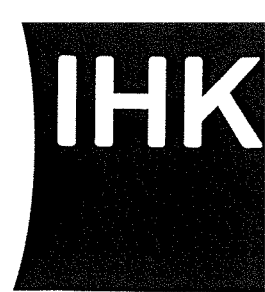


Familiennamen, Vorname (bitte durch eine Leerspalte trennen, ä = ae etc.)

Bereich		Berufsnummer				IHK-Nummer		Prüfungsnummer	
5 9		6 5 2 0							
Sp. 1-2		Sp. 3-6				Sp. 7-9		Sp. 10-14	



Gemeinsame Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern. Dieser Aufgabensatz wurde von einem überregionalen Ausschuss, der entsprechend § 40 Berufsbildungsgesetz zusammengesetzt ist, beschlossen. Die Vervielfältigung, Verbreitung und öffentliche Wiedergabe der Prüfungsaufgaben und Lösungen ist nicht gestattet. Zuwiderhandlungen werden zivil- und strafrechtlich (§§ 97 ff. 106 ff. UrhG) verfolgt. © IHK Nürnberg für Mittelfranken, AKA, Nürnberg 2011. Alle Rechte vorbehalten.

Sie sind Mitarbeiter/-in der Medical GmbH (siehe Unternehmensbeschreibung!), auf die sich mehrere der nachfolgenden Aufgaben beziehen.

Korrekturrand

1. Name, Geschäftssitz	Medical GmbH Virchowstraße 12 10000 Berlin		
2. Dienstleistung	<ul style="list-style-type: none"> - stationäre Versorgung - ambulante Versorgung - Rehabilitation - Pflege - Ausbildungsstätten 		
3. Ausstattung	Bettenanzahl:	450 Akutbetten 250 Rehabetten 100 Betten Pflegeeinrichtung ambulante Versorgung	600 Mitarbeiter 150 Mitarbeiter 80 Mitarbeiter 60 Mitarbeiter
	Medizinische Geräte Einrichtungen für Diagnostik und Therapie Wirtschafts- und Versorgungsbereich Insgesamt 30 Auszubildende		
4. Leistungsangebot für:	<ul style="list-style-type: none"> - gesetzlich Versicherte - privat Versicherte - Versicherte sonstiger Kostenträger - Versicherte von Rentenversicherungen 		

