

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 1

Datum: 10. März 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Seiten: 4

Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.

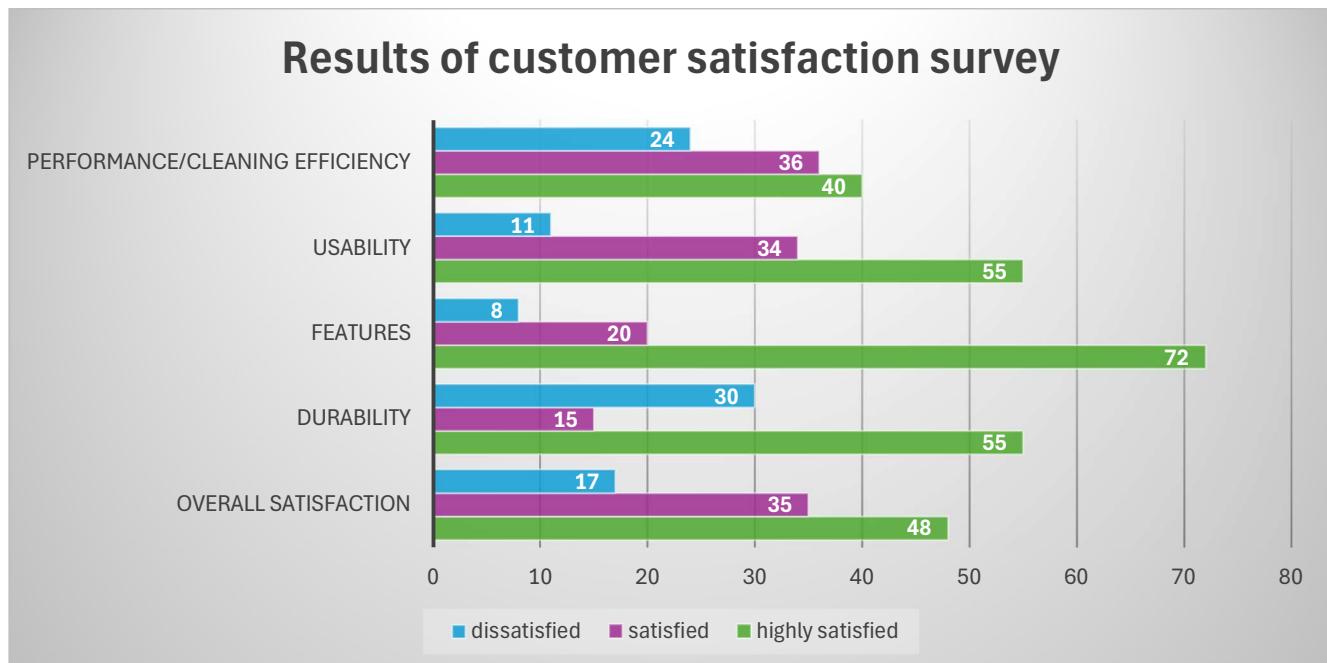
Situation

Sie, Hannah Lücke, sind die persönliche Assistentin des Marketingleiters der multinationalen Firma ABC Robotics Ltd. Das Unternehmen plant die Einführung eines neuen Modells des bereits existierenden Staubsaugerroboters XY500 mit verbesserten Funktionen. Vor kurzem wurde eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit mit dem aktuellen Modell durchgeführt, um die Verbesserungsbedürftigen Bereiche zu ermitteln. Insgesamt nahmen 597 Kunden an der Umfrage teil, die sowohl geschlossene als auch offene Fragen umfasste.

Aufgabe 1

a Mögliche Punktzahl: 50

Verfassen Sie anhand der Informationen im unten stehenden Balkendiagramm einen Bericht für Ihren Vorgesetzten, in dem Sie die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsumfrage zusammenfassen und einen Vorschlag für die Konstruktionsabteilung machen.



b Mögliche Punktzahl: 30

Eine der deutschsprachigen Ingenieurinnen, Louisa Felber, hat Ihnen die unten stehende E-Mail geschickt, in der sie die Funktionen auflistet, die ihrer Meinung nach verbessert werden müssen. Sie hat ein Online-Übersetzungsprogramm benutzt, um ihre Liste ins Englische zu übersetzen.

Überprüfen Sie die Liste, unterstreichen Sie eventuelle Unstimmigkeiten und schlagen Sie Korrekturen oder alternative Formulierungen vor.

Hallo Hannah,

ich habe die folgenden Vorschläge für unser neues Modell ausgearbeitet. Ich habe ein Online-Übersetzungsprogramm benutzt, um sie ins Englische zu übersetzen, aber kannst du bitte meine Liste überprüfen, bevor ich sie an John schicke? Dein Englisch ist viel besser als meins.

1. **Maneuverability around obstacles:** Enhancements in the navigation system for improving maneuverability around furniture, corners, and other obstacles without getting stuck.
2. **Battery life:** Increased battery capacity or improved energy efficacy to extend cleaning time per charge and reduce the frequency of recharging.
3. **Obstacle detection and avoidance:** More higher sensors and algorithms to detect and avoid obstacles effectively, minimizing the need for manual interruption.
4. **Suction power:** Enhanced suction capabilities to ensure thorough cleaning, especially on carpets and rugs, and to pick up larger debris more efficiently.
5. **Edge cleaning:** Improved design or additional brushes to better clean along walls and edges, reducing the need for manual touch-ups.

