

Prüfung

Wirtschafts- deutsch

International

Übungssatz 01

Kandidatenblätter



Prüfung Wirtschaftsdeutsch International

Leseverstehen

75 Minuten

In diesem Prüfungsteil sollen Sie mehrere Texte lesen und die dazugehörenden Aufgaben lösen. Sie können mit jeder beliebigen Aufgabe beginnen.

Markieren Sie bitte Ihre Lösung auf dem separaten Antwortbogen. Wenn Sie zuerst auf dieses Aufgabenblatt schreiben, vergessen Sie bitte nicht, Ihre Lösungen innerhalb der Prüfungszeit auf den Antwortbogen zu übertragen.

Hilfsmittel wie Wörterbücher sind nicht erlaubt.

Aufgabe 1: Auf der Suche nach einem neuen Geschäftspartner lesen Sie folgenden Artikel. Ergänzen Sie neben den Nummern 1 bis 10 die Informationen zu dem porträtierten Unternehmen.

DYNASTIEN, AUßENSEITER, NEWCOMER: *Ludwig Görtz GmbH*

„Ich wurde im Schuhkarton geboren“

In dem Hamburger Traditionsunternehmen gibt es weder eine Begünstigung für Familienmitglieder noch eine Dividende

(SZ) Viele Menschen legen Wert auf Kleidung und wollen – bewusst oder unbewusst – mit ihrem Äußeren etwas Bestimmtes darstellen. Aber passt der Schuh dazu? Dann ist die Erscheinung authentisch. Passt er nicht, so ist der Träger enttarnt in der „Scheinwelt der Kulissen“. Ludwig Görtz, von dem diese kleine Lebensweisheit stammt, hat ein emotionales Verhältnis zu Schuhen. Als Urenkel des Firmengründers führt er das Hamburger Schuhhaus *Ludwig Görtz GmbH*, das in diesem Jahr sein 125-jähriges Bestehen feiert, in vierter Generation. Das Familienunternehmen zählt mit rund 300 Millionen Euro Umsatz zu den umsatzstärksten Fachhändlern in Deutschland.

Görtz sagt, er habe keine andere Wahl gehabt, als das Familienunternehmen fortzuführen. Das sei genetisch bedingt. „Ich bin im Schuhkarton geboren.“ Mit 45 Jahren hat er 1980 die Leitung des Betriebs übernommen. Gleichzeitig aber hat er die Geschäftsführung erstmals für familienfremde Manager geöffnet. Er und sein Bruder Friedrich sind geschäftsführende Gesellschafter. Aber mit Peter Labin hat jetzt sogar ein Externer den Vorsitz des Gremiums.

Eine Dividende haben die Gesellschafter noch in keiner Generation gesehen. Gewinne bleiben im Unternehmen. Die Institution des Familienunternehmens möchte Görtz gern bewahren. Er glaubt auch, dass Unternehmen als börsennotierte Aktiengesellschaften wegen Begehrlichkeiten der Aktionäre ihre Aufgaben nicht mehr so gut wahrnehmen könnten.

Dennoch: Görtz hat Vorkehrungen getroffen, dass die

notwendige Flexibilität nicht in die falsche Richtung läuft. Vor 20 Jahren hat er dem Familienunternehmen einen Verwaltungsrat verordnet, ein Gremium, das er als „Disziplinierungsinstrument“ sieht. Der Verwaltungsrat entscheidet über Fragen, die eigentlich den Gesellschaftern obliegen: Investitionsplanung, Finanzierung, Gewinnverwendung.

Dabei ging es in den ersten hundert Jahren eher gemächlich zu: 1875 gründet der Urgroßvater das Stammgeschäft in Hamburg-Barmbek. Erst 1938

eröffnet der Vater die erste Filiale. 1975 betreibt das Unternehmen 32 Läden in neun Städten. 1979 kauft Görtz die amerikanische *N. Hess Sons* mit 20 Filialen. 1983 wird die Marke *Belmondo* in Deutschland eingeführt, 1993 wird in Wien die erste Auslandsfiliale eröffnet.

Heute betreibt Görtz 220 Filialen in Deutschland und Österreich und beschäftigt 2900 Mitarbeiter. Seine Expansionsziele bleiben ehrgeizig: In zehn Jahren soll das Filialnetz mindestens 400 Geschäfte umfassen.



nach: SZ, 10. Juli 2000

Aufgabe 1:**Arbeitszeit: etwa 20 Minuten****Firmendaten**

Name:

(0) Ludwig Görtz GmbH

Firmensitz:

(1)

Besitzverhältnisse:

(2)

Geschäftstätigkeit:

(3)

Anzahl der Beschäftigten:

(4)

Umsatz:

(5)**Geschäfte**

Anzahl heute:

(6)

erstes Auslandsgeschäft in:

(7)**Unternehmensführung**

Kontrollorgan:

(8)

Gewinnverwendung:

(9)

Marktstellung:

(10)

Aufgabe 2: Als Mitarbeiter der Vertriebsabteilung erarbeiten Sie Vorschläge für eine neue Vertriebsstrategie. Sie lesen dazu auch folgenden Zeitungsartikel. Kreuzen Sie bei den Nummern 11 bis 20 an, welche der folgenden Aussagen der Text enthält („ja“) und welche nicht („nein“).

Keine Eile mit dem E-Business

Erst fünf Prozent der Handelsvertreter treiben Waren via Internet

Im E-Business herrscht Aufbruchstimmung, die Handelsvertreter warten ab. Die Möglichkeiten des elektronischen Handels im Internet werden jedenfalls von den klassischen Handelsvertretern nur zögernd genutzt. Nach Worten von Horst Platz, Präsident der *Centralvereinigung Deutscher Wirtschaftsverbände für Handelsvermittlung und Vertrieb (CDH)*, sei die Erwartungshaltung unter den rund 60000 Industrievertretungen, Handelsagenturen, Vertragshändlern und Vertriebsbüros „ohne Euphorie“.

Die Meinungen seien eher kontrovers: Auf der einen Seite werde E-Commerce als Bedrohung des konventionellen Vertriebs gesehen. Auf der anderen Seite wachse die Überzeugung, dass das Internet ein nicht zu unterschätzendes Hilfsmittel für den Vertrieb sei. Gleichwohl könne es den persönlichen Kontakt zu den Kunden nicht ersetzen.

Der *Centralverband* habe dazu eine Studie vom *Institut für Handelsforschung* der Kölner Universität erarbeiten lassen, sagte Platz. Danach rechnete etwas mehr als ein Drittel der befragten Unternehmen nicht mit einer Gefährdung ihres angestammten Geschäfts durch E-Business, zehn Prozent dagegen schon. Der Rest sei unentschieden. Jede zweite Handelsvertretung wird der Umfrage zufolge zum Jahresende über eine eigene Web-Seite verfügen. Die damit verfolgten Ziele sind aber vorrangig: die Erhöhung des eigenen Bekanntheitsgrades, die Verbesserung der Kommunikation mit den vertretenen Unternehmen und den Kunden

sowie die Erschließung neuer Kundengruppen. Große, international ausgerichtete Unternehmen, so Platz, hätten dabei weit weniger Berührungsängste als kleine Handelsvertretungen.

Insgesamt aber verfügten inzwischen etwa zwei Drittel der befragten Unternehmen über einen eigenen Internet-Anschluss, weitere 12 Prozent wollten den Anschluss bis Jahresende einrichten.

Vor allem in den Bereichen Investitionsgüter und Grundstoffe werde das Internet für Bankgeschäfte, Recherchen und zum Datenaustausch genutzt. Bestellungen und Verkauf von Gütern und Waren erfolgten allerdings noch immer konventionell.

Nur fünf Prozent der Firmen orderten bereits über das Internet. Mittelfristig, so der *CDH*-Präsident Platz, werde aber E-Commerce den Vertrieb „erheblich verändern“. Insbesondere für Handelsvertretungen mit nicht erklärungsbedürftigen Artikeln entstehe durch das Internet eine harte Konkurrenz. Mehr denn je werde es für die Firmen darauf ankommen, sich durch individuelle Beratung und maßgeschneiderte Problemlösungen bei den Kunden „unverzichtbar“ zu machen. Erfahrungen aus den USA zeigten zudem, dass individuelle Beratung der Kunden vor Ort in Zeiten von E-Commerce wieder „hoch im Kurs“ stehe. In den USA, so Platz, habe sich eine regelrechte Gegenbewegung entwickelt.

nach: SZ, 03.11.2000

Aufgabe 2:
Arbeitszeit: etwa 20 Minuten

Feststellungen im Text:	ja	nein
(01) Der Internethandel wird von klassischen Vertriebsunternehmen nur wenig genutzt.	☒	☐
(02) Die Handelsvertreter sind von den Möglichkeiten des Internets begeistert.	☐	☒
(11) Die Mehrzahl der Vermittler fürchtet einen Rückgang des konventionellen Vertriebs.	☐	☐
(12) Die meisten Web-Seiten dienen in erster Linie der Verbesserung des Kontaktes zu Kunden und Unternehmen.	☐	☐
(13) Besonders die großen Unternehmen ergreifen die Möglichkeit, über eigene Web-Seiten ihren Bekanntheitsgrad zu erhöhen.	☐	☐
(14) Bis zum Jahresende werden voraussichtlich alle Firmen über einen eigenen Internetzugang verfügen.	☐	☐
(15) Kleine Unternehmen setzen das Internet eher als Vertriebsinstrument ein als große Unternehmen.	☐	☐
(16) In einigen Branchen werden die Möglichkeiten des Internets besonders häufig genutzt.	☐	☐
(17) Unternehmen erledigen den Ein- und den Verkauf meistens mittels Internet.	☐	☐
(18) Der Vertrieb erklärungsbedürftiger Produkte ist besonders von der elektronischen Konkurrenz betroffen.	☐	☐
(19) In Zukunft sollten die Unternehmen ihre Leistungen stärker auf den einzelnen Kunden ausrichten, um konkurrenzfähig zu bleiben.	☐	☐
(20) In den USA werden die Kundenkontakte zunehmend über das Internet abgewickelt.	☐	☐

Aufgabe 3: Sie sind leitender Angestellter bei *Aral* und bereiten die nächste Sitzung der Geschäftsleitung vor. Lesen Sie, wo im Protokoll etwas zu den Punkten Nr. 21 bis 25 gesagt worden ist. Es gibt jeweils nur eine richtige Lösung.

