



Nullserie 2018

Protokollraster „praktische Arbeiten“

Datum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Ausbildungsbetrieb _____

Vorname _____ Nr. _____

Ende der Prüfung _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

Identität prüfen

Gesundheitsfrage

PEX keine Änderung der Reihenfolge!	Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte	Note
	1	Betriebskenntnisse	5'	5		
	2	Schwerpunkt Beratung	45'	60		
	3	Sortimentskenntnisse	25'	25		
	4	Bewirtschaftung	15'	10		
		Total	90'	100		

Notentabelle

Punkte	Note
95 – 100	6.0
85 – 94	5.5
75 – 84	5.0
65 – 74	4.5
55 – 64	4.0
45 – 54	3.5
35 – 44	3.0
25 – 34	2.5
15 – 24	2.0
5 – 14	1.5
0 – 4	1.0

FK = Fachkompetenz / MK = Methodenkompetenz / SK = Sozial- und Selbstkompetenz

TA = Taxonomie / Bewertung

1= Wissen

2= Verstehen

3= Anwenden

4= Analysieren

Zeit	Kompetenzart	Taxonomie	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Lösungsansätze Erwartungen (vorgängig ergänzen)	Protokoll	
5'	1		Betriebskenntnisse <u>Fachgespräch</u> 5 Minuten / 5 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	
1'	FK FK	2 2	<u>5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten</u> <u>5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebs und kann sie beschreiben</u> Aufgabenstellung: Sie haben ein umfangreiches Sortiment an Druckerpapieren 1. Wer ist für den Einkauf dieses Bereichs zuständig? 2. Wo werden diese Produkte eingekauft? 3. Sind Sie auch für einen Bereich zuständig? Und wo bestellen Sie die fehlenden Artikel?	1. (0.5P) *richtige Person kennen 2. (1P) *2 Möglichkeiten nennen 3. (0.5P) *Bereich zeigen	2	
2'	FK	3	<u>5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach</u> Aufgabenstellung: Sie kommen morgens als erste ins Geschäft. Da bemerken Sie, dass Rauch aus dem Hinterzimmer austritt. Welche Massnahmen müssen Sie nun ergreifen? >> <u>zwei Massnahmen erläutern</u>	(2*=2P) *Massnahmen der Reihe nach gemäss Lerndoku erläutern *Fluchtwege zeigen	2	

45'	2	Taxonomie	Schwerpunkt Beratung 1. Rollenspiel Experte 1 ein zusammenhängendes Rollenspiel! ca. 25 Minuten / 35 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte-Vorgabe	Punkte effektiv
	FK FK MK1 SK1	3 3	<p><u>5.6.1 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen</u></p> <p><u>5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen</u></p> <p>Aufgabenstellung: Guten Tag, ich bin die Stellvertretung in der Primarschule und übernehme ab sofort das Pensum von der Drittklass-Lehrperson. Der Schulleiter hat mir ein kleines Budget zugeteilt, um ein paar Sachen zu ersetzen. Mir ist aufgefallen, dass die Kinder direkt auf den neuen Tischen malen und basteln. Das passt mir gar nicht. Nun möchte ich mit ihnen Schreibunterlagen selber basteln. Können Sie mich da unterstützen, was ich alles brauche?</p> <p>folgende Punkte ins Gespräch einbinden: <u>1: Robustes Material wählen, das nicht gleich wieder kaputt geht.</u> <u>2: Farbmaterialien zum Verzieren (Gouachefarben als Endziel wählen!)</u> <u>3: Pinsel sind alle total kaputt, und Becher habe ich im ganzen Schulhaus keine gefunden.</u> <u>4: Und wie kann ich die Unterlagen danach haltbar machen und schützen?</u></p>	<p>1: (2*=2P) *z.B. Graukarton passend zuschneiden *verschiedene Stärken und Grössen</p> <p>2: (2 Beispiele = 2P) *z.B. Wasserfarben, Farbstifte, usw.</p> <p>3: (2*=2P) *Pinsel *Wasserbecher</p> <p>4: (2*=2P) *transparente Klebefolie in unterschiedlichen Qualitäten *Tipps abgeben: wie ziehe ich diese ohne Falten auf?</p>		8	