6. **Noise reduction:** Quieter operation to minimize disturbance, especially in households with pets, children, or during nighttime cleaning schedules.
7. **Mapping accuracy:** Enhanced mapping technology for more accurate room recognition, efficient cleaning patterns, and better coverage of entire living spaces.
8. **Integration with smart home systems:** Improved tolerance and functionality with popular smart home platforms for seamless integration and enhanced automation capabilities.
9. **Maintenance alerts:** Built-in features or notifications to alert users when maintenance chores such as emptying the dustbin, cleaning brushes, or replacing filters are required.
10. **Durability:** More enduring quality materials for housing and components to improve overall durability and longevity, reducing the frequency of repairs or replacements.

Beste Grüße

Louisa

c Mögliche Punktzahl: 20

Verfassen Sie eine E-Mail an Ihren Vorgesetzten John Hamilton, in der Sie Ihre Vorstellungen für die Markenpositionierung und geeignete Werbemaßnahmen für eine erfolgreiche Produkteinführung erläutern. Verwenden Sie hierzu den beigefügten Bearbeitungsbogen (E-Mail).

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 2

Datum: 10. März 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Seiten: 9

Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.
- Die Prüfungsteilnehmenden haben die Möglichkeit, die britische oder die amerikanische Schreibweise zu wählen, jedoch durchgängig.

Aufgabe 2

Sie, Henrietta Diaz, arbeiten seit sechs Monaten als Vertriebsassistentin für den deutschen Reiseveranstalter Magical Waterways GmbH. Ihre Firma hat sich auf Flusskreuzfahrten spezialisiert, die sie sowohl in Eigenregie als auch im Auftrag anderer Reiseveranstalter durchführt.

Für einen amerikanischen Reiseveranstalter plant Ihre Firma eine Flusskreuzfahrt entlang der Donau unter dem Motto „Central European Vineyards“.

Um die Planung dieser Flusskreuzfahrt voranzutreiben, fand gestern Nachmittag ein Online-Meeting statt, das aufgrund von technischen Schwierigkeiten vorzeitig beendet werden musste. Anwesend waren:

- Sie selbst
- Barbara Vetter, Ihre Chefin, Key Account Manager
- Douglas Garnacho, Bespoke Europe Travel Inc., USA
- Harald Bach, Weingut Furrer, Österreich
- Simon Hardecky, Granit Winery, Ungarn
- Stephanie Delon, Vinarija Medici, Kroatien

Ihre Chefin ist ab heute im zweiwöchigen Urlaub und hat Sie damit beauftragt, die aufgetretenen Probleme zu bereinigen und das weitere Vorgehen zu planen.

Sie hat Ihnen gestern Abend folgende Nachricht geschickt:

Hi Henrietta,

schade, dass das Meeting abgebrochen werden musste. Kannst du den Teilnehmern schreiben und fragen, wann sie Zeit hätten, das Meeting fortzusetzen? Je früher, desto besser, aber erst in zwei Wochen, wenn ich wieder da bin. Sie wissen alle, dass ich ab heute nicht erreichbar bin und alle E-Mails an dich gehen. Falls du irgendwelche Rückmeldungen bekommst, schau einfach, dass alle zufrieden sind – du hast die komplette Freiheit, Entscheidungen zu treffen, Termine zu machen usw.

Ich überlasse dir das Ganze. Danke!

Barbara

Im Laufe des Vormittags erhalten Sie folgende E-Mails:

From: d-c-garnacho@BET-Inc.com

To: henrietta.diaz@magical-waterways.de

Cc:

Subject: Yesterday's meeting

Dear Henrietta,

It was nice meeting you for the first time in yesterday's online meeting. As Barbara is now on holiday, I'm writing to you to discuss how we move forward with the planning of our „Central European Vineyards“ river cruise for next fall.

It was unfortunate that technical problems made it impossible to finish the meeting. I had the impression that the ZipLine platform was unfamiliar to some of the participants. Would it be possible to switch to a more well-known alternative for the next meeting?

You may have also noticed that the representatives from the wineries in Croatia and Hungary seemed a little frustrated. This was no doubt partly due to the technical problems, but perhaps also because Barbara and Harald Bach spoke German together. I'm aware of the fact that they know each other well through the cruise business and it's nice for them to

catch up, but it did feel at times as if they were making plans together, and the others would then be expected to just nod and agree.

The wineries in Croatia and Hungary are very important to our cruise concept, and it would be a shame to lose them.

I suggest we meet again soon, and this time make sure the whole meeting takes place in English. We still need to discuss schedules and itineraries for the winery visits, which I believe is best done together.

Perhaps you could also take a look at the slides Barbara intended to use, but couldn't because of the technical problems. I've seen them before and told her that they contain quite a few mistakes, but I guess she didn't get around to correcting them. If she wants to use them again in the next meeting, it would help if they were free of errors, including the right time period – fall 2026 –, not spring.

Looking forward to hearing from you.

Best,

Douglas

From: granit-winery@magnet.hu

To: henrietta.diaz@magical-waterways.de

Cc:

Subject: Online Meeting

Hello Henrietta,

First, I am very sorry that it took so long for me to join the meeting yesterday. I was actually punctual, but I had a lot of problems finding my way around the platform, which was unfamiliar to me.

Unfortunately, our meeting yesterday was unfinished. Will we have another meeting soon? Most points are still not clarified, and I had some problems understanding at times. We are very interested in offering a tour of our winery to the American group.

I hope to hear from you soon.

