

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent*innen EBA - Variante 1 der A&P Elektrofach

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Prüfungsort		Kandidat*in-Nr.		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:			

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		70%	
2	1.2	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		30%	

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 und 1.2.

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40'	6		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		6		
	Information 2: Kund*innen überzeugend beraten		6		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		6		
Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen	6				
1.2	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren				
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren	20'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3		
Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen	3				

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2
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

6 Pt	3 Pt	<p>Gute bis sehr gute Leistung Das geforderte Kriterium ist erfüllt.</p> <p>Die Antwort oder Handlung lässt auf fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten schliessen. Sie entspricht einer guten bis sehr guten Leistung im Berufsalltag.</p> <p>Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Antworten/Handlungen sind präzise und korrekt. • Die Antworten/Handlungen sind spezifisch auf die Aufgabe abgestimmt. • Die Antworten/Handlungen sind klar strukturiert und logisch aufgebaut, die Informationen sind sinnvoll gegliedert. <p>Beispiel: Eine weitgehend vollständige und präzise und klar strukturierte Antwort/Handlung, die der Aufgabe direkt entspricht.</p> <p>Hinweis an PEX: Für die maximale Punktevergabe ist nicht die perfekte Leistung notwendig.</p>
4 Pt	2 Pt	<p>Erfüllte bis gute Leistung</p> <p>Die Antwort oder Handlung zeigt kleinere Abweichungen zur guten bis sehr guten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Antworten/Handlungen sind teilweise lückenhaft. • Die Antworten/Handlungen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. • Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. • Die Antworten/Handlungen sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt. <p>Beispiel: Eine überwiegend richtige Antwort/Handlung, aber es fehlt teilweise an Tiefe oder an spezifischen Details.</p>
2 Pt	1 Pt	<p>Mangelhafte Leistung mit grossen Lücken</p> <p>Die Antwort oder Handlung zeigt mangelhafte bis grosse Lücken der geforderten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Antworten/Handlungen sind häufig lückenhaft. • Die Antworten/Handlungen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. • Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. • Die Antworten/Handlungen sind punktuell falsch. • Die Antworten/Handlungen sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt. <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die einige richtige Elemente enthält, aber in zahlreichen Bereichen oberflächlich oder lückenhaft bleibt.</p>
0 Pt	0 Pt	<p>Unbrauchbare oder völlig falsche Leistung</p> <p>Die Antwort oder Handlung ist unbrauchbar und weicht klar von der geforderten Leistung ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde). • Mehrheitlich falsche Antworten/Handlungen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Antworten • Keine Antworten/Handlungen. <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die nicht das bearbeitet, was verlangt war, oder eine völlig fehlerhafte Lösung präsentiert.</p>

Je nach Protokoll(-teil) werden 0-1-2-3 oder 0-2-4-6 Punkte vergeben.

Vorabinformationen für die Lernenden

1.1 Kundenbeziehungen - Kundengespräch

Aufgabenstellung	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitraumen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 40 Minuten
Hinweise für die Lernenden	<p>Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Gesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit einen Kaufabschluss (inkl. Kassiervorgang) zu erzielen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin die Verkaufsstelle betritt. - Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin. - Der/Die zweite Prüfungsexperte/-in protokolliert das Rollenspiel.
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nachfolgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestalten Sie den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise? - Erfragen Sie das Bedürfnis detailliert und präsentieren Sie passende Lösungen? - Beraten Sie kundenorientiert und überzeugend? - Führen Sie den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus? - Pflegen Sie einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?