Zeit	2	Taxonomie	Fortsetzung 1 Schwerpunkt Beratung <u>1. Rollenspiel</u> Experte 1	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
FK FK MK2 SK2	4 3	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein 5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus Aufgabenstellung: Dann brauche ich noch diverse Schulhefte und Heftblätter. Da ist ja überhaupt nichts mehr vorhanden! Kriterien: <u>1:</u> 4 verschiedene Hefttypen und Ringbuchblätter (geheftet, Ringbindung, Formate usw.) <u>2:</u> Welche Lineatur für welches Fach? <u>3:</u> Sollen wir diese Hefte einfassen? <u>4:</u> Was brauche ich denn sonst noch dazu? <u>5:</u> Dann hätte ich gerne noch eine ganze Schachtel Radiergummis	1: (4 Beispiele = 2P) *4 Möglichkeiten anbieten (z.B. kariert, liniert, blanco, A4, Stab 4°, usw.) 2: (2P) *für die 4 Beispiele die entsprechenden Fächer empfehlen 3: (2 Tipps = 2P) *Einfasspapiere *Einfassfolie *ev. Einfassmaschine vorhanden? (CoLibri o.ä.) 4: (2 Beispiele = 1P) *Etiketten *Klebstreifen *Schreibgeräte zum Verzieren 5: (1P) *Verpackungseinheit?		8		
FK	3	5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt Aufgabenstellung: alle Materialien bestellen und reservieren lassen. Es eilt, Express möglich? Da neue Lehrerin: Monatsrechnung direkt an Schule möglich?	(je * 1P) *Bestellung aufnehmen *Lieferfrist *Hauslieferung? *Rechnung? (Regeln nennen)		4		

DHF Schwerpunkt Beratung 2018 Nullserie

Zeit	2	Taxonomie	Fortsetzung 2 Schwerpunkt Beratung 1. Rollenspiel Experte 1	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
			<i>Über das ganze Verkaufsgespräch beobachten!</i>	zu beobachten: (je * 1P) *Begrüssung *Bedarfsermittlung *Beratung *Argumentation *Warenvorlage *Preisnennung *Zusatzverkauf *Aufwertung *Verkaufsabschluss / einkassieren *bedanken *verabschieden		11	
	MK1 MK2 SK1 SK2		Die folgenden Kompetenzen sind über den zugeteilten Teil im 1. Rollenspiel zu bewerten: Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch (1P) Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person erfasst den Kaufwunsch (1P) Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person ist offen (1P) Umgangsformen: Die lernende Person ist freundlich (1P)			4	

	2	Taxonomie	Expertenwechsel! Schwerpunkt Beratung div. Situationen <u>2. Rollenspiel</u> Experte 2 ca. 20 Minuten / 25 Punkte in diesem Prüfungsteil müssen manchmal zuerst die Situationen erklärt werden. Alles Rollenspiele!	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
	FK SK3	3	5.4.3 Ich weiss, an wen ich mich wenden muss, wenn ich Unterstützung benötige Aufgabenstellung: ev. ein Bild aus Zeitschrift oder ein Muster mitnehmen! Ein Kunde sucht ein Produkt, (Beispiel vorher abklären) eine Neuheit. Kunde kennt es zwar, weiss aber weder Marke noch Lieferant. Rollenspiel!! <i>(Welche Hilfsmittel setzen die Kandidaten ein, um herauszufinden, ob und wo Sie den Artikel für den Kunden bestellen können?)</i>	*2 Möglichkeiten genutzt (2P) *wenn Ziel erreicht: (2P)		4	
	FK FK SK4	3 4	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten 5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein Aufgabenstellung: Kunde kaufte kürzlich (in Selbstbedienung) eine Pultmappe für Schulungsvorbereitung. Zu Hause hat er entdeckt, dass dies keine Ordnungsmappe, sondern eine Unterschriftenmappe ist. Kriterien einbauen: keine Quittung dabei, Kunde hat auch die Originalverpackung nicht mehr Rollenspiel!	(je * 1P) *Ruhig bleiben *Produkt genauer anschauen *Quittung verlangen *Erklären, dass Sie nicht selber entscheiden können; Regeln des Geschäftes nennen; verantw. Person holen/fragen gehen *richtige Pultmappe zeigen *Lösungsvorschlag		6	

DHF Schwerpunkt Beratung 2018 Nullserie

Zeit	2	Taxonomie	Fortsetzung Schwerpunkt Beratung div. Situationen <u>2. Rollenspiel</u> Experte 2	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
	FK MK3	3	<p><u>5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Eine Kundin sucht ein Geschenk für eine Schülerin im Auftrag ihrer Nachbarin.</p> <p>Rollenspiel!</p>	<p>*Budget abklären (1P)</p> <p>*3 Vorschläge (3P)</p> <p>*Geschenkpaket anbieten (1P)</p> <p>*Umtauschmöglichkeit anbieten (0.5P)</p> <p>*Quittung aufbewahren! (0.5P)</p>		6	
	MK4	3	<p><u>5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Kundin bringt ein Buch und möchte daraus 2 Bilder kopieren. Danach laminieren als Tischsets.</p> <p>Rollenspiel!</p>	<p>(je * = 1P)</p> <p>Kopierauftrag: (ausführen!)</p> <p>*Kopien vergrössern</p> <p>*Farbig oder Schwarz</p> <p>Beratung zu Laminieren:</p> <p>*Grösse, Art der Laminierung usw.</p> <p>*Termin für Auftrag ausmachen</p> <p>*Auftrag aufschreiben mit Preisen</p>		5	
	MK3 MK4 SK3 SK4		<p>Die folgenden Kompetenzen sind über den zugeteilten Teil im 2. Rollenspiel zu bewerten:</p> <p>Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person kontrolliert das Produkt und packt es ein (1P)</p> <p>Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person arbeitet effizient (1P)</p> <p>Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person ist gesprächsbereit (1P)</p> <p>Konfliktfähigkeit: Die lernende Person reagiert auf Konfliktsituationen überlegt (1P)</p>			4	
45'			Total Punkte Teil 2 (Schwerpunkt Beratung)			60	

