

## Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute - Variante 1 der A&P Elektrofach

### Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

|                                 |  |                                 |  |            |  |
|---------------------------------|--|---------------------------------|--|------------|--|
| Prüfungsort                     |  | Kandidat*in-Nr.                 |  | Datum/Zeit |  |
| Name                            |  | Vorname                         |  |            |  |
| Name, Vorname & Visum Experte 1 |  | Name, Vorname & Visum Experte 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               |                  | 50%        |      |
| 3                    | 1.2  | Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)                                  | 30'  | 18               |                  | 30%        |      |
| 2                    | 1.3  | Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) | 20'  | 12               |                  | 20%        |      |

Gesamtnote\*

\*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 bis 1.3.

# 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: Kunden überzeugend beraten  |      | 6                                |                  |      |
|  | Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten                                       |      | 6                                |                  |      |
|  | Übergreifend: Mit Kunden professionell umgehen   |      | 6                                |                  |      |
| 1.2  | Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)                                     |      |                                  |                  |      |
|  | Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten                     | 20'  | 6                                |                  |      |
|  | Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen                                  |      | 6                                |                  |      |
|  | Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen                                       | 10'  | 3                                |                  |      |
|  | Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen                             |      | 3                                |                  |      |
| 1.3  | Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten (HKB B)                                      |      |                                  |                  |      |
|  | Bestehende Warenpräsentation analysieren   |      |                                  |                  |      |
|  | Präsentation von Waren: Warenpräsentation analysieren                                      | 20'  | 3                                |                  |      |
|  | Präsentation von Waren: Verbesserungen vorschlagen   |      | 3                                |                  |      |
|  | Präsentation von Waren: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen |      | 3                                |                  |      |
| Präsentation von Waren: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen | 3  |      |                                  |                  |      |

Umrechnungstabelle / Notenskala

| Note | Punkte Teil 1.1 | Punkte Teil 1.2 | Punkte Teil 1.3 |
|------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 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               |

|      |      |   |
|------|------|---|
| 6 Pt | 3 Pt | <p><b>Gute bis sehr gute Leistung</b><br/>                 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"> <li>• Die Antworten/Handlungen sind präzise und korrekt.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind spezifisch auf die Aufgabe abgestimmt.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind klar strukturiert und logisch aufgebaut, die Informationen sind sinnvoll gegliedert.</li> </ul> <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><b>Erfüllte bis gute Leistung</b></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"> <li>• Die Antworten/Handlungen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine überwiegend richtige Antwort/Handlung, aber es fehlt teilweise an Tiefe oder an spezifischen Details.</p>  |
| 2 Pt | 1 Pt | <p><b>Mangelhafte Leistung mit grossen Lücken</b></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"> <li>• Die Antworten/Handlungen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die einige richtige Elemente enthält, aber in zahlreichen Bereichen oberflächlich oder lückenhaft bleibt.</p>                |
| 0 Pt | 0 Pt | <p><b>Unbrauchbare oder völlig falsche Leistung</b></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"> <li>- Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</li> <li>- Mehrheitlich falsche Antworten/Handlungen und/oder Begründungen.</li> <li>- Unstrukturierte und unsystematische Antworten</li> <li>- Keine Antworten/Handlungen.</li> </ul> <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 / 1.2 - Kundengespräche

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Aufgabenstellung           | Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden.   |
| Zeitraumen/Organisation    | Durchführung des Kundengesprächs: 40 Minuten  |
| Zeitraumen/Organisation    | Durchführung des Kundengesprächs: 20 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"> <li>- Das Gespräch beginnt, indem der Kunde die Verkaufsstelle betritt.</li> <li>- Die Rolle des Kunden übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin.</li> <li>- Der zweite Prüfungsexperte protokolliert das Rollenspiel.</li> </ul> |
| Beurteilung                | <p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestalten Sie den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?</li> <li>- Erfragen Sie das Bedürfnis detailliert und präsentieren Sie passende Lösungen?</li> <li>- Beraten Sie kundenorientiert und überzeugend?</li> <li>- Führen Sie den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?</li> <li>- Pflegen Sie einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?</li> </ul>  |
| Beurteilung                | <p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bieten Sie in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?</li> <li>- Schaffen Sie in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?</li> </ul>   |