Kind regards,

Simon Hardecky

From: delon-s@Vin-Medici.hr

To: henrietta.diaz@magical-waterways.de

Cc:

Subject: River Cruise Winery Visit

Dear Henrietta,

I was very happy to meet you yesterday, but of course it was disappointing that we could not complete the meeting. We still have no details of when exactly the cruise party would like to visit our winery. Unfortunately, we didn't discuss that. Perhaps Barbara and the Austrian representative discussed this, but unfortunately I don't speak German. It would be important for us to finalize details quite soon, as we have already received enquiries from other groups for the spring period, if that is the right period? I thought we were planning the cruise in the autumn?

Kind regards,

Stephanie Delon

a Mögliche Punktzahl: 40

Schreiben Sie nach eigenem Ermessen eine E-Mail an alle vier Teilnehmer mit Terminvorschlägen sowie Vorschlägen für die Gestaltung des nächsten Meetings. Räumen Sie dabei sämtliche Irritationen bzw. Unklarheiten aus dem Weg. Benutzen Sie das heutige Datum als Referenz.

b Mögliche Punktzahl: 30

Laut Herrn Garnacho müssen die Folien, die Ihre Chefin verwendet, überarbeitet werden.

Überarbeiten Sie die nachfolgenden Folien sprachlich und inhaltlich anhand der Informationen aus den obigen E-Mails, damit sie für die Teilnehmer am Meeting verständlich und nachvollziehbar sind. Schreiben Sie Ihre korrigierte Version der Folien in den Bearbeitungsbogen, ohne gestalterische Elemente zu berücksichtigen.

Folie 1:



Planning: Donau-river-cruise for Bespoke Europe Travel Inc.

Our offer to you

- Support of awareness of yourwinery— important: your Wine should already be sold on online platforms or in retail, so customers can find it later.
- Support for you region attracting toursits
- Sales of your wines
- Average sale per tour — 550 EURO

Folie 2:

Magical Waterways GmbH 

Planning: Donau-river-cruise for Bespoke Europe Travel Inc.

Our expectations to you

- Tour of vineyard, internal and external
- Information — not too much, not too less, mixed themes, f.e. history, production, climate, some funny anekdotes
- High-quality food, must not be hot, buffet is ok, also soft refreshments
- Suitable bathroom facilities
- Wine tasting — at least five wines, different types
- Possibility for buying wine and souvenirs

Folie 3:

Magical Waterways GmbH 

Planning: Donau-river-cruise for Bespoke Europe Travel Inc.

Our offer to you

Key points

- Time periods: spring – April or May
- Cruise duration: five days
- Amount of travelling people: ca. 120. Important to remember: there are offered every day different excursions, so the group for the winery tour will be smaller – estimate 30 people.
- Nationality: mainly american and canadian people, English-speaking
- Age range: mainly 40 +, expect also pensioners, possibility of mobility problems

c Mögliche Punktzahl: 30

Erstellen Sie eine Checkliste mit dem Titel „Guidelines for Successful Meetings“, die im Vorfeld jedes Meetings an alle Teilnehmer geschickt wird, um einen reibungslosen Ablauf von Meetings dieser Art in Zukunft zu gewährleisten. Sowohl die Erfahrungen aus dem gestrigen Meeting als auch die Reaktionen der Teilnehmer sollen als Grundlage dienen.

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 1

Lösungshinweise

Datum: 10. März 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Lösungshinweise Aufgabe 1

a Mögliche Punktzahl: 50 (Inhalt: 20 / Sprache: 20 / Form: 10)

The report should be written in report format with headings. This is only an example.

Introduction: This report presents the findings of a customer satisfaction survey conducted to gauge users' experiences and opinions regarding our robot vacuum cleaner XY500.

Methodology: The survey was conducted online, targeting individuals who own or have used our robot vacuum cleaner. The survey questionnaire comprised both closed-ended and open-ended questions, covering aspects such as performance, usability, features, durability, and overall satisfaction. A total of 597 responses were collected and analyzed.

Key Findings:

1. Performance:

- 40% of respondents reported satisfactory performance in terms of cleaning efficiency.
- 36% expressed moderate satisfaction, while 24% were dissatisfied with performance.
- Factors contributing to performance satisfaction could include suction power, navigation accuracy, and effectiveness in cleaning various types of surfaces.

2. Usability:

- 55% of users found the robot vacuum cleaner easy to set up and operate.
- Remote control features and scheduling functionalities were highly appreciated by users.
- However, some users noted challenges in maneuvering the vacuum around obstacles and occasional issues with getting stuck in tight spaces.

3. Features:

- 72% of respondents expressed satisfaction with the range of features offered by our robot vacuum cleaner.
- Mapping and room recognition capabilities were highlighted as particularly useful features.
- Wi-Fi connectivity for remote control and integration with smart home systems received positive feedback.

4. Durability:

- 55% of users reported their robot vacuum cleaner to be durable, lasting over two years without significant issues.
- However, 30% experienced durability issues such as battery degradation and motor malfunctions within the first year of use.
- High quality materials were cited as important factors influencing perceptions of durability.

5. Overall Satisfaction:

- 48% of respondents expressed overall satisfaction with our robot vacuum cleaner.
- Positive comments highlighted the time-saving aspect, convenience, and improved cleanliness of living spaces.
- Dissatisfaction mainly stemmed from durability concerns and performance issues.

