

Portfolio: Resi's Geschäftsalltag

Das Unternehmen:

Die Pension Resi **Berghammer** ist ein Ein-Personen-Unternehmen (Therese **Berghammer** e. U.) im Bereich Tourismus.

Resi **Berghammer** ist Pensionswirtin in der Kleinstadt Retz. Im Sommer lässt sie sich bei ihrer Arbeit von **Ferialpraktikanten** unterstützen.



Die Pension in 2070 Retz, Niederösterreich.



Resi **Berghammer** erledigt gewöhnliche alle anfallenden Geschäftsfälle alleine. Da sie sich jedoch mit dem *Computer* nicht besonders gut auskennt, wirst du ihr in den Sommerferien als Schüler-/Ferialpraktikant bei der Bewältigung des Geschäftsalltages zur Seite stehen.

Sachverhalt:

Die folgenden Geschäftsfälle liegen im Postkorb auf deinem Schreibtisch. Frau **Berghammer** bittet dich, diese für sie zu bearbeiten und alle notwendigen Schriftstücke und *E-Mails* zu erstellen. **Achte dabei** auf die **Einhaltung** der **Briefnormen** und der **Gepflogenheiten** im kaufmännischen Schriftverkehr.

Die Firmendaten:

Name: Pension Resi Berghammer
Firma: Therese Bergammer e. U.
Adresse: Im Weinberg 6
2070 Retz
Telefon: 0699 1001 3067
E-Mail: resi.meinewahl@gmail.com
Firmenbuchnummer: FN2344x
Steuernummer: AT2938472093



Bei der Bearbeitung stehen dir für E-Mails und Briefe CI-konforme Vorlagen (Briefpapier) zur Verfügung!

1. Aufgabe

Ein Kunde sendet kurz vor seinem Aufenthalt in der „Pension Resi“ folgende *E-Mail*-Nachricht:

STORNIERUNG MEINER BUCHUNG

Wien, am 15. Juni

Sehr geehrte Frau Berghammer!

Leider muss ich wegen einer behördlich angeordneten Quarantäne meinen Aufenthalt in Ihrer Pension, den ich vom 18. – 22. Juni d. J. gebucht hatte, stornieren.

Ich hoffe, ich kann meinen Urlaub bei Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt nachholen!

Liebe Grüße

Dr. Jens Bengen

Notiz:

Bitte auch die rechtlichen Grundlagen klären.
Kann Herr Bengen vom Vertrag noch zurücktreten?

Absage ist vermerkt.! Antworte Dr. Bengen auf sein Mail. Formuliere ein angemessenes, höfliches Antwortschreiben.

2. Aufgabe

Als Marketingmaßnahme bittet dich Frau **Berghammer** dem Stammkunden

Herr
Mag. Rainer Winkler
Altschauerberg 8
4648 Emskirchen

zu seinem anstehenden 75. Geburtstag am 31. Juli d. J. zu gratulieren.

Dazu hat sie dir folgende Notiz in deinen Postkorb gelegt:

Notiz:

Bitte schönen Brief zum Geburtstag formulieren u. gestalten für WINKLER Rainer (s. Kundenregister). Bilder verwenden!

Wie bezeichnet man eine solche Marketingmaßnahme?
Welche Maßnahmen zur Kundenbindung könnte Frau Berghammer noch einsetzen?

3. Aufgabe

Du findest in deinem Postfach folgendes FAX mit einer Notiz deiner Chefin:

TELEFAX – 01 6645155 18:44 übertragen

Dear Ms. Berghammer,

with reference to our telephone conversation, I kindly request, as agreed, the reservation of a double room from September 24 to September 31 of this year.

Please confirm this booking.

Kind regards,
Harry Pot-Maker

Notiz:

Geht in Ordnung – bitte per Brief bestätigen. Kunde wohnt in 23-26 Lancaster Gate, W2 3LP London, United Kingdom

4. Aufgabe

Resi **Berghammer** hat dir folgende Notiz hinterlassen:

Notiz:

Kunde (Jens Spahn, wohnt in Gunnar-Lindemann-Gasse 8, 12679 Berlin) hat sein Ladegerät bei uns im Zimmer vergessen. Frage ihn per E-Mail, ob er es nachgesendet haben will. Er war zwischen 04. und 10. Juni bei uns im Haus.

5. Aufgabe

Ein Kunde sendet unmittelbar nach seinem Aufenthalt folgenden Beschwerdebrief:

BESCHWERDE

Berlin, am 5. Juni

Frau Berghammer!

Wegen des empörenden Zustandes in Ihrem Hause (abgenutzt, altmodisch, unkomfortabel) und Ihres unfassbar unfreundlichen Sohnes, fordere ich - wegen deshalb entgangener Urlaubsfreude - den gesamten von mir bezahlten Nächtigungspreis zurück. Ich ersuche, mir die EUR 266,43 in voller Höhe zurückzuüberweisen.

