



## **MANAGEMENT**

### **LÖSUNG MUSTERPRÜFUNG**

#### **MARKETING und VERKAUF**

Der geprüfte Bäckermeister Herr Mehl bekommt von seinem 65-jährigen Chef „Herr Brot“ das Angebot die Bäckerei zu übernehmen. Da sonst niemand anderer daran Interesse zeigt, würde er ihm alle Maschinen, Geräte und die gesamte Einrichtung kostenlos übergeben. Er müsste lediglich eine Miete für die Räumlichkeiten zahlen. Nach reiflicher Überlegung nimmt Herr Mehl das Angebot an. Er hat viele Ideen, was er ganz anders machen würde, allerdings fehlen ihm dazu die finanziellen Mittel. Daher beschließt er vorerst alles beim Alten zu lassen und einmal Geld zu sparen. In einem Jahr soll dann die Bäckerei für einen Monat geschlossen werden und danach rundum erneuert wiedereröffnet werden. Er hat bereits mit seinem Kundenberater bei der Bank gesprochen. Dieser hat zugesagt, dass er bei einem fundierten Business- und Marketingplan gerne einen Kredit genehmigen wird.

**AUFGABE:** Versetzen Sie sich in die Lage des Bäckermeisters Mehl und beantworten Sie aus dieser Sichtweise die folgenden Fragen.

*Gesamtpunktezahl: 60*

*Davon erforderlich: 45 (=75 %)*

12

## 1 MARKETING IDEE

- 1.1 Beschreiben Sie kurz Ihre **Marketing-Idee** für die „Bäckerei Mehl Neu“. Gehen Sie dabei insbesondere auf das **USP** ein, welches die Bäckerei haben soll?

*(Hinweise: Bevor Sie starten lesen Sie sich die Fragen weiter unten durch. Diese sollen hier nicht behandelt werden. Maximal 10 Sätze; kann auch stichwortartig erfolgen).*

Es wird ausschließlich die fachlich / sachlich richtige Verwendung der Begriffe bewertet; und beispielsweise nicht der Umfang oder die Originalität der Idee.

*Die Supermärkte machen mit ihren Brotabteilungen den Bäckereien massive Konkurrenz. Sie bieten das Brot zu unschlagbar günstigen Preisen an.*

*Die einzige Möglichkeit zu bestehen ist daher sich durch Qualität und/oder Originalität und/oder Zusatzleistungen von diesen abzugrenzen.*

*Herr Mehl sollte sich auf das Backen von Brot spezialisieren; also kein Gebäck. Dafür mehrere verschiedene Sorten aus verschiedenen Ländern. Evtl. Jede Woche ein Brot aus einem anderen Land.*

*Dafür müsste man dann auch gute Namen finden. Der Preis wird eher gehoben sein.*

*Das USP wäre: Nur bei uns gibt es Brot aus verschiedenen Ländern.*

## 2 FRAGEN ZUM THEMA: KUNDEN

8

- 2.1 Welche (menschlichen) **Bedürfnisse** gibt es und welche davon sollen spezifisch durch ihr Angebot angesprochen werden?

- *Physiologisches Grundbedürfnis Essen: eher weniger*
- *Sozialkontakt: eher weniger*
- *Anerkennung: man kann es sich leisten, mehr Geld für Brot auszugeben*
- *„Neues“ zu erfahren: verschiedene Brotsorten*

2

- 2.2 Wie soll das **Knappheits-Prinzip** eine Berücksichtigung finden?

*Nur bei uns gibt es dieses Brot zu kaufen.*

- 2.3 Nennen Sie **vier Kundensegmente** und erläutern Sie welche davon Sie mit Ihrem Angebot ansprechen wollen.

- *Alter: ab 25 Jahren*
- *Geschlecht: alle*
- *Einkommen: gehoben*
- *Region: nähere Umgebung (zB Gemeinde, Bezirk)*

8

### 3 FRAGEN ZUM THEMA: MARKT

Es gibt nur **einen einzigen Konkurrenten** in der näheren Umgebung.

3.1 Um welche Marktform handelt es sich?

4

*Oligopol*

3.2 Welche Reaktionen auf ihr neues Angebot wären von diesem möglich (mindestens zwei)?

4

- *Feindlich: Er bietet auch spezielle Brote aus den verschiedenen Ländern an. Dies um einiges günstiger als wir es können.*
- *Gleichgültig: Keine Reaktion: wir nehmen ihm keine seiner Kunden weg. Zudem wäre es zu aufwändig selber Spezialbrote anzubieten.*

3.3 Wie würden Sie auf diese Reaktionen „antworten“?

4

- *Bei Reaktion 1: Werbebotschaft: Das Original bekommen Sie nur von uns.*
- *Bei Reaktion 2: keine eigene Reaktion erforderlich*

### 4 FRAGE ZUM THEMA: MARKTFORSCHUNG

4.1 Welche Möglichkeit sehen Sie, auch mit wenig Budget eine **Marktforschungs-Analyse** zu erstellen, die auch das Kriterium der **Objektivität** erfüllt?

6

*Eine Gratis-Brotverkostung: Die Kunden bekommen ein kleines Stück des exotischen Brots. Dazu wird Ihnen ein kurzer Fragebogen mit gegeben, den Sie beim nächsten Einkauf mitnehmen sollen.*

*Damit die Kunden ehrlich antworten, wird der Fragebogen anonym abgegeben (also ohne Namen und in eine Box eingeworfen; also nicht persönlich übergeben).*

*Die Auswertung erfolgt nicht durch mich, sondern durch jemand anderen.*

### 5 VERKAUF

5.1 Erläutern Sie das „**Cross-Selling-Prinzip**“ am Beispiel der Bäckerei.

6

*Cross-Selling bedeutet, dass man versucht einem Kunden auch ein zusätzliches Produkt zu verkaufen. Kauft jemand das Standardbrot, dann könnte Herr Mehl ihm vom Spezialbrot eine Kostprobe geben.*

5.2 Während die meisten Kunden vom Spezialbrot begeistert sind, beschwert sich ein Kunde massiv darüber, dass ihm dieses überhaupt nicht geschmeckt hätte. Wie soll Herr Mehl auf die **Beschwerde** reagieren?

6

*Auf keinen Fall sollte er „beleidigt“ reagieren. Wichtig ist, diesen Kunden nicht für die Zukunft zu verlieren. Daher sollte er an seiner Kritik Interesse zeigen und näher*

*nachfragen, was ihm nicht gefallen hat. Daraus kann er vielleicht auch wertvolle Erkenntnisse bekommen. Zusätzlich kann er ihm ein anderes Brot gratis anbieten. Diese paar Euro sind sicherlich gut investiert.*