

Prüfungsteilnehmer/in:

Name, Vorname
---------------

Berufsschule <b>Staatliches BSZ Ansbach – Außenstelle Triesdorf</b>
--

Auszubildende/r (Bitte ankreuzen!)

- Ja  
 Nein

**Berufsabschlussprüfung 2018  
im Ausbildungsberuf Fachkraft Agrarservice**

Prüfungsfach:

<b>Dienstleistung und Kommunikation</b>
---

Prüfungstag:

**21.06.2018**

Prüfungszeit:

**8.00-10.00 Uhr (120 Minuten)**

Hilfsmittel:

**Taschenrechner**

Notenschlüssel	
Punkte	Note
120-110	1
109- 97	2
96- 80	3
79- 60	4
59- 36	5
35- 0	6

Bewertung	Erstkorrektur		Zweitkorrektur		Festgesetzte Note
Mögliche Punkte	Punkte	Note	Punkte	Note	
<b>120</b>					

\_\_\_\_\_  
**Erstkorrektor** (Datum, Unterschrift)

\_\_\_\_\_  
**Zweitkorrektor** (Datum, Unterschrift)

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
1.	<b>Lohnunternehmer verstehen sich als Dienstleister und haben somit viel Kontakt mit ihren Kunden.</b>	<b><u>9</u></b>		
1.1	Sie sollen für den Tag der offenen Tür eine Betriebspräsentation erstellen. Geben Sie vier Regeln an, die Sie bei der Gestaltung der Folien für die Betriebspräsentation beachten müssen.	4		
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
1.2	Formulieren Sie fünf Regeln, worauf Sie beim Vortrag achten müssen.	5		
	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
<b>2.</b>	<b>Ein Kunde vereinbart mit Ihnen ein Beratungsgespräch.</b>	<b><u>11</u></b>		
2.1	Beschreiben Sie die nonverbale Kommunikation im Kundengespräch anhand dreier Beispiele.  _____  _____  _____  _____  _____  _____	6		
2.2	Beschreiben Sie, wie Argumentation, Fragetechnik und Einwandtechnik im Gespräch gestaltet werden? (je zwei Nennungen)  Argumentation:  _____  _____  Fragetechnik:  _____  _____  Einwandtechnik:  _____  _____	3		



Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
4.	<b>Auch im Büro fallen viele Aufgaben an, bei denen die Kommunikation eine wichtige Rolle spielt.</b>	<b><u>17</u></b>		
4.1	<p>Sie müssen im Unternehmen den Kundenkontakt pflegen. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten. Benennen Sie je zwei Vor- und Nachteile der Kommunikationsmittel Telefonat und Email.</p> <p>Telefonat Vorteile:</p> <hr/> <hr/> <p>Telefonat Nachteile:</p> <hr/> <hr/> <p>Email Vorteile:</p> <hr/> <hr/> <p>Email Nachteile:</p> <hr/> <hr/>	8		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte																												
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor																										
4.2	<p>Außerdem müssen Sie Rechnungen an die Kunden stellen. Dabei halten Sie sich an die Formalien eines Geschäftsbriefes. Finden Sie in folgender Rechnung neun Fehler. Markieren und verbessern Sie diese.</p> <hr/> <p>Lohnunternehmen Mustermann</p> <p>Frau Brigitte Mark Hegelstraße 3 45454 Hohenbergen</p> <div style="border: 1px solid black; width: 200px; height: 50px; margin-left: 200px;"></div> <p>Rechnung</p> <p>Sehr geehrter Herr Mark,</p> <p>vielen Dank für Ihren Auftrag. Wir stellen Ihnen folgende Leistungen in Rechnung.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Po s</th> <th>Anzahl</th> <th>Bezeichnung</th> <th>Einzel- preis</th> <th>Gesamt- preis</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>20</td> <td>Bodenbearbeitung mit Kurzscheibenegge</td> <td>14,00 €/ha</td> <td>280,00 €</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>1500 m<sup>3</sup></td> <td>Gülleausbringung, bodennah mit Schleppschuh</td> <td></td> <td>3000,00 €</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>15 h</td> <td>Schlepperstunden</td> <td>24,50 €/h</td> <td>367,5 €</td> </tr> </tbody> </table> <hr/> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Summe netto</td> <td style="text-align: right;">3647,50 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">MwSt. 19 %</td> <td style="text-align: right;">693,03 €</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;"><b>Gesamtbetrag</b></td> <td style="text-align: right;"><b>4340,53 €</b></td> </tr> </table> <p>Vielen Dank für die Zusammenarbeit</p> <p>A. Müller</p> <hr/>	Po s	Anzahl	Bezeichnung	Einzel- preis	Gesamt- preis	1	20	Bodenbearbeitung mit Kurzscheibenegge	14,00 €/ha	280,00 €	2	1500 m <sup>3</sup>	Gülleausbringung, bodennah mit Schleppschuh		3000,00 €	3	15 h	Schlepperstunden	24,50 €/h	367,5 €	Summe netto	3647,50 €	MwSt. 19 %	693,03 €	<b>Gesamtbetrag</b>	<b>4340,53 €</b>	9		
Po s	Anzahl	Bezeichnung	Einzel- preis	Gesamt- preis																										
1	20	Bodenbearbeitung mit Kurzscheibenegge	14,00 €/ha	280,00 €																										
2	1500 m <sup>3</sup>	Gülleausbringung, bodennah mit Schleppschuh		3000,00 €																										
3	15 h	Schlepperstunden	24,50 €/h	367,5 €																										
Summe netto	3647,50 €																													
MwSt. 19 %	693,03 €																													
<b>Gesamtbetrag</b>	<b>4340,53 €</b>																													