Hochachtungsvoll

Prof. Wolfgang Schäuble

Amselweg 24, 12331 Berlin

Notiz:

Nenne mindestens 3 Grundregeln für ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement!
Kann der Gast rechtlich gesehen den gesamten Preis zurückfordern?
Entschuldige dich im Namen der Pension bei Prof. Schäuble (Brief) und biete ihm einen Gutschein über den vollen Betrag an.

6. Aufgabe

Frau **Berghammer** hat dir folgendes Angebot samt Notiz in deinen Postkorb gelegt:

Wien, 2. September

Angebot Nr. 253

Sehr geehrte Frau Berghammer,

vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Crosstrainern.

Seit 1992 bietet **Fitness Concept** Fitnessgeräte, Beratung und Service für Studios in allen Größenordnungen. Bei uns wird jeder Kunde und jedes Projekt ganz individuell betreut. Von der fundierten sportwissenschaftlichen Beratung über die Einrichtungsplanung und Finanzierung bis zum Geräteservice bieten wir alles aus einer Hand.

Gerne bieten wir Ihnen an:



Artikel:	Kettler Crosstrainer Axos Cross M
Modell:	Modell 2012
Farben:	Silber, Weiß, Aluminium
Bestell-Nr.	CT4551
Einzelpreis:	€ 258,90 (exkl. USt)
Mengenrabatt:	5 %
Zahlung:	30 Tage netto Kassa
Lieferung:	€ 19,80 (exkl. USt) pro Gerät

Bitte prüfen Sie unser Angebot. Über Ihre Auftragserteilung würden wir uns sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

FITNESS CONCEPT

Stefan Savic

Notiz:

Bitte berechne in übersichtlicher Form den Einstandspreis für einen Crosstrainer.

Der Mengenrabatt gilt ab 2 Stück.

Bitte 3 Stück bestellen für den Fitnessraum per Brief. Firma „Fitness Comcept“ ist in der Dornbacher Straße 93, 1170 Wien.

7. A u f g a b e

Notiz:

Familie Steiner (1160 Wien, Wattgasse 26/12), 2 Erwachsene und 1 Kind (5 Jahre) möchten im Weinviertel Urlaub machen. Sie interessieren sich für die Zeit von 12. bis 19. Jänner des nächsten Jahres für ein Zimmer mit einem sehr guten

Preis/Leistungsverhältnis. Gestalte bitte ein schriftliches freibleibendes Angebot (Brief). Bitte vergiss nicht, unseren Fitnessraum und unsere köstlichen Gerichte aus Österreich zu erwähnen. Erwähne auch unsere Homepage und gib eine kurze Beschreibung unserer Stadtgemeinde Retz.

Sende auch Prospekte von unserer Pension mit!

Erkläre die Begriffe freibleibendes und bindendes Angebot, nenne die gesetzlichen Bindungsfristen. Erkläre die Begriffe verlangtes und unverlangtes Angebot.

Speichere alle erstellten Dokumente und Schriftstücke sinnvoll in einem Ordner ab.

8. A u f g a b e

Notiz:

In der Pension brauchen wir eine neue Mitarbeiterin für das Putzen der Gästezimmer, das Vorbereiten des Frühstücks für die Gäste, für die große Wäsche und die tägliche Reinigung der Allgemeinflächen. (4 Stunden täglich, Stundenlohn 12,50€.)

Ich möchte das Inserat auf der Plattform Willhaben veröffentlichen. Erstelle bitte ein Stelleninserat für diese Stelle in der Pension Resi. Welche Kommunikationskanäle könnten für die Veröffentlichung der Stellenausschreibung noch genutzt werden?

9. A u f g a b e

Notiz:

Den Frühstücksraum der Pension wollen wir neu gestalten. Wir benötigen einen neuen Boden, neue Tapeten, sowie neue Vorhänge.

Der Raum ist 6 m lang und 7 m breit. Die Raumhöhe beträgt 2,80 m. Der Raum hat 3 bodentiefe Fenster mit einer Breite von jeweils 1,5 m.

Bitte rechne grob die Kosten für die Renovierung mit Excel aus, wenn wir nur die Materialien einkaufen. (Verschnitt, sowie Aussparungen für Fenster und Türen müssen nicht berücksichtigt werden)

Folgende Materialien haben wir vorab schon ausgesucht:

Laminatboden Melanie: Kosten pro Packung 40,-- (2m² pro Packung)

Tapete Rose: Kosten pro Rolle 15,-- (5m² je Rolle)

Sesselleiste Claudia: Kosten pro Stück 7,50 (2,5m pro Stück)

Vorhangstoff Myrthe: Kosten pro Meter 17,-- (2x Stoffbreite pro Fenster)

Kleinmaterial: ca. 40,--

10. A u f g a b e

Notiz:

Unsere Pension soll im Fremdenverkehrsamt vorgestellt werden, damit wir in die Liste der empfehlenswerten Pensionen aufgenommen werden.

Bitte eine Werbepräsentation vorbereiten (PPP).

Erstelle auch einen Werbeflyer/Werbeprospekt für unsere Pension (beachte die Neuerungen, Renovierungen, Fitnessraum,...), den wir im Tourismusbüro auflegen können.