ARAL - Protokoll der Abteilungsleitersitzung vom 14.05.2001

Anwesend:

Herr Baum (Leiter Abt. Forschung und Entwicklung), Herr Adamek (Leiter Abt. Vertriebsnetz Tankstellen), Frau Goltz (stellv. Leiterin Abt. LNG), Frau Mergel-Herrmann (Leiterin Abt. Marketing und PR), Herr Nölgen (Rechtsabteilung i.V. von Frau Dr. Rosenbaum), Herr Birot (Leiter Abt. Planung), Frau Bukowski (Protokoll)

1. Entwicklungsstand

Die Entwicklung der zukunftsweisenden Technologie zur Betankung von gasförmigem (CNG) und flüssigem Erdgas (LNG) steht unmittelbar vor dem Abschluss. Bis zum 01.06.2001 legt Herr Baum das endgültige Konzept vor.

2. Pilotprojekt

Die weltweit erste öffentliche Flüssig-Erdgastankstelle soll in München, Schenkendorfstraße, eröffnet werden. Eröffnungstermin der *Aral*-Tankstelle: 15.10.2001.

3. Treibstoffversorgung

Nach Ablauf der ersten Testphase in München Aufbau eines deutschlandweiten flächendeckenden Erdgas-Tankstellennetzes. Entfernung zwischen den einzelnen Tankstellen: ca. 100 – 150 Kilometer. Reichweite eines LNG-Fahrzeuges: ca. 500 Kilometer. Herr Adamek erarbeitet Plan für geeignete, attraktive Standorte in Übereinstimmung mit dem vorhandenen Tankstellennetz von *Aral*.

4. Finanzierung

Das bayerische Wirtschaftsministerium hat finanzielle Unterstützung in erheblichem Umfang durch Fördermittel zugesagt. Darüber hinaus laufen Verhandlungen zur Beteiligung an dem Projekt (Herr Werner, Frau Goltz) mit *BMW Group*, *E.ON Energie*, *ESB*, *Linde AG*.

Veranschlagte Investitionssumme: ca. € 800.000.

5. Ruhrgas AG

Abschluss der Verhandlungen mit *Ruhrgas AG* zwecks Gründung einer gemeinsamen Gesellschaft der Gaswirtschaft. Sie schließt Klammer zwischen *Aral*-Tankstellen einerseits und den Marktpartnern, den Stadtwerken und den regionalen Gasversorgungsgesellschaften andererseits. Abkommensabschluss: 05.06.2001.

6. Marketing

Im August findet die internationale Automobilausstellung (IAA) in Frankfurt statt. Bis dahin muss die Marketing-Strategie stehen. Realisierung unter Leitung von Frau Mergel-Herrmann. Konzept für E-Business-Präsentation: *Aral Online GmbH*. Schwerpunkt: Umwelt/Wirtschaftlichkeit/Steuererleichterung.

7. Patentverfahren

Die Technologie zur Flüssiggas-Betankung ist zum Patent angemeldet. Nächster Termin von Frau Dr. Rosenbaum mit dem Patentanwalt: 17.05.2001.

Aufgabe 3:
Arbeitszeit: etwa 20 Minuten

Tagesordnungspunkte		1	2	3	4	5	6
(0)	Technische Innovation:	☒	☐	☐	☐	☐	☐
(21)	Tankstellen-Infrastruktur:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(22)	Suche nach Investoren:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(23)	Vermarktungskonzept:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(24)	Erster Standort:	☐	☐	☐	☐	☐	☐
(25)	Abkommen zur Gasversorgung:	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Aufgabe 4: Lesen Sie den folgenden Auszug aus dem Ausbildungsprogramm der *Quelle* AG. Wählen Sie bei den Nummern 26 bis 35 das Wort (a, b oder c), das in den Satz passt.

Kaufmann/frau Groß- und Außenhandel Fachrichtung Außenhandel

Bei **QUELLE** – als einem international tätigen (0) _____ b) _____ – nimmt der Außenhandel einen zentralen Stellenwert ein. Kaufleute im Groß- und Außenhandel sind unsere (26) _____ für das internationale Geschäft.

Die (27) _____ zum Kaufmann bzw. zur Kauffrau im Groß- und Außenhandel dauert 2,5 Jahre und setzt als (28) _____ der schulischen Ausbildung die „mittlere Reife“¹⁾ voraus.

Die Ausbildung bei **QUELLE** erfolgt gemäß dem „dualen Prinzip“, d.h. einerseits werden berufs-(29) _____ Kenntnisse und (30) _____ an der Berufsschule vermittelt. Andererseits lernen die (31) _____ viele verschiedene Fachbereiche und die entsprechenden Arbeitsinhalte, -prozesse und Projekte kennen. Mit der Unterstützung (32) _____ betrieblicher Ausbilder/-innen können unsere

„angehenden“ Groß- und Außenhändler frühzeitig wichtige Erfahrungen für den Berufs- (33) _____ sammeln.

Zu den Schwerpunkten während der Ausbildung in unserem Unternehmen gehören:

- + Import/Export
- + Personalmanagement
- + Rechnungs- (34) _____
- + Vertrieb
- + Produktmanagement

Wir, das Team der Aus- und Weiterbildung, freuen uns schon jetzt auf Ihre (35) _____.

Für weitere Informationen finden Sie uns auch im Internet unter:
www.quelle.com

¹⁾ Schulabschluss nach 10 Schuljahren an allen Schulformen

Aufgabe 4:
Arbeitszeit: etwa 15 Minuten
Beispiel:

(0)	a) Geschäft	b) Unternehmen	c) Verband
(26)	a) Experten	b) Gutachter	c) Stellvertreter
(27)	a) Ausbildung	b) Beförderung	c) Prüfung
(28)	a) Abschluss	b) Beendigung	c) Test
(29)	a) -spezialisierte	b) -spezielle	c) -spezifische
(30)	a) Anweisungen	b) Fertigkeiten	c) Tätigkeiten
(31)	a) Ausbilder	b) Ausgebildeten	c) Auszubildenden
(32)	a) qualifizierter	b) qualitativer	c) quantitativer
(33)	a) -ablauf	b) -ausstieg	c) -einstieg
(34)	a) -arbeit	b) -management	c) -wesen
(35)	a) Anlagen	b) Bewerbung	c) Stellungnahme



Prüfung Wirtschaftsdeutsch International

Hörverstehen

ca. 70 Minuten

In diesem Prüfungsteil hören Sie zwei Texte von einem Tonträger und sollen die dazugehörenden Aufgaben lösen. Lösen Sie diese nur nach den gehörten Texten, nicht nach Ihrem eigenen Wissen.

Schreiben Sie Ihre Lösungen zuerst auf das Aufgabenblatt. Am Ende haben Sie 5 Minuten Zeit, Ihre Lösungen auf den Antwortbogen zu übertragen.

Hilfsmittel wie Wörterbücher sind nicht erlaubt.

Aufgabe 1: Sie hören eine Radiosendung zum Thema „Warentester und Verbraucherberatung - Konsumentenschutz konkret“. Kreuzen Sie zu den Nummern 1 bis 10 die Lösung (a, b oder c) an, die der Textaussage entspricht. Sie hören den Text zuerst einmal ganz. Danach hören Sie ihn in zwei Abschnitten noch einmal. Dabei haben Sie die Möglichkeit, Ihre Lösung zu überprüfen. Anschließend stehen Ihnen **5 Minuten** Zeit zur Verfügung, Ihre Lösungen auf den Antwortbogen zu übertragen.

Beispiel (0): Wie versuchen Händler ihre Produkte zu verkaufen?

- ☒ a) Durch zu großzügige Auslegung gesetzlicher Vorschriften des Verbraucherschutzes.
b) Durch klare Preisauszeichnung, die faire Preisvergleiche zulässt.
c) Durch Verzicht auf die Präsentation schlechter und überflüssiger Produkte.

