

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel
Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Nullserie 1

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“ Protokollraster Branche Sportartikel

Datum	Prüfungsort	
Name	Vorname	Nr.
Beginn der Prüfung	Ende der Prüfung	
Name Experte 1	Name Experte 2	
Unterschrift Experte 1	Unterschrift Experte 2	

Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte Punkte	
1	Betriebskenntnisse	5'	5		
2	Beratung	45'	60		
3	Sortimentskenntnisse	25'	25		Note
4	Bewirtschaftung	15'	10		
	Total	90'	100		

Punkte	Note
95 – 100	6
85 – 94	5.5
75 – 84	5
65 – 74	4.5
55 – 64	4
45 – 54	3.5
35 – 44	3
25 – 34	2.5
15 – 24	2
5 – 14	1.5
0 – 4	1

Teil	Lernbereich <u>Betriebskenntnisse</u>	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
1.	<u>Zu prüfende Leistungsziele</u>		5'	5		Mögliche Fragen für das Fachgespräch „Betriebskenntnisse“
	5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels.	1				1. In welchen Sortimentsbereichen sehen Sie die Stärken Ihres Betriebes? 2. Welcher Marketinginstrumente bedienen Sie sich dazu?
	5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartner sowie Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben.	2				1. Welches sind in Ihren Augen die wichtigsten Geschäftspartner auf Lieferantenseite für Ihren Betrieb? Beschreiben Sie die Zusammenarbeit. 2. Über welche Stärken verfügt Ihr Betrieb gegenüber Ihren Mitbewerbern? Begründen Sie Ihre Antwort. 3. Welche Möglichkeiten wendet Ihr Betrieb an, um diese Stärken gegenüber Ihren Mitbewerbern noch auszubauen?
	Total Punkte Teil 1					

Teil	Lernbereich <u>Schwerpunkt Beratung</u>	Taxonomie	Gesamt- zeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
2.	<u>Zwei Rollenspiele</u>		45'	60		
	Ausgangslage Rollenspiel 1 (alltägliche Verkaufssituation)		30'	42		

Kundentyp / Rolle:

Eine eher unsichere Kundin will zum ersten Mal an einem Marathon teilnehmen. Sie ist seit längerem am Trainieren und benötigt einen neuen Laufschuh.

Zusätzliche Informationen, die Sie von den Experten/innen erhalten:

- Die Kundin erwähnt im Verkaufsgespräch, dass Sie sehr stark schwitzt und sich dadurch oft beim Joggen erkältet.

Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz					
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren.	4				
5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein.	4				
6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.	4				

Das Rollenspiel wird 1:1 wie ein Verkaufsgespräch geführt, von der Begrüssung bis zum Einkassieren der verkauften Sportartikel. Die Fragen werden von den Experten/innen je nach Verlauf des Rollenspiels gestellt.

Ebenfalls werden Leistungsziele der Sozial- und Methodenkompetenz bei Ihrem Verkaufsgespräch geprüft. Zum Beispiel, ob Sie deutlich und verständlich sprechen oder ob Sie das Produkt gut präsentieren und Zusatzverkäufe realisieren.

Teil	Lernbereich <u>Schwerpunkt Beratung</u>	Taxonomie	Gesamt-zeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
	Ausgangslage Rollenspiel 2 (spezielle Verkaufssituation)		15'	18		
<p><u>Kundentyp / Rolle:</u></p> <p>Die Kundin von Rollenspiel 1 hat bei Ihnen nebst dem Laufschuh auch Funktionsunterwäsche gekauft. Ein Unterwäsche-Teil ist ihr zu gross und sie will dieses nun umtauschen.</p>						
Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz						
	5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen.	3				
	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen.	3				
<p>Wie beim Rollenspiel 1 wird das Verkaufsgespräch 1:1 geführt. Ebenfalls wird die Sozial- und Methodenkompetenz geprüft.</p>						
	Total Punkte Teil 2					