Marketing; Information, Kommunikation und Kooperation

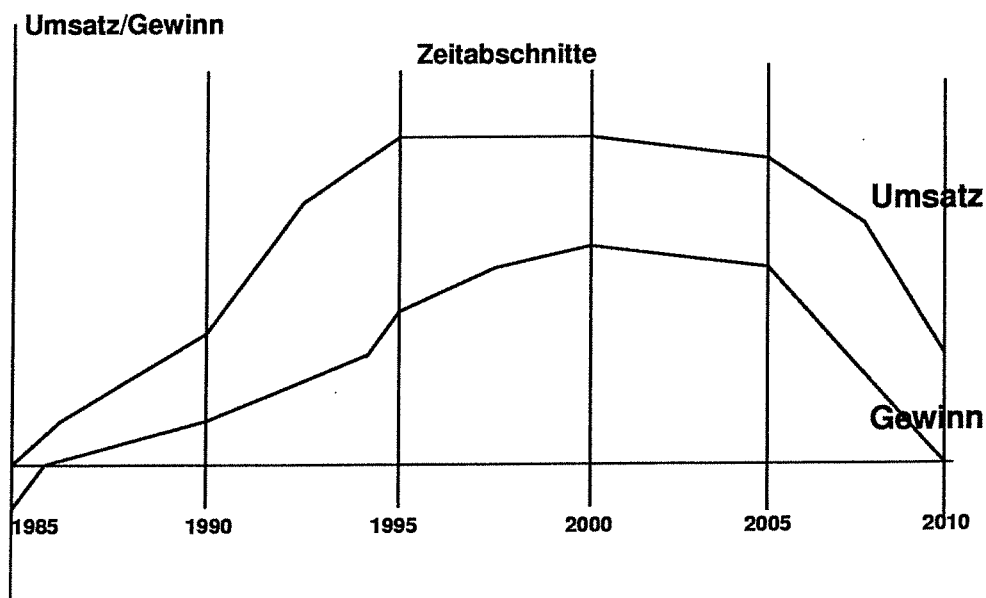
Situation zur 1. Aufgabe

Die Medi-dress GmbH wurde Anfang der 80er Jahre von dem noch heute geschäftsführenden Gesellschafter Paul Beck gegründet. Auch die Medical GmbH zählt zu den langjährigen Kunden. In einer extra anberaumten Dienstbesprechung hält Herr Beck die folgende Ansprache vor seinen leitenden Mitarbeitern:

„Meine Damen und Herren! Ich habe gerade die aktuellen Zahlen aus der Buchhaltung erhalten und muss Ihnen leider mitteilen, dass die Umsatzzahlen schon wieder um 5 % gesunken sind. Dieser Trend hält nun schon seit fünf Jahren an. Wenn sich diese Entwicklung weiterhin fortsetzt, werden wir spätestens Anfang 2011 Mitarbeiter entlassen müssen. Im schlimmsten Falle droht uns dann sogar die Insolvenz. Dabei hat doch damals alles so gut angefangen! Als ich vor 25 Jahren das Unternehmen gegründet habe, waren wir weit und breit der erste Anbieter von modischer Medizinkleidung. Die Nachfrage war so groß, dass wir oftmals mit der Produktion gar nicht mehr hinterherkamen. Unsere Kittel, Hosen und Jacken bieten wir seitdem nahezu unverändert in der gleich hohen Qualität und Ausführung zu angemessenen Preisen an. Ich verstehe daher nicht, warum die Zahl der Käufer gerade in den letzten Jahren so deutlich zurückgegangen ist. Die negative Entwicklung wurde mir auch von unserem Hauptvertriebspartner, dem Fachgroßhandel, bestätigt.“

Meine Damen und Herren, die Situation ist ernst! Ich zähle daher auf Ihre Unterstützung und erwarte jetzt Ihre Vorschläge, wie wir kurzfristig unseren Umsatz wieder ankurbeln können.“

Die Grafik zeigt die Umsatz- und Gewinnentwicklung der Medi-dress GmbH seit 1985.



Ihre Aufgabe besteht darin, die dargestellten Umsatz- und Gewinnkurven zu erläutern und zu interpretieren.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. On the left side, there is a small, light-colored circular mark, possibly a hole punch or a smudge. The paper appears to be part of a notebook or a binder.

1.1.3 In einem Zeitabschnitt entwickeln sich Umsatz und Gewinn der Medi-dress GmbH gegenläufig. Stellen Sie diesen Abschnitt heraus und geben Sie eine mögliche Begründung für diese Entwicklung!

Korrekturrand

1.2 (9 Punkte)

Der Umsatzrückgang der Produkte kann unterschiedliche Gründe/Ursachen haben. Beschreiben Sie **3** mögliche Ursachen (Beziehen Sie Ihre Argumente dabei auf die Informationen, die Sie aus der Ansprache von Herrn Beck in der Dienstbesprechung erhalten!!)

1.3 (22 Punkte)

Die Dienstbesprechung endet mit dem folgenden Appell von Herrn Beck:

Meine Damen und Herren, die Situation ist ernst! Ich zähle daher auf Ihre Unterstützung und erwarte jetzt Ihre Vorschläge, wie wir kurzfristig unseren Umsatz wieder ankurbeln können“.

1.3.1 Der Appell von Herrn Beck ist auf eine kurzfristige Umsatzsteigerung gerichtet. Nennen Sie die **4** klassischen Marketing-Instrumente und wählen Sie begründet **ein** Instrument aus, welches **kurzfristig** zu Umsatzsteigerungen führen kann!

- 1.3.2 Kurzfristig ausgerichtete Umsatzsteigerungen können auch kritisch gesehen werden. Erläutern Sie kurz **2** Kritiken, die bezogen auf die Fallsituation vorgetragen werden könnten!