### 1.2 – Kundenanlässe/Verkaufspromotionen (Praxisaufgabe 2)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Aufgabenstellung           | Erläutern Sie Ihre Ideen für den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion. Planen Sie die Elemente einer konkreten Gestaltung eines Kundenanlasses oder einer Verkaufspromotion und erläutern Sie Ihre Gedanken, die Sie sich dazu machen. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmaßnahmen. |
| Zeitraumen/Organisation    | <p>Durchführung der Praxisaufgabe: 10 Minuten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erarbeitung: 5 Minuten</li> <li>- Präsentation: 5 Minuten</li> </ul>   |
| Hinweise für die Lernenden | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment.</li> <li>- Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel</li> </ul>  |
| Beurteilung                | <p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist Ihr geschildertes Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kunden zu stärken</li> <li>- Schätzen Sie den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?</li> </ul>                   |

## 1.3 Bestehende Warenpräsentation analysieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren (Option 2)

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Aufgabenstellung           | Führen Sie eine detaillierte Analyse anhand einer bestehenden Warenpräsentation durch.  |
| Zeitraum/Organisation      | Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notizen durch den Lernenden: 5 Minuten</li> <li>- Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten</li> <li>- Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten</li> </ul>  |
| Hinweise für die Lernenden | 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teilaufgabe 1: Analysieren Sie die Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stärken und Schwächen</li> <li>- Angesprochene Zielgruppe</li> <li>- Mögliches Ziel</li> </ul> </li> <li>- Teilaufgabe 2: Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie sehen.</li> <li>- Teilaufgabe 3: Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.</li> </ul> |
| Beurteilung                | Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erkennen Sie die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?</li> <li>- Leiten Sie geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab?</li> <li>- Begründen Sie Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen nachvollziehbar und fachlich fundiert?</li> <li>- Schildern Sie ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?</li> </ul>  |

## Vorabinformationen für die PEX

|  |   |
|--|---|
| <p>Hinweise für die Prüfungsexperten (1.1)</p> | <p>Einer der Prüfungsexperten übernimmt die Rolle des Kunden. Der andere Prüfungsexperte hält die Beobachtungen im Protokollraster fest. Der Prüfungsexperte, der die Rolle des Kunden übernimmt, bereitet sich auf das Kundengespräch vor und agiert anhand des folgenden Leitfadens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Der Prüfungsexperte muss strikt in seiner Rolle bleiben und stellt nur Fragen, die auch von einem realen Kunden gestellt werden könnten (keine Fachfragen im Sinne eines Fachgesprächs).</li> <li>- Der Prüfungsexperte kann nicht parallel die Beobachtung und die Beurteilung des Verhaltens des Lernenden vornehmen. Es besteht die Gefahr, dass das eigene Rollenerleben die Beurteilung der Leistung der der Lernenden überlagert.</li> <li>- Das Verhalten des Prüfungsexperten sollte so standardisiert wie möglich erfolgen. Nur so ist das Verhalten von unterschiedlichen Lernenden vergleichbar.</li> <li>- Der grundlegende Ablauf muss durch den Prüfungsexperten eingehalten werden. Ansonsten ist eine Beurteilung anhand standardisierter Kriterien schwer möglich.</li> <li>- Bei unerfahrenen Prüfungsexperten besteht die Gefahr, dass diese das Gespräch zu sehr lenken und der Lernende seine Qualifikationen nicht angemessen darlegen kann. Der Lead über das Gespräch liegt grundsätzlich beim Lernenden.</li> </ul> <p><u>Roter Faden des Gesprächs:</u> Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empfang des Kunden</li> <li>- Erfragung der Bedürfnisse</li> <li>- Beratung zum Produkt sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und Lösungspräsentation</li> <li>- Aktives Herbeiführen des Kaufentscheides durch den Lernenden</li> <li>- Kaufentscheid</li> <li>- Verkaufsabschluss</li> <li>- Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden</li> </ul> |
| <p>Hinweise für die Prüfungsexperten (1.2)</p> | <p>Der protokollführende Prüfungsexperte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hält das vorgestellte Vorgehen des Lernenden fest</li> <li>- hält die Einschätzung des Lernenden fest in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens</li> </ul> <p>Hinweis: nur Festhalten des Vorgestellten und Geäusserten, ohne Bewertung oder Beurteilung.</p>   |
| <p>Hinweise für die Prüfungsexperten (1.3)</p> | <p>Einer der Prüfungsexperten übernimmt es, die Fragen zu stellen und ein Zweiter protokolliert die Antworten der lernenden Person</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aus jedem Block muss mindestens eine, und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.</li> </ul>   |

