

Prüfungsteil 5: Postkorbaufgabe

Name/Vorname _____

Kandidatennummer _____

Prüfungsdatum _____

Prüfungszeit: 90 Minuten

Punktzahl: 30

Beachten Sie bitte folgende Punkte:

1. Diese Aufgabe umfasst 38 Seiten inklusive Deckblatt.
Bitte kontrollieren Sie, ob Sie die Aufgabe vollständig erhalten haben.
2. Schreiben Sie Ihren Namen und Ihre Kandidatennummer auf jedes Lösungsblatt.
3. Legen Sie die Lösungsblätter und allfällige Notizblätter in das Prüfungscouvert.
4. Es dürfen keine Lösungsblätter zusammengeheftet werden.
5. Im Interesse der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, bei Personenbezeichnungen jedes Mal auch die weibliche Form aufzuführen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Berufsprüfungen für Marketingfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 2 von 38
---	---------------------------------	----------------

Das neue Kempinski Palace Engelberg – Titlis Swiss Alps

Ausgangslage

In Berlin im Jahre 1897 gegründet, ist die Kempinski Hotels S.A. die älteste europäische Luxushotelgruppe mit weltweit 78 5-Sterne-Hotels in 34 Ländern und Hauptsitz in Genf. Der Hauptsitz spielt nach wie vor eine wichtige Rolle für die Abstimmung der Marketing-Aktivitäten aller Kempinski-Hotels.

Die Eröffnung des neuen Kempinski Palace in Engelberg ist für den 1. April 2022 geplant. Hierfür wurde das historische Grandhotel des Hoteliers Eduard Cattani aus dem 19. Jahrhundert in 5 Jahren umfassend renoviert. Das Luxushotel verfügt über 129 Zimmer und Suiten.

Die Vermarktung der Eröffnungsangebote nimmt aktuell viel Raum bei den Marketing-Fachleuten des Hotels ein.

Das Kempinski Palace ist im Zentrum von Engelberg gelegen, und so sind das Dorf, das berühmte Kloster und die umliegende Region zentral für das Hotel. Dementsprechend hat der Food-&-Beverage-Manager die Aufgabe, für die Gastronomie hochwertige saisonale Produkte von einheimischen Produzenten auszuwählen. Auch bei der Eröffnung haben die regionale Bevölkerung und die lokale Presse einen hohen Stellenwert. Das Hotel steht grundsätzlich und ausdrücklich sowohl Hotelgästen als auch Einheimischen offen: für ein Essen im Restaurant «Cattani» mit 120 Plätzen im Innenbereich und 70 Plätzen auf der Terrasse, zum Afternoon-Tea im «Wintergarten» oder abends in der «Palace Bar» und der «Cigar Lounge». Die Berglandschaft mit dem Titlis, der jedes Jahr 1,2 Millionen Gäste anzieht, ist zentrales Element des Hotelangebots unter dem Motto «Geist und Körper in Einklang bringen». Der 880 m² grosse Rooftop-Spa mit Infinity-Pool ergänzt das Angebot.

Im denkmalgeschützten Kursaal aus dem Jahr 1902 können Events mit maximal 400 Gästen durchgeführt werden. Das Hotel selbst verfügt über weitere 9 kleinere Tagungsräume mit modernster Technik. Es finden hier Firmenevents wie Incentive-Reisen, Team-Building-Events, Vorstandssitzungen und Produkt-einführungen statt, aber auch Galas, Podiumsdiskussionen, Hochzeiten, Seminare und ähnliches.

Anne Walker, die Direktorin Verkauf & Marketing des Kempinski Palace Engelberg, ist auch für das Schwesterhotel Frutt Mountain Resort auf Melchsee-Frutt verantwortlich. Dieses Resort liegt 2 Fahrstunden entfernt, und sie ist dort jeden Dienstag anwesend. Sie ist an diesen Tagen nicht erreichbar, weil sie sich in dieser Zeit zu 100 % dem Schwesterhotel widmet. Lediglich am Dienstagabend von 18.00 bis 20.00 Uhr ist sie für Dringendes über das Telefon verfügbar, da sie sich dann im Auto auf der Rückfahrt befindet.

Der Manager Verkauf B2B ist für die proaktive Akquisition von Grosskunden zuständig. Das Marketing unterstützt das Verkaufsteam mit der Gestaltung und Erstellung der hochwertigen Verkaufs-Dokumentationen.

Um massgeschneiderte emotionale Erlebnisse für die Gäste zu schaffen, setzt das Hotel auf eine umfassende Betreuung: Der Activity-Concierge klärt die Bedürfnisse der Gäste ab – bis hin zum Tourenvorschlag, dem gewünschten Golfschläger oder dem benötigten Wanderschuh – und begleitet die Gäste auch bei Aktivitäten wie Jogging-Sessions, Ski-, Rad- oder Wandertouren.

