

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Nullserie Verkauf 22+

Gültig ab 2024

Prüfungsort		Datum		Zeit	
Name		Vorname			
Name, Vorname & Visum Expert/in 1		Name, Vorname & Visum Expert/in 2			

Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Ausweisekontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Besondere Vorkommnisse:			

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Total erreichte Punkte	Note	Gewichtung
1	Kundenbeziehungen – Rollenspiel	40'	30			70%
2	Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation beurteilen	20'	12			30%

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1 und 2. Die Umrechnungstabelle / Notenskala ist somit ohne Gewichtung zu verstehen.

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Total erreichte Punkte
1	Kundenbeziehungen				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40'	3		
	Beratung: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		6		
	Beratung: Kunden überzeugend beraten		9		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		6		
	Umgang mit Kunden: Mit Kunden professionell umgehen		6		
Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation beurteilen					
2	Warenpräsentation beurteilen	20'	3		
	Verbesserungen vorschlagen		3		
	Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3		
	Plausibel Vorgehen in speziellen Situationen		3		

Umrechnungstabelle / Notenskala (**Ohne Gewichtung**)

Note	Punkte Teil 1	Punkte Teil 2
6	29 – 30	12
5.5	26 – 28	11
5	23 – 25	9 – 10
4.5	20 – 22	8
4	17 – 19	7
3.5	14 – 16	6
3	11 – 13	5
2.5	8 – 10	3 – 4
2	5 – 7	2
1.5	2 – 4	1
1	0 – 1	0

Hinweis: Das in diesem Protokollraster gewählte generische Maskulinum bezieht sich zugleich auf die männliche, die weibliche und andere Geschlechteridentitäten.

Teil 1 Kundenbeziehungen

Kundengespräch - Rollenspiel		Thema: Outdoor - Wanderrucksack	
Dauer: 40 Minuten		Punkte: 30	Erreichte Punkte:
Anliegen und Sichtweise des Kunden	Ein Kunde mittleren Alters sucht einen Wanderrucksack. Er gibt sich begeisterungsfähig und stellt viele Fragen.		

Handlungskompetenzbereich: Einstieg		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		<i>Begründung</i>			
Leitfrage: Gestaltet der Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?					
Gut erfüllt: Der Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt ihm seine volle Aufmerksamkeit.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0				

Handlungskompetenzbereich: Beratung		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren		<i>Begründung</i>			
Leitfrage: Erfragt der Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?					
Gut erfüllt: Der Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er stellt zielorientierte Fragen. Er hört konzentriert und aufmerksam zu. Er lässt den Kunden ausreden. Er präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0				

Handlungskompetenzbereich: Beratung		Beurteilung			
		0	3	6	9
Beurteilungskriterium 3: Kunden überzeugend beraten		<i>Begründung</i>			
Leitfrage: Berät der Lernende kundenorientiert und überzeugend?					
Gut erfüllt: Der Lernende berät den Kunden ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er zieht das Kundenbedürfnis in seine Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des Kunden, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine Story ein. Er wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden herbeizuführen.	9				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	6				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	3				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0				

Handlungskompetenzbereich: Abschluss		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten		<i>Begründung</i>			
Leitfrage: Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?					
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0				

Handlungskompetenzbereich: Umgang mit Kunden		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 5: Mit Kunden professionell umgehen Leitfrage: Pfllegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?		<i>Begründung</i>			
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	4				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				

Hinweis für die Lernende / den Lernenden:

Das Rollenspiel entspricht einem Verkaufsgespräch, wie es im Alltag geführt wird. Dh. von der Begrüssung bis zum Einkassieren der verkauften Artikel. Ebenfalls wird im Rollenspiel geprüft, ob die richtigen Artikel in Bezug auf Grösse, Anwendung, Bedürfnis und Einsatzbereich verkauft werden.

Teil 2 Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation beurteilen

Fachgespräch - Bestehende Warenpräsentation beurteilen	
Dauer: 20min	Punkte: 12 Erreichte Punkte:
Beurteilungskriterium 1-3	Notizen durch den Lernenden: 5min Vorstellung der Ergebnisse und Fragen PEX: 10min
Beurteilungskriterium 4	Vorgehen in speziellen Situationen: 5min
Ausgangslage	<p>Beurteilung einer bestehenden Warenpräsentation.</p> <p>Thema Warenpräsentation: _____</p> <p>Aufgabenstellung: Sie haben 5min Zeit die bestehende Warenpräsentation (<i>gemäss Thema</i>) gedanklich zu beurteilen und sich entsprechende Notizen dazu zu machen.</p>

Handlungskompetenzbereich: Beurteilen	Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Warenpräsentation beurteilen Leitfrage: Erkennt der Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?	<u>Begründung</u>				
Gut erfüllt: Der Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation vollständig und korrekt.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0				

Handlungskompetenzbereich: Verbesserungsvorschläge		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		<i>Begründung</i>			
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen auf. Er baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0				

Handlungskompetenzbereich: Stärken und Schwächen		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Warenpräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		<i>Begründung</i>			
Gut erfüllt: Die Begründungen des Lernenden sind nachvollziehbar: Der Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2				
Mangelhaft: Die Begründungen des Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0				

Handlungskompetenzbereich: Vorgehen in speziellen Situationen (Zeit: 5min)		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel Vorgehen in speziellen Situationen Leitfrage: Schildert der Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen speziellen Situationen?		<i>Begründung</i>			
Gut erfüllt: Der Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den speziellen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				

Hinweis für die Lernende / den Lernenden:

Das Fachgespräch findet auf theoretischer Basis statt. Es dürfen in der Erarbeitung Notizen gemacht werden.

Im Beurteilungskriterium 4 werden Fragen rund um Themen wie, Warenpräsentation, Warenbewirtschaftung, Warenbeschaffung und Bereitstellung, gestellt. Dabei handelt es sich nicht um alltägliche Situationen, sondern um **spezielle** Situationen.