einfacher

- Politische Unsicherheiten

Kunden buchen immer öfter selber ihre Reisen. Zuerst informieren sie sich über das Web und bekommen eine Fülle von Informationen über die Reiseziele, über politische Zustände und aktuellen Problemen. Sie werden mit Informationen überschwemmt. Oft gehen sie dann in ein Reisebüro und lassen sich von den Beratern detaillierter beraten. Sie haben viele Fragen. Mit dem neuen Wissen kehren sie nach Hause zurück und buchen die Reise selber. Für Piton Reise AG bedeutet das, dass „Gratisberatungen“ anfallen werden. Die jüngere Generation bucht lieber selber und findet den Weg kaum noch ins Reisebüro. Politische Unruhen sind eine Gefahr für die gesamte Reisebranche und beeinflussen das Reiseverhalten der Menschen sehr.

Ende der Prüfung