(1) Wie präsentieren Händler ihren Kunden die Warenpreise?

- a) Preisvergleiche sind nicht ohne weiteres möglich.
b) Preise werden regelmäßig geändert.
c) Preise sind trotz unterschiedlicher Packungsgrößen gleich.

(2) Was ist die Aufgabe der Verbraucherzentralen?

- a) Sie testen ein breites Spektrum von Warensortimenten.
b) Sie schützen die Konsumenten.
c) Sie setzen sich mit den Händlern und Herstellern auseinander.

(3) Mit welchen Fragen müssen sich die Verbraucherberater befassen?

- a) Gebrauchsanweisungen für Produkte.
b) Haltbarkeit von Produkten.
c) Funktionstüchtigkeit von Produkten.

(4) Wodurch zeichnet sich die Konsumenten-gruppe der Sechs- bis Vierzehnjährigen aus?

- a) Ihre Kaufkraft ist höher als die der Älteren.
b) Ihre Kaufkraft wächst extrem schnell an.
c) Sie verfügen über eine beträchtliche Kaufkraft.

(5) Wie können sich Verbraucher bei Verbraucherzentralen informieren?

- a) Durch ein multimediales Informationssystem
b) Durch das Internet.
c) Durch Fachliteratur und persönliche Beratung.

(6) Wie werden die Verbraucherzentralen hauptsächlich finanziert?

- a) Der Staat übernimmt den Hauptteil der Finanzierung.
b) Der Steuerzahler ist an der Finanzierung nur beschränkt beteiligt.
c) Die Ausgaben werden durch Miete und Pachteinnahmen gedeckt.

(7) Aus welchem Grund entstehen hohe Aufwendungen für das Personal?

- a) Der Anteil der Rechtsberatung ist zu hoch.
b) Die persönliche Beratung ist äußerst kostenintensiv.
c) Die Beratungsstellen haben zu viel Personal.

(8) Wie können sich Kunden bei Reklamationen besser gegen Händler behaupten?

- a) Wenn sie ihre Rechte genau kennen.
b) Wenn sie die Garantieunterlagen genau gelesen haben.
c) Wenn sie mit dem Rechtsanwalt drohen.

(9) Wie kontaktieren die Berater die Konsumenten auch außerhalb der Zentralen?

- a) Per Internet.
b) Mit gezielten Aktionen.
c) Durch Anzeigenkampagnen.

(10) Was empfiehlt die Verbraucherberatung zum Thema Bekleidung?

- a) Die Kleidung sollte nicht zu lange getragen werden.
b) Die Verbraucher sollen eigenverantwortlich handeln.
c) Die Verbraucher sollten nicht jedem Modetrend folgen.

Sie hören jetzt ein Telefonat. Dazu sollen Sie zwei verschiedene Aufgaben lösen. Lesen Sie nun die Aufgaben Nummer 2 und 3 auf dieser und der nächsten Seite. Sie haben dazu 60 Sekunden Zeit.

Aufgabe 2: Berichten Sie in der Art eines Ergebnisprotokolls, was in dem Telefonat besprochen wurde. Nehmen Sie dazu die unter 11 bis 13 genannten Aspekte zuhilfe.

Arbeitszeit: **20 Minuten**

Berücksichtigen Sie bei dem Ergebnisprotokoll folgende Aspekte:

- (11) den Grund des Gesprächs,
- (12) die aktuelle Verkaufssituation,
- (13) geplante Änderungen.

Das Ergebnisprotokoll ist in deutscher Sprache zu verfassen!

Aufgabe 3: Sie hören jetzt das Telefonat ein zweites Mal. Ergänzen Sie Ihre Notizen zu den Punkten 14 bis 23. Anschließend stehen Ihnen weitere **15 Minuten** zur Verfügung für die Lösung der Aufgaben und das Übertragen der Antworten auf den separaten Antwortbogen.

Telefonnotiz	
Verkaufstätigkeit	
Anzahl der verkauften Pumpen im vergangenen Jahr:	(0) <i>ca. 8.500</i>
Verhältnis Kunden Ausland / Inland in Prozenten:	(14)
Umsatz:	(15)
Gewinn:	(16)
Kalkulation	
Erstellung der Kalkulation:	(17)
Zugangsvoraussetzung für das Programm:	(18)
Fertigung	
Probleme mit Lieferanten:	(19)
Verlagerung der Fertigungsstätte nach:	(20)
Hindernisse bei der Verlagerung:	(21)
Bester Zeitpunkt für die Verlagerung:	(22)
Dauer der Verlagerungsdurchführung:	(23)



Prüfung Wirtschaftsdeutsch International

**Schriftlicher
Ausdruck**

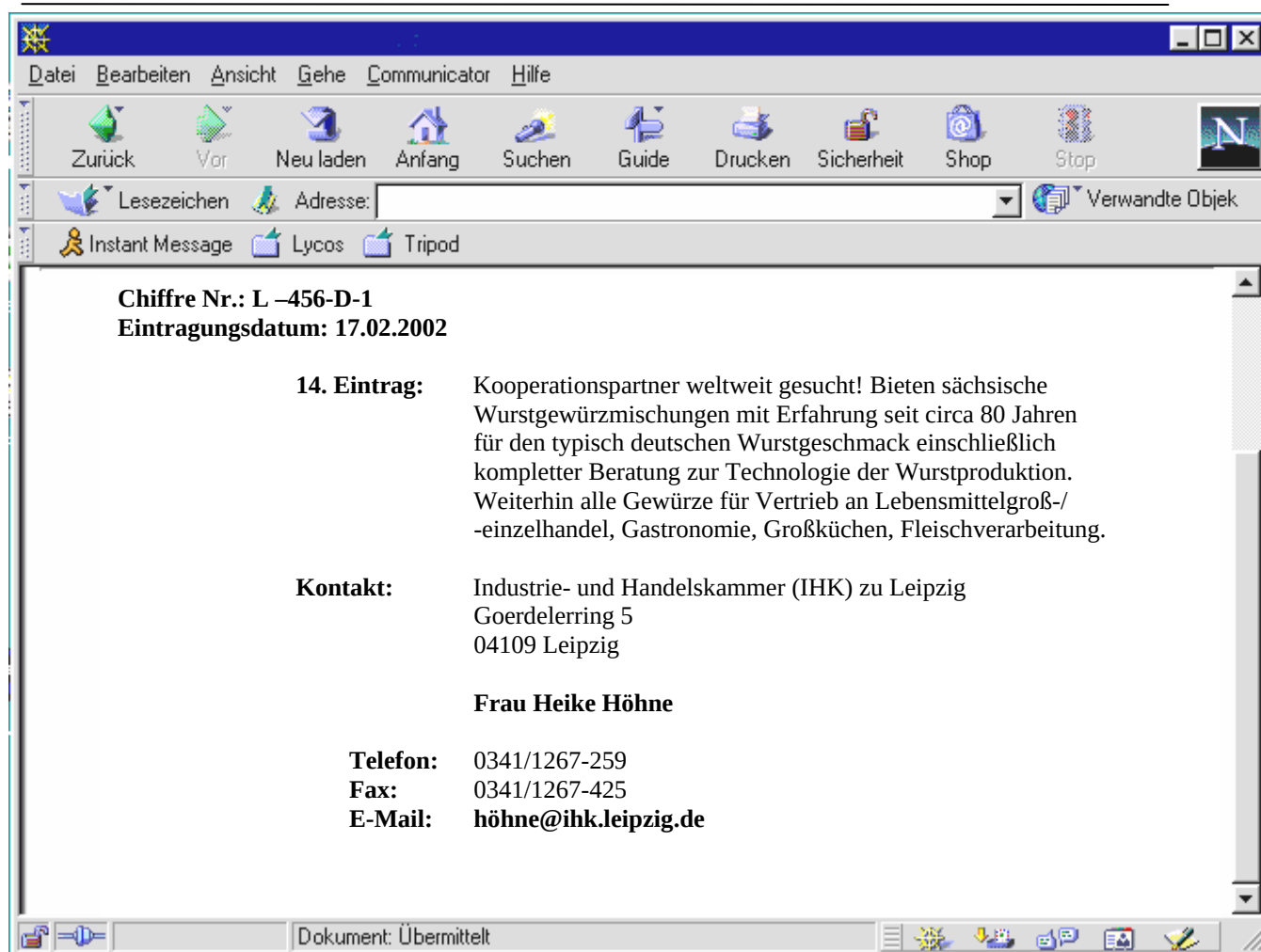
45 Minuten

Bitte schreiben Sie deutlich und
verwenden Sie keinen Bleistift.

Hilfsmittel wie Wörterbücher
sind nicht erlaubt.

Aufgabe: Auf der Internet-Homepage der Industrie- und Handelskammer Leipzig finden Sie beim Stichwort *Kooperationsbörse* unter anderem folgenden Eintrag.

