



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Musterlösung

Handeln in agilen Arbeits- und Organisationsformen

Critical Incident: «Musikfestival»

Position 1 (HKB A)

Nullserie 1.1
Kaufleute EFZ
2023

Themenbereich «Förderung
der nachhaltigen Entwicklung»
(Soziales und Markt)

Critical Incident: «Musikfestival»

Ausgangssituation

Sie führen seit Jahren einen Essens- und Getränkestand auf einem beliebten Musikfestival. Um die neuen Umweltauflagen des Festivals zu erfüllen, haben Sie bedeutende Änderungen vorgenommen: Der Verzicht auf Einweg-Plastikgeschirr, PET-Flaschen und Aludosen hat dazu geführt, dass Sie nun wiederverwendbare Getränkebecher mit Depot einsetzen und Essgeschirr aus kompostierbarem Bambus anbieten. Diese umweltfreundlichen Alternativen haben Ihre Kosten erhöht, und Sie mussten die Preise leicht anheben. Ein Festivalbesucher konfrontiert Sie mit der Änderung und beklagt, dass die Preise im Vorjahr niedriger waren und er sein Bier nicht aus einer Dose bekommt.

Aufgabe

- Beschreiben Sie drei Massnahmen, die Sie in dieser Situation ergreifen.
- Begründen Sie bei jeder Massnahme, warum Sie diese ergreifen.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:

- Beschreibt und begründet die kandidierende Person das Vorgehen korrekt?

Zeitraumen

7–8 Minuten

- Max. 3 Minuten Vorbereitung, danach Präsentation Ihrer Lösung. Während der Vorbereitung dürfen Sie sich Notizen machen, auf die Sie während Ihrer Präsentation zurückgreifen.

Musterlösung

Critical Incident: «Musikfestival»

Mögliche Massnahmen

Begründung

Freundliche und informative Kommunikation

Man sollte den Festivalbesucher freundlich ansprechen und ihm die Gründe für die Umstellung auf umweltfreundliche Produkte erklären. Zusätzlich sollte man die positiven Auswirkungen auf die Umwelt, die durch den Verzicht auf Einwegplastik und Aluminium entstehen, betonen. Diese direkte und persönliche Kommunikation kann helfen, das Verständnis und die Akzeptanz des Besuchers zu fördern.

Angebot einer Kompensation oder eines Gutscheins

Um den Ärger des Besuchers über die höheren Preise zu mildern, sollte man ihm einen kleinen Rabatt oder einen Gutschein für ein zukünftiges Getränk anbieten. Dies zeigt, dass man die Bedenken des Besuchers ernst nimmt und bereit ist, ihm entgegenzukommen, ohne die umweltfreundlichen Massnahmen zu kompromittieren.

Demonstration der neuen Produkte

Man sollte dem Festivalbesucher die wiederverwendbaren Getränkebecher und das kompostierbare Bambusgeschirr zeigen. Dabei sollte man ihm die Vorteile dieser Produkte, sowohl in Bezug auf die Nachhaltigkeit als auch auf die Benutzerfreundlichkeit, aufzeigen. Eine praktische Demonstration kann oft überzeugender sein als blossе Worte und hilft dem Besucher, die Veränderungen besser zu akzeptieren.