Kundensituation für die PEX (1.1/1.2)

|                                    |                               |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Anliegen und Sichtweise des Kunden | <h1>Jährliche Adaptionen</h1> |
| Anliegen und Sichtweise des Kunden |                               |
| Verhalten im Gespräch              |                               |
| Verhalten im Gespräch              |                               |

Praxisaufgabe 2, Verkaufspromotionen (1.2)

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Ausgangslage bekannt geben<br>- Situation und Rolle des/der Lernenden<br>- Geschäft<br>- Verkaufspromotion<br>- Kundensegment | <h1>Jährliche Adaptionen</h1> |
|---|-------------------------------|

Mögliche Konkretisierungsfragen für die PEX (1.3.1)\*

Teilaufgabe 1: Analysieren der Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte

- Stärken und Schwächen
- Angesprochene Zielgruppe
- Mögliches Ziel

# Jährliche Adaptionen

Mögliche Begründungsfragen für die PEX (1.3.2)\*

Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten

Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten

# Jährliche Adaptionen

Mögliche Fragen zu kritischen Situationen für die PEX (1.3.3)\*

# Jährliche Adaptionen

\* Aus jedem Block muss mindestens eine und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden



1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

|  |  |             |   |   |   |   |
|--|--|-------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»  |  | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten<br>Leitfrage: Gestaltet der Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?  |  | Begründung  |   |   |   |   |
| Gut erfüllt: Der Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt dem Kunden seine volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er empfängt. | 6  |             |   |   |   |   |
| Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.   | 4  |             |   |   |   |   |
| Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.  | 2  |             |   |   |   |   |
| Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.   | 0  |             |   |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>   | <u>Situation</u>   |             |   |   |   |   |
|  | <p>Der Kunde hat ein defektes Kochfeld, es funktionieren nur noch drei Heizbereiche und möchte sein Kochfeld ersetzen. Er will erfahren welches Kochfeld als Ersatz des defekten Kochfelds geeignet ist und warum. Er weiss nicht, ob der Induktionsherd besser ist als das Elektrokochfeld.</p> <p>Der Kunde kennt das genaue Mass des Kochfelds nicht.</p> <p>Reinigung – Nachhaltigkeit – Lebensdauer – Touchbedienfeld – Kindersicherung – was geschieht – Abschaltautomatik -</p> <p>Die Kundin will eine ihre alte Kaffeemaschine durch eine neue ersetzen. Sie weiss nicht, ob eine vollautomatische Maschine oder eine Nespresso Maschine für sie idealer ist.</p> <p>Reinigung – Pflege – Energieverbrauch – Kapseln oder Kaffeebohnen – Störungsanfälligkeit – einfach zu bedienen und reinigen - Gibt es Maschinen mit automatischer Entkalkung – wie entkalken? Welche Entkalkungstabletten oder Flüssigkeiten?</p> <p>Service in der Schweiz, Nachhaltigkeit, Produktelebensdauer, Ersatzteilgarantie z.B. bis zu 15 Jahre.</p> <p>Reparaturfreundliche Geräte – Garantien?</p> <p>Am Anfang lässt sich die Kundin beraten, sobald sie viele Informationen erhalten hat und ihre Fragen beantwortet wurden behauptet sie, dass Sie im Internet gegenteilige Informationen gefunden hat und die Nachbarin wieder von Nespresso auf einen Kaffeevollautomaten gewechselt hat, weil angeblich der Kaffeebohnen günstiger sind.</p> <p>Staubsauger – Bügelstationen (Bügeleisen) – Klimageräte – Wäscheturm (Waschmaschine – Tumbler)</p> |             |   |   |   |   |
| <p>* Hinweis an die Prüfungsexperten:<br/>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>  |  |             |   |   |   |   |

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

|   |                    |                   |   |   |   |   |
|---|--------------------|-------------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»  |                    | Beurteilung       | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren<br>Leitfrage: Erfragt der Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?  |                    | <u>Begründung</u> |   |   |   |   |
| 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 gro Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.  | 2                  |                   |   |   |   |   |
| Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.  | 0                  |                   |   |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>  | <u>Beobachtung</u> |                   |   |   |   |   |
| * Hinweis an die Prüfungsexperten:<br>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.   |                    |                   |   |   |   |   |