Vorabinformationen für die PEX

Hinweise für die Prüfungsexpert*innen (1.1)	<p>Eine/r der Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen übernimmt die Rolle des Kunden/der Kundin. Der/die andere Prüfungsexperte/Prüfungsexpertin hält die Beobachtungen im Protokollraster fest.</p> <p>Der Prüfungsexperte/die Prüfungsexpertin, der/die die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt, bereitet sich auf das Kundengespräch vor und agiert anhand des folgenden Leitfadens:</p> <ul style="list-style-type: none">- Der Prüfungsexperte/Die Prüfungsexpertin muss strikt in seiner/ihrer Rolle bleiben und stellt nur Fragen, die auch von einem realen Kunden/einer realen Kundin gestellt werden könnten (keine Fachfragen im Sinne eines Fachgesprächs).- Der Prüfungsexperte/Die Prüfungsexpertin kann nicht parallel die Beobachtung und die Beurteilung des Verhaltens der/des Lernenden vornehmen. Es besteht die Gefahr, dass das eigene Rollenerleben die Beurteilung der Leistung der der Lernenden überlagert.- Das Verhalten des Prüfungsexperten /der Prüfungsexpertin sollte so standardisiert wie möglich erfolgen. Nur so ist das Verhalten von unterschiedlichen Lernenden vergleichbar.- Der grundlegende Ablauf muss durch den Prüfungsexperten /die Prüfungsexpertin eingehalten werden. Ansonsten ist eine Beurteilung anhand standardisierter Kriterien schwer möglich.- Bei unerfahrenen Prüfungsexperten /Prüfungsexpertin besteht die Gefahr, dass diese das Gespräch zu sehr lenken und der/die Lernende seine/ihre Qualifikationen nicht angemessen darlegen kann. Der Lead über das Gespräch liegt grundsätzlich beim/bei der Lernenden. <p><u>Roter Faden des Gesprächs:</u> Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none">- Empfang des Kunden/der Kundin- Erfragung der Bedürfnisse- Beratung zum Produkt/zur Dienstleistung sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und Lösungspräsentation- Aktives Herbeiführen des Kaufentscheides durch die/den Lernenden- Kaufentscheid- Verkaufsabschluss- Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden/der Kundin
--	---

Kundensituation für die PEX (1.1)

Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden	Eine Kundin hat eine grosse Wohnung und möchte für ihre Wohnung einen neuen Staubsauger kaufen. Sie möchte ein Gerät, welches ihr die Arbeit erleichtert und rückschonend ist.
Verhalten im Gespräch	Kaufpreis frei. Glatte Böden aus Holz und Platten, kaum Teppiche, Hund. Kundin hat von Saugroboter gehört, ist sehr unschlüssig, ob diese gut reinigen können. Hat mit verschiedenen Leuten im Kollegenkreis gesprochen und unterschiedliche Meinungen gehört.

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0				
Musterlösung: <ul style="list-style-type: none"> ○ Professionelle Eröffnung des Verkaufsgesprächs ○ Proaktive und freundliche Begrüssung ○ Volle Aufmerksamkeit dem Kunden/der Kundin gegenüber 					
Beobachtung					

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0				
Musterlösung: ○ Detailliertes Erfragen des Kundenbedürfnisses ○ Nutzung von zielorientierten Fragen und verschiedenen Fragetechniken ○ Konzentriertes und aufmerksames Zuhören ○ Den Kunden/die Kundin ausreden lassen					
<u>Beobachtung</u>					

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten		<u>Begründung</u>				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
Gut erfüllt: Die Lernende berät die Kundin ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Sie zieht das Kundenbedürfnis in ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen der Kundin, nimmt diese auf und bindet sie situativ in ihre Story ein. Sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung bei der Kundin herbeizuführen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
<p><i>Musterlösung:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ausführliche Beratung zu Produkt/Dienstleistung sowie zu Entwicklungen und Trends ○ Stellen von zielorientierten Fragen, Unterstützung bei der Kaufentscheidung durch Aufgreifen der Inhalte des Verkaufsgesprächs ○ Einbeziehen von Kundenbedürfnissen in die Argumentation ○ Effektiver Einsatz der Methode des Storytellings ○ Behandlung/Entkräften von Einwänden ○ Ausführliche und fachkundige Begründung des Lösungsvorschlags ○ Aufgreifen von Kundenrückfragen und deren Einbindung in die Story 						
Beobachtung						

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung			
Beurteilungskriterium: Verkaufsabschluss professionell gestalten		0	2	4	6
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0				
<p><i>Musterlösung:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Professioneller Umgang beim Verkaufsabschluss ○ Aufwertung des Kaufes ○ Berücksichtigung des gekauften Produkts/der gekauften Dienstleistung sowie der Retoure/Reklamation ○ Korrekte Nutzung des Kassensystems/Kundenbindungssystems 					
<p><u>Beobachtung</u></p>					

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der 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/der 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/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
<p><i>Musterlösung:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Offenes, freundliches und kundenorientiertes Verhalten</i> ○ <i>Umsetzung der betrieblichen Vorgaben</i> ○ <i>Zusatzverkäufe</i> ○ <i>Wirkungsvolle Nutzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel</i> ○ <i>Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen</i> 						
<p><u>Beobachtung</u></p>						

1.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren (Option 2)