Arbeitszeit: etwa 45 Minuten



Als Geschäftsführer / Geschäftsführerin der Firma *Lukullus Import Export* sehen Sie eine Möglichkeit, Ihre Vertriebspalette internationaler kulinarischer Spezialitäten zu erweitern und mit neuen Produkten in Ihrem und den angrenzenden Ländern aktiv zu sein. Nehmen Sie per E-Mail oder Brief Kontakt mit der IHK auf. Gehen Sie in Ihrem Schreiben auf folgende Punkte ein:

- Erklären Sie, warum Sie schreiben.
- Bitten Sie um Weiterleitung an den potenziellen Kooperationspartner.
- Stellen Sie Ihr Unternehmen und ihre Vertriebspalette vor.
- Beschreiben Sie Ihre Zielkunden.
- Erbitten Sie nähere Informationen über den Betrieb und seine Produkte.
- Schlagen Sie weitere Schritte zur Kontaktaufnahme vor.

Ihr Schreiben sollte Betreff, Anrede und Grußformel enthalten.

Ihr Schreiben sollte circa 200 Wörter auf dem Antwortbogen enthalten.



Prüfung Wirtschaftsdeutsch International

Mündliche Kommunikation

20 Minuten

In diesem Prüfungsteil sollen
Sie drei Aufgaben bewältigen.

Aufgabe 1: Sich vorstellen

Aufgabe 2: Ein Unternehmen
präsentieren

Aufgabe 3: Anhand eines
Fallbeispiels
argumentieren

Sie haben 20 Minuten Zeit zur
Vorbereitung und können sich
dabei Notizen machen. In der
Prüfung wird jedoch erwartet,
dass Sie frei sprechen.

Hilfsmittel wie Wörterbücher
sind nicht erlaubt.

Aufgabe 1: Sie treffen zum ersten Mal Ihren deutschsprachigen Geschäftspartner, der Sie besser kennenlernen will. Stellen Sie sich ihm vor.

Zeit: etwa 3 Minuten

Sprechen Sie über mindestens vier der folgenden Punkte:

Wenn Sie berufstätig sind:

- ☐ Ihre Ausbildung,
- ☐ Ihre Firma,
- ☐ seit wann Sie Mitarbeiter/Mitarbeiterin sind,
- ☐ Ihre Position im Unternehmen,
- ☐ Ihren Arbeits- bzw. Verantwortungsbereich,
- ☐ Ihre frühere Tätigkeit, beruflichen Erfahrungen.

Wenn Sie (noch) nicht berufstätig sind:

- ☐ Ihre Schulbildung / Ihr Studium / Ihre Ausbildung,
- ☐ Ihr Berufsziel,
- ☐ Ihre besonderen Interessen,
- ☐ Ihre bisherigen Praxiserfahrungen,
- ☐ in welcher Branche Sie einmal tätig sein wollen,
- ☐ Ihre Einschätzung über Ihre Einstellungschancen in dem gewünschten Beruf bzw. der gewünschten Branche.

Aufgabe 2: Sie besuchen einen potenziellen Vertriebspartner. Präsentieren Sie Ihr Unternehmen. Ihr Ziel ist es, dieses Unternehmen als interessanten Geschäftspartner darzustellen.
Zeit: etwa 7 Minuten

Fielmann AG

Firmensitz: Hamburg
Niederlassungen: Schweiz, Österreich, Polen
Mitarbeiter: 536
Produkt: Brillen
Markenimage: modern, zukunftsorientiert, günstig, große Auswahl

Marktsituation und Strategie

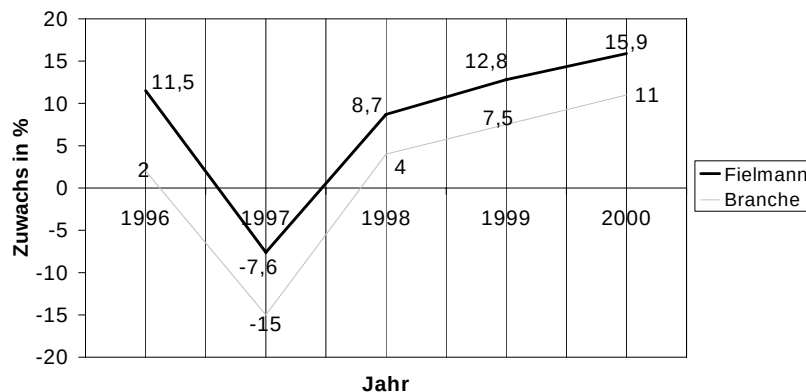
Situation:

- Zahl der Brillenträger wächst (heute 61% der Menschen)
- etwa alle 4 Jahre erneuern Deutsche ihre Brille, jüngere Menschen häufiger als ältere
- Kundenstruktur vergleichsweise jung
- laut Marktstudie entscheidet der Preis über den Brillenkauf

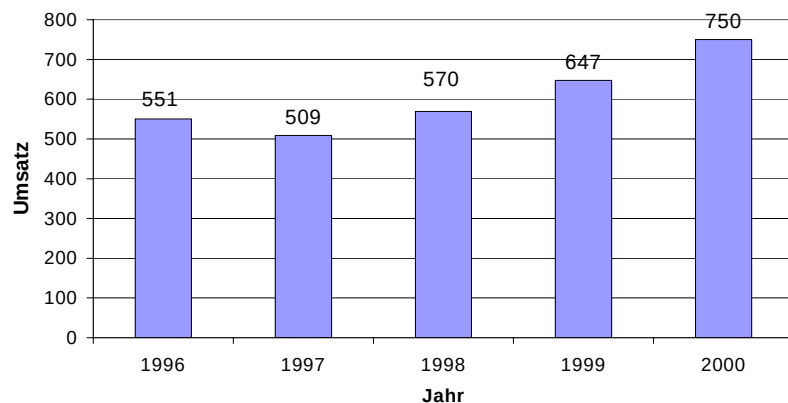
Strategie:

- große Auswahl, günstige Preise, beste technische Ausstattung, Fachkompetenz
- Maxime: „Nimm weniger, dann bekommst du mehr“
- Wachstumspotenzial in den Produktbereichen Kontaktlinsen, Sonnenbrillen

Brillenumsatz 1996-2000



Umsatzentwicklung in Mio. €



Aufgabe 3: Sie haben den Auftrag, den Vertrieb von *Fielmann*-Produkten in Ihrem Heimatland zu initiieren und haben zwei Angebote von potenziellen Vertriebspartnern erhalten. Diskutieren Sie mit einem der beiden Prüfer/Prüferinnen, welches Angebot den Zuschlag erhalten soll.
Zeit: etwa 10 Minuten

- Vergleichen Sie die beiden Angebote,
- wägen Sie ab und entscheiden Sie sich für eins.
- Begründen Sie diese Entscheidung.
- Gehen Sie auch auf Argumente Ihres Gesprächspartners/Ihrer Gesprächspartnerin ein.
- Am Ende sollten Sie sich auf ein Angebot einigen.

Konditionen

Vertrieb von
Komplementärprodukten:

Angebot 1

keine

Angebot 2

Brillenetuis,
Brillenreinigungsmittel

Kunden:

Geschäfte mit jüngerer,
modebewusster Zielgruppe

Geschäfte mit älterer,
konservativer Zielgruppe

Absatzgebiet:

Hauptstadt und Umgebung

das ganze Land

Maßnahmen zur
Verkaufsförderung:

keine

Werbungsbeilagen in
Zeitungen, Reklamespots
in den regionalen
Radiosendern

Lager:

vorhanden

nicht vorhanden

Umsatzziel:

8 Mio. €

10 Mio. €

Provision des
Vertriebspartners:

6%

7%

Prüfung

Wirtschafts- deutsch

International

Übungssatz 01

Antwortblätter



Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ LV

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Leseverstehen

So markieren
Sie richtig: ☐ X

nicht so: ☐ ~

Aufgabe 1

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

Aufgabe 2

Ja

Nein

11	☐	☐
12	☐	☐
13	☐	☐
14	☐	☐
15	☐	☐
16	☐	☐
17	☐	☐
18	☐	☐
19	☐	☐
20	☐	☐

Aufgabe 3

	1	2	3	4	5	6
21	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Aufgabe 4

26	a	b	c
27	a	b	c
28	a	b	c
29	a	b	c
30	a	b	c
31	a	b	c
32	a	b	c
33	a	b	c
34	a	b	c
35	a	b	c

Ergebnis: Aufgabe 1 + 2 _____ x 2 _____

Aufgabe 3 + 4 _____ x 4 _____

Gesamt:

Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ HV

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Hörverstehen

Aufgabe 1 und 3

So markieren
Sie richtig:

X

nicht so:

~

Aufgabe 1

- | | | | |
|----|---|---|---|
| 1 | a | b | c |
| 2 | a | b | c |
| 3 | a | b | c |
| 4 | a | b | c |
| 5 | a | b | c |
| 6 | a | b | c |
| 7 | a | b | c |
| 8 | a | b | c |
| 9 | a | b | c |
| 10 | a | b | c |

Aufgabe 3

- | | |
|----|--|
| 14 | |
| 15 | |
| 16 | |
| 17 | |
| 18 | |
| 19 | |
| 20 | |
| 21 | |
| 22 | |
| 23 | |

Ergebnis:

Aufgabe 1 _____ x 3 _____

Aufgabe 2 _____ x 4 _____

Aufgabe 3 _____ x 3 _____

Gesamt:

--

Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ S

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Hörverstehen Aufgabe 2 Ergebnisprotokoll

Thema: Geschäftliche telefonische Besprechung

Datum:

Verfasser/-in:

Teilnehmer/-in:

Top 1:

Top 2:

Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ S

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Hörverstehen Aufgabe 2 Ergebnisprotokoll

Thema: Geschäftliche telefonische Besprechung

Datum: fiktiv (z. B. Datum der Prüfung)

Verfasser/-in: einer der beiden Teilnehmer, entsprechend dann Aspekt beachten!