- 1.3.3 Nennen Sie **2** langfristige Marketingziele!

1.4 (15 Punkte)

In einer nachfolgenden Besprechung werden die Vertriebswege, insbesondere die Konzentration auf den Fachgroßhandel, kritisch betrachtet. Von einigen Mitarbeitern werden im Verlauf der Diskussion „moderne“ Vertriebswege, wie z. B. der Internethandel, ins Gespräch gebracht.

- 1.4.1 Nennen und begründen Sie **3** Aspekte, die für den Internethandel sprechen!

1.4.2 Eine Projektgruppe „Internethandel“ wird gebildet. Diese muss u. a. festlegen, wie die Zielgruppen der Medi-dress GmbH über diesen neuen Vertriebsweg informiert/beworben wird. Zeigen Sie **2** realistische Möglichkeiten auf!

Korrekturrand

1.5 (8 Punkte)

Im Zusammenhang mit Werbung/Werbeträgern kann das Problem von Streuverlusten auftreten.

1.5.1 Geben Sie eine kurze Definition des Begriffes Streuverluste und erklären Sie in diesem Zusammenhang **2** Möglichkeiten, wie Streuverluste vermieden bzw. minimiert werden können!

1.5.2 Nennen Sie, bezogen auf die Situationsbeschreibung, einen Werbeträger, bei dem es zu hohen Streuverlusten kommen könnte (kurze Begründung!)

2. Aufgabe: (20 Punkte, ca. 15 Minuten Bearbeitungszeit)

Aufgrund des folgenden auszugsweise abgebildeten Artikels in der Ärzte Zeitung beschließt die Medical GmbH im Jahr 2011 am Wettbewerb um „Deutschlands Beste Klinik-Website“ teilzunehmen.

Auszug:

Klinik-Websites müssen ganz unterschiedliche Zielgruppen ansprechen. Den Gewinnern des Wettbewerbs um „Deutschlands Beste Klinik-Website 2009“ ist das gelungen. Bei der Medica in Düsseldorf wurden die Top Ten des Wettbewerbs um „Deutschlands Beste Klinik-Website 2009“ ausgezeichnet. Den Wettbewerb gibt es seit 2003.
(...)

(Ärzte Zeitung, 03.12.2009)

abgerufen am 05.01.10

© 1997-2009 by Ärzte Zeitung Verlags-GmbH

2.1 (5 Punkte)

2.1.1 Definieren Sie kurz den Begriff Public Relation (PR) und nennen Sie 2 Ziele von PR!

2.1.2 Erläutern Sie, inwiefern in diesem Zusammenhang eine Teilnahme an dem Wettbewerb für die Medical GmbH nützlich sein könnte!

2.2 (7 Punkte)

Neben der Zielgruppe der anzuwerbenden Fachkräfte existieren weitere Zielgruppen.

2.2.1 Nennen Sie 2 weitere Zielgruppen, die die Informationen einer Klinik-Website nutzen!

2.2.2 Führen Sie **5** Informationen an, die die möglichen Zielgruppen der Webside entnehmen können!

Korrekturrand

2.3 (8 Punkte)

2.3.1 Auf der Klinik-Website garantiert die Medical GmbH im Rahmen ihrer Raucher-Entwöhnungs-Therapie 100 % Erfolgschancen. Geben Sie **2** Rechtsvorschriften an, gegen welche die Medical GmbH **verstößt**!

2.3.2 Erklären Sie **3** mögliche Gründe, warum der Gesetzgeber den Verbraucher im Gesundheitswesen für besonders schützenswert hält!

PRÜFUNGSZEIT – NICHT BESTANDTEIL DER PRÜFUNG!

Wie beurteilen Sie nach der Bearbeitung der Aufgaben die zur Verfügung stehende Prüfungszeit?

1. Sie hätte kürzer sein können.
2. Sie war angemessen.
3. Sie hätte länger sein müssen.

☐ Bitte Kennziffer hier eintragen!