

**Berufsprüfung für Verkaufsfachleute mit eidg. Fachausweis
Examen professionnel pour spécialistes de vente avec brevet fédéral
Esame per l'attestato professionale federale di specialisti in vendita**

Prüfung 2011

Verkaufsförderung / Werbung

Prüfungszeit: 120 Minuten

Aufgabe	Punkte
1	18
2	17
3	25
4	40
Total	100

Dieser Fall umfasst 7 Seiten inkl. Deckblatt. Bitte kontrollieren Sie, ob Sie den Fall vollständig erhalten haben.

Rohrsanierungs-System AG (RSAG)

Das Unternehmen

Die RSAG hat sich in den letzten 25 Jahren auf Rohr-Innensanierung spezialisiert. Der Firmengründer, ein gelernter Sanitärinstallateur, erfand in den 1980er Jahren ein innovatives System für die Innensanierung von Trinkwasserleitungen. Aus dem Start-up entwickelte sich ein Unternehmen mit mehr als 50 hoch motivierten Mitarbeitenden in der Schweiz und 17 Franchisenehmern, die in sieben Ländern die Sanierung von Rohren und Leitungen anbieten. Europaweit sind rund 700 Arbeitsplätze entstanden. Der Umsatz wächst seit der Jahrtausendwende jährlich um 20 bis 25%. Das Familienunternehmen legt grossen Wert darauf, dass die international ausgerichtete Expansion der Unternehmensgruppe sowie die gesamten Geschäftstätigkeiten ohne Fremdkapital finanziert werden. Dass das Unternehmen mit der Qualität seiner Produkte und Dienstleistungen langfristig und nachhaltig agiert, wird auch durch die ISO-Zertifizierung 9001:2001 und die Umweltzertifizierung ISO-14001:200 bestätigt.

Vor ein paar Jahren verfeinerte RSAG dieses System, welches ausschliesslich für die Rohrinneinsanierungen von Heizungs-Installationen geeignet ist. Prüfungen und Zulassungen aus zahlreichen Ländern besiegeln die Genialität und praktische Anwendbarkeit der Idee „sanieren statt ersetzen“.

Dieses System ist so erfolgreich und einzigartig, dass sich RSAG künftig vorwiegend auf diesen Tätigkeitsbereich ausrichten will.

Seit drei Jahren ist nun der Sohn des Firmengründers als Geschäftsführer tätig. Er will gemäss obenerwähntem Ziel die Innensanierung von Bodenheizungsrohren in der Schweiz mit dem neuen System revolutionieren und damit die Erfolgsgeschichte der Innensanierung von Trinkwasserleitungen wiederholen. Die Firma ist mit ihren vier Aussendienst-Mitarbeitern vor allem in der Nordwest- und Ostschweiz tätig, möchte nun aber im Mittelland Raum Bern/Biel stärker Fuss fassen.

Marktlage

In der Schweiz wurden in den Jahren 1970 bis 1990 in rund 110'000 Objekten (EFH und MFH) Kunststoff-Leitungen für Bodenheizungen verbaut. Aufgrund ihres speziellen Aufbaus sind diese Leitungen sauerstoffdurchlässig und verspröden. Durch diesen Alterungsprozess wandert Sauerstoff in den geschlossenen Heizkreislauf und greift die metallischen Teile der Anlage an. Rost- und Ablagerungspartikel lassen die Heizkreise verschlammten. Die Folgen: Einzelne Räume werden nicht wirklich warm und mit dem Energieaufwand steigen die Kosten. Wird in dieser Situation nichts unternommen, gelangt Feuchtigkeit ins Gemäuer und schlimmstenfalls droht der Totalausfall des Systems.

Schätzungen gehen davon aus, dass lediglich 30% aller Heizsysteme einwandfrei arbeiten. Wer Besitzer eines Eigenheims oder anderer Immobilien ist, in denen in den 70er, 80er oder anfangs 90er-Jahren Fussbodenheizungsrohre der ersten Generation verlegt wurden, muss sich deshalb bald die Frage stellen: Einbau einer neuen Fussbodenheizung oder Heizungsrohr-Innensanierung?