Die «Lady in Red» ist in jedem Kempinski-Hotel zu finden. Sie trägt rote Kleidung und ist beständig am Puls der Gäste. Sie steht für Fragen, Wünsche, Feedback und Reklamationen zur Verfügung und ist in Notfällen die erste Ansprechpartnerin.

Jeden Montag und Donnerstag findet um 9.30 Uhr ein Morgenbriefing des gesamten Verkaufs- und Marketing-Teams statt, an dem auch die Direktorin Verkauf & Marketing teilnimmt. Dieses Meeting dauert maximal 30 Minuten. Hier geht es vor allem um die Besprechung von und Information zu Problemen. Die Traktanden für das Meeting am 17.3.2022 bereiten Sie vor.

Die Kempinski-Gruppe verfügt über ein gesichertes elektronisches internes Messaging-System, hier kann jedem Mitarbeitenden via Kempinski-App auf Computer, Tablet oder Handy eine Nachricht gesendet werden.

Berufsprüfungen für Marketingfachleute Postkorbübung	Name, Vorname, Kandidatennummer	Seite 3 von 38
---	---------------------------------	----------------

Ihre Rolle:

Sie sind Andreas Frei, Marketing-Manager und direkt der Direktorin Verkauf & Marketing unterstellt, die Sie bei Abwesenheit vertreten. Die weiteren Verantwortlichkeiten und Positionen entnehmen Sie dem Organigramm sowie der Beschreibung der Ausgangslage.

Ihre Aufgabe ist es, den Bekanntheitsgrad des Kempinski Palace Engelberg zu erhöhen. Da das Hotel neu ist, besteht darin eine ganz besondere Herausforderung. Aktuell sind Sie insbesondere mit den Eröffnungsangeboten beschäftigt und arbeiten hierfür mit regionalen und überregionalen Medien zusammen. Sie sind zudem für die Organisation der Eröffnungszeremonie selbst verantwortlich.

In Ihrer Verantwortung liegt ferner die Erstellung des gesamten internen und externen Druckmaterials für das Hotel, das von Ihrem Grafiker designt wird. Sie sind ebenfalls zuständig für die Wochenspecials. Zudem wählen Sie persönlich die Influencer aus und handeln mit ihnen die Konditionen aus. Auch Pressearbeit, Sponsorings und Foto- sowie Videoshootings fallen in Ihren eigenen Bereich.

Die Direktorin Verkauf & Marketing entscheidet persönlich, welche Fotos und Videos auf welchem Marketingkanal verwendet werden.

In Ihrer eigenen Zuständigkeit liegen wiederum die Website sowie der hoteleigene TV-Kanal. Da der Fernseher jeweils beim Eintreten des Gasts in das Hotelzimmer angeschaltet ist, ist dieser eine wichtige Werbeplattform für kulturelle, sportliche und kulinarische Angebote des Hotels.

Alle Wochenspecials werden sowohl über Plakate in der Region als auch über die Website und den TV-Kanal des Hotels publiziert. Verantwortlich für die Einspeisung der Inhalte ins TV ist Ihr Praktikant, die Website betreut Ihre Social-Media-Managerin.

Der Praktikant Marketing ist zudem für die Einholung aller Druckofferten zuständig. Dies betrifft beispielsweise Speisekarten, Visitenkarten, Plakate und Factsheets. Zudem übernimmt er interne Druckarbeiten, erledigt Korrespondenz und ist überhaupt eine grosse Unterstützung. Er ist Student und daher dienstags und freitags nicht im Hotel. Hin und wieder springt Ihre Social-Media-Managerin für den Praktikanten ein, wenn er nicht im Hause ist. Sämtliche Korrespondenz mit Gästen bereitet Ihre Abteilung vor.

In Anbetracht der Einbettung des Hotels in die Region stehen für Sie nicht nur internationale, sondern auch nationale und regionale Kampagnen im Fokus. Für Kempinski ist es zentral, auch im Marketing die bestmögliche Qualität, verbunden mit dem einzigartigen Gefühl von Luxus und Exklusivität, zu haben. Die hohe Qualität des gesamten Druckmaterials zeigt sich auch darin, dass Sie für den Druck grösserer Auflagen bevorzugt mit der ausgezeichneten Druckerei Print-Ready in Genf zusammenarbeiten, die auch für die Kempinski-Zentrale tätig ist.

Sie sind verheiratet mit Molly und leben in Engelberg, Sie haben eine Tochter, Emily, die am Mittwoch ihren 12. Geburtstag feiert.

Es ist Dienstag, der 15.3.2022, 7.45 Uhr.

