

## Nullserie

# Marketing- / Verkaufsassistenten

Zeit: 40 Minuten

Fallstudie 4 / Marketing-, Kommunikations-, PR-Massnahmen

**LÖSUNG**

Name:		Punkte:
Vorname:		Note:
Visum Korrektor:	Visum Experte:	

### Bitte beachten Sie:

- Diese Prüfung umfasst inklusive Deckblatt **9** Seiten. Haben Sie alle Seiten erhalten?
- Schreiben Sie ausschliesslich mit **nicht radierbarem** Schreibzeug.
- Alle Lösungen haben auf diesen Aufgabenblättern zu erfolgen. Für die Korrekturen werden nur Lösungen berücksichtigt, die an dem dafür vorgesehenen Platz stehen! Bei Platzmangel kann ausnahmsweise die Rückseite des betreffenden Blattes verwendet werden. In einem solchen Fall ist dies bei der entsprechenden Aufgabe zu vermerken!
- Der gesamte Aufgabensatz ist am Ende der Prüfung abzugeben. Falls Sie die Prüfung auseinandernehmen, sind Sie dafür verantwortlich, dass alle Aufgabenblätter vollständig abgegeben werden.
- Die vergebenen Punkte entsprechen ungefähr dem Zeitaufwand für die Beantwortung der betreffenden Frage. Teilen Sie Ihre Zeit also dementsprechend ein!
- Hilfsmittel: Taschenrechner

Teil	Aufgaben	Anz. Aufgaben	Richtzeit	Punkte
1	Lesen der Aufgabenstellung	-	5	0
2	Fallaufgaben lösen	6	30	60
	Reserve		5	
	<b>Total</b>		<b>40 Min.</b>	<b>60</b>

## Hinweise zur Nullserie

### Korrekte Beantwortung

- Lesen Sie die ganze Frage und Wahlantworten sorgfältig durch.
- Beantworten Sie alle Fragen. Es werden keine Abzüge für falsche Antworten vorgenommen.
- Jede nicht beantwortete Frage wird wie eine falsch beantwortete Frage mit null Punkten bewertet.

### Lesen der Aufgabenstellung und Aufgaben

- Lesen Sie die Aufgabenstellung und die Aufgaben aufmerksam durch.

### Aufgaben lösen

- Lösen Sie die Aufgaben direkt unterhalb der Aufgaben.
- Jede richtige Antwort wird mit **6 bis 15 Punkt** bewertet.

### Notenschlüssel:

Punktzahl ab	0	3	8	15	20	27	32	39	44	51	56
bis	2	7	14	19	26	31	38	43	50	55	60
<b>Note</b>	<b>1</b>	<b>1.5</b>	<b>2</b>	<b>2.5</b>	<b>3</b>	<b>3.5</b>	<b>4</b>	<b>4.5</b>	<b>5</b>	<b>5.5</b>	<b>6</b>

## Fallstudie Block 2 / Aufgabestellung

### Fallstudie Blumenladen «Flora»

#### Ausgangslage

Der Blumenladen von Flora Meier und ihrem Mann Stefan Meier besteht seit über 10 Jahren und befindet sich mitten in der Zuger Altstadt. Viele Stammkunden aber auch die Laufkundschaft erfreuen sich täglich an den dekorativen Kunstwerken.

Zur Oster-, wie auch zur Weihnachtszeit werden viele dekorative Gestecke und Dekorationen gefertigt und verkauft. Flora Meier ist Qualität, Preisleistung und Kundenzufriedenheit sehr wichtig und daher vermittelt sie dies auch immer wieder an ihre Mitarbeitenden.

Nebst dem Verkauf im Laden werden auch Hotels und Restaurants in Zug und Umgebung beliefert. Das gute Preis-Leistungsangebot und die Frische werden von den Hotels und Restaurant sehr geschätzt.

Um den Umsatz weiter steigern zu können, wird Stefan Meier sich mit dem Projekt «Webshop» widmen. Ziel ist es, den Webshop noch im November vor dem grossen Weihnachtsgeschäft in Betrieb zu nehmen.

### **Firmenaufstellung**

Flora Meier: Inhaberin und Geschäftsführerin

Stefan Meier: Webshop und Auslieferungen

Sabrina Kunz: Floristin und Einkäuferin

Anna Sutter: Lernende 2. Lehrjahr

### **Das Sortiment**

Der einzigartige Produktvorteil sind die kreativen Gestecke und Blumensträuße von Flora Meier und Sabrina Kunz. Aber es werden auch zugekaufte Dekorationen und Grünpflanzen mit passenden Töpfen verkauft.

