



**Baden-Württemberg**  
MINISTERIUM FÜR KULTUS, JUGEND UND SPORT

**Berufsfachschule für Büro und Handel (BBH)**

**Hauptprüfung 2008**

**Aufgaben**

**Fachpraxis für Büro und Handel (502/2)**

<b>Dauer:</b>	<b>60 Minuten</b>
<b>Hilfsmittel:</b>	
<b>Bearbeitungs- hinweise:</b>	<b>Aufgabe 2 ist zu bearbeiten.</b>
<b>Seitenzahl einschl. Deckblatt:</b>	<b>2</b>

**Der Prüfling ist verpflichtet, jeden Aufgabensatz umgehend auf seine Vollständigkeit zu überprüfen und fehlende Seiten der Aufsicht führenden Lehrkraft anzuzeigen.  
Bei Verstößen gegen die angemessene Darstellungsform kann ein Punkteabzug erfolgen.**

**Frau Sabine Vogt ist seit September 2007 Auszubildende bei Fahrrad-Ecke Müller in Freiburg.**

- 2** Zu Beginn ihrer Ausbildung soll Frau Vogt zwei Einführungsseminare zu den Themen „Umgang mit Kunden und Mitarbeitern“ sowie „Höflichkeit am Arbeitsplatz“ besuchen.
- 2.1** Deshalb sucht sie nach Informationen zum Thema „Begrüßung, Blickkontakt und Körpersprache“.
- 2.1.1** Geben Sie ihr jeweils zwei Tipps. **6**
- 2.1.2** Frau Vogt erhält auf dem Seminar viele Regeln zum Thema Höflichkeit am Arbeitsplatz. Nennen Sie 6 wesentliche Höflichkeitsregeln. **3**
- 2.2** Beim Umgang mit Kunden werden auch immer die Distanzzonen erwähnt. Erklären Sie den Begriff „Distanzzone“ und nennen Sie zwei unterschiedliche Distanzzonen. **3**
- 2.3** Anlässlich des 10-jährigen Bestehens organisiert die Fahrrad-Ecke Müller einen „Tag der offenen Tür“. Es stehen vielseitige Aufgaben an, bei denen Frau Vogt ihren Vorgesetzten Herrn Müller unterstützt. Deshalb soll sie die Firma Fahrrad-Ecke Müller und deren vielfältiges Sortiment in geeigneter Weise präsentieren.
- 2.3.1** Welche Möglichkeiten stehen ihr zur Verfügung? Nennen Sie vier. **2**
- 2.3.2** Worauf sollte Frau Vogt achten, wenn sie Präsentationsfolien erstellt? **4**
- 2.4** Nennen Sie die Terminart, um die es sich bei diesem Jubiläum handelt. **1**
- 2.4.1** Da die Auszubildende Frau Vogt nur einen Zeitrahmen von 6 Wochen zur Verfügung hat, erstellt sie eine Checkliste. Welche Vorüberlegungen sind hierbei wichtig? **5**
- 2.5** Frau Vogt erlebt häufig bei der Arbeit, dass ihr die Zeit davonläuft. Am Ende ihres Arbeitstages stellt sie manchmal fest, dass noch viel hätte erledigt werden müssen.
- 2.5.1** Überlegen Sie, wie Frau Vogt die ihr zur Verfügung stehende Zeit „in den Griff“ bekommen kann. **6**