Teilnehmer/-in: Namen beider Teilnehmer mit Firmenangabe jeweils!

Top 1: Grund des Gesprächs:

Interne Prüfung und Kontrolle (TUS AG) erfragt Infos über Kalkulationsstrukturen

von Pelzer; plant evtl. Verlagerung bestimmter Produktionen ins Ausland

19 Wörter

Top 2: Aktuelle Verkaufssituation:

Verkaufserfolg des letzten Jahres war über 8000 Pumpen (mehr In- als Ausland) an

300 dvs. Kunden (genaue Angaben via EDV-System werden an TUS AG

nachgeliefert). Umsatz € 3,5 Millionen Umsatz, davon wird Gewinn auf ca. 700.000

Euro geschätzt. Kalkulationsprogramm mit Passwort für Zugang in Datenbank zur

Kenntnis an TUS AG geben!

insgesamt 1 + 2= 69 Wörter

Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ S

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Hörverstehen Aufgabe 2 Ergebnisprotokoll

Thema: Geschäftliche telefonische Besprechung

Datum: fiktiv (z. B. Datum der Prüfung)

Verfasser/-in: einer der beiden Teilnehmer, entsprechend dann Aspekt beachten!

Teilnehmer/-in: Namen beider Teilnehmer mit Firmenangaben jeweils!

Top 1: Grund des Gesprächs:

Infos zu Kalkulationsprogramm und Produktionsverlagerung ins Ausland von TUS

AG gewünscht

10 Wörter

Top 2: Aktuelle Verkaufssituation:

Im Vorjahr 8.500 Pumpen an 300 Kunden im In- und Ausland verkauft. Bei über 3

Millionen € Umsatz ca. 700 000 € Gewinn.

Insgesamt 1 + 2 = 32 Wörter

Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ S

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Hörverstehen Aufgabe 2 Ergebnisprotokoll

Thema: Geschäftliche telefonische Besprechung

Datum: fiktiv

Verfasser/-in: evtl. falsch verstanden: Name des Prüfungsteilnehmers

Teilnehmer/-in: Namen beider Gesprächsteilnehmer

Top 1: Grund des Gesprächs:

Kalkulationsprogramm und Produktionsverlagerung ins Ausland.

5 Wörter

Top 2: Aktuelle Verkaufssituation:

Über 8000 Pumpen an Kunden im In- und Ausland verkauft mit Umsatz von 3,5 Mill.

Euro und 20 % Gewinn.

Insgesamt 1 + 2 = 25 Wörter

Top 3:	
Ort/Datum:	_____
Unterschrift:	_____

Anzahl der genannten Aspekte

11	_____
12	_____
13	_____

gesamt = Punkte

Unterschrift Prüfer 1

Unterschrift Prüfer 2

Datum

Top 3: Geplante Änderungen

Erstellung der Pumpengehäuse evtl. nach China und Polen verlagern. Idealer

Verlagerungsbeginn: Winterende. Dauer: höchstwahrscheinlich ein Jahr. TUS AG wird per Email um Unterlagen für Planung bitten.

Insgesamt 1 – 3: 94 Wörter

Ort/Datum:

Unterschrift:

Anzahl der
genannten Aspekte

Begründung der Punktevergabe

11	2 Punkte	voll erfüllt
----	----------	--------------

12	6 Punkte	voll erfüllt
----	----------	--------------

13	2 Punkte	voll erfüllt
----	----------	--------------

gesamt: 10 Punkte

Bewertung: 10 x 4 = 40
eine sehr gute Leistung

Top 3: Geplante Änderungen:

Fertigung soll nach China und Polen verlagert werden. Vorschlag für Beginn:

Winterende. Dauer ca. ein Jahr.

Insgesamt: 1 – 3 = 49 Wörter

Ort/Datum:

Unterschrift:

**Anzahl der
genannten Aspekte**

Begründung der Punktevergabe

11	2 Punkte	erfüllt, auch wenn <i>Planungsstatus</i> nicht klar herauskommt
----	----------	---

12	4 Punkte	2 Punkte nicht erfüllt: <i>EDV liefert Infos an TUS; Kalkulationsprogramm an TUS weitergeben; fehlende Kundendifferenzierung</i> wird nicht bestraft
----	----------	--

13	1 Punkt	1 Punkt nicht erfüllt: <i>Unterlagen an TUS!</i>
----	---------	--

gesamt: 7 Punkte

**Bewertung: 7 x 4 = 28
eine befriedigende Leistung**

Top 3: Geplante Änderungen:

Produktion nach China und Polen verlagern, ab Winterende für ca. 1 Jahr

Insgesamt 1 – 3= 36 Wörter

Ort/Datum:

Unterschrift:

**Anzahl der
genannten Aspekte****Begründung der Punktevergabe**

11	1 Punkt	beide Punkte nicht differenziert erfüllt, fehlt <i>Info über + Planung</i>
12	3 Punkte	drei Punkte fehlen: <i>300 Kunden; EDV liefert Infos; KP an TUS</i> ; fehlende <i>Kundendifferenzierung</i> wird nicht bestraft
13	0 Punkt	1 Punkt fehlt: <i>Unterlagen an TUS</i> ; fehlende <i>Planungsdifferenzierung</i> wird bestraft

gesamt: 4 Punkte**Bewertung: 4 x 4 = 16****keine ausreichende Leistung, nicht bestanden**

--	--	--	--	--

Prüfer 2

Prüfung

Wirtschafts- deutsch

International

Übungssatz 01

Prüferblätter



Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ LV

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Leseverstehen

So markieren Sie richtig: ☐ X

nicht so: ☐ ~

Aufgabe 1

1	Hamburg-Barmbek	6	220
2	Familienunternehmen	7	Wien, Österreich
3	Schuhverkauf, Schuhfachhandel, Schuheinzelhandel	8	Verwaltungsrat
4	2.900	9	Reinvestition, Gewinne bleiben im Unternehmen
5	rund 300 Millionen Euro	10	einer der umsatzstärksten Fachhändler in Deutschland

Aufgabe 2

Ja

Nein

11	☐	☒
12	☒	☐
13	☒	☐
14	☐	☒
15	☐	☒
16	☒	☐
17	☐	☒
18	☐	☒
19	☒	☐
20	☐	☒

Aufgabe 3

	1	2	3	4	5	6
21	☐	☐	☒	☐	☐	☐
22	☐	☐	☐	☒	☐	☐
23	☐	☐	☐	☐	☐	☒
24	☐	☒	☐	☐	☐	☐
25	☐	☐	☐	☐	☒	☐

Aufgabe 4

	a	b	c
26	☒	☐	☐
27	☒	☐	☐
28	☒	☐	☐
29	☐	☐	☒
30	☐	☒	☐
31	☐	☐	☒
32	☒	☐	☐
33	☐	☐	☒
34	☐	☐	☒
35	☐	☒	☐

Familiennamen

Vorname

Geburtsdatum

Prüfungsort / Institution

Datum

PWD

☐

HV

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

So markieren
Sie richtig:

☒

nicht so:

☐

Hörverstehen

Aufgabe 1

	a	b	c
1	☒	☐	☐
2	☐	☒	☐
3	☐	☐	☒
4	☐	☐	☒
5	☐	☐	☒
6	☒	☐	☐
7	☐	☒	☐
8	☒	☐	☐
9	☐	☒	☐
10	☐	☐	☒

Aufgabe 3

14 40% zu 60%

15 ca. 3,5 Mio. Euro

16 ca. 700.000 Euro bzw. 20 %

17 mit eigenem Kalkulationsprogramm

18 Passwort

19 mangelhafte Qualität der Gehäuse

20 Polen, China

21 großer Aufwand, logistische Probleme

22 Ende des Winters

23 mindestens ein Jahr

Aufgabe 2

- 11 > TUS AB erbittet Info über Kalkulationsstrukturen
> evtl. Planung der Produktionsverlagerung
- 12 > 8.500 verkaufte Pumpen
> Kundenverteilung: ca. 40% aus dem Ausland, ca. 60% aus dem Inland
> ca. 300 Kunden
> Umsatz ca. 3,5 Mio. Euro
> Gewinn ca. 700.000
> Kalkulationsprogramm an TUS AG zur Kenntnis geben
- 13 > Planung evtl. Produktionsverlagerung nach China und Polen
mit mögl. Beginn Winterende; Verlagerungsprozess auf 1 Jahr Dauer geschätzt
> TUS AG wird um Planungsunterlagen bitten

Hinweis für die Prüfer: Bitte berücksichtigen Sie, dass es sich bei den hier genannten Punkten (speziell bei mehreren Infoangaben unter einem Punkt!) um Lösungsvorschläge handelt. Sie bewerten die Lösung gemäß Ihrem Eindruck je nach bewiesener Differenzierungsfähigkeit. Grammatik- und Orthographiefehler werden nicht bewertet. Eine Auflistung von Stichworten reicht nicht aus. Ein Ergebnisprotokoll wird knapp ausformuliert (s. Lösungs- und Bewertungsbeispiele in diesem Übungssatz zur HV Aufgabe 2).