Conclusion:

The survey findings were generally positive as most users find these devices to be valuable additions to their households. We urgently need to focus on improving product durability and addressing usability challenges to further enhance customer satisfaction in this rapidly growing market segment. Continued innovation and refinement of our robot vacuum cleaner are essential when aiming to meet evolving consumer expectations and maintain competitiveness in the market.

b Mögliche Punktzahl: 30

1. for improving → to improve
2. efficacy → efficiency
3. more higher → more advanced
interruption → intervention
4. (no corrections required)
5. to better clean → to improve cleaning
6. disturbance → volume/noise (pollution)
7. (no corrections required)
8. tolerance → compatibility
9. chores → tasks
10. more enduring quality → higher quality materials

c Mögliche Punktzahl: 20 (Sprache: 10 / Inhalt: 5 / Form: 5)

Dear John,

Here is my proposal for the steps for the upcoming product launch of our improved robot vacuum cleaner:

1. Brand Positioning:

To my mind, our brand positioning should emphasize our commitment to innovation, reliability, and user-friendly design. We could highlight the key improvements of the new model of our robot vacuum cleaner, such as advanced navigation, longer battery life, and enhanced cleaning performance.

2. Steps and Timeline:

We have now done the market research and analysis focussing on the areas in need of improvement for our new model. If we can get the new model developed and tested within

the next five weeks, our plan could be as follows and we could launch the product in four months time. A longer timeline could give our rivals a competitive edge.

- Product Development and Testing: Week 1–5
- Brand Positioning and Messaging: Week 6–8
- Marketing and Promotion: Week 9–12
- Retail and Distribution Strategy: Week 13–14
- Customer Support and Engagement: ongoing
- Launch Event or Activation: Week 15–16

3. Advertising Channels:

- Online Advertising:

Google Ads, Facebook Ads, Instagram Ads targeting homeowners and tech enthusiasts

- Social Media Campaigns:

Engage with our audience through regular posts, stories, and interactive content on platforms like Facebook, Instagram

- Influencer Partnerships:

Collaborate with lifestyle influencers and home decor bloggers to showcase the product to their followers

- Traditional Media:

Press releases, product reviews, and sponsored content in relevant print publications and online media outlets

4. Proposal for Launch Event:

- Event Title: Revolutionizing Home Cleaning: Unveiling the Next Generation Robot Vacuum Cleaner

■ **Agenda:**

- Product unveiling and live demonstration showcasing key features and improvements
- Hands-on experience for attendees to interact with the new robot vacuum cleaner
- Q&A session with product experts and engineers
- Networking opportunities with industry influencers, media representatives, and potential partners
- Utilise social media, email marketing, and targeted invitations to generate excitement and attract attendees

I believe that executing this plan with precision and enthusiasm will result in a successful product launch and establish our improved robot vacuum cleaner as a leader in the market. I am excited about the opportunity to bring this innovative product to consumers and look forward to your feedback and guidance as we move forward with the launch.

Thank you for your support and confidence in our team.

Best regards

Hannah

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 2

Lösungshinweise

Datum: 10. März 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,
Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld
Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Lösungshinweise Aufgabe 2

a Mögliche Punktzahl: 40 (Sprache: 20 / Inhalt: 15 / Form: 5)

The e-mail should include the following points in an appropriate order:

- Reference to online meeting – apologies for technical problems
- Appropriate action – use of different platform next time/detailed instructions for use of ZipLine provided in advance (Note to correctors: any action should be accepted as long as the arguments are appropriate.)
- Reassurance – cruise dates will be finalized soon.
- Note – wrong information in PPP: cruise dates in fall, not spring.
- Suggestion of dates for next meeting – appropriate dates
- English at all times in future meetings
- Reference to guidelines for successful meetings

b Mögliche Punktzahl: 30

Note to correctors: Further changes to wording and style should be accepted if they are appropriate in the context. This includes shortening bullet points, changing the order of bullet points etc.

- Slide 1:

Planning: Danube river cruise for Bespoke Europe Travel Inc.

What we offer:

- Raise awareness of your winery – important: your wine should already be sold on online platforms or in retail outlets, so customers can find it later.
- Support for your region – attracting tourists
- Sales of your wines
- Average sales per tour – €550

■ Slide 2:

Planning: Danube river cruise for Bespoke Europe Travel Inc.

What we expect:

- Tour of, production facilities and winery, vineyard
- Information – not too much, not too little, variety of themes, e.g. history, production, climate, funny anecdotes
- High-quality food, hot food not required, buffet is ok, soft drinks important.
- Suitable bathroom/restroom facilities
- Wine tasting – at least five wines, different types
- Opportunity to buy wine and souvenirs

■ Slide 3:

Planning: Danube river cruise for Bespoke Europe Travel Inc.

Key points:

- Time period: fall
- Cruise duration: five days
- Number of passengers: approx. 120, important (to remember): several excursions are offered every day, so the group for the winery tour will be smaller – estimate 30 people.
- Nationality: mainly American and Canadian people, English-speaking
- Age range: mainly 40 +, expect some pensioners, possibility of mobility issues

C Mögliche Punktzahl: 30 (Sprache: 15 / Inhalt: 15)

Suggested solution:

Guidelines for Successful Meetings

In order to ensure that our meetings run smoothly and all attendees can participate fully, please follow these simple instructions:

- Log in to the meeting in good time. Allow yourself enough time to familiarize yourself with the meeting room and its functions.
- If possible, ensure you have a stable internet connection.
- Use the agreed language at all times.
- Allow for the fact that most meetings involve participants from different countries. Do your best to ensure that everyone can follow what is being said.
- Check any documents you intend to share in the meeting in advance. Make sure there are no errors.

We are confident that if we all follow these guidelines, we will be able to optimize our meetings for the benefit of all involved.

Thank you for your cooperation!

Note to correctors: This is just one possible solution. It is intended to give a rough idea of the kind of solution the examinees should produce. Candidates may include their own ideas. The checklist should contain at least four points.

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 1

Datum: 3. September 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Seiten: 6

Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.