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

|   |                    |                   |   |   |   |
|---|--------------------|-------------------|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»  |                    | Beurteilung       |   |   |   |
| Beurteilungskriterium 3: Kunden überzeugend beraten   |                    | 0                 | 2 | 4 | 6 |
| Leitfrage: Berät der Lernende kundenorientiert und überzeugend?   |                    | <u>Begründung</u> |   |   |   |
| Gut erfüllt: Der Lernende berät den Kunden ausführlich über Produkte 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. | 6                  |                   |   |   |   |
| Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.   | 4                  |                   |   |   |   |
| Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.  | 2                  |                   |   |   |   |
| Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.   | 0                  |                   |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>  | <u>Beobachtung</u> |                   |   |   |   |
| <p>* Hinweis an die Prüfungsexperten:<br/>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>   |                    |                   |   |   |   |

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

|   |                    |                   |   |   |   |   |
|---|--------------------|-------------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»  |                    | Beurteilung       | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Beurteilungskriterium: Verkaufsabschluss professionell gestalten  |                    | <u>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 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                  |                   |   |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>  | <u>Beobachtung</u> |                   |   |   |   |   |
| <p>* Hinweis an die Prüfungsexperten:<br/>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>   |                    |                   |   |   |   |   |

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

|  |                    |             |   |   |   |
|--|--------------------|-------------|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»  |                    | Beurteilung |   |   |   |
|  |                    | 0           | 2 | 4 | 6 |
| Beurteilungskriterium: Mit Kunden professionell umgehen<br>Leitfrage: Pfl egt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?  |                    | Begründung  |   |   |   |
| 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                  |             |   |   |   |
|  |                    |             |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>   | <u>Beobachtung</u> |             |   |   |   |
| * Hinweis an die Prüfungsexperten:<br>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.  |                    |             |   |   |   |

1.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen: Bewertungsraster

|  |  |                   |   |   |   |   |
|--|--|-------------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»  |  | Beurteilung       | 0 | 2 | 4 | 6 |
| Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten<br>Leitfrage: Bietet der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?  |  | <u>Begründung</u> |   |   |   |   |
| 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. | 6  |                   |   |   |   |   |
| Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.   | 4  |                   |   |   |   |   |
| Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.  | 2  |                   |   |   |   |   |
| Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des Lernenden ist unbrauchbar und unprofessionell.  | 0  |                   |   |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>   | <u>Beobachtung</u>   |                   |   |   |   |   |
|  | Kundin ist mit der «Philips Sonicare 9000» überhaupt nicht zufrieden, sie klagt über entzündetes Zahnfleisch. Zudem ist sie mit dem Akku nicht zufrieden, sie muss die Zahnbürste jeden zweiten Tag laden. Sie möchte diese unbedingt durch eine «Oral B – N7» umtauschen.<br><br>Mögliche Geräte: Staubsauger (Allergien) – Rasierapparate –<br><br>Küchenmaschinen – Kitchen Aid – Kenwood – Moulinex – Heissluftfriteuse – Tischgrill – Luftbefeuchter – Luftreiniger – Ventilatoren – Alles-schneider – Dampfgarer |                   |   |   |   |   |
| * Hinweis an die Prüfungsexperten:<br>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.  |  |                   |   |   |   |   |

1.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen: Bewertungsraster

|  |  |                    |  |  |  |
|--|--|--------------------|--|--|--|
| Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»  |  | Beurteilung        |  |  |  |
| Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen   |  | 0                  |  |  |  |
| Leitfrage: Schafft der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?   |  | 2                  |  |  |  |
| Leitfrage: Schafft der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?   |  | 4                  |  |  |  |
| Leitfrage: Schafft der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?   |  | 6                  |  |  |  |
| 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. |  | 6                  |  |  |  |
| Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.   |  | 4                  |  |  |  |
| Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.  |  | 2                  |  |  |  |
| Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.  |  | 0                  |  |  |  |
| <u>Musterlösung*</u>   |  | <u>Beobachtung</u> |  |  |  |
| <p>* Hinweis an die Prüfungsexperten:<br/>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>  |  |                    |  |  |  |