Aufgabe 1: Radiosendung

Sie hören eine Radiosendung. Diesen Text hören Sie zweimal. Lesen Sie zunächst die Aufgaben Nummer 1 bis 10 und das Beispiel durch. Sie haben dazu 60 Sekunden Zeit.

*Sie hören nun den Text. Kreuzen Sie zu den Aufgaben Nummer 1 bis 10 die Lösung an, die der Textaussage entspricht.
Danach hören Sie den Text noch einmal in Abschnitten.*

Sie hören eine Radiosendung zum Thema „Warentester und Verbraucherberatung-Konsumentenschutz konkret“. Darin kommen verschiedene Mitarbeiterinnen der Münchener Verbraucherberatung zu Wort.

Abschnitt 1**Sprecherin:**

„Der Kunde ist König“ – verspricht die Werbung.

Sprecher:

Hersteller und Händler lesen ihm seine Wünsche von den Augen ab. Die Produzenten stellen her, was er braucht. Die Händler beraten ihn nach bestem Wissen und Gewissen und verkaufen ihm immer genau das, was seinen Bedürfnissen entspricht. Funktioniert ein Produkt nicht wie versprochen, bekommt König Kunde sein Geld sofort zurück.

Sprecherin:

Die Wirklichkeit sieht freilich anders aus:

Hersteller und Händler versuchen oft mit raffinierte Methoden auch schlechte, unpassende oder überflüssige Produkte und Dienstleistungen an den Mann bzw. die Frau zu bringen. Betonen Vorteile und verschweigen Nachteile oder erschweren Verbrauchern den fairen Preisvergleich mit vielerlei Tricks und Kniffen – unterschiedlichen Packungsgrößen etwa oder den sogenannten „Mogelpackungen“. Und wenn Fehler auftreten, halten sich manche Hersteller und Händler nicht an die gesetzlichen Vorschriften.

Sprecherin:

Kurz gesagt, der Kunde ist oft alles andere als ein König, eher schon ein armer Wicht, der Hilfe braucht. Deswegen gibt es staatliche Einrichtungen, die ihn beraten und seine Interessen in der Politik vertreten.

Sprecher:

Um die große Verbraucherpolitik kümmert sich die Berliner Arbeitsgemeinschaft der Verbraucherverbände. Die Berliner Stiftung Warentest prüft unvoreingenommen Güter und Dienstleistungen und veröffentlicht die Testergebnisse in Zeitschriften und Büchern.

Sprecherin:

Den konkreten Konsumentenschutz vor Ort aber leisten die Verbraucherzentralen. Zum Beispiel in der Mozartstraße in München:

Kreuzer:

Die Verbraucherzentrale Bayern hat in ganz Bayern 17 sogenannte Verbraucherberatungsstellen eingerichtet und an diese Verbraucherberatungsstellen kann sich jeder Verbraucher hinwenden, mit ganz bestimmten Fragestellungen. Das kann jetzt sein, er will eine Anschaffung tätigen wie ein neuer Fernseher, Waschmaschine, Staubsauger und will sich informieren, was gibt's da an Testergebnissen, was muss ich beim Kauf beachten. Das können aber jetzt auch ganz andere Fragestellungen sein wie, jemand hat sich einen Fernseher gekauft und hat jetzt da Probleme damit, das Ding funktioniert nicht, der Händler will aber das nicht so recht anerkennen, d. h. wir bieten eine Rechtsberatung an in typischen Verbraucherrechtsproblemen.

Sprecherin:

Ingrid Kreuzer kümmert sich bei der Verbraucherzentrale Bayern um die vielen Journalisten, die ebenfalls fachkundigen Rat suchen. Die Berater geben jedes Jahr beinahe 1000 Interviews allein im Radio und im Fernsehen. Ihr Hauptjob ist freilich, Verbrauchern mit guten Ratschlägen weiterzuhelfen, auch Jugendlichen, natürlich.

Sprecher:

Allein die Gruppe der Sechs- bis Vierzehnjährigen hat pro Jahr 4 Milliarden Mark zur Verfügung, bei den älteren ist es noch wesentlich mehr.

Kreuzer:

Es gibt natürlich viele Produktbereiche, wo es für Jugendliche interessant sein kann, mal in einer Verbraucherberatung nachzufragen, ob diese Produkte wirklich ihr Geld wert sind. Es ist ja wohl so, dass Jugendliche vielleicht nicht gerade so viel an Geld zur Verfügung haben, dass sie sich jetzt locker einen Fehlkauf leisten können, und da kann es da natürlich schon mal interessant sein zu fragen. Ich mach jetzt mal ein Beispiel: Ein schnurloser Kopfhörer, taugt der jetzt wirklich was oder ist das Schnickschnack der Werbung.

Sprecher:

Verbraucherzentralen sind allerdings keine erlebnisorientierten Multimediaeinrichtungen.

Sprecherin:

In den Münchner Geschäftsräumen zum Beispiel schaut es so ähnlich aus wie in einer älteren Bibliothek: nicht besonders cool, eher etwas kühl, weil kein Geld mehr da ist für modischen Schnickschnack. Ein paar Tische mit Stühlen, Regale mit vielen Broschüren und

Aufgabe 1: Radiosendung

Aktenordnern, ein Kopiergerät, das pro Seite 40 Pfennige verlangt. Am Eingang sitzt hinter einem computerbestückten Schreibtisch eine freundliche Frau, der man seinen Wunsch vorträgt. Sie versucht, zunächst selbst zu helfen. Genügt das nicht, verweist sie ihren Kunden auf die einschlägige Fachliteratur oder sie führt ihn zur „Infothek“.

Zuspielung:

Unsere sogenannte Infothek ist ein System zur Selbstinformation. D.h. ein Verbraucher, ein Ratsuchender kann zu uns kommen und findet sich in dieser Infothek selbst zurecht und kann da ganz ungestört sich mit den Informationen beschäftigen, und die Palette der Informationen ist wirklich sehr vielfältig. Das sind nach Themen geordnete Informationen, und das fängt an „A“ wie „Auto“ und endet bei „Z“ wie „Zoom“. Und in dieser Infothek sind ist zusammengestellt beispielsweise Testergebnisse zusammengestellt, aber jetzt nicht nur Stiftung Warentest, sondern auch Fachzeitschriften werden ausgewertet, es sind Musterbriefe enthalten, es sind Hinweise auf weiterführende Literatur enthalten und in dieser Infothek, da kann der Verbraucher quasi nach Herzenslust seinem Informationsbedürfnis nachkommen.

Abschnitt 2

Sprecher:

Sie mussten in den vergangenen Jahren über drei Millionen Mark allein fürs Personal ausgeben und 400 000 Mark für Mieten und Pachten. Insgesamt summierten sich die Ausgaben auf knapp fünf Millionen Mark. Beahlt hat das überwiegend Vater Staat, beziehungsweise der Steuerzahler. Dabei kam der Löwenanteil von drei Millionen Mark aus dem Etat des bayerischen Wirtschaftsministeriums.

Sprecherin:

Der hohe Anteil der Personalkosten zeigt, dass der Schwerpunkt der Arbeit die persönliche Beratung ist. Besonders wertvoll ist die Rechtsberatung, weil sich viele Verbraucher keinen Rechtsanwalt leisten können.

Kreuzer:

Probleme im Zusammenhang, wenn man etwas gekauft hat. Da kann's viele Probleme geben, die können sich vielleicht zunächst mal ganz einfach anhören, aber dann zu einem Riesenproblem eigentlich auswachsen. Man kann einem Händler gegenüber natürlich ganz anders auftreten, wenn man weiß, das sind meine Rechte, das kann ich verlangen, und ich denke, dass man sich, wenn man da sich informiert hat und auch eine Stelle hat, wo

man sich drüber informieren kann, sich sicherlich leichter tut, bei einer Reklamation seine Rechte dann auch durchzusetzen.

Sprecher:

Eine persönliche Rechts- oder Versicherungsberatung kostet zwischen fünf und zwanzig Mark. Anwälte verlangen leicht das Zehn- bis Zwanzigfache. D.h. die Rechtsberatung in den Verbraucherzentralen ist sehr billig.

Die Ratschläge muss man übrigens nicht höchst persönlich einholen, man kann auch schreiben oder anrufen. Der Anrufer gerät allerdings leicht in eine ärgerliche Warteschleife.