Auftrag

Teilauftrag 1:

Analysieren Sie die erhaltenen Informationen und füllen Sie anschliessend den beiliegenden Aktionsplan aus. Im Aktionsplan soll deutlich werden, was Sie mit den einzelnen Aufgaben zu tun gedenken. Gehen Sie dabei wie folgt vor:

- Sammeln Sie alle anstehenden Aufgaben. Geben Sie an, aus welchem Dokument die jeweilige Aufgabe hervorgeht.
- Weisen Sie jeder Aufgabe eine bestimmte Priorität zu und begründen Sie Ihre Priorisierung.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, was Sie mit den einzelnen Aufgaben zu tun gedenken.
- Führen Sie bei jeder Aufgabe auf, welches konkrete Kommunikationsmittel Sie mit welchen Kommunikationsinhalten verwenden möchten, um Informationen einzuholen oder Aufträge zu erteilen.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, welche Abhängigkeiten/Zusammenhänge Sie zwischen den Dokumenten und/oder der Fallvorgabe erkennen.
- Beschreiben Sie klar und eindeutig, welche Konflikte Sie zwischen den Dokumenten und/oder der Fallvorgabe erkennen.

Nutzen Sie für die Priorisierung der anstehenden Aufgaben folgendes Eisenhower-Raster:

- A = wichtig und dringend/sofort erledigen
- B = wichtig, aber nicht dringend/nach A erledigen
- C = dringend, aber nicht wichtig/nach B erledigen
- D = weder wichtig noch dringend/nichts tun, kann später erledigt werden

Teilauftrag 2:

Planen Sie im beiliegenden Zeitplan, wann Sie welche Aufgabe erledigen. Berücksichtigen Sie dabei Ihre im Voraus vorgenommenen Priorisierungen der Aufgaben sowie Ihren Auszug aus der Agenda. Für Aufgaben, welche nicht am Dienstag oder am Mittwoch erledigt werden können, führen Sie eine Pendenzenliste. Bereiten Sie mit der beigelegten Traktandenliste das Morgenbriefing vor.

Beilagen

- Organigramm
- Auszug aus den Agenden von Andreas Frei und Anne Walker
- Dokumente 1–19
- Vorlage/Lösungsblatt Aktionsplan
- Vorlage/Lösungsblatt Zeitplan
- Vorlage/Lösungsblatt Pendenzenliste
- Vorlage/Lösungsblatt Traktandenliste

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

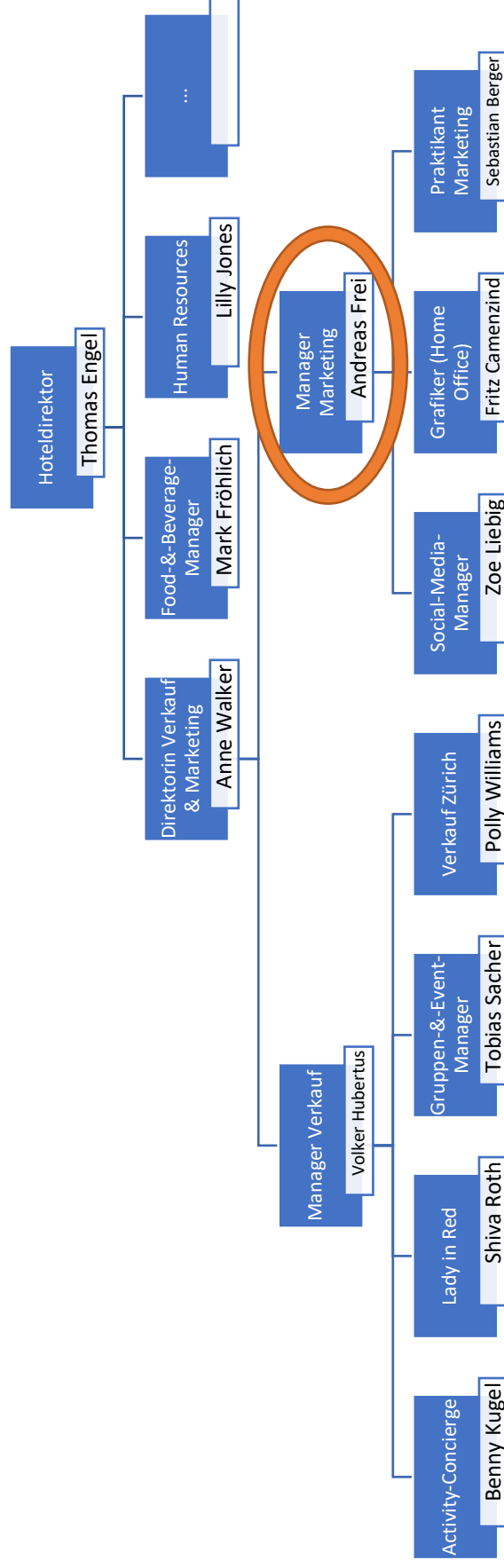
- Sind alle Informationen/Pendenzen berücksichtigt?
- Setzt der Kandidat geeignete Prioritäten und begründet er diese nachvollziehbar?
- Ergreift der Kandidat geeignete Massnahmen/Vorgehensweisen für die Erfüllung aller Aufgaben?
- Wählt der Kandidat geeignete Kommunikationsmittel?
- Sind die Kommunikationsinhalte/ist der Auftrag verbindlich, klar, vollständig und nachvollziehbar?
- Plant der Kandidat das Vorgehen in Bezug auf Termin und Zeitbedarf realistisch?
- Erkennt der Kandidat alle Abhängigkeiten und Konflikte zwischen den Dokumenten und/oder Fallvorgaben und ergreift er zielführende Massnahmen?
- Bereitet der Kandidat das Meeting vollständig, klar und nachvollziehbar vor?