Gestecke:	Verkaufspreise: ab CHF 29.00
Blumensträuße:	Verkaufspreise: ab CHF 19.00
Dekorationen für Firmen:	Verkaufspreise: nach Auftrag und Wünschen
Deko-Artikel:	Verkaufspreise: ab CHF 9.00
Grünpflanzen:	Verkaufspreise: ab CHF 39.00 (ohne Töpfe)
Töpfe:	Verkaufspreise: ab CHF 15.00

Gestecke und Sträuße werden täglich frisch von Sabrina Kunz in der Blumenbörse eingekauft und vom Team gefertigt.

Deko-Artikel werden je nach Saison sowie Anlässen und Grünpflanzen bzw. nach Bedarf oder aufgrund von Bestellungen eingekauft.

Zukünftig werden zusätzliche Mengen für den Webshop benötigt, damit die Verfügbarkeit gewährleistet werden kann. Auch Deko-Artikel sollen auf dem Webshop angeboten werden.

### **Die Kundschaft**

Hotels

Restaurant

Privatkunden

Webshop-Kunden

### **Markt/Distribution**

Nebst dem Stammkunden und der Laufkundschaft werden Hotels und Restaurants beliefert. Neu soll der Umsatz durch die im Webshop verkauften Gestecken und Sträußen weiter erhöht werden. Stefan Meier ist für das Erstellen des Webshops und die Auslieferungen verantwortlich.

### **Geplantes Budget 2023**

#### Marketing-Massnahmen

Werbung (inkl. Reserve) CHF 60'000.-

Webshop (Erstellen und Unterhalt) CHF 50'000.-

#### Kommunikations-Massnahmen

Diverses (inkl. Reserve) CHF 40'000.-

#### PR-Massnahmen

Diverse CHF 15'000.-

**Fallaufgaben / 5 - 14 Punkte pro Aufgabe**

1)	<b>Namensfindungen für Webshop</b>	<b>5 Punkte</b>
	(Richtzeit: 3 Minuten für Aufgabe 1)	Erreichte Punkte

**Aufgabe 1**

Stefan Meier beschäftigt sich intensiv mit den Webshop. Dafür benötigt er einen Domain fürs den Webshop. Suchen Sie nach einem passenden, kreativen sowie auch innovativen Namen für den Webshop und geben Sie eine entsprechende Begründung dazu.

**Antwort**

**Domain für Webshop:**

flora.ch

floras-webshop.ch

blumenladen-flora.ch

**Begründung:** Einbezug vom Namen und Bezug zum Blumenladen

2)	<b>Kurs-Ausschreibung</b>	<b>8 Punkte</b>
	(Richtzeit: 4 Minuten für Aufgabe 2)	Erreichte Punkte

**Aufgabe 2**

Flora Meier und Sabrina Kunz möchte gerne ihr Wissen an andere kreative Menschen durch kreative Kurse weitergeben. Dazu machen Sie ein Brainstorming zusammen mit der Lernenden und Stefan Meier. Führen Sie zu jeder Frage mind. 4 Punkte auf.

1. Welche Informationen müssen auf der Ausschreibung über den Kurs ersichtlich sein?
2. Wo soll dieser kreative Kurs ausgeschrieben / veröffentlicht werden?

**Antwort****1) Informationen über den Kursausschreibungen:**

- Ort
- Zeitpunkt
- Inhalt des Kurses
- Vorkenntnisse
- Mitnehmen von...

**2) Ausschreibungsort / Veröffentlichung**

- Plakat am im Laden
- Inserat im Regionalen Anzeiger
- Neuen Webseite
- Gemeindezentrum
- Gemeinde-Webseite für Kurse
- Mund-zu-Mund
-

3)	<b>Ziele für Webshop</b>	<b>11 Punkte</b>
	(Richtzeit: 5 Minuten für Aufgabe 3)	Erreichte Punkte

### Aufgabe 3

Um einen Webshop zu betreiben muss man erreichbare Ziele im Marketingkonzept festlegen und diese auch dann auch im Team kommunizieren.

1. Führen Sie insgesamt mind. acht Ziele in Tabellenform auf.
2. Wie sollten Ziele optimaler Weise aufgeführt werden?  
Nennen Sie die bekannte Formel und die dazugehörenden Formulierung.

### Antwort

#### Qualitative Ziele:

Was	Wie viel	Wann	Wo	Wer
Bekanntheit durch Webshop	-	2023	Schweiz/Eur.	S.M.
Funktionsstüchtigkeit Webshop	-	2023	Schweiz	S.M.
Werbung für Kurs aufschalten	-	2023	Schweiz	S.M.
Warenverfügbarkeit (Einkauf)	-	2023	Schweiz	S.K.
Kundenzufriedenheit	-	2023	Schweiz	S.M.