Sprecherin:

Die Verbraucherberater sitzen aber nicht nur in ihren Zentralen und warten auf Kundschaft. Sie gehen aktiv auf junge und alte Konsumenten zu. Umweltberaterin Gitta Geue, beispielsweise, hat auf dem Stadtparkfest in Landshut Klimaschutz zum Anfassen präsentiert:

Geue:

Ich muss vielleicht vorweg noch sagen, dass wir im Umweltbereich zweigleisig fahren. Wir sind einmal präsent in unseren Beratungsstellen für den Fall, dass der Verbraucher eine gezielte Frage hat und damit auf uns zu kommt. Und zum anderen gehen wir aktiv auf den Verbraucher zu, indem wir aktionsorientiert arbeiten, verschiedene Themen aufgreifen und die an den Verbraucher herantragen.

Sprecherin:

Ein anderes Ökothema, das jeden angeht, Jung und Alt: Bekleidung.

Geue:

Also das Wichtigste ist sicher, dass wir versuchen, mit einer Menge von Kleidung auszukommen, die ökologisch verantwortlich ist, und wir geben in unseren Ausstellungen, in unseren Broschüren auch Tips, wie man das machen kann, dass man nicht jedem Modefirlefanz hinterherläuft, sondern dass man so eine Grundgarderobe hat, die vielfältig kombinierbar ist, die man auch lange tragen mag.

Sprecherin:

Gitta Geue hat sehr viele Informationen über Kleidung gesammelt, Informationen, die sie weitergeben will. Sie hat deswegen auch einen Vortrag zusammengestellt, speziell für Schulen.

Sprecher:

Denn die Verbraucherberaterinnen gehen gern und kostenlos in die Schulen, um ihr Wissen weiterzugeben. Weil die Jugendlichen von heute die Konsumenten von morgen sind. Und weil die Kunden künftig öfter Könige sein sollten.

Aufgabe 2: Telefonat

Sie hören nun ein Telefonat. Dazu sollen Sie zwei verschiedene Aufgaben lösen. Lesen Sie die Aufgaben Nummer 2 und 3 auf dieser und der nächsten Seite. Sie haben dazu 60 Sekunden Zeit. Sie hören zunächst das Telefonat einmal. Lösen Sie dazu Aufgabe 2. Berichten Sie in der Art eines Ergebnisprotokolls, was in dem Telefonat besprochen wurde. Nehmen Sie dazu die unter 11 bis 13 genannten Aspekte zu Hilfe. Sie haben dazu **20 Minuten** Zeit. Zur Lösung der Aufgabe 3 hören Sie das Telefonat ein zweites Mal. Machen Sie Ihre Ergänzungen zu den Punkten 14 bis 23. Anschließend stehen Ihnen weitere **15 Minuten** zur Verfügung für die Lösung der Aufgaben und das Übertragen der Antworten auf den separaten Antwortbogen.

Frau Engelke, Revisionsprüferin bei der TUS AG, erkundigt sich bei Herrn Bertold, dem Konstruktionsleiter der Pelzer GmbH, nach deren Verkaufstätigkeit und der Kalkulationsstruktur.

- B:** Firma Pelzer, Bertold.
- E:** TUS AG, Engelke, guten Tag Herr Bertold. Wie Sie vielleicht wissen, arbeite ich bei der TUS AG, der Mutterfirma der Firma Pelzer, in der internen Prüfung und Kontrolle. Wenn Sie jetzt gerade Zeit haben, würde ich gerne mit Ihnen über Ihre Kalkulationsstrukturen sprechen und ob eventuell bestimmte Produktionen ins Ausland verlegt werden können.
- B:** Ja, selbstverständlich habe ich Zeit für Sie. Wie kann ich Ihnen denn genau helfen?
- E:** Geben Sie mir doch bitte einen kurzen Abriss Ihrer Verkaufstätigkeit.
- B:** Nun, im letzten Jahr haben wir ca. 8500 Pumpen an Kunden im In- und Ausland verkauft.
- E:** Und wie viele verschiedene Kunden waren das?
- B:** Hmm, sicher über 300 verschiedene Kunden. Unser EDV-System kann das aber genau herausfinden.
- E:** Ach, veranlassen Sie das doch bitte.
- B:** Also, das Verhältnis zwischen ausländischen und inländischen Kunden ist ungefähr 40 zu 60. Der Umsatz im vergangenen Geschäftsjahr betrug ca. €3,5 Millionen. Bei einem Gewinn von durchschnittlich 20% je verkauftem Artikel entspricht das einer Summe von ca. €700.000,--.
- E:** Wie viele Angebote führen dabei zu einem Auftrag?
- B:** Nach dem Halbjahresergebnis waren es ungefähr 20% der Angebote, die zum Auftrag führten.

- E:** So, und ja wie kalkulieren Sie die Pumpen grundsätzlich?
- B:** Unsere Pumpen bestehen aus bis zu 40 verschiedenen Teilen. Die haben wir entweder als Lagerware oder kaufen sie zu. Die jeweiligen Aufschläge, die Berechnung der Fertigungsstunden und so weiter haben wir in einem eigenen Kalkulationsprogramm.
- E:** In welchem Programm haben Sie die Kalkulationen erstellt?
- B:** Mit Hilfe eines Kalkulationsprogramms innerhalb einer Datenbank, mit der wir alle unsere Artikel pflegen.
- E:** Können Sie mir das Programm zur Verfügung stellen?
- B:** Ja, aber wenn Sie etwas ändern wollen, brauchen Sie noch das Passwort.
- E:** Ja gut, nun zu einem anderen Problem. Ich habe gehört, dass Sie einige Gehäuse bei der Firma Windsor erstellen lassen. Mit dieser Firma soll es seit geraumer Zeit Schwierigkeiten mit der Qualität geben.
- B:** Ja, leider. Immer häufiger ist eine Nachbearbeitung der Gehäuse in unserer Firma notwendig.
- E:** Die TUS AG verfügt doch in Polen und China über ein Werk, das grundsätzlich solche Gehäuse herstellt. Können Sie sich vorstellen, dass eine Verlagerung der Fertigung zu diesen Firmen möglich wäre?
- B:** Tja, das wäre sicher mit einem großen Aufwand verbunden und die logistischen Probleme müssten gelöst werden. Aber für 80% unserer Produkte sollte es möglich sein.
- E:** Gut. Was denken Sie, wann könnte mit einer Verlagerung begonnen werden und wie lange würde die komplette Verlagerung dauern?
- B:** Der richtige Zeitpunkt wäre sicherlich am Ende des Winters. Für die Dauer müssen Sie mindestens 1 Jahr rechnen, schätze ich.
- E:** Ich möchte Sie bitten, mir einige Unterlagen zusammenzustellen. Können Sie mir vielleicht Ihre E-Mail Adresse geben, damit ich Ihnen eine Auflistung der Unterlagen zusenden kann.
- B:** Ja gern, das ist bertold@pelzer.de.
- E:** Gut. Ich werde mich wieder bei Ihnen melden, wenn ich die Unterlagen gesichtet habe. Ich denke, dann werde ich Sie besuchen. Auf Wiederhören.
- B:** Wiederhören.

Bewertungskriterien Schriftlicher Ausdruck

Kriterium	5-4 Punkte	3-2 Punkte	1-0 Punkte
Umsetzung der Aufgabenstellung	- Die geforderte Textsorte wird voll realisiert; - auf die in der Aufgabenstellung genannten Punkte wird ausführlich eingegangen.	- Die geforderte Textsorte wird weitgehend realisiert; - auf die in der Aufgabenstellung genannten Punkte wird eingegangen, jedoch nicht auf alle Punkte ausführlich.	- Die geforderte Textsorte wird nur teilweise realisiert; - nur auf einzelne in der Aufgabenstellung genannte Punkte wird eingegangen.
Textaufbau	- Der Text ist klar gegliedert, der Gedankengang kann problemlos nachvollzogen werden; - der Text enthält ein breites Spektrum an Satzverknüpfungen.	- Der Text ist weitgehend klar gegliedert, der Gedankengang kann nachvollzogen werden; - der Text enthält ein begrenztes Spektrum an Satzverknüpfungen.	- Der Text ist nicht klar gegliedert, der Gedankengang kann nur nachvollzogen werden, wenn der Leser kooperativ ist; - der Text enthält nur wenige Satzverknüpfungen.
Ausdruck	- Verwendet einen breiten fachsprachlichen Wortschatz; - die Wahl der sprachlichen Mittel ist dem Adressaten, der Situation und der Textsorte angemessen.	- Verwendet ausreichenden fachsprachlichen Wortschatz, um sich klar auszudrücken; - die Wahl der sprachlichen Mittel ist dem Adressaten, der Situation und der Textsorte weitgehend angemessen.	- Verwendet einen sehr begrenzten fachsprachlichen Wortschatz; - die Wahl der sprachlichen Mittel ist dem Adressaten, der Situation und der Textsorte häufig nicht angemessen.
Sprachliche Richtigkeit	Durchgängig hohes Maß an grammatischer Korrektheit, auch bei komplexen Konstruktionen, nur vereinzelte Regelverstöße; - nur vereinzelte Fehler in Orthografie und Interpunktion.	Hohes Maß an grammatischer Korrektheit; wenige Regelverstöße bei komplexen Konstruktionen, die das Verständnis nicht beeinträchtigen; wenige Fehler in Orthografie und Interpunktion.	Einige Regelverstöße, die gelegentlich das Verständnis beeinträchtigen; einige Fehler in Orthografie und Interpunktion.