Situation

Sie, Susanne Röder, arbeiten für den deutschen Modehändler Instinct Fashion GmbH. Ihre Firma betreibt erfolgreiche Onlineshops in mehreren europäischen Ländern. Das Firmenmanagement führt zurzeit eine groß angelegte Prüfung der Geschäftsprozesse und Geschäftsbedingungen durch mit dem Ziel, die Effizienz zu verbessern und Kosten einzusparen. Sie bekommen diesbezüglich heute Morgen folgende E-Mail von Ihrer Vorgesetzten, Mathilda Baier.

Hallo Susanne,

nach unserem Treffen mit der Beratungsfirma LogiWorld haben wir uns gestern im Managementteam zusammengesetzt, um die Ergebnisse der Beratung sowie unserer eigenen Analyse der Geschäftsprozesse in der Firma zu besprechen.

Wir haben beschlossen, dass wir unser Rückgaberecht großzügiger gestalten werden. Eigentlich waren wir der Meinung, dass ein strenges Rückgaberecht vorteilhaft für das Geschäft sei, aber laut LogiWorld ist es genau umgekehrt. Ein kurzes Zeitfenster für die Rückgabe von Waren schreckt Kunden ab. Ein längeres Zeitfenster soll also den Umsatz ankurbeln. Bisher war die Rücksendung nur innerhalb von 14 Tagen versandkostenfrei möglich. Das ändern wir jetzt ebenfalls. Die Rückgabe wird grundsätzlich versandkostenfrei sein. Laut LogiWorld meidet fast die Hälfte aller Konsumenten Onlineshops, die keine versandkostenfreie Rücksendung anbieten. Die Rückgaberichtlinien auf unserer englischsprachigen Webseite müssen nun angepasst werden.

Im Anhang findest du die Abschnitte dieser Richtlinie, die verändert werden müssen, sowie meine genauen Anweisungen. Kannst du die Richtlinie bitte entsprechend umformulieren? Wichtig wäre dabei eine positive Wortwahl, sodass die Kunden die großzügige Regelung wahrnehmen.

Vielen Dank!

Liebe Grüße

Mathilda

Anhang 1: Ausschnitt aus der aktuellen Rückgabерichtlinie

Statutory Right of Cancellation

All customers have the statutory right to cancel their order and return the items they ordered within 14 days from the day they received the items. They are not required to name the reasons for returning the goods. In all such cases, a full refund will be made to the customer within 14 days of Instinct Fashion receiving the returned goods.

Our Voluntary Returns Policy

In addition to the statutory cancellation rights as described above, customers may return items purchased from the Instinct Fashion online shop within 30 days of the purchase date as long as the items are in an undamaged condition.

The following items are excluded from this provision for reasons of hygiene:

- Footwear
- Underwear
- Jewellery

The customer will be fully reimbursed for the costs of returning items to Instinct Fashion as long as the items are dispatched within 14 days of the customer receiving them.

Anhang 2: Hinweise von Mathilda Baier

1. Das „statutory right“ ist gesetzlich vorgegeben. Ich habe es nur mitgeschickt, damit du siehst, worauf man sich im zweiten Teil bezieht.
2. Unsere „voluntary returns policy“ muss folgende Punkte beinhalten:
 - 30 Tage Rückgaberecht für alle Artikel, ohne Angabe von Gründen – vollständige Rückerstattung in jedem Fall
 - 60 Tage Rückgaberecht bei Feststellung von Mängeln, die nicht durch unsachgemäße Behandlung durch den Kunden verursacht wurden – werden Mängel bestätigt, Rückerstattung/Umtausch nach Wunsch des Kunden
3. Alle Rücksendungen auf Kosten von Instinct Fashion – Etiketten können auf der Homepage heruntergeladen werden.

Aufgabe 1

a Mögliche Punktzahl: 20

Überarbeiten Sie die „Voluntary Returns Policy“ nach den Angaben in der E-Mail sowie in den Anhängen. Schreiben Sie den Text vollständig ab.

b Mögliche Punktzahl: 40

Gill King, die Leiterin des Mitarbeiterteams im Vereinigten Königreich, welches den Onlineshop dort betreut, ist in einem kurzen Telefonat über die geplanten Änderungen nur oberflächlich informiert worden. Sie hat aber klare Bedenken zu den Plänen geäußert.

Schreiben Sie eine E-Mail an Gill King, in der Sie die Änderungen sowie die Gründe dafür detailliert erklären. Versuchen Sie dabei, sie von den Vorteilen der Änderungen zu überzeugen.

c Mögliche Punktzahl: 40

Die Geschäftsleitung in Deutschland erwägt eine Kooperation mit einem Retourenmanagement-Partner (Returns Management Partner), bei dem man das Retourenmanagement an den Partner outsource würde. Benötigt würde ein Partner für das europäische Festland sowie einer für das Vereinigte Königreich. Sie finden unten stehende Informationen über einen Retourenmanagement-Partner im Internet.

Fassen Sie diese Informationen in einem formlosen Text in englischer Sprache zusammen, indem Sie die angebotenen Dienstleistungen eines solchen Partners erläutern und die Vorteile einer Kooperation mit einem solchen Partner erklären.

Dieser Text wird zu einem späteren Zeitpunkt an Gill King geschickt werden.

KING of Returns UK

Product Returns Management For Businesses

What We Do

KING of Returns UK is an e-commerce product returns company.

We can make your customers' lives easier, and your product returns more efficient.

We can manage all of your e-commerce product returns from start to finish.