Punkte: max. 30

Organisation

Sie haben 90 Minuten Zeit für die Lösung der Postkorbaufgabe.

Organigramm Kempinski Palace Engelberg – Titlis Swiss Alps



Kein
Lösungsblatt!

Auszug aus der Agenda von Andreas Frei

Der Auszug aus der Agenda ist nicht als Lösungsblatt zu verwenden.

Zeit	Dienstag, 15.3.2022	Mittwoch, 16.3.2022
07.00 Uhr		
08.00 Uhr		
09.00 Uhr		
10.00 Uhr		– 11.00 Uhr Sebastian Berger: Thema der Bachelorarbeit vorbesprechen
11.00 Uhr	– 12.00 Uhr Besprechung mit Lilly Jones, Human Resources, zur Erstellung des Stellenprofils für die neu auszuscheidende Position des Marketing Assistant	– 12.00 Uhr Mark Fröhlich, Food-&-Beverage-Manager: Besprechung, welche lokalen Produkte am Apéro vom 2.4.2022 serviert werden
12.00 Uhr		
13.00 Uhr		
14.00 Uhr		
15.00 Uhr		
16.00 Uhr		
17.00 Uhr		
18.00 Uhr	– 20.00 Uhr Fitnesscenter mit Philipp	17.30 Uhr Abfahrt, Familie abholen, Emily hat Geburtstag Geburtstagsfeier Emily im Restaurant
19.00 Uhr		

Kein
Lösungsblatt!

Auszug aus der Agenda von Anne Walker

Der Auszug aus der Agenda ist nicht als Lösungsblatt zu verwenden.

Zeit	Dienstag, 15.3.2022	Mittwoch, 16.3.2022
07.00 Uhr		
08.00 Uhr	– 18.00 Uhr Kempinski Frutt Mountain Resort, Melchsee-Frutt	
09.00 Uhr		
10.00 Uhr		– 11.00 Uhr Videocall mit Kempinski-Hauptsitz Genf zur Abschlussbesprechung der Speise- und Getränkekarte des Kempinski Palace Engelberg
11.00 Uhr		– 12.00 Uhr Justus Brenner und Rita Meier von der Bank Schweiz AG (Key-Account Anne Walker): Offerte für die grosse Gala im Herbst und 10 Team-Building-Events 2022
12.00 Uhr		
13.00 Uhr		
14.00 Uhr		
15.00 Uhr		
16.00 Uhr		– 17.00 Uhr Luxusagentur DesignTravel: Geschäftsführerin Maren Alibadi, Reisedesignerin Jutta Kaufmann, Vorstellung des Hotels zur Aufnahme in ihre Kartei
17.00 Uhr		
18.00 Uhr		Dinner mit dem Abt des Klosters Engelberg im Restaurant Cattani zur Besprechung der Eröffnungszereemonie – der Abt möchte genau wissen, wie der Ablauf ist und wann er das rote Band durchschneiden wird.
19.00 Uhr		

Dokument 1: Kempinski-Message



From: Zoe Liebig

Sent: 15.3.2022, 7.44 Uhr

To: Andreas Frei

Subject: Fotos für die Social-Media-Kampagne – DRINGEND!

Lieber Andreas

Gemäss Planung startet unsere Social-Media-Kampagne (auf allen drei Kanälen) für die Eröffnung am 16.3.2022.

Ich brauche dafür spätestens morgen die neuen Fotos von der Titlis-Suite. Kannst du mir bitte sagen, ob ich die Fotos rechtzeitig bekomme?

Ich muss jetzt (JETZT! also bis spätestens 11 Uhr...) die Aufschalt-Termine bestätigen.

Thanks!