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
5.	Das Lohnunternehmen, in dem Sie als Fachkraft Agrarservice tätig sind, befindet sich in einer Region mit intensiver landwirtschaftlicher Erzeugung. Zunehmend drängen weitere Agrarserviceunternehmen in die Region und erhöhen den Druck auf den Markt landwirtschaftlicher Dienstleistungen. Deswegen beauftragt Sie Ihr Ausbilder, mögliche außerlandwirtschaftliche Tätigkeitsfelder für das Unternehmen zu finden und zu prüfen.	<u>8</u>		
5.1	Er möchte im Bereich Natur- und Landschaftspflege Fuß fassen. Geben Sie vier mögliche Arbeiten in diesem Tätigkeitsfeld an.  _____  _____  _____	4		
5.2	Beraten Sie Ihren Chef bezüglich der Vor- und Nachteile dieses außerlandwirtschaftlichen Tätigkeitsfeldes. (je zwei Nennungen)  Vorteile:  _____  _____  Nachteile:  _____  _____	4		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
6.	<p><b>Sie sollen eine Situationsanalyse eines neuen Tätigkeitsfeldes im Lohnunternehmen durchführen.</b> Beschreiben Sie betriebliche und finanzielle Kapazitäten, die geprüft werden müssen.</p> <p>betriebliche Kapazitäten (vier Nennungen):</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>finanzielle Kapazitäten (zwei Nennungen):</p> <hr/> <hr/>	6		
7.	<p><b>Das Lohnunternehmen muss nach der <u>eigenen</u> Situationsanalyse weitere Gebiete analysieren.</b> Benennen Sie vier Aspekte im Umfeld des Unternehmens.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		
8.	<p><b>Nennen Sie vier weitere <u>außerlandwirtschaftliche</u> Tätigkeitsfelder, die für Ihren Betrieb interessant sein könnten.</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		



Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
9.	<p><b>Ihr Ausbilder möchte nach eingehender Prüfung ein außerlandwirtschaftliches Tätigkeitsfeld ins Unternehmen eingliedern. Es stellt sich nun folgende Frage: „Zu welchen Bedingungen soll die Dienstleistung angeboten werden?“</b> Erläutern Sie die verschiedenen Formen der Preispolitik und gehen Sie dabei auf mögliche Probleme ein.</p> <p>kostenorientierte Preispolitik:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>nachfrageorientierte Preispolitik:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <p>konkurrenzorientierte Preispolitik:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	6		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
10.	<p><b>Die Rabattpolitik ist ein Teil der Preispolitik. Unterscheiden Sie zwei Formen von Rabatten.</b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<b>4</b>		
11.	<p><b>Ihr Lohnunternehmen möchte für das neue außerlandwirtschaftliche Tätigkeitsfeld Werbung machen.</b></p>	<b><u>11</u></b>		
11.1	<p>Dazu sollen Sie einen Flyer gestalten. Benennen Sie fünf Aspekte, die Sie dabei beachten müssen.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<b>5</b>		
11.2	<p>Zudem hat Ihr Lohnunternehmen eine eigene Homepage. Sie werden beauftragt diese zu überarbeiten. Zählen Sie vier Gestaltungstipps auf, die Sie dabei berücksichtigen.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<b>4</b>		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
11.3	<p>Nennen Sie vier weitere Werbemaßnahmen, die Ihr Lohnunternehmen durchführen kann.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	2		
12.	<p><b>Die Unternehmensidentität ist ein wichtiger Teil der Öffentlichkeitsarbeit eines Lohnunternehmens.</b></p>	<u>14</u>		
12.1	<p>Erklären Sie den Begriff Unternehmensidentität.</p> <hr/> <hr/> <hr/>	2		
12.2	<p>Beschreiben Sie die Unternehmensidentität und deren Wirkung anhand von jeweils zwei Beispielen.</p> <p>Wirkung nach außen:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
	<p>Wirkung im Unternehmen:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
12.3	<p>Zählen Sie vier weitere Beispiele für Öffentlichkeitsarbeit auf.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		
12.4	<p>Neben Werbung und Öffentlichkeitsarbeit kann man den Umsatz durch verkaufsfördernde Maßnahmen steigern. Benennen Sie vier Maßnahmen.</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	4		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erstkorrektor	Zweitkorrektor
13.	<p>Durch die neue Düngeverordnung werden die Ansprüche an die Gülleausbringung immer höher. Ihr Betrieb überlegt sich die Anschaffung eines neuen Güllefassens mit bodennahe Ausbringung.</p> <p>Ein Landwirt, der sich die neue Gülletechnik nicht mehr leisten will, möchte von Ihnen ein Angebot über 3000 m<sup>3</sup> Gülleausbringung im Frühjahr. Die durchschnittliche Hof-Feld-Entfernung des Betriebes liegt bei 2,5 km.</p> <p>Sie erstellen dem Landwirt ein Angebot mit folgenden Angaben (alle Preise <u>netto</u> angegeben).</p>	<u>22</u>		
13.1	<p>Berechnen Sie die Maschinenkosten je m<sup>3</sup> Gülle zur Ausbringung.</p> <p>Anschaffungskosten Güllefass: 110.000 €  Fassungsvermögen: 17 m<sup>3</sup>  Restwert: 25.000 €  N: 8 Jahre  n: 180.000 m<sup>3</sup>  jährliche Auslastung: 20.000 m<sup>3</sup>  Zinsansatz: 2 %  Versicherung: 1 %  Unterbringung: 1 %  Reparaturkosten: 0,45 €/m<sup>3</sup>  Betriebsstoffe: 0,10 €/m<sup>3</sup>  Stundenleistung: 2,4 Fässer/h</p> <p>Schlepper: 30,00 €/h  Diesel: 15 l/h und 0,90 €/l  Fahrerkosten: 30,00 €/h  allgemeine Betriebskosten: 2,5 %  Wagnis- und Gewinnzuschlag: 10 %</p>	15		
13.2	<p>Berechnen Sie die Verfahrenskosten je m<sup>3</sup>.</p> <p>Rechnen Sie mit dem Wert von 2,50 €/m<sup>3</sup> (Maschinenkosten/m<sup>3</sup>) weiter.</p>	2		

Dienstleistung und Kommunikation		Punkte		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
13.3	Berechnen Sie die Selbstkosten je m <sup>3</sup> :	2		
13.4	Berechnen Sie den Angebotspreis inkl. MwSt. je m <sup>3</sup> .	2		

<b>Dienstleistung und Kommunikation</b>		<b>Punkte</b>		
		(mögl.)	Erst- korrek- tor	Zweit- korrek- tor
13.5	Berechnen Sie den Angebotspreis für die 3000m <sup>3</sup> .	1		
<b>Dienstleistung und Kommunikation</b>		<b>120</b>		