



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute DHF

Nullserie DHF

Gültig ab 2026

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"/>
Ausweiskontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Besondere Vorkommnisse:			

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximal-punktzahl	Totalpunkte	Note	Gewichtung Note
1	Kundenbeziehungen – Rollenspiel 1	40'	30			50%
2	Gestalten von Einkaufserlebnissen – 2A Rollenspiel 2 und 2B Praxisaufgabe					
2A	Rollenspiel 2 - Anspruchsvolles Kundengespräch	20'	18			30%
2B	Praxisaufgabe: Kundenevent oder Verkaufspräsention	10'				
3	Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren	20'	12			20%

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1 – 3. Die Umrechnungstabelle / Notenskala ist somit ohne Gewichtung zu verstehen.

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Gewichtung	Erreichte Punkte	Totalpunkte
1	Kundenbeziehungen – Rollenspiel 1	40'	3	Einfach		
	BK 1: Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3	Zweifach		
	BK 2: Beratung: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3	Dreifach		
	BK 3: Beratung: Kunden überzeugend beraten		3	Zweifach		
	BK 4: Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3	Zweifach		
2	Gestalten von Einkaufserlebnissen – 2A Rollenspiel 2 und 2B Praxisaufgabe	20'	3	Zweifach		
	2A – BK 1: Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		3	Zweifach		
	2A – BK 2: Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten		3	Zweifach		
	2B – BK 1: Praxisaufgabe Kundenevent oder Verkaufspromotion: Geeignet vorgehen		3	Einfach		
	2B – BK 2: Praxisaufgabe Kundenevent oder Verkaufspromotion: Einkaufserlebnis beurteilen		3	Einfach		
3	Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren	20'	3	Einfach		
	BK 1: Warenpräsentation analysieren		3	Einfach		
	BK 2: Verbesserungen vorschlagen		3	Einfach		
	BK 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3	Einfach		
	BK 4: Plausibel Vorgehen in speziellen Situationen		3	Einfach		

Umrechnungstabelle / Notenskala (Ohne Gewichtung)

Note	Punkte Teil 1	Punkte Teil 2	Punkte Teil 3
6	29 - 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 - 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	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 1		Thema: Laufsport - Laufschuhe		
Dauer: 40 Minuten		Punkte: 30	Erreichte Punkte:	
Anliegen und Sichtweise des Kunden	Ambitionierter Laufsportler, der sein Hobby liebt, sucht einen neuen Trainingsschuh.			

Handlungskompetenzbereich: Einstieg	Punktevergabe - Gewichtung: 1	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		<u>Beurteilung und Begründung</u>			
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	Punktevergabe - Gewichtung: 2	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren		<u>Beurteilung und Begründung</u>			
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	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0				

Handlungskompetenzbereich: Beratung		Punktevergabe - Gewichtung: 3	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kunden überzeugend beraten						<u>Beurteilung und Begründung</u>
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.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

Handlungskompetenzbereich: Abschluss		Punktevergabe - Gewichtung: 2	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten						<u>Beurteilung und Begründung</u>
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 Dienstleitung sowie die Retoure/Reklamation. Er nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					

Handlungskompetenzbereich: Umgang mit Kunden	Punktevergabe - Gewichtung: 2	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 5: Mit Kunden professionell umgehen					<u>Beurteilung und Begründung</u>
Leitfrage: Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?					
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.	3				
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).	2				
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).	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				

Hinweis für die Lernende / den Lernenden:

Das Rollenspiel 1 entspricht einem Verkaufsgespräch, wie es im Alltag geführt wird. Dh. von der Begrüssung bis zum Verkaufsabschluss. Ebenfalls wird im Rollenspiel geprüft, ob die richtigen Artikel in Bezug auf Grösse, Anwendung, Bedürfnis und Einsatzbereich verkauft werden.

Teil 2 Gestalten von Einkaufserlebnissen

Teil 2A Anspruchsvolles Kundengespräch – Rollenspiel 2	
Teil 2B Praxisaufgabe Fachgespräch	
Dauer: 30 Minuten	Punkte: 18

Teil 2A Anspruchsvolles Kundengespräch - Rollenspiel 2	Thema: Geschenk
Dauer: 20 Minuten	Punkte: 12
Anliegen und Sichtweise des Kunden	Kunde sucht für sein 12jähriges Göttikind ein Geschenk.

Handlungskompetenzbereich: Einkaufserlebnis	Punktevergabe - Gewichtung: 2	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Einkaufserlebnis schaffen	<i>Beurteilung und Begründung</i>				
Leitfrage: Schafft der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?					
Gut erfüllt: Der Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden schafft und ihn positiv überrascht.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				

Handlungskompetenzbereich: Lösungsvorgehen	Punktevergabe - Gewichtung: 2	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	<u>Beurteilung und Begründung</u>				
Leitfrage: Bietet der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?					
Gut erfüllt: Der Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner Kompetenzen an. Er begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				

Hinweis für die Lernende / den Lernenden:

Das Rollenspiel 2 entspricht einem anspruchsvollen Verkaufsgespräch, wie es im Alltag oftmals geführt wird. Ebenfalls wird im Rollenspiel geprüft, ob die richtigen Artikel in Bezug auf Grösse, Anwendung, Bedürfnis und Einsatzbereich empfohlen werden.