25 '	3	Taxonomie	Sortimentskenntnisse Kundenorientiertes Fachgespräch 25 Minuten / 25 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
8 '	FK	3	<p><u>6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Briefumschläge:</p> <p><u>1.</u> Welche Arten von Briefumschlägen können Sie Ihren Kunden anbieten? Zählen Sie <u>4 Möglichkeiten</u> auf</p> <p><u>2.</u> In welchen Formaten gibt es Briefumschläge? (<i>kleinste und grösste Möglichkeit nennen</i>)</p> <p>Welches ist das Mindestmass für den Postversand?</p> <p><u>3.</u> Können Sie mir die Hüllformate in der richtigen Reihenfolge zeigen?</p> <p><u>4.</u> Welche Verschlussarten kennen Sie? (<i>mind. 2 Möglichkeiten</i>)</p> <p><u>5.</u> Wie müssen diese richtig angewendet werden?</p>	<p>Erwartungen:</p> <p><u>1. (4*=2P)</u> *a: "normale" Briefumschläge für Geschäftsbereich *b: mit Seitenfalz *c: mit Fenster links oder rechts *d: gefütterte oder mit Innendruck</p> <p><u>2. (2*=2P)</u> *C7 bis C3 * 140x90cm</p> <p><u>3. (3*=1.5P)</u> *A kommt in C *C kommt in B *B kommt in E</p> <p><u>4. (2* =1P)</u> *Gummiert *Selbstklebeverschluss mit Abdeckung *Selbstklebeverschluss ohne Abdeckstreifen</p> <p><u>5. (0.5P)</u> *richtige Handhabung erklären</p>		7	

Zeit	3	Taxonomie	Fortsetzung 1 Sortimentskenntnisse <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u>	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
5 '			Aufgabenstellung: <i>folgende Tätigkeiten ausführen lassen:</i> *Transferklebeband ersetzen lassen *Inhalt in Zeitplansystem einsetzen (Succes, Filofax o.ä.)	(je *2P) * *		4	
6 '	FK	3	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen Aufgabenstellung: Bleistifte und Minenhalter: Zeigen Sie mir <u>3 unterschiedliche</u> Varianten von Bleistiften und Minenhaltern . <i>Kandidaten sprechen lassen, ev. falls nötig Zwischenfragen stellen.</i> <u>1.</u> 3 verschiedene Stiftvarianten zeigen und benennen <u>2.</u> Wir bleiben bei den Feinminenstiften: Welche Möglichkeiten von Führungsröhrchen gibt es? (>>mind. <u>3 zeigen</u>) <u>3.</u> Welche Röhrchenführung ist für welchen Gebrauch geeignet? (<u>2 Anwendungen erklären</u>) <u>4.</u> <i>Minenhalter mit automatischem Minenvorschub auswählen bzw. mitbringen:</i> Was ist bei diesem Schreibgerät besonders? Wie funktioniert das? <u>5.</u> Welche Arten von Bleistiftminen enthalten die Stifte in Feinminen, und welche in Holzgefassten?	Erwartungen: <u>1. (3*=1.5P)</u> *a: Holzgefasste Stifte *b: Feinminenhalter *c: Druckbleistifte (2 und 3 mm Minen) <u>2. (3*=1.5P)</u> *a: Vollversenkbare Führungsröhrchen *b: Teilversenkbare ... *c: starre ... *d: keine Führungsröhrchen <u>3. (2*=1P)</u> *starre für Schablonenzeichnen *Versenkbare für Schüler (Verletzungsgefahr der Röhrchen ist geringer) <u>4. (1P)</u> *richtige Funktion erklären <u>5. (2*=1P)</u> *Kunstharzmine f. Feinminenhalter *Tonminen für Holzgefasste und Druckstifte		6	

