|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Name: | Klasse: | Datum: | Lösungen | 3 |
|  |  | | | | |

Prüfungsaufgaben

Markt und Marketing

|  |  |
| --- | --- |
| **Nr.** | **Lösung** |
| **1.** | C |
| **2.** | A |
| **3.** | C |
| **4.** | C |
| **5.** | D |
| **6.** | C |
| **7.** | C |
| **8.** | C |
| **9.** | C |
| **10.** | B |
| **11.** | B |
| **12.** | C |
| **13.** | Reparatur- und Wartungsverträge, Serviceleistungen, Bonusleistungen, laufende Kundeninformationen, Anrufe beim Kunden, Kontaktpflege, Beschwerdemanagement |
| **14.** | Saubere und gepflegte Kleidung der Mitarbeiter, freundliches und offenes Zugehen auf Kunden, der Eingangsbereich des Unternehmens, Gestaltung des Außenbereichs, Parkplätze, Schaufenster- und Warenauslagen |
| **15.** | E |
| **16.** | A |
| **17.** | A |
| **18.** | A |
| **19.** | D |