Bewertungskriterien Mündliche Kommunikation

Kriterium	4 Punkte	3-2 Punkte	1-0 Punkte
Umsetzung der Aufgabenstellung	- Die geforderten Sprechhandlungen werden voll realisiert; - auf die in der Aufgabenstellung genannten Punkte wird ausführlich eingegangen.	- Die geforderten Sprechhandlungen werden weitgehend realisiert; - auf die in der Aufgabenstellung genannten Punkte wird weitgehend eingegangen; jedoch nicht auf alle Punkte ausführlich.	- Die geforderten Sprechhandlungen werden teilweise realisiert; - auf einzelne der in der Aufgabenstellung genannten Punkte wird eingegangen.
Gesprächsfähigkeit	Keine Unterstützung durch den Gesprächspartner erforderlich; - spricht (auch über längere Passagen) flüssig, ohne störende Pausen, in natürlichem Sprechtempo.	Gelegentliche Unterstützung durch den Gesprächspartner erforderlich; - spricht flüssig, kaum Pausen und Verzögerungen, in angemessenem Sprechtempo.	Häufige Unterstützung durch Gesprächspartner erforderlich; - spricht relativ flüssig; es gibt jedoch Pausen und Verzögerungen, die die Kommunikation erschweren.
Ausdruck	- Verwendet einen breiten fachsprachlichen Wortschatz; - die Wahl der sprachlichen Mittel ist dem Adressaten, der Situation und der Sprechhandlung angemessen.	- Verwendet einen ausreichenden fachsprachlichen Wortschatz, um sich klar auszudrücken; - die Wahl der sprachlichen Mittel ist dem Adressaten, der Situation und der Sprechhandlung weitgehend angemessen.	- Verwendet einen sehr begrenzten fachsprachlichen Wortschatz; - die Wahl der sprachlichen Mittel ist dem Adressaten, der Situation und der jeweiligen Sprechhandlung nicht angemessen.
Sprachliche Richtigkeit	Durchgängig hohes Maß an grammatischer Korrektheit, auch bei komplexen Konstruktionen, sehr vereinzelte Regelverstöße; - Fehler werden im allgemeinen selbst korrigiert.	Hohes Maß an grammatischer Korrektheit; wenige Regelverstöße bei komplexen Konstruktionen, die die Kommunikation nicht beeinträchtigen; - die meisten Fehler werden selbst korrigiert.	Einige Regelverstöße, die gelegentlich die Kommunikation beeinträchtigen; - Fehler werden nicht selbst korrigiert.
Aussprache/Intonation	- Die Aussprache ist klar und weitgehend akzentfrei; - Wort- und Satzakkent werden korrekt platziert, variieren je nach kommunikativer Intention.	- Die Aussprache ist im Großen und Ganzen klar, deutlicher Akzent, der die Kommunikation aber nicht beeinträchtigt; - Wort- und Satzakkent werden weitgehend korrekt platziert.	- Die Aussprache ist nicht immer klar, der Akzent ist deutlich hörbar; es gibt stellenweise Aussprachefehler; die die Kommunikation beeinträchtigen; - bei Wort- und Satzakkent gibt es gelegentlich Verstöße, die die Kommunikation beeinträchtigen.

Hinweise zur mündlichen Prüfung

Einführendes Gespräch

In den ersten ein bis zwei Minuten der Prüfung soll ein kurzes einführendes Gespräch geführt werden, das nicht bewertet wird. Damit kann sich der Prüfungsteilnehmer an die Situation und Gesprächspartner gewöhnen. Mögliche Fragen:

- Name der Prüfungsteilnehmerin / des Prüfungsteilnehmers.
- Wo sie / er herkommt.
- Sprachkenntnisse (Welche? Wie lange? Warum? ...)
- Ob sie / er in anderen Ländern war.

Aufgabe 1: Sich vorstellen

Ein Prüfer erläutert kurz die Situation, z.B.:

Wir stellen uns vor, wir treffen uns mit Frau / Herrn zu einem Geschäftsbesuch. Dabei sagen Sie doch bitte genauer, was Sie beruflich tun oder was Sie beruflich gerne tun wollen.

Zuerst stellen sich die Prüfungsteilnehmer anhand der Stichpunkte auf dem Aufgabenblatt vor, wobei sie nicht alle Stichpunkte ansprechen müssen. Im Anschluss daran können weiterführende Fragen gestellt werden, die in der jeweiligen Situation sinnvoll sind.

Aufgabe 2: Ein Unternehmen präsentieren

Ein Prüfer erläutert kurz die Situation, z.B.:

Auf Ihrem Geschäftsbesuch stellen Sie nun die Firma vor, für die Sie tätig sind. Dazu haben Sie diese Unterlagen mitgebracht. Natürlich geht es Ihnen darum, diese Firma möglichst interessant und positiv darzustellen. Denn Sie wollen uns / Frau / Herrn ja als Handelspartner gewinnen.

Erwartet wird eine weitgehend monologische Äußerung in Form eines Kurzvortrags. Es ist nicht notwendig, dass sich die Teilnehmenden zu allen Informationen auf dem Aufgabenblatt äußern. Weiterführende Fragen der Prüfer sind angebracht, wenn der Vortrag nicht ausführlich genug oder stellenweise unklar war. Mögliche weiterführende Fragen:

- Was sind die Gründe für die Restrukturierung?
- Warum gab es 1997 einen Einbruch beim Betriebsergebnis?

Aufgabe 3: Anhand eines Fallbeispiels argumentieren

Ein Prüfer erläutert kurz die Situation, z.B.:

Sie sind inzwischen wieder heimgekehrt von Ihrer Geschäftsreise. Im Auftrag Ihres Chefs haben Sie zwei Angebote von Firmen eingeholt, die Markett-Fußböden vertreiben wollen. Besprechen Sie sich bitte mit meinem Kollegen die beiden Angebote. Am Ende sollten Sie sich auf eines der beiden Angebote einigen.

Der Prüfungsteilnehmer soll mit einem Vorschlag beginnen. Die Prüfer sollen nicht nur Fragen stellen, sondern auch Gegenargumente bringen, ggf. einen anderen Vorschlag machen.

Familienname _____
Vorname _____
Geburtsdatum _____ Geburtsort _____
Prüfungsort / Institution _____
Datum _____

PWD ☐ MA

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Mündliche Prüfung

Kriterium	Aufgabe 1	Aufgabe 2	Aufgabe 3															
Umsetzung der Aufgabenstellung	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
Gesprächsfähigkeit	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
Ausdruck	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
Sprachliche Richtigkeit	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
Aussprache/ Intonation	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0	<table><tr><td>4</td><td>3</td><td>2</td><td>1</td><td>0</td></tr></table>	4	3	2	1	0
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
4	3	2	1	0														
	<u>gesamt</u>	<u>gesamt</u>	<u>gesamt</u>															
		x 2 =	x 2 =															

Gesamtsumme _____

Note _____

Punkte: = Note:

100-92 = sehr gut
unter 92-81 = gut
unter 81-67 = befriedigend
unter 67-50 = ausreichend
unter 50 = nicht bestanden

Unterschrift Prüfer 1

Unterschrift Prüfer 2

Prüfungsort / Institution _____

Prüfungstermin _____

Familienname _____

Vorname _____

Geburtsdatum _____

Geburtsort _____

Straße, Hausnummer _____

Postleitzahl, Wohnort _____

Telefon _____

 Beruf (ggf. Schule,
Hochschule o.ä.) _____

Prüfungsteilnehmer-Nr.:

--	--	--	--	--

Prüfungssatz-Nr.:

--

Hiermit melde ich mich, unter Anerkennung der geltenden Prüfungsordnung, verbindlich zum angegebenen Prüfungstermin an.

 Unterschrift des/der Prüfungsteilnehmers/in

Gesamtergebnis

Schriftliche Prüfung	erreichte Punktzahl	
----------------------	---------------------	--

Leseverstehen

--

max. 100

Hörverstehen

--

max. 100

Schriftlicher Ausdruck

--

max. 100

Mündliche Prüfung	erreichte Punktzahl	
-------------------	---------------------	--

gesamt mündlich

--

max. 100

Summe schriftlich und mündlich		
--------------------------------	--	--

Punkte

Note

100-92	sehr gut
unter 92-81	gut
unter 81-67	befriedigend
unter 67-50	ausreichend
unter 50- 0	nicht bestanden

--

max. 400 : 4 =

--

Gesamtnote

--

Verwaltungsvermerke

angemeldet am

--

Prüfungsgebühr

--

ggf. reduzierte Gebühr

--

eingezahlt am

--

Quittungsnummer

--

Zeugnis-Nr.

--

Bemerkungen

--

 Unterschrift Prüfer 1

 Unterschrift Prüfer 2

 Datum