Lieber Gruss, Zoe

Dokument 2: Brief



Curling-Verein Engelberg
Hans-Ueli Schmelz
Vogelsangweg 3
6390 Engelberg
präsident@curlingverein-engelberg.ch

Kempinski Palace
Herrn Andreas Frei
Marketing-Abteilung
Dorfstr. 40
6390 Engelberg

Engelberg, 13.3.2022

Anfrage Sponsoring

Sehr geehrter Herr Frei

Wir hatten ja letzte Woche bereits Kontakt betreffend das Sponsoring unseres Curling-Turniers «Last Stone», welches am 2.4.2022 ausgetragen wird.

Es wäre sehr schön, wenn wir einen vom Hotel gesponsorten Preis vergeben könnten. Bitte lassen Sie mich doch zeitnah wissen, ob das möglich ist und welchen Preis Sie uns zur Verfügung stellen könnten. Wir hatten ja über Gutscheine für 2 Übernachtungen inklusive Dinner und Spa-Besuch gesprochen. Unser Begleitheft geht am 16.3.2022 in Druck, bis dahin benötige ich die Informationen.

Herzlichen Dank und freundliche Grüsse

Hans-Ueli Schmelz

Dokument 3: SMS-Nachricht



Von Molly Frei (078 345 22 92), 15.3.2022, 8.28 Uhr

Andi-Schatz, was ist denn bloss bei dir los? Dein Handy ist die ganze Zeit besetzt.

Ich wollte dich nur daran erinnern, dass du den Geburtstag von Emily nicht vergisst!

Wir hatten vereinbart, dass wir morgen Abend mit ihr und ihren Freundinnen essen gehen.

Du wolltest noch das Restaurant reservieren – denk daran – für 18.00 Uhr.

Sie bringt 5 Freundinnen mit, eine will unbedingt ihren Dackel mitnehmen, der kläfft bestimmt die ganze Zeit!

Du musst das Restaurant fragen, ob man Hunde mitbringen darf.

Holst du uns morgen wie vereinbart um 17.30 Uhr ab?

Big Hug! Molly

Dokument 4: Combox-Nachricht



Anruf von Ronny Wagner (079 837 37 99), Fotograf, 15.3.2022, 7.05 Uhr

Hoi Andreas, wollte nur sagen: Ich bin auf dem Weg ins Hotel. Alles o. k.

Es passt alles prima, ich habe heute gut Zeit, die Fotos für eure Social-Media-Eröffnungs-Kampagne zu machen und die Bilder gleich zu bearbeiten.

Das heisst, morgen früh sende ich dir dann die Fotos via WeTransfer zu.

Danke nochmal für den Auftrag!

Bis gleich! Ronny

Dokument 5: Kempinski-Message



From: Sebastian Berger

Sent: 14.3.2022, 18.28 Uhr

To: Andreas Frei

Subject: Druckofferten für das Factsheet anlässlich der Pressekonferenz am 1.4.2022

Guten Tag Andreas

Wie vereinbart habe ich bei Print-Ready die Druckofferte für das Factsheet angefordert, das wir am Eröffnungstag auflegen werden. Deadline war heute. Der Auftrag muss bis zum 17.3.2022 morgens um 10.00 Uhr erteilt sein, damit das Factsheet rechtzeitig angeliefert wird.

Die Offerte von Print-Ready ist aber immer noch nicht eingetroffen.

Ich habe jetzt kurzfristig die Druckerei Schäfler in Engelberg angefragt, und die haben mir superschnell eine (preislich sehr interessante) Offerte gemacht, siehe Anhang.

Was machen wir?

Danke für deine Rückmeldung.

Liebe Grüsse
Sebastian

Dokument 6: Kempinski-Message



From: Mark Fröhlich
Sent: 14.3.2022, 21.11 Uhr
To: Andreas Frei
Subject: Alpine-Lager-Bier

Hallo Andreas, ich habe mich gerade mit dem Braumeister vom Engelberger Klosterbräu getroffen. Unser neues gemeinsames Alpine-Lager-Bier mit Kräutern aus der Region kam heute aus der Produktion und schmeckt genial!

Alles ist wie vereinbart ready am Eröffnungstag.

Kannst du bitte die Getränkekarte entsprechend anpassen lassen? Das Bier muss unbedingt noch in die Karte aufgenommen werden. Der Verkaufspreis pro Flasche (0,33 cl) ist CHF 7.20. Ist ein bisschen kurzfristig, ich weiss ...

Thanks!

Grüsse vom Mark

Dokument 7: Anfrage von Website



Datum	14.3.2022
Zeit	21.35 Uhr
Name	Julius Rast
E-Mail	j.rast@gmx.ch
Telefonnummer	041 987 65 43
Anliegen	<p>Guten Morgen</p> <p>Es gibt ja eine grosse Eröffnungsfeier in Ihrem Hotel, an die auch unser Abt kommen wird. Kann man da auch als ganz normaler Engelberger dran teilnehmen? Wie funktioniert das? Braucht man eine Einladung oder kann man einfach so kommen? Beim Stammtisch habe ich gehört, dass wir auch ohne ein Zimmer zu haben reinkommen können, stimmt das?</p> <p>Danke für die Info.</p> <p>Freundliche Grüsse</p> <p>Julius Rast, Engelberg</p>

Dokument 8: WhatsApp-Nachricht



From: Lisa Schlumberger

Sent: 15.3.2022, 8.11 Uhr

To: Andreas Frei

Guten Morgen!

