



Protokollraster „praktische Arbeiten“

Datum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Nullserie / 2018

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 Bewirtschaftung (2 Fallbeispiele) | 45' | 60 | | |
| | | | | | | |
| | 3 | Sortimentskenntnisse | 25' | 25 | | |
| | 4 | Beratung | 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 |

| Zeit | Kompetenz- Art | Taxonomie | Lernbereich <u>Prüfungsform</u> | Lösungsansätze Erwartungen (vorgängig ergänzen) | Protokoll | | |
|------|----------------|-----------|--|--|--------------------------------|---------------|-----------------|
| | | | | | Begründungen für Punktevergabe | Punktevergabe | Punkte effektiv |
| 5' | 1 | | Betriebskenntnisse <u>Fachgespräch</u> 5 Minuten / 5 Punkte | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | | |
| 1' | FK | 1 | <u>3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes</u> Aufgabenstellung: Welche Artikel werden zur Zeit sehr oft verkauft? Haben Sie eine Erklärung dafür, warum der Verkaufsschwerpunkt genau auf diesen Produkten liegt? Zeigen Sie uns zwei Schwerpunkte und begründen Sie diese. | *zwei Schwerpunkte zeigen (0.5P) *Begründung: (0.5P) | | 1 | |
| 2' | FK | 3 | <u>5.3.2 Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend</u> Aufgabenstellung: Ein Kunde braucht nebst dem Kassabon noch eine andere Quittung. Stellen Sie eine solche Quittung nach den Regeln ihres Betriebes aus. (handgeschrieben oder ausgedruckt möglich) | <u>Quittung ausstellen lassen</u> *Name/Adresse Kunde + Verkäufer *Beschreibung der Ware + Betrag *Datum *MWST Nummer (4*=2P) *Unterschrift handschriftlich (1P) | | 3 | |

| Zeit | 1 | Taxonomie | Fortsetzung Betriebskenntnisse <u>Fachgespräch</u> 5 Minuten | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|------|----|-----------|--|---|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 2 ' | FK | 2 | <p><u>3.1.2 Ich kann die Betriebsform meines Betriebes erklären</u></p> <p>Aufgabenstellung: Beschreiben Sie die Betriebsform Ihres Ausbildungsbetriebes.</p> <p>Welche Vorteile sehen Sie bei dieser Betriebsform im Vergleich zu einer anderen?</p> <p><i>Je nach Betriebsform eine Vergleichs- Betriebsform vorbereiten!</i> <i>Lerndoku beachten!</i></p> | <p>*Betriebsform nennen (0.5P)</p> <p>*2 Beispiele als Vergleichskriterien (0.5P)</p> | | 1 | |
| 5 ' | | | Total Punkte Teil 1 (Betriebskenntnisse) | | | 5 | |

| 45 ' | 2 | Taxonomie | Schwerpunkt Bewirtschaftung 1.Fallbeispiel Experte 1 ca. 25 Minuten / 35 Punkte | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevergabe | Punkte effektiv |
|------|-------------------------------|-----------------|---|--|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 12 ' | FK FK FK SK1 | 3 3 3 | <u>5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen</u> <u>5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze</u> <u>5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb</u> Aufgabenstellung: Welches Bewirtschaftungssystem wenden Sie an? Zeigen Sie uns, anhand der täglichen Reassortierung, welche Schritte Sie unternehmen müssen, bis die Ware im Geschäft verkaufsbereit ist. <i>Codeart: RFID, EAN, QR</i> (DHK 3.11) <i>Fortlaufendes Reassortierungsprogramm? Lieferant hat Zugriff auf unser System?</i> (DHK 5.13) | Erwartungen: *Bewirtschaftungssystem nennen *Codeart nennen, mit welcher gearbeitet wird *Melde- und Mindestbestände analysieren *Bestelleinheiten berücksichtigen *Bestellvorgang vorzeigen *Kontrolle Anschrift *Mengenkontrolle *Qualitätskontrolle *LS- Datenkontrolle *Formulare am richtigen Ort ablegen *Verpackung umweltgerecht entsorgen *Ware im Lager vorschriftsgemäss versorgen (je * 1P) | | 12 | |
| 5 ' | FK MK1 | 3 | <u>5.2.1 Ich kann Waren für Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren</u> Aufgabenstellung: Welche Artikel dieser Lieferung präsentieren Sie wo und warum? <i>DHK 2.6</i> <i>nicht die Regalzonen, sondern die Plätze des Regals erkunden!</i> Für welche Artikel würden Sie eine Zweitplatzierung in Erwägung ziehen und wo wäre dieser Platz? | Erwartungen: Präsentationsorte im Regal zeigen für: *Aktionen *Problemlosartikel des Grundsorimentes *aktuelle Saisonprodukte (3*=3P) *Spezielle Aktionen *Nähe Ladentheke (2*=2P) | | 5 | |

| Zeit | 2 | Taxonomie | Fortsetzung Schwerpunkt Bewirtschaftung <u>1. Fallbeispiel</u> Experte 1 ca. 25 Minuten | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|------|--------------------------|-----------|--|---|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 8' | FK MK2 SK2 | 4 | <p><u>5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft meines Bereichs überwachen und entsprechende Massnahmen treffen</u></p> <p>Aufgabenstellung: Sie haben soeben erfahren, dass gleich zwei Mitarbeiter für mehrere Wochen ausfallen werden. Haben Sie eine Idee, wie Sie ihren Lieferanten einspannen könnten, die Mehrarbeit zu bewältigen? Sie müssen unbedingt alle Liefertermine einhalten können und Sie haben keine Chance, intern Hilfe zu bekommen! Nehmen wir z.B. die Kunden- Bestellungen von mehreren Kunden einer grossen Menge Ordner in verschiedenen Ausführungen. Sie haben bestimmt zu wenig am Lager und alle Kunden müssen die Ware übermorgen im Haus haben.</p> <p><i>*Artikel und Bestellmengen vor der Prüfung überlegen!</i> <i>*Cross Docking erst erwähnen, wenn Kandidatin nicht selber darauf kommt</i> <i>*alle Bestellschritte vorführen lassen und entsprechende Formulare erstellen lassen</i> <i>*DHK 5.12</i></p> | <p>Erwartungen: *Kunden- Bestellung erfassen *Lieferanten- Bestellung erfassen *Verfügbarkeit abklären *dort kommissionieren lassen (einstufiges Cross Docking) *Lieferantenkonditionen abklären *eigenen Lieferservice terminieren *Auftragsbestätigung für Kunden erstellen (je * 2P)</p> | | 14 | |
| | MK1 MK2 SK1 SK2 | | <p>Die folgenden Kompetenzen sind über den zugewiesenen Teil im 1. Teil Bewirtschaftung zu bewerten:</p> <p>Präsentationstechniken: Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze (1P)</p> <p>Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel zielorientiert ab (1P)</p> <p>Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person spricht deutlich (1P)</p> <p>Belastbarkeit: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab (1P)</p> | | | 4 | |

| | 2 | Taxonomie | Expertenwechsel! Schwerpunkt Bewirtschaftung <u>2. Fallbeispiel</u> Experte 2 ca. 20 Minuten / 25 Punkte | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevergabe | Punkte effektiv |
|----|----------------------|-----------|--|---|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 8' | FK MK3 MK4 | 3