

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel
Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Nullserie 2

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“
	3.1.1 und 3.1.2 Ich kann die Struktur, Organisation und Betriebsform meines Betriebes erklären	2				1. Wie viele Personen arbeiten in Ihrem Betrieb? 2. Was verstehen Sie unter dem Begriff „Rechtsform eines Geschäftes“? 3. Wer hat die Verantwortung für das Marketing / den Werbebereich?
	3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes.	1				1. Welche ist die umsatzstärkste Warengruppe (Kernsortiment) Ihres Betriebes im Winter? Welche ist es im Sommer? 2. Kennen Sie eine umsatzschwache Warengruppe im Sommer? Begründen Sie, warum das so ist. 3. Welche Möglichkeiten gibt es aus betrieblicher Sicht um umsatzschwachen Warengruppen mehr Auftrieb zu geben? 4. Was denken Sie, wissen die Menschen in Ihrem Einzugsgebiet die Hauptausrichtung (Kernsortiment) Ihres Betriebes?
	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:

Sportliche Breitensport-Triathletin, sehr bestimmt im Wesen

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

- Die Kundin erwähnt zu Beginn des Verkaufsgesprächs, dass sie pro Saison 1-2 Triatlons absolviert und einen neuen Laufschuh benötigt.

	Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz					
	5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen.	3				
	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.	4				
	5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen.	3				

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 ist aufgebracht und enttäuscht. Beim ersten Triathlon dieser Saison löste sich beim linken Schuh kurz nach dem Start hinten die Sohle.</p>						
Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz						
	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3				
	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten.	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!
	5.1.3 Ich verfüge über die für meine Tätigkeit notwendigen Sortimentskenntnisse.	2				<ol style="list-style-type: none"> 1. Welche Artikel benötige ich, um als Fussballer komplett ausgerüstet zu sein? 2. Welche Fussballschuharten führen Sie in Ihrem Sortiment? 3. Was sind die speziellen Eigenschaften der Stollenschuhe? 4. Gibt es beim Stollenschuhverkauf an Jugendliche etwas Besonderes zu beachten? 5. Welche Artikel brauche ich, um einen tollen Tag auf dem Snowboard erleben zu können? 6. Aus welchem Grund ist ein Helm auf der Piste notwendig? Welche Punkte beachten Sie bei der Auswahl des richtigen Helms für mich?
	6.2.1/6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte des Sortiments meines Betriebes erklären.	3				<ol style="list-style-type: none"> 1. Im Sommer bin ich oft beim Wandern und benötige eine Jacke, die ich von Frühling bis Herbst anziehen kann. Welche Jacke aus Ihrem Sortiment empfehlen Sie mir? Begründen Sie Ihre Auswahl. 2. Ich kaufe die Jacke bei Ihnen und möchte Sie gleich anziehen, um meine erste Wanderung in dieser Saison zu machen. Kann ich die Jacke gerade so anziehen oder muss ich noch etwas Spezielles beachten? Begründen Sie Ihre Antwort!

	<p>Fortsetzung 6.2.1/6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte des Sortiments meines Betriebes erklären.</p>					<p>3. Ich möchte anfangen zu joggen. Ich bin nicht so gut trainiert und mein Ziel ist es, Gewicht zu verlieren. Welches Modell aus Ihrem Sortiment empfehlen Sie mir, wenn ich einen eher breiten Fuss habe und übergewichtig bin?</p>
						<p>4. Welche Punkte beachten Sie beim Runningschuhverkauf? Kann ich mit einem Nordic Walking Schuh joggen gehen? Begründen Sie Ihre Antwort!</p>
	<p>6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p>	3				<p>1. Ich bin von Frühling bis Herbst in den Voralpen unterwegs. Welchen Schuh aus Ihrem Sortiment empfehlen Sie mir? Wo liegt der Unterschied im Aufbau des Schuhs zu einem steigeisenfesten Bergschuh?</p>
						<p>2. In welchen Gebieten trage ich den Bergschuh? Habe ich Nachteile, wenn ich den steigeisenfesten Bergschuh für meine Voralpentouren nehme?</p>
						<p>3. Ich benötige für mein „Gottenkind“ einen Badmintonschläger. Zu welchen Zwecken eignen sich die Modelle, die Sie im Sortiment haben? Begründen Sie Ihre Antwort!</p>
						<p>4. Welchen Shuttle empfehlen Sie mir für mein „Gottenkind“? Gibt es, je nach Einsatzmöglichkeit, Unterschiede bei den Shuttles?</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>Ein Kunde hat sich bei Ihnen ausführlich über Laufschuhe beraten lassen. Leider war das für ihn passende Modell nicht vorrätig. Sie haben den Schuh in seiner Grösse bestellt. Heute kommt die Lieferung und Sie nehmen die Ware entgegen. Sie bekommen die Aufgabe, die Laufschuhe für den Kunden bereit zu stellen und ihn zu informieren, dass die Schuhe eingetroffen sind.</p>						
	Zu prüfende Leistungsziele Fachkompetenz					
	5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen.	3				1. Wie gehen Sie vor, wenn die bestellten Schuhe für den Kunden heute im Geschäft eintreffen? 2. Was genau überprüfen Sie bei einer Warenkontrolle?
	5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären.	2				1. Welche Lagerorte gibt es in Ihrem Betrieb? Nach welchen Gesichtspunkten sind sie aufgeteilt? 2. Macht Ihr Betrieb auch eine Inventur? Wenn ja, was wird mit der Inventur ermittelt?
	5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen.	3				1. Mit welchen betrieblichen Systemen haben Sie die Möglichkeit bei Lieferanten Kundenbestellungen zu tätigen? 2. Gibt es in Ihrem Betrieb ein Warenbewirtschaftungs-System? Wie funktioniert dieses System? Welchen Zweck erfüllt ein Warenbewirtschaftungs-System?

	<p>5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen.</p>	3				<p>1. Die Lauffreife-Gruppe hat bei Ihnen 20 Sprintshirts bestellt, holt diese ab und bezahlt per Kreditkarte. Erklären Sie mir, wie Sie die Kasse bei einem Kreditkartenverkauf bedienen!</p> <p>2. Welche Funktionen können Sie sonst noch über das Kassensystem abwickeln?</p> <p>3. Frau Schmid, eine Stammkundin von Ihrem Betrieb, möchte gerne zwei Laufschuhe zur Auswahl mit nach Hause nehmen, da sie unsicher ist, welcher ihr bequemer ist. Erklären / zeigen Sie mir die korrekte Abwicklung einer Auswahlendung an Ihrem Kassensystem!</p>
<p>Ebenfalls werden Sozial- und Methodenkompetenz geprüft, z.B. ob Sie das Fallbeispiel systematisch abwickeln.</p>						
<p>Total Punkte Teil 4</p>						