Ich komme gerne wie vorgeschlagen heute um 11.00 Uhr bei Ihnen vorbei! Mein Blog «Luxury goes local» hat seit unserem letzten Gespräch bereits wieder 532 Follower gewonnen – ich bin sicher, die Zusammenarbeit wird sich für Sie lohnen! Super exklusives Essen mit regionalen Zutaten ist eben im Trend.

Über die Konditionen können wir uns dann ja auch austauschen, selbstverständlich müssen die o. k. sein, bevor ich Ihr Hotel im Blog erwähne.

Spontan hätte ich Ende dieser Woche noch ein Zeitfenster frei. Wenn ich mit meiner Kollegin ab Donnerstag bei Ihnen übernachte – natürlich mit allem Drum und Dran wie Essen und Spa-Zugang – dann könnten bereits am Freitag, Samstag und Sonntag die ersten Blog-Posts online gehen. Genau richtig für Ihre Eröffnung! Ich muss einfach bis Donnerstagmittag Bescheid wissen, ob's klappt.

Beste Grüsse

Lisa Schlumberger

Dokument 9: Kempinski-Message



From: Fritz Camenzind
Sent: 14.3.2022, 21.41 Uhr
To: Andreas Frei
Subject: Re: Endkontrolle Wochenspecial ab 1.4.2022

Für dich ...
Nächtliche Grüße
Fritz

Forwarded Message
From: Benny Kugel
Sent: 14.3.2022, 18.59 Uhr
To: Fritz Camenzind
Subject: Endkontrolle Wochenspecial ab 1.4.2022

Guten Abend Fritz

Herzlichen Dank für die Druckvorlage für das Wochenspecial «Engelberg at its best». Du hast mal wieder supergute Arbeit geleistet. Kompliment! Das kommt bestimmt gut an – ob online oder im Print.

Ich habe hier nochmals alles überprüft und es bleibt bei diesem Wochenspecial für die Woche nach der Eröffnung. Das Talmuseum mit seiner Ausstellung über Luxushotellerie wird für uns extra an den vereinbarten Daten öffnen. Der exklusive Apéro mit hochwertigen regionalen Produkten wird von uns organisiert und serviert. Und im Anschluss geht es zu einer Besichtigung ins Kloster, wo wir vom Abt persönlich begrüßt werden. Alles ist definitiv bestätigt.

Auch die Daten, das Programm und der Preis stimmen.

Go ahead! Ich freue mich!

Beste Grüße
Benny

Dokument 10: Combox-Nachricht



Anruf von Anne Walker (079 773 72 10), 15.3.2022, 7.49 Uhr

Hoi Andreas, ich muss morgen kurzfristig in den Hauptsitz nach Genf, kannst du bitte meine Termine morgen übernehmen?

Du weisst ja, dass ich heute im Frutt-Resort bin. Falls etwas Dringendes ist, kannst du mich heute Abend zwischen 18.00 und 20.00 Uhr telefonisch erreichen, da bin ich im Auto auf dem Weg nach Genf.

Morgen geht es ganz schlecht, ich bin den ganzen Tag in wichtigen Meetings, unter anderem ja nun erfreulicherweise im persönlichen Meeting für die wichtige Abschlussbesprechung unserer Speise- und Getränkekarten. Nach diesem Meeting sind für die nächsten Wochen keine Änderungen der Produkte und Preise mehr möglich. Falls es noch Änderungen gibt, muss ich diese heute noch wissen!

Donnerstagmorgen bin ich wieder in Engelberg. Ich bin sicher um 7.30 Uhr da, weil ich vor unserem Morgenbriefing noch eine Besprechung mit Thomas um 9.00 Uhr habe.

Mach's gut! Anne

Dokument 11: Kempinski-Message



From: Thomas Engel

Sent: 15.3.2022, 7.03 Uhr

To: Personal Kempinski Palace Engelberg

Subject: Sicherheit

Bitte denkt daran, dass wir vor der grossen Eröffnung unseres Hotels noch einige Sicherheitstrainings haben werden. Es ist von grosser Wichtigkeit, dass wir auch hier unserem hohen Qualitätsanspruch gerecht werden und jeder genau weiss, was er zu tun hat.

Bedenkt bitte auch, dass sich bei einem Alarm sofort jeder – ob Gast oder Angestellter – zum Sammelplatz zu begeben hat.