Es versteht sich, dass Heizungs-Sanitäre den Einbau einer neuen Fussbodenheizung empfehlen, da Sanierer von bestehenden Heizungssystemen, wie die RSAG, sie konkurrieren. In die Jahre gekommene Bodenheizungen müssen nicht ausgetauscht werden, sondern können meistens kostensparend – ohne die Fussböden aufzureissen – von innen saniert werden. Und das ohne Lärmemissionen, ohne Betriebs- und Wohnunterbrechung und erst noch wesentlich günstiger als eine Komplettsanierung!

Für den Hausbesitzer sind bei seiner Entscheidung sowohl zeitliche wie auch finanzielle Aspekte von grosser Bedeutung: Der Einbau eines neuen Heizsystems wird längere Zeit in Anspruch nehmen. Während dieser Zeit ist die Nutzung des Objekts wegen Immissionen von Lärm- und Schmutz nicht zumutbar und gesamthaft muss beispielsweise für ein Einfamilienhaus mit Kosten von CHF 150' bis 200'000 gerechnet werden. Demgegenüber kann bei der Sanierung eines bestehenden Heizungssystems mit dem neuen, einzigartigen Vorgehen mit Kosten von ca. CHF 25' bis 30'000 und einer Dauer von sieben bis acht Arbeitstagen gerechnet werden, da eben kostensparend – ohne die Fussböden aufzureissen – von innen saniert wird. Als Nischenanbieter hat RSAG in den letzten 10 Jahren bereits über 10'000 Kilometer Boden-Heizleitungen von innen saniert.

Angebot

Analyse

Interessenten wird empfohlen, wenn ihre Fussbodenheizung etwa 20 Jahre alt ist, eine Zustandsanalyse durchführen zu lassen, die weniger als CHF 800 kostet. Sie schafft schnell Klarheit und wird innerhalb weniger Stunden und ohne baulichen Eingriff erledigt. Zuverlässige Ergebnisse ohne bauliche Massnahmen werden am besten durch die geschickte Kombination verschiedener Diagnoseinstrumente wie Wasseranalyse, Infrarottechnik und Verspödungsmessung erzielt.

Mit einem mobilen Labor wird vor Ort das Heizungswasser auf den Sauerstoffgehalt überprüft. Ein zu hoher Wert weist auf vorhandene Probleme (Verspödung der Bodenheizungsrohre) hin. Aus den Wasserwerten lässt sich präzise ableiten, ob eine Sanierung zum jetzigen Zeitpunkt sinnvoll ist.

Sanierung

Wer sich für die Sanierung statt Ersatz entscheidet, wird die saubere, leise Hochtechnologie von RSAG anstelle von Dreck, Staub und Lärm zu schätzen wissen. RSAG ist die einzige Unternehmung, welche dieses komplexe Verfahren zur Innensanierung von Fussbodenheizungsrohren vollumfänglich beherrscht.

Die Rohrinnsanierung erfolgt in einem mehrstufigen Arbeitsprozess: Die Rohrinnenflächen werden mittels aufbereiteter Druckluft und mit chemiefreiem Abrasivgemisch von Schlammrückständen und Verkrustungen gereinigt.

Anschliessend wird die Innenschicht der Rohre mit einem speziellen Epoxidharzgemisch neu beschichtet. Nach 48 Stunden ist das Epoxidharz ausgehärtet und die Heizungsrohre können wieder belastet werden. Die Lebenszeit der Fussbodenheizung verlängert sich nachweislich um mindestens zwanzig Jahre.

Die Vorteile einer Sanierung im Überblick:

- eine rechtzeitig durchgeführte Zustandsanalyse schafft Klarheit für wenig Geld
- massiv tiefere Gesamtkosten zum offerierten garantierten Preis
- modernste, ausgereifte und bewährte Technologie
- eine Sanierung erfolgt innerhalb von wenigen Tagen statt mehreren Monaten
- keine baulichen Massnahmen nötig, also kein Aufbrechen von Böden oder Decken
- kein Staub, kein Lärm, kein Aus- und Einräumen der Einrichtungsgegenstände
- keine Unterbrechung des alltäglichen Betriebs
- keine Wiederherstellungs- und Reinigungskosten
- keine unzumutbare Störung der Bewohner
- keine Umquartierungen oder Provisorien
- Neuwert-Garantie auf alte Rohre nach erfolgter Sanierung