Product Returns Services

E-Commerce Returns

Rerepackaging

Re-Shipping

Warehousing & Storage

Data Analysis & Reporting

What You Get

Processing Time: 48-hour turn-around time*

Product Returns Data: real-time data on why your products are being returned

Shipping Costs: reduce overall shipping product return costs by letting us handle it for you

Rerepackaging Services

We can repackage your product returns into 1st or 2nd quality as directed by you. The goal is to get your inventory back into sellable shape as quickly as possible. On standard-sized, undamaged products we can guarantee a turn-around time of 48 hours.

Warehousing

If the product returns are recalled products, warranty issues, or defective articles, we put your products into short or long-term storage until you know exactly what you want to do with them.

Making Things Simple

KING of Returns UK has over 25 years of experience working with online stores and their product returns management. We have created a cloud-based system that allows your customers to register their own returns, ship them directly to us, but keeps you informed throughout the entire process.

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 2

Datum: 3. September 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Seiten: 5

Bevor Sie mit der Prüfung beginnen, prüfen Sie bitte die Prüfungsunterlagen. Wenn die Prüfungsunterlagen nicht vollständig sind, informieren Sie bitte die Aufsicht.

Bitte lesen Sie die nachfolgenden Bearbeitungshinweise gut durch:

- Alle erlaubten Hilfsmittel wurden Ihnen mit der Einladung mitgeteilt.
- Sie erhalten einen Aufgabenteil sowie ein Heft für Ihre Lösungen.
- Sie können maximal 100 Punkte erreichen.
- Eine nicht lesbare Prüfungsarbeit wird mit der Note „ungenügend“ (null Punkte) bewertet. Die Konsequenzen entnehmen Sie bitte der Prüfungsordnung.
- Geben Sie alle Ihnen zur Verfügung gestellten Unterlagen am Ende der Prüfung ab.

Situation

Sie, Julia Sonnenberg, arbeiten in der Abteilung Corporate Events des multinationalen Softwareentwicklungsunternehmens XYZ Software plc. Nächstes Jahr feiert das Unternehmen sein 25-jähriges Bestehen und es soll eine große Veranstaltung für die Mitarbeiter und ihre Familien geplant werden. Heute findet eine Besprechung mit drei Ihrer Kollegen und Kolleginnen statt, um Ideen zu sammeln und mit der Planung der Veranstaltung zu beginnen. Die Unternehmenssprache ist Englisch. Da aber Ihre Kollegen bei der Sitzung alle deutsche Muttersprachler sind, wird die Sitzung auf Deutsch abgehalten.

Aufgabe 2

a Mögliche Punktzahl: 30

Verfassen Sie in englischer Sprache in vollständigen Sätzen das Gesprächsprotokoll der Sitzung:

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen:

- Sie, Julia Sonnenberg (Corporate Events)
- Sophia Reuter (Human Resources)
- Johannes Hold (Marketing)
- Marc Thomas (Finanzen)

Julia: Guten Morgen. Wie ihr wisst, feiert das Unternehmen nächstes Jahr sein 25-jähriges Bestehen, und unser Vorstand hat beschlossen, dass wir eine große Firmenveranstaltung für alle europäischen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und ihre Familien abhalten sollten. Der Termin ist auf den 18. Juli 2026 festgelegt. Ich habe euch heute zu diesem Treffen eingeladen, um Ideen für die Veranstaltung auch aus anderen Abteilungen zu sammeln.

Sophia: Das klingt nach einer großartigen Idee und einem ausgezeichneten Anreiz für die Mitarbeiter.

Marc: Wie viele Familienmitglieder kann jeder Mitarbeiter mitbringen?

Julia: Jeder Mitarbeiter kann einen Gast mitbringen und seine minderjährigen Kinder.

Marc: Wurde ein Budget für die Veranstaltung festgelegt?

Julia: Noch nicht, aber wir sollten ein Veranstaltungskonzept ausarbeiten, in dem wir festlegen, was wir gerne hätten. Das legen wir dem Vorstand nächsten Monat vor. Meine erste Frage ist, was eurer Meinung nach das Thema der Veranstaltung sein sollte.

Sophia: Nun, sicherlich die Wertschätzung dessen, was die Mitarbeiter tagtäglich für das Unternehmen leisten und natürlich das Firmenjubiläum.

Marc: Wo könnten wir eine so große Veranstaltung durchführen?

Julia: Nun, nördlich von London gibt es wunderschöne Landgüter, die ihre Außenanlagen an Unternehmen für Veranstaltungen vermieten.

Sophia: Das ist eine ausgezeichnete Idee! Wir könnten alle nach London einfliegen und dann Busse von einer der U-Bahnstationen organisieren, um die Leute zum Anwesen zu bringen.

Marc: Warten Sie einen Moment! Wer wird für die Unterkunft und die Flüge all dieser Leute aufkommen?

Sophia: Nun, wenn das zu teuer ist, könnten wir nur die Flüge für die Mitarbeiter und die Unterkunft für alle bezahlen. Die Familienangehörigen könnten ihre Flugkosten selbst tragen.

Julia: Normalerweise sind die Unterkünfte sowieso für Paare gedacht. Das können wir später entscheiden. Welche Art von Aktivitäten könnten wir für die Kinder anbieten?

Johannes: Fahrgeschäfte wie in Freizeitparks sind immer ein großer Hit. Vielleicht verschiedene Arten für die verschiedenen Altersgruppen.

Marc: Ich war einmal bei einer Mountainbike-Veranstaltung und sie haben erstaunliche Tricks gemacht. Es wäre nicht so schwierig, einen Stunt-Parcours einzurichten und einige Akrobaten zu engagieren.