Rechnet mit ca. 30 Minuten Zeit für eine solche Übung.

Ich grüsse euch herzlich
Thomas

Dokument 12: Kempinski-Message



From: Volker Hubertus
Sent: 15.3.2022, 8.12 Uhr
To: Andreas Frei
Subject: Re: Präsentationsmappen für Indien

Lieber Andreas

Nachfolgend eine Nachricht von Polly – sie braucht deine Unterstützung und es ist wie immer dringend. Sie muss um 12.30 Uhr hier abfahren, um rechtzeitig am Flughafen zu sein, bis dahin braucht sie die neue Präsentationsmappe.

Sorry, ich war gestern den ganzen Tag bei Kunden im Ausland.

Beste Grüße
Volker

Forwarded Message

From: Polly Williams
Sent: 14.3.2022, 10.11 Uhr
To: Volker Hubertus
Subject: Präsentationsmappen für Indien

Hallo Volker

Du, ich habe gesehen, dass wir keine aktuellen Präsentationsmappen für Indien mehr haben. Anscheinend hat Anne die Qualität einiger der Fotos nicht gepasst. So ein Mist, ich habe doch am Freitag ein Meeting mit dem indischen Hightech-Grossunternehmen in Mumbai.

Der Titlis ist ja so bekannt in Indien, seitdem sie dort den Bollywood-Film gedreht haben – ich denke, die Chancen stehen sehr gut, dass sie eine Incentive-Reise mit allem Drum und Dran buchen werden. Kannst du dich bitte um die Mappe kümmern? Morgen Nachmittag ist schon der Flug nach Indien.

Danke dir und Grüße
Polly

Dokument 13: Combox-Nachricht



Anruf von Ursula Widmer (079 725 85 73), Hausdame, 15.3.2022, 7.20 Uhr

Guten Morgen Andreas

Leider ist der Morgen nicht so gut, wir haben ein Problem. Du hast doch speziell die Titlis-Suite für das heutige Fotoshooting für die Eröffnungs-Social-Media-Kampagne herrichten lassen. Wir haben auch alles gestern schon gemacht, weil das ja gut und gerne einen halben Tag dauert, bis wir alles für das Shooting vorbereitet haben. Jetzt bin ich nochmal kontrollieren gewesen und stell dir meinen Schreck vor: Wir haben im Zimmer einen Wasserschaden, der ganze Teppich ist nass! So kann man die Suite nicht fotografieren! Was machen wir jetzt?

Bitte melde dich, sobald du im Büro bist.

Liebe Grüsse Ursula

Dokument 14: Sicherheitsalarm im gesamten Hotel

15.3.2022, 8.30 Uhr



Dokument 15: Kempinski-Message



From: Anne Walker

Sent: 15.3.2022, 8.08 Uhr

To: Andreas Frei

Subject: Meeting Bank Schweiz AG am 16.3.2022

Andi, ich habe ganz vergessen dir zu sagen, dass die Unterlagen für das Meeting mit der Bank Schweiz AG noch ausgedruckt werden müssen.

Schnelle Grüsse

Anne

Dokument 16: Persönliche Notiz



Datum	15.3.2022
Zeit	08.25 Uhr
Name	Richard Schneider
Organisation	NZZ am Sonntag
Telefonnummer	079 333 22 11
Anliegen	<p>Guten Morgen Andreas Herr Schneider ist gerade hier. Er lässt dir ausrichten, dass er sich sehr über die Einladung zur Eröffnungsveranstaltung vom 1.4.2022 freut. Er möchte gerne vorher noch den Ablauf der Eröffnungsfeier per E-Mail zugesandt bekommen. Er ist sehr an einem exklusiven Interview vorab interessiert – und da er heute zufälligerweise in der Nähe zu tun hat, fragt er, ob du Zeit hast. Gerne zum Lunch, das wäre für ihn terminlich ideal. Bitte melde dich bei ihm zeitnah, damit er sich den Tag einteilen kann. Liebe Grüße Shiva Roth</p>

Dokument 17: E-Mail



From: Anne Walker <anne.walker@kempinski.com>
Date: 14.3.2022, 21.41 Uhr
To: Andreas Frei <andreas.frei@kempinski.com>
Subject: Re: Vorbereitung unseres Gesprächs am 16.3.2022

Hey Andi, bitte vorbereiten!
Thanks, Anne

Forwarded Message

From: Maren Alibadi Design Travel <maren.alibadi@design_travel.com>
Date: 14.3.2022, 18.59 Uhr
To: Anne Walker <anne.walker@kempinski.com>
Subject: Vorbereitung unseres Gesprächs am 16.3.2022