Teil 2 Gestalten von Einkaufserlebnissen

Teil 2A Anspruchsvolles Kundengespräch – Rollenspiel 2	
Teil 2B Praxisaufgabe Fachgespräch	
Dauer: 30 Minuten	Punkte: 18

Teil 2B Praxisaufgabe Fachgespräch – Verkaufspromotion		
Dauer: 10 Minuten <i>(Erarbeitung Lernende: 5min; Fragen von PEX und Antworten Lernende: 5min)</i>	Punkte: 6	Erreichte Punkte:
Ausgangslage	Sie bekommen die Aufgabe vom Berufsbildner eine Verkaufspromotion zu erarbeiten und umzusetzen.	

Handlungskompetenzbereich: Verkaufspromotion	Punktevergabe - Gewichtung: 1	<input type="button" value="0"/> <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="2"/> <input type="button" value="3"/>
Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kunden zu stärken?		<u>Beurteilung und Begründung</u>
Gut erfüllt: Der Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.	3	
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	2	
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	1	
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.	0	

Handlungskompetenzbereich: Verkaufspromotion	Punktevergabe - Gewichtung: 1	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen					<u>Beurteilung und Begründung</u>
Leitfrage: Schätzt der Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?					
Gut erfüllt: Der Lernende schätzt die Umsetzung seiner Idee zutreffend ein. Er überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er leitet geeignete Massnahmen von seiner Einschätzung ab.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0				

Hinweis für die Lernende / den Lernenden:

Die Praxisaufgabe wird als **Fachgespräch*** durchgeführt und findet auf theoretischer Basis statt. Es dürfen in der Erarbeitung Notizen gemacht werden.

*Definition Fachgespräch:

Das Fachgespräch ist ein Gespräch zwischen zwei Berufsleuten und geht fachlich in die Breite und Tiefe. Es ist somit kein «Frage- und Antwortspiel». Das Fachgespräch überprüft, wie gut eine Kandidatin oder ein Kandidat Zusammenhänge erkennen kann. So erläutert eine Lernende oder ein Lernender beispielsweise, wie sie bei einer praxisbezogenen Aufgabe vorgehen würde. Sie legt dabei ihr Verständnis über die fachlichen Hintergründe und Zusammenhänge dar, reflektiert das methodische Vorgehen und erörtert alternative Lösungsansätze.

Teil 3 Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren

Fachgespräch - Bestehende Warenpräsentation analysieren		
Dauer: 20min	Punkte: 12	Erreichte Punkte:
Beurteilungskriterium 1-3 Analyse Warenpräsentation	<i>Notizen durch den Lernenden: 5min</i> <i>Präsentation Lernende und Fragen PEX: 10min</i>	
Beurteilungskriterium 4 Vorgehen in spez. Situationen	<i>Fachgespräch mit Fragen von PEX: 5min</i>	
Aufgabenstellung Analyse Warenpräsentation	<p>Analyse einer bestehenden Warenpräsentation.</p> <p>Thema Warenpräsentation: _____</p> <p>Aufgabenstellung: Sie haben 5min Zeit die bestehende Warenpräsentation (<i>gemäss Thema</i>) gedanklich zu analysieren und sich entsprechende Notizen dazu zu machen.</p>	

Handlungskompetenzbereich: Analysieren	Punktevergabe - Gewichtung: 1	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Warenpräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?	<u>Beurteilung und 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		Punktevergabe - Gewichtung: 1	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		<u>Beurteilung und Begründung</u>				
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		Punktevergabe - Gewichtung: 1	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?		<u>Beurteilung und Begründung</u>				
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)	Punktevergabe - Gewichtung: 1	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel Vorgehen in speziellen Situationen Leitfrage: Schildert der Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen speziellen Situationen?	<u>Beurteilung und Begründung</u>				
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:

Dieser Prüfungsbereich wird als **Fachgespräch*** durchgeführt und 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.

*Definition Fachgespräch:

Das Fachgespräch ist ein Gespräch zwischen zwei Berufsleuten und geht fachlich in die Breite und Tiefe. Es ist somit kein «Frage- und Antwortspiel». Das Fachgespräch überprüft, wie gut eine Kandidatin oder ein Kandidat Zusammenhänge erkennen kann. So erläutert eine Lernende oder ein Lernender beispielsweise, wie sie bei einer praxisbezogenen Aufgabe vorgehen würde. Sie legt dabei ihr Verständnis über die fachlichen Hintergründe und Zusammenhänge dar, reflektiert das methodische Vorgehen und erörtert alternative Lösungsansätze.