Julia: Ich werde schauen, ob ich eine Event-Agentur in London finden kann, die ein paar Ideen hat, aber eure sind ein sehr guter Anfang!

Sophia: Dann brauchen wir Musik.

Marc: Stimmt, aber was für welche? Es gibt eine riesige Auswahl und jeder hat einen anderen Geschmack.

Johannes: Wir könnten kleine Bühnen auf dem Gelände aufstellen und verschiedene Gruppen zu verschiedenen Zeiten spielen lassen.

Julia: Das ist eine super Idee. Und was ist mit Essen?

Sophia: Nun, wie bei der Musik könnten wir verschiedene Stände mit unterschiedlichen Arten von Speisen aufstellen.

Johannes: Ja, vielleicht etwas Exotisches wie Indonesisch oder Karibisch.

Marc: Und was machen wir, wenn es regnet?

Julia: Oh, diese Caterer haben große Zelte, um das Buffet und den Sitzbereich zu überdachen.

Marc: In jedem Fall müssen wir die Sicherheitsbeauftragten einschalten und genügend Personal für die Veranstaltung bereitstellen, um die Sicherheit zu gewährleisten.

Sophia: Ja, das versteht sich von selbst, und es muss ausgewiesene Bereiche für Familien mit kleinen Kindern geben.

Julia: Wir müssen natürlich dafür sorgen, dass der Veranstaltungsort für Menschen mit Behinderungen zugänglich ist, und Vorkehrungen treffen wie Rampen, zugängliche Toiletten und Sitzgelegenheiten.

Johannes: Ich hatte gerade eine andere Idee. Unsere Abteilung kann ein spezielles Jubiläumslogo entwerfen, das wir für Schilder und Badges verwenden können.

Julia: Oh, es tut mir leid, ich sehe, dass unsere Zeit für heute abgelaufen ist. Ich danke euch für eure Zeit und halte euch auf dem Laufenden. Schönen Tag noch an alle!

b Mögliche Punktzahl: 50

Erstellen Sie einen Projektplan in Form einer Checkliste für die Vorbereitung der Veranstaltung. Verwenden Sie Überschriften und Aufzählungspunkte. Die Checkliste muss mindestens sechs Aufgaben der Veranstaltungsvorbereitung beinhalten.

c Mögliche Punktzahl: 20

Schreiben Sie eine E-Mail an die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Europa, in der Sie die Veranstaltung ankündigen und sie bitten, das Datum vorzumerken. Informieren Sie darüber, dass sie einen Gast und ihre minderjährigen Kinder mitbringen können. Die Firma wird die Flüge nur für Mitarbeiter bezahlen, aber die Kosten für die Unterkunft werden für alle von der Firma übernommen. Weisen Sie zudem darauf hin, dass jeder einen Reisepass benötigt und dass Visumpflicht für manche Nationalitäten bei der Einreise nach Großbritannien besteht.

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 1

Lösungshinweise

Datum: 3. September 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,

Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld

Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Lösungshinweise Aufgabe 1

The report should be written in report format with headings. This is only an example.

a Mögliche Punktzahl: 20

Suggested solution.

Layout and wording may vary. An appropriate register is important.

Our Voluntary Returns Policy

In addition to the statutory cancellation rights as described above, we offer all customers a **30-day** right of return on **all items** (excluded from this provision for reasons of hygiene: Footwear, Underwear and Jewellery) purchased from the Instinct Fashion online shop, regardless of the reason for the return. Customers will receive **a full refund on all products** returned within the thirty-day period.

Should damage to an article purchased from the Instinct Fashion online shop be ascertained more than 30 days, but less than 60 days after ordering, we offer the choice of a full refund or exchange of the article, as long as it is proven that the damage was not caused by misuse through the customer.

All returns are free of charge for the customer. Return postage labels can be downloaded from the Instinct Fashion website.

b Mögliche Punktzahl: 40

The e-mail should contain the following points:

- Introduction – reference to phone call
- Detailed explanation of changes to returns policy
- Reference to advice given by consultants
- Attempts to convince Gill King that the company will benefit from the changes

c Mögliche Punktzahl: 40

Any appropriate layout is acceptable.

The text should contain the following points:

- Explanation of outsourcing idea
- Overview of services provided by a returns management partner
- Advantages gained through a partnership of this kind:
 - Cost reduction
 - Increase in efficiency
 - Better service for customers

Prüfungsteilnehmer-Nummer:

IHK

Bundeseinheitliche Fortbildungsprüfung der Industrie- und Handelskammern

Geprüfte/-r Berufsspezialist/-in für fremdsprachige Kommunikation Englisch

Aufgabe 2

Lösungshinweise

Datum: 3. September 2025

Bearbeitungszeit: 120 Minuten

Anzahl Aufgaben: 1

Hinweise für den Korrektor:

- Die folgenden Lösungen sind lediglich Lösungshinweise.
- Sie sollen nur den Rahmen der zu erwartenden Prüfungsleistung abstecken.
- Der Korrektor ist durch die hier aufgeführten Lösungshinweise in seinem Bewertungsspielraum nicht eingeengt.