Guten Abend Frau Walker

Es freut mich sehr, dass wir das neue Kempinski Palace Engelberg evaluieren werden! Die Ergänzung unseres Sortiments mit einem weiteren exklusiven Luxusresort wäre für unsere Gäste sicher interessant. Um die Besprechung am 16.3.2022 zielführend durchführen zu können, benötigen wir vorab (bitte bis zum Abend des 15.3.2022) folgende Informationen in einem Word-Dokument in englischer Sprache:

1. Name of the Hotel, Street Address, City, State and Zip Code
2. Information for the following categories (limited to the specific number of characters).
 - A) Overview: 350 characters including spaces
 - B) Meeting Facilities: 450 characters including spaces
 - C) Accommodations: 350 characters including spaces
 - D) Dining and Recreation / Spa / Golf Course: 450 characters including spaces
 - E) Airport Access: 175 characters including spaces
3. Total Number of Guest Rooms and Suites (one number)
4. Meeting Facility Floorplans – PDF Format.

Herzlichen Dank!

Maren Alibadi
Geschäftsführerin und Inhaberin, Design Travel – DIE Luxusagentur für höchste Ansprüche

Dokument 18: Brief, per Kurier



Jean Legrand
Print-Ready
Route de Meyrin 20
1200 Genève

Andreas Frei
Hotel Kempinski Palace Engelberg
Dorfstrasse 40
6390 Engelberg

Per Kurier

Genf, 14.3.2022

Gut zum Druck Kofferranhänger

Guten Tag Herr Frei

Gerne sende ich Ihnen unter Einhaltung der Deadline das Gut zum Druck für die Kofferranhänger des Kempinski Palace Engelberg. Damit diese rechtzeitig am 31.3.2022 bei Ihnen sind, benötige ich die Druckfreigabe bis spätestens am 17.3.2022, 10.00 Uhr.

Herzlichen Dank auch für die Anfrage einer Offerte zum Druck der Factsheets anlässlich der Eröffnungsfeier. Die Offerte wird Ihnen morgen zugestellt werden.

Mit besten Grüssen aus Genf

Jean Legrand
CEO Print-Ready AG

Dokument 19: Kempinski-Message



From: Anne Walker

Sent: 14.3.2022, 19.11 Uhr

To: Andreas Frei

Subject: Freigabe Fotos und Videos

Lieber Andreas

Ich habe die neuesten Fotos und Videos gesehen und gebe dir hiermit mein O. K. Du kannst sie wie besprochen für die Präsentationsmappen des Verkaufs-Teams sowie für unser TV und die Website verwenden. Für den Social-Media-Auftritt werden wir ausschliesslich die neuen Aufnahmen von den Hotelsuiten nehmen, die morgen geschossen werden. Das ist mit dem Head-Office in Genf und mit Thomas so vereinbart.

Grüsse

Anne

Aktionsplan

Pendenz (Dok.-Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dokumenten und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dokumenten. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz (Dok.-Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dokumenten und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dokumenten. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz (Dok.-Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dokumenten und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dokumenten. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz (Dok.-Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dokumenten und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dokumenten. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz (Dok.-Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dokumenten und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dokumenten. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Aktionsplan

Pendenz (Dok.-Nr.)	Priorität (A bis D)	Begründung der Priorität (in Stichworten)	Was unternehmen Sie bezüglich dieser Pendenz? (in Stichworten)	Welche Abhängigkeiten/ Zusammenhänge erkennen Sie? Zwischen Dokumenten und/oder Fallvorgaben	Welche Konflikte erkennen Sie? Zwischen Dokumenten. und/oder Fallvorgaben	Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, SMS etc.)	Verbindliche Kommunikationsinhalte (in Stichworten)

Zeitplan Andreas Frei

Für Dienstag, 15.3.2022

Kandidaten-Lösungsblatt

Zeit	Dok.-Nr.	Aktion und Bemerkungen
07.00 Uhr		
08.00 Uhr		
09.00 Uhr		
10.00 Uhr		
11.00 Uhr		
12.00 Uhr		
13.00 Uhr		
14.00 Uhr		
15.00 Uhr		
16.00 Uhr		
17.00 Uhr		
18.00 Uhr		
19.00 Uhr		

Zeitplan Andreas Frei

Für Mittwoch, 16.3.2022

Kandidaten-Lösungsblatt

Zeit	Dok.-Nr.	Aktion und Bemerkungen
07.00 Uhr		
08.00 Uhr		
09.00 Uhr		
10.00 Uhr		
11.00 Uhr		
12.00 Uhr		
13.00 Uhr		
14.00 Uhr		
15.00 Uhr		
16.00 Uhr		
17.00 Uhr		
18.00 Uhr		
19.00 Uhr		

Pendenzliste

Pendenz (Dok.-Nr.)	Aktion und Bemerkungen	Bis wann zu erledigen

Pendenzliste

Pendenz (Dok.-Nr.)	Aktion und Bemerkungen	Bis wann zu erledigen