Vorgaben der Geschäftsleitung zum weiteren Ausbau der Marktstellung

Das Unternehmen möchte im Gebiet Bern/Biel (nur deutschsprachiger Raum) rasch Fuss fassen. RSAG will bei der Zielgruppe das Wissen vermitteln, wie Heizungsrohre ohne Auswechslung saniert werden können und sie will auch die Bekanntheit von RSAG als Sanierer von Fussbodenheizsystemen steigern.

Der Geschäftsführer stellt sich folgenden möglichen Slogan vor:

„Wir sanieren Ihre Fussbodenheizung:
- saubere, leise Hochtechnologie statt Dreck, Staub und Lärm -
oder ganz einfach: sanieren statt ersetzen.“

Der Geschäftsführer will klar die Nummer 1 sein und sich als technisch kompetenter zuverlässiger Sanierer von Heizungsrohren positionieren.

Der Geschäftsführer hat im Raum Biel per September 2011 ein geeignetes Gebäude gemietet, in dem er eine Niederlassung eröffnen will. Ein Filialleiter ist bereits angestellt. Die Rekrutierung von weiteren Mitarbeitern ist im vollen Gange. Sie, als Verkaufsfachmann/Verkaufsfachfrau, will er mit der Ausarbeitung und Umsetzung der Marketingkommunikation beauftragen.

Annahmen:

Nutzen Sie zur Lösung der Fallstudie die vorhandenen und vorgegebenen Informationen, auch wenn Sie über spezifische Marktkenntnisse verfügen sollten. Fehlende Angaben können Sie selber festlegen. Kennzeichnen Sie diese als eigene Annahmen.

Aufgabe 1

18 Punkte

Nennen Sie 5 Instrumente /Werbemittel, die Sie dem Geschäftsführer der RSAG empfehlen, um den Bekanntheitsgrad von RSAG im Gebiet Bern/Biel (nur deutschsprachiger Raum) zu steigern.

Begründen Sie ihre Entscheidung.

Aufgabe 2

17 Punkte

Nennen Sie den **Unterschied** zwischen Image und Positionierung und **formulieren** Sie eine **verbale Positionierung** für RSAG als Sanierer von Heizungsrohren.

Aufgabe 3

25 Punkte

Bestimmen Sie die **Zielgruppe** für RSAG. **Erstellen** Sie dazu auf der beigefügten Tabelle eine **Entscheidungsmatrix** mit **5** wichtigen Kriterien.

Erstellen Sie eine **Rangierung** und **begründen** Sie Ihre Entscheidung.

Zur Auswahl stehen Eigenheimbesitzer, Liegenschaftsverwaltungen, Mieter von Wohnungen, Besitzer von Mehrfamilienhäusern, Besitzer von Büro- und Geschäftsliegenschaften.

Tabelle zu Aufgabe 3

Name:

Kand-Nr.

Zielgruppen Kriterien	Stichworte / Beschreibung		Stichworte / Beschreibung		Stichworte / Beschreibung		Stichworte / Beschreibung		Stichworte / Beschreibung	
	Stichworte / Beschreibung	Pkte	Stichworte / Beschreibung	Pkte	Stichworte / Beschreibung	Pkte	Stichworte / Beschreibung	Pkte	Stichworte / Beschreibung	Pkte
Total Punkte										
Rang										

Entscheid:

Begründung:

.....

Aufgabe 4

40 Punkte

Erstellen Sie für das Gebiet Bern/Biel (nur deutschsprachiger Raum) einen vollständigen **Werbepplan** für die nächsten 12 Monate für das neue System (ohne Situationsanalyse).

Zielgruppendefinition	4 Punkte
Werbeziele	6 Punkte
Intermedia-Vergleich/Entscheid mit Begründung	8 Punkte
Massnahmendefinition	8 Punkte
Zeitplan	6 Punkte
Budget	8 Punkte

Das Ihnen zur Verfügung stehende Budget beträgt CHF 300'000.