Die Aufgaben mit Lösungsvorschlägen können von den Industrie- und Handelskammern oder Dritten nach einer Frist von sechs Monaten direkt bestellt werden bei:

wbv Media GmbH & Co. KG, Service-Center DIHK,
Postfach 10 06 33, 33506 Bielefeld
Tel.: 0521/91101-16, Fax: 0521/91101-19, E-Mail: service@wbv.de

Lösungshinweise Aufgabe 2

a Mögliche Punktzahl: 30 (Sprache: 15 / Inhalt und Form: 15)

Meeting Minutes

Date:

Time:

Location:

Attendees:

Julia Sonnenberg (Corporate Events)

Sophia Reuter (Human Resources)

Johannes Hold (Marketing)

Marc Thomas (Finance)

Agenda:

Discussion on the company's 25th-anniversary event

Brainstorming ideas for the event

Budget considerations

Company event – date – venue – transport:

A company event to celebrate the 25th anniversary of the company is planned for all employees working in the European offices and their families. The date has been set for 18 July 2026. Each employee may bring one guest and their children under the age of 18. It was suggested that the event could take place on the outdoor premises of one of the estates north of London.

Concept for event and budget:

A detailed concept for the event should be drawn up and presented to the Board of Management next month. On the basis of this concept, a budget will be set.

Transport and accommodation:

It was proposed that the costs of the flights for the employees would be covered. The flights for the guests and children would have to be paid by the employees themselves.

Accommodation would be covered for all. Buses should be organised from a tube station to transport everyone to the venue.

Activities:

Various types of activities were proposed, such as different types of theme park rides for different age groups and a mountain bike demonstration including tricks on a stunt parcours. An event agency could be hired to come up with more ideas and organise the activities at the venue.

Various stages could be set up offering different types of live music at different times, to cover a variety of musical tastes.

Food:

Stands could be set up offering different types of food, such as an Indonesian or a Caribbean food stand. Caterers usually have tents available for these stands in case it rains.

Safety and accessibility for the handicapped:

The safety officers should be involved in the planning and it should be ensured that enough staff is available to ensure safety for all participants. There should be areas available for families with small children, ample seating arrangements and provisions for the handicapped, such as ramps and toilets for the handicapped.

Anniversary Logo:

A special logo should be designed for this event to be used on the signs and badges.

b Mögliche Punktzahl: 50 (Sprache: 20 / Inhalt: 30)

(This is a very comprehensive list. The candidate will not be expected to come up with all of these ideas and can be graded on how many areas the checklist covers.)

1. Estimate Costs and Prepare Budget:

- Establish a realistic budget considering venue, catering, entertainment, activities, and logistics

2. Choose Venue:

- Book a venue that accommodates the expected number of attendees and offers appropriate facilities and amenities

3. Develop Event Schedule:

- Outline the timeline for the day, including registration, activities, meals, and any special presentations or ceremonies

4. Arrange Catering:

- Decide on menu options suitable for a diverse audience
- Confirm dietary restrictions and preferences
- Arrange for appropriate refreshments throughout the day

5. Organize Activities and Entertainment:

- Hire an events management company in GB to arrange the following:
 - Plan a variety of activities for different age groups, interests, and abilities
 - Hire entertainment such as live music, magicians, or performers
- Ensure there are quiet areas for relaxation or conversation

6. Provide Logistics Support:

- Arrange transportation
- Set up signage and directions to guide participants

7. Communicate Event Details:

- Send out save-the-date notices well in advance
- Provide regular updates and reminders leading up to the event
- Include important information such as schedule, attire, and any required preparations

8. Handle Registration and RSVPs:

- Set up an online registration system for attendees to RSVP
- Track RSVPs and communicate any changes or updates to participants

9. Secure Permits and Licenses:

- Obtain necessary permits for the event

10. Arrange Safety and Security Measures:

- Ensure there are sufficient first aid supplies and medical personnel on-site
- Implement crowd control measures if applicable
- Communicate emergency procedures to staff and attendees

11. Plan for Children's Activities:

- Organize age-appropriate activities and childcare services for children
- Ensure there are designated areas for families with young children

12. Coordinate Volunteers and Staff:

- Recruit and train volunteers to assist with various tasks throughout the event
- Assign roles and responsibilities to staff members to ensure smooth operations

13. Prepare Event Materials and Signage:

- Design and print event materials such as programs, name tags, and signage
- Arrange for equipment rentals such as audiovisual, devices, tents, and seating (could be done by events management company)

14. Evaluate Accessibility Needs:

- Ensure the venue is accessible to individuals with disabilities
- Provide adjustments such as ramps, accessible restrooms, and seating

15. Follow Up and Gather Feedback:

- Send a post-event survey to gather feedback from attendees
- Evaluate the success of the event based on predefined objectives

Thank participants, sponsors, and volunteers

C Mögliche Punktzahl: 20 (Sprache: 10 / Inhalt: 5 / Form: 5)

Subject: Save the Date: Company's 25th Anniversary Event!

Dear all

We are delighted to announce that our company is celebrating its 25th anniversary this year, and to mark this significant milestone, we will be hosting a special event for all European employees and their families.

Event Details:

- Date: 18 July 2026
- Location: North of London (Exact venue to be announced soon)

This event promises to be a memorable occasion filled with fun activities, entertainment, and opportunities to connect with colleagues and their loved ones. We want to extend this invitation to you, your guest, and your children to join us in celebrating this momentous occasion.

Important Information:

- Each employee is welcome to bring one guest and their children.
- The company will cover the cost of flights for employees and accommodation for everyone attending.
- Please note that a valid passport is required and visas may be required for some nationalities traveling to the UK. We encourage you to start the visa application process as soon as possible if needed.

I will be providing you with regular updates about the event in our company newsletter, but please do not hesitate to contact me if you have any specific queries.

We are very much looking forward to celebrating this occasion together as a company family. Please mark your calendars and save the date for what promises to be an unforgettable event!

Best regards

Julia Sonnenberg

Corporate Events