#### Quantitative Ziele:

Was	Wie viel	Wann	Wo	Wer
Umsatz 2023	+ 20% vom Laden	2023	Schweiz	Team
Absatz 2023	+ 20% vom Laden	2023	Schweiz	Team
Marktanteile 2023	+ 2%	2023	Schweiz	Team

(Umsatz steht im den ersten Geschäftsjahren nicht im Vordergrund!)

#### Legende:

Team = alle, F.M. = Flora Meier, S.M. = Stefan Meier, S.K. = Sabrina Kunz

#### Formel für Ziele und Formulierung

##### SMART

- S = specific / konkret
- M = measurable / messbar
- A = achievable / erreichbar
- R = result-oriented / ergebnisorientiert
- T = time-related / termingebunden

4)	<b>Marketing-Massnahmen für 2021</b>	<b>14 Punkte</b>
	(Richtzeit: 8 Minuten für Aufgabe 4)	Erreichte Punkte

#### Aufgabe 4

Erstellen Sie (Tabellenform) für den Blumenladen (inkl. Webshop) anhand der für das Jahr 2021 festgelegten Ziele einen Marketing-Massnahmenplan. Alle relevanten Ansätze für jede einzelne Massnahme müssen aufgeführt sein. Führen Sie mind. sieben Massnahmen auf.

#### Antwort

##### Marketing-Massnahmenplan

Was	Wie viel	Wann	Wo	Wer
Entwicklung von neuen Produkte	10	2023	-	S.K.
Neue Lieferanten suchen	2	2023	Schweiz	S.K.
Webshop für Firma erstellen	1	2023	-	S.M.
Werbung	10 Werbemass.	2023	-	F.M.
Beschaffungsrhythmus optimieren	-	2023	-	S.K.
Neue Hotel-Kunden suchen	-	2023	-	F.M.
Organisation Weihnachtsmarktes	-	2023	-	F.M.
Zugaben für Kunden	-	2023	-	F.M.

#### Legende:

Team = alle, F.M. = Flora Meier, S.M. = Stefan Meier, S.K. = Sabrina Kunz

5)	<b>Kommunikations-Massnahmen für 2021</b>	<b>14 Punkte</b>
	(Richtzeit: 6 Minuten für Aufgabe 5)	Erreichte Punkte

### Aufgabe 5

Erstellen Sie (Tabellenform) anhand der für das Jahr 2021 festgelegten Ziele einen Kommunikations-Massnahmenplan für den Blumenladen «Flora» (inkl. Webshop). Auch beinhalten sollte es Massnahmen für die Verkaufsförderung um Produkte besser verkaufen zu können. Alle relevanten Ansätze für jede einzelne Massnahme müssen aufgeführt sein. Führen Sie mind. sieben Massnahmen auf.

### Antwort

#### Kommunikations-Massnahmenplan

Was	Wie viel	Wann	Wo	Wer
Bekanntheit zu erhöhen	+5%	2023	Regional	S.M.
Weihnachts-/Osterevents	je 1 x	2023	Regional	F.M.
Weihnachtsmarkt	4 x	2023	Regional	F.S.
Internet-Werbung	10 x	2023	Regional	S.M.
Inserat in regionaler Zeitung	5 x	2023	Regional	F.M.
Verkaufsförderung bewerben	-	2023	Regional	F.M.
Einführungs-Promotion neue Prod.	5 x	2023	Regional	S.K.
Gratis-Rosen für Valentinstag	100	2023	Regional	F.M.
Ostermarkt	1X	2023	Regional	F.M.

#### Legende:

Team = alle, F.M. = Flora Meier, S.M. = Stefan Meier, S.K. = Sabrina Kunz



6)	<b>PR-Massnahmen</b>	<b>8 Punkte</b>
	(Richtzeit: 4 Minuten für Aufgabe 6)	Erreichte Punkte

**Aufgabe 6**

Für den Kommunikations-Auftritt des Blumenladens (inkl. Webshop) nach Innen und nach Aus-  
sen soll ein Leitbild erstellt werden. Dies ist wichtig, um den Kunden und auch den Mitarbeiten-  
den eine Orientierung der Werte zu geben. Erstellen Sie ein Leitbild inkl. Vision und Mission.

**Antwort**

Leitbild:

Wir erstellen für unsere Kunden täglich frische Blumensträuße und Gestecke in einer hohen  
Qualität und einem optimalen PreisLeistungsverhältnis.

Wir achten besonderes auf die Zufriedenheit unserer Kunden.

Vision:

Mit unsere Produkte vermitteln unseren Kunden Freunde und zaubern ihnen ein Lächeln ins Ge-  
sicht.

Mission:

Wir bieten unseren Kunde und unseren Partnern einwandfreie und innovative Produkte.