ASMAS Sportfachhandel Schweiz
ASMAS Commerce de sport Suisse

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute DHF **Nullserie DHF** **Gültig ab 2027**

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 ☐	Nein ☐
Ausweisekontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja ☐	Nein ☐
Kassenabschluss	Ist der Verkauf mit Kassenabschluss möglich?	Ja ☐	Nein ☐
Hilfsmittel	Wurde die lernende Person informiert, dass die Verwendung jeglicher Hilfsmittel wie Handys, Smartwatches, Kameras, Smart Glasses und KI verboten ist? Ausgenommen sind Geräte der täglichen Verkaufspraxis, z.B. MDE-Geräte, Analyse-Geräte etc.	Ja ☐	Nein ☐
Besondere Vorkommnisse:			

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

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1 – 3. Die Umrechnungstabelle / Notenskala gilt ohne Gewichtung.

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungs-kriterium	Gewich-tung	Erreichte Punkte	Totalpunkte
1	**Kundenbeziehungen – Rollenspiel 1**					
	BK 1: Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40’	3	Einfach		
	BK 2: Bedarfsermittlung: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3	Zweifach		
	BK 3: Beratung: Kunden überzeugend beraten		3	Dreifach		
	BK 4: Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3	Zweifach		
	BK 5: Umgang mit Kunden: Mit Kunden professionell umgehen		3	Zweifach		
2	**Gestalten von Einkaufserlebnissen – 2A Rollenspiel 2 und 2B Praxisaufgabe**					
	2A – BK 1: Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen	20’	3	Zweifach		
	2A – BK 2: Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten		3	Zweifach		
	2B – BK 1: Praxisaufgabe Kundenevent **oder** Verkaufspromotion: Geeignet vorgehen	10’	3	Einfach		
	2B – BK 2: Praxisaufgabe Kundenevent **oder** Verkaufspromotion: Einkaufserlebnis beurteilen		3	Einfach		
3	**Bewirtschaften und Präsentieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren**					
	BK 1: Warenpräsentation analysieren	20’	3	Einfach		
	BK 2: Verbesserungen vorschlagen und nachvollziehbar begründen		3	Zweifach		
	BK 3: 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 Leitfrage: Gestaltet der Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		*Beurteilung und Begründung*				
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: Bedarfsermittlung		Punktevergabe - **Gewichtung: 2**	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		*Beurteilung und Begründung*				
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 Leitfrage: Berät der Lernende kundenorientiert und überzeugend?		*Beurteilung und Begründung*				
Gut erfüllt: Der Lernende berät den Kunden ausführlich über Produkte/Dienstleitungen 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 Leitfrage: Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		*Beurteilung und Begründung*				
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 Leitfrage: Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden und setzt dazu die Sortimentskenntnisse/das Fachwissen korrekt ein?		*Beurteilung und Begründung*				
Gut erfüllt: Der Lernende setzt die Sortiments- und Fachkenntnisse in der Kundenberatung umfassend und korrekt ein. Seine Argumente sind verständlich und kundenorientiert. Er erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Hinweis für die Lernende / den Lernenden zu Teil 1:

Das Kundengespräch «Rollenspiel 1» entspricht einem Verkaufsgespräch, wie es im Alltag geführt wird. D.h. von der Begrüssung bis zum Verkaufsabschluss. Im Rollenspiel wird überprüft, ob die richtigen Artikel in Bezug auf Grösse, Anwendung, Bedürfnis und Einsatzbereich verkauft werden. Ebenfalls wird geprüft, ob vertiefte Sortimentskenntnisse für das Kundengespräch vorhanden sind und ob dieses umfassende Fachwissen kundenorientiert und verständlich eingesetzt wird.

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**	**Erreichte Punkte:**
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 Leitfrage: Schafft der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?		*Beurteilung und Begründung*				
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 Leitfrage: Bietet der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		*Beurteilung und Begründung*				
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 zu Teil 2A:

Das anspruchsvolle Kundengespräch «Rollenspiel 2» entspricht einem Verkaufsgespräch, welches nicht jeden Tag stattfindet, aber trotzdem im Alltag regelmässig vorkommt. Dabei geht es in erster Linie darum, dass die Lernende / der Lernende auch in einer herausfordernden Situation ein Einkaufserlebnis schaffen und entsprechend zum Fall, passende Lösungsmöglichkeiten anbieten kann. Dazu gehört, dass im Rollenspiel geprüft wird, 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 ODER Kundenevent		
Dauer: 10 Minuten *(Erarbeitung Lernende: 5min; Fragen von PEX und Antworten Lernende: 5min)*	**Punkte: 6**	**Erreichte Punkte:**
Ausgangslage	Sie bekommen die Aufgabe vom Berufsbildner eine Verkaufspromotion ODER einen Kundenevent zu erarbeiten und umzusetzen.	

Handlungskompetenzbereich: Verkaufspromotion ODER Kundenevent		Punktevergabe - **Gewichtung: 1**	0	1	2	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?		*Beurteilung und Begründung*				
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 ODER Kundenevent		Punktevergabe - **Gewichtung: 1**	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen Leitfrage: Schätzt der Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?		*Beurteilung und Begründung*				
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 zu Teil 2B:

Die Praxisaufgabe Teil 2B kann eine Verkaufspromotion ODER ein Kundenevent sein und wird als **Fachgespräch*** durchgeführt. Dieses 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 1-2 Analyse Warenpräsentation	*Notizen durch den Lernenden:* ***5min*** *Präsentation Lernende und Fragen PEX:* ***10min***	
Beurteilungskriterium 3 Vorgehen in spez. Situationen	*Fachgespräch mit Fragen von PEX:* ***5min***	
Aufgabenstellung **Analyse Warenpräsentation**	Analyse einer bestehenden Warenpräsentation. ***Thema Warenpräsentation:*** _____ Aufgabenstellung: Sie haben 5min Zeit die bestehende Warenpräsentation *(gemäss Thema)* gedanklich zu analysieren und sich entsprechende Notizen dazu zu machen.	

Handlungskompetenzbereich: Analysieren		Punktevergabe - **Gewichtung: 1**	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Warenpräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?		*Beurteilung und Begründung*				
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: 2**	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen und nachvollziehbar begründen. Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab und begründet er diese nachvollziehbar und fachlich fundiert? Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		*Beurteilung und Begründung*				
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt mehrere, geeignete Verbesserungsmassnahmen auf. Er baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf und begründet diese nachvollziehbar. Der Lernende argumentiert fachlich fundiert.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Die Verbesserungsmassnahmen und deren Begründung des Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Verbesserungsmassnahmen und deren Begründung des Lernenden zeigen grössere Abweichungen von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Verbesserungsmassnahmen und deren Begründung des Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Antwort ab.	0					

Handlungskompetenzbereich: Vorgehen in speziellen Situationen *(Zeit: 5min)*		Punktevergabe - **Gewichtung: 1**	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Plausibel Vorgehen in speziellen Situationen Leitfrage: Schildert der Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen speziellen Situationen?		*Beurteilung und Begründung*				
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 zu Teil 3:

Der Prüfungsbereich «Bewirtschaften und Präsentieren» wird als **Fachgespräch*** durchgeführt und findet auf theoretischer Basis statt. Es dürfen in der Erarbeitung Notizen gemacht werden.

Im Beurteilungskriterium 3 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.