Zeit	3	Taxonomie	Fortsetzung 2 Sortimentskenntnisse <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u>	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
4 '	FK	2	<p>6.3.1 Ich kann Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären</p> <p>Leder, Kunstleder, Synthetics</p> <p><u>1.</u> Zeigen Sie mir 3 Produkte aus Leder (z.B.: Schreibmappe, Zeitplansystem (Succes), Schreibgeräteetui usw.)</p> <p><u>2.</u> zwei Artikel auswählen: Welche Arten von Leder haben diese <u>2 Artikel</u>?</p> <p><u>3.</u> Welche allgemeinen Hinweise geben Sie dem Kunden mit, wenn Sie einen Echtleder-Artikel verkaufen? <u>Nennen Sie 3</u> (Siehe ÜK!)</p>	<p><u>Erwartungen:</u></p> <p><u>1. (3*=1.5P)</u> * * *</p> <p><u>2. (2* =1P)</u> *Voll-Leder *Spaltleder *Kunstleder</p> <p><u>3. (3* =1.5P)</u> *Scharfe, spitze Gegenstände *Weichmacher-wanderung bei Kunstleder und Synthetics *keine scharfen Reinigungsmittel</p>		4	
2 '			<p>Aufgabenstellung: Sie erhalten einen defekten Ordner. Was schreiben Sie im Reklamationsformular, um dem Lieferanten zu beschreiben, was Sie zu bemängeln haben? (Wir möchten vier Fachbegriffe hören.) (Experten: zeigen, wo was fehlt oder defekt sein könnte, ohne Fachbegriffe zu nennen!)</p>	<p><u>Erwartungen:</u></p> <p>(4P)</p> <p>*vier Fachbegriffe siehe ÜK!</p>		4	
25 '			<p>Total Punkte Teil 3 (Sortimentskenntnisse)</p>			25	

15'	4	Taxonomie	Bewirtschaftung Fallbeispiel 15 Minuten / 10 Punkte	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
6'	FK FK FK MK	3 1 3	<p><u>5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten</u></p> <p><u>5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes</u></p> <p><u>5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb</u></p> <p>Aufgabenstellung: Sie erhalten von Ihrem Vorgesetzten den Auftrag, die Vorbereitungsarbeiten für die bevorstehende Gewerbeausstellung zu treffen. Die Ausstellung soll in der Mehrzweckanlage der Gemeinde stattfinden. Den Platz und den Ausstellungsstand hat Ihr Vorgesetzter schon organisiert, der Rest sei in Ihrer Verantwortung. Wie gehen Sie vor?</p> <p><i>im Lauf der Planung folgende Punkte einflechten lassen:</i> <u>1:</u> Wer kommt als Lieferant in Frage? Was bedenken Sie, wenn Sie Material für diesen Event bestellen?</p> <p><u>2:</u> Wie machen Sie die Kunden auf Ihren Event aufmerksam? Erwartung: <u>2 Antworten</u></p>	<p>1: (4*=2P) *Warenbeschaffung planen: Was, wieviel, wo, zu welchem Preis? *Zusatzverkäufe mit bedenken *Rückgaberecht? (DHK 3.5) *Lagerplatz für Material und Verpackungsmaterial freimachen</p> <p>2: (2 Vorschläge =2P) *geeignete Werbemaßnahmen aufzählen (Plakat, Flyer, usw.)</p>		4	
4'	FK SK	3	<p><u>5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren</u></p> <p>Aufgabenstellung: Dann brauchen Sie ja bestimmt auch noch Zusatzmaterial zum Ausstellen: Welche Möglichkeiten wählen Sie für so einen Gross-Event?</p> <p>Erwartung: <u>4 Beispiele</u></p>	<p>(4* = 2P) *geeignete Abdeckung für Stand *Beleuchtung *Material zur Preisanschrift und Kennzeichnung *Stromanschlüsse für Kasse *Dekomaterial *usw.</p>		2	

Zeit	4	Taxonomie	Fortsetzung Bewirtschaftung	✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig	Begründungen für Punktevergabe	Punkte- Vorgabe	Punkte effektiv
5 '	FK	3	<p>5.2.3 <u>Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren</u></p> <p>Aufgabenstellung: <i>Einen Werbevorschlag vom Auftrag vorher vertiefen:</i> Wie würden Sie nun so einen Flyer (oder Plakat) gestalten? Bedenken Sie dabei, dass Ihr Mitbewerber genau zur gleichen Zeit eine ähnliche Aktion planen könnte! Fertigen Sie eine Skizze für mich an.</p>	<p>*Skizze mit allen wichtigen Angaben anfertigen lassen (2P) *spezielle Vorteile gegenüber Konkurrenz hervorheben (1P)</p>		3	
	MK SK		<p>Die folgenden Kompetenzen sind über den zugeteilten Teil Bewirtschaftung zu bewerten</p> <p>Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel systematisch ab (0.5P) Belastbarkeit: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab (0.5P)</p>			1	
15 '			Total Punkte Teil 4 (Bewirtschaftung)			10	