Teil	Lernbereich <u>Sortimentskenntnisse</u>	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
3.	<u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u>		25'	25		
	Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz					Mögliche Fragen/Aufgaben für das kundenorientierte Fachgespräch „Sortimentskenntnisse“. Es werden nur Sortimente geprüft, die in Ihrem Lehrgeschäft geführt werden!
	5.1.4 Ich kenne die wichtigsten Service- und Dienstleistungsangebote meines Betriebes oder Bereiches.	1				1. Was bietet Ihr Geschäft für Kundendienste oder Dienstleistungen an? 2. Weshalb sind Kundendienste und Dienstleistungen für Ihren Betrieb wichtig? 3. Was machen Sie für Skiservice? Was beinhalten diese?
	6.2.1/6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte des Sortiments meines Betriebes erklären.	3				1. Ich absolviere im Juli eine zweiwöchige Trekkingtour in Südfrankreich. Ich schlafe im Zelt und brauche einen passenden Schlafsack. Welches Modell würden Sie mir empfehlen? Begründen Sie die Auswahl! 2. Kann ich diesen Schlafsack auch im Winter in einer SAC Hütte gebrauchen? 3. Welchen Trekkingschuh aus Ihrem Sortiment würden Sie mir für diese Tour empfehlen? Welche Vorteile habe ich damit? 4. Ich habe zu Hause einen Walkingschuh. Eignet sich dieser Schuh für meine Tour in Südfrankreich? Wenn nein, warum nicht? Was ist der Unterschied zu einem Trekkingschuh?

	<p>6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p>	3				<p>1. Welchen Schuh empfehlen Sie einem Kunden für eine Bergtour im Bündnerland? Laufzeit 2 – 5 Stunden in unwegsamem Gelände.</p> <p>2. Für meine Tour brauche ich auch eine Jacke. Welches Modell empfehlen Sie mir? Kann ich diese Jacke zu anderen Zwecken ebenfalls anziehen? Wenn ja, zu welchen?</p> <p>3. Kürzlich hat mir meine Kollegin Wanderstöcke empfohlen. Ich fühle mich dazu noch zu jung. Welche Vorteile ergeben sich für mich, wenn ich mich trotzdem entschliesse mit Stöcken zu wandern?</p>
	<p>Total Punkte Teil 3</p>					

Teil	Lernbereich <u>Bewirtschaftung</u>	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
4.	<u>Fallbeispiel</u>		15'	10		
	Ausgangslage Fallbeispiel					Mögliche Fragen zum Bereich Bewirtschaftung
<p><u>Aufgabenstellung:</u></p> <p>Beim Saisonwechsel von Winter auf Sommer bekommen Sie die Möglichkeit, drei Meter Ladenfläche mit Artikeln von Ihrem Hauptlieferanten nach Ihrem Gutdünken zu gestalten.</p>						
	Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz					
	5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes.	1				1. Welches sind Ihre wichtigsten Lieferanten? 2. In welchen Bereichen arbeiten Sie stark mit den Lieferanten zusammen? Beschreiben Sie die Zusammenarbeit.
	5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbständig präsentieren.	3				1. Gibt es allgemeingültige Warenpräsentations-Richtlinien? 2. Nach welchen betriebsinternen Richtlinien ordnen Sie Textilteile in die Gestelle / Regale?

	5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mit gestalten.	3				1. Beschreiben Sie mir wie die Gestaltung der drei Meter Ladenfläche aussehen würde.
						2. Welche Möglichkeiten kennen Sie um Kunden auf eine Ladenpräsentation aufmerksam zu machen?
	5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen.	3				1. Erklären Sie mir den Ablauf der Wareneingangskontrolle, bis die Ware zur Präsentation bereit ist.
<p>Ebenfalls werden Sozial- und Methodenkompetenz geprüft, z.B. ob Sie das Fallbeispiel systematisch abwickeln.</p>						
Total Punkte Teil 4						