Aufgabenstellung	<p>Führen Sie eine detaillierte Analyse anhand einer bestehenden Warenpräsentation durch. Wahl der Warenpräsentation durch die PEX anhand der im Verkaufsgeschäft vorhandenen Möglichkeiten.</p>
Zeitrahen/Organisation	<p>Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notizen durch die Lernende: 5 Minuten - Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten - Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten
Hinweise für die Lernenden	<p>Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Fachbegriffe und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Fachgesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit folgende Teilaufgaben auszuführen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teilaufgabe 1: Analysieren Sie die Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> - Stärken und Schwächen - Angesprochene Zielgruppe - Mögliches Ziel - Teilaufgabe 2: Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie sehen. - Teilaufgabe 3: Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nachfolgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erkennen Sie die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation? - Leiten Sie geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab? - Begründen Sie Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen nachvollziehbar und fachlich fundiert? - Schildern Sie ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?
Hinweise für die Prüfungsexperten	<p>Eine der Prüfungsexpertin übernimmt es, die Fragen zu stellen und ein Zweiter protokolliert die Antworten der lernenden Person</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aus jedem Block muss mindestens eine, und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden. - Notizen am Schluss einziehen, als Beilage zum Protokoll

1.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Warenpräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?		<u>Begründung</u>				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation vollständig und korrekt.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0					
Musterlösung: - Werden Stärken und Schwächen erkannt? – Stärken: Umsatzziel erreicht, Präsentation ansprechend, Warendruck/Menge, Gruppierung, Zugänglichkeit vorhanden optimaler Standort, Kunde kann sich gut Verweilen, verkaufsaktive Seite, Schonung und Pflege, Information, Licht, ... - Schwächen: unklarer Preis, Beratung unerlässlich, Zusatzartikel zu wenig integriert ... - Zielgruppe erklärt? - Welches Ziel verfolgt diese Warenpräsentation? – Umsatz generieren, Absatz der Artikelgruppe steigern, Bekanntheit der Artikel steigern, Kunden anlocken, Verweildauer im Geschäft erhöhen, Kundenkontakt mit Beratung sichern, etc.						
<u>Beobachtung</u>						

1.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab?		<u>Begründung</u>				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					
Konkretisierungsfrage 1.2.1.3 Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Warenpräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen Sie? Weshalb haben Sie sich für diese Warenpräsentation entschieden? Welche Verbesserungen schlagen Sie vor? Wie gehen Sie in dieser Situation vor?		Musterlösung: <i>Tische, Gestelle, technische Hilfsmittel, verkaufsfördernde Medien Zweck. Kunde sieht das Produkt, kann sich selber bedienen, sieht das Produkt im Anwendungsbereich, ein emotionales Kundenerlebnis schaffen, es at alles Platz, praktisch für die Selbstbedienung/ für die Kundenberatung, Verkaufsförderungsmaßnahmen anpassen (neuer Standort, intensivierte Werbung, aktiv Kunden auf Aktion hinweisen, Lautsprecherdurchsage) neu planen, aufzeichnen mit Vorgesetztem besprechen, Umsetzung auf einen verkaufsschwachen Tag planen.</i>				
<u>Beobachtung</u>						

1.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen der Warenpräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die 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/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2				
Mangelhaft: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0				
Konkretisierungsfrage 1.2.2.1 Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation? Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?	Musterlösung: Der Kunde sieht alles sofort, der Kunde muss sich zuerst orientieren, der Kunde benötigt Unterstützung zum Kauf, der Standort ist leicht zugänglich, die Präsentation birgt eine Stolperfalle, ... Die Präsentation immer wieder kontrollieren und der vorhandenen Ware entsprechend anordnen und gliedern				
<u>Beobachtung</u>					

1.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				
Konkretisierungsfrage 1.2.3.2 Sie stellen nach Erhalt der Lieferung beim Auspacken der Ware fest, dass einige Artikel im Karton/Verpackungseinheit defekt sind. Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?		Musterlösung: <i>Kontrolliere die ganze Lieferung auf weitere Schäden, notiere die defekte Stückzahl auf dem Lieferschein, melde es dem Vorgesetzten, melde es dem Lieferanten. Kläre mit dem Lieferanten den weiteren Verlauf, probiere es vergünstigt zu verkaufen oder retourniere es an den Lieferanten, entsorge es ordnungsgemäss, schreibe den Artikel entsprechend ab, korrigiere den Warenbestand</i>			
<u>Beobachtung</u>					