1.2 Verkaufspromotionen: Bewertungsraster

| Handlungskompetenzbereich E: Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»  |                    | Beurteilung |   |   |   |
|--|--------------------|-------------|---|---|---|
| <p><b>Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen</b><br/>                     Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kunden zu stärken?</p> <p>Gut erfüllt: Der Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.</p> <p>Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.</p> <p>Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.</p> <p>Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.</p> |                    | 0           | 1 | 2 | 3 |
|  |                    | Begründung  |   |   |   |
|  |                    | 3           |   |   |   |
|  |                    | 2           |   |   |   |
|  |                    | 1           |   |   |   |
| 0  |                    |             |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>   | <u>Beobachtung</u> |             |   |   |   |
| <p>* Hinweis an die Prüfungsexperten:<br/>                     Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>   |                    |             |   |   |   |



1.2 Verkaufspromotionen: Bewertungsraster

|   |                    |             |   |   |   |   |
|---|--------------------|-------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich E: Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»   |                    | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen<br>Leitfrage: Schätzt der Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?  |                    | 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                  |             |   |   |   |   |
| <u>Musterlösung*</u>  | <u>Beobachtung</u> |             |   |   |   |   |
| <p>* Hinweis an die Prüfungsexperten:<br/>Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>                     |                    |             |   |   |   |   |

1.3.1 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

|  |                    |                   |   |   |   |   |
|--|--------------------|-------------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»  |                    | Beurteilung       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Beurteilungskriterium 1: Warenpräsentation analysieren<br>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                  |                   |   |   |   |   |
| <p><u>Teilaufgabe 1:</u> Analysieren der Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stärken und Schwächen</li> <li>- Angesprochene Zielgruppe</li> <li>- Mögliches Ziel</li> </ul> <p><u>Musterlösung**</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> | <u>Beobachtung</u> |                   |   |   |   |   |
| ** Durch Experten zu definieren.   |                    |                   |   |   |   |   |

1.3.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

|  |                    |                   |   |   |   |   |
|--|--------------------|-------------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»  |                    | Beurteilung       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen<br>Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?  |                    | <u>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                  |                   |   |   |   |   |
| <p><u>Teilaufgabe 2:</u> Verbesserungsmöglichkeiten</p> <p><u>Teilaufgabe 3:</u> Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten</p> <p><u>Musterlösung**</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul> | <u>Beobachtung</u> |                   |   |   |   |   |
| ** Durch Experten zu definieren.   |                    |                   |   |   |   |   |

1.3.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

| Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»   |                           | Beurteilung              |   |   |   |
|---|---------------------------|--------------------------|---|---|---|
|   |                           | 0                        | 1 | 2 | 3 |
| <p>Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen<br/>                     Leitfrage: Begründet der Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Warenpräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?</p> |                           | <p><u>Begründung</u></p> |   |   |   |
| <p>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.</p>   | 3                         |                          |   |   |   |
| <p>Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.</p>   | 2                         |                          |   |   |   |
| <p>Mangelhaft: Die Begründungen des Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.</p>  | 1                         |                          |   |   |   |
| <p>Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.</p>  | 0                         |                          |   |   |   |
| <p><u>Teilaufgabe 2:</u> Verbesserungsmöglichkeiten</p> <p><u>Teilaufgabe 3:</u> Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten</p> <p><u>Musterlösung**</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>                                      | <p><u>Beobachtung</u></p> |                          |   |   |   |
| <p>** Durch Experten zu definieren.</p>   |                           |                          |   |   |   |

1.3.3 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

|   |   |                   |   |   |   |   |
|---|---|-------------------|---|---|---|---|
| Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»   |   | Beurteilung       | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen<br>Leitfrage: Schildert der Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?   |   | <u>Begründung</u> |   |   |   |   |
| Gut erfüllt: Der 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 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 |                   |   |   |   |   |
| Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten<br><br>Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten<br><br><u>Musterlösung**</u><br>•  |   |                   |   |   |   |   |
| ** Durch Experten zu definieren.  |   |                   |   |   |   |   |

Bemerkungen / Auffälligkeiten

A large area of the page is covered by a grey, semi-transparent watermark that reads 'Schweizerischer Elektrotechnischer Verband' in a stylized font, oriented diagonally from the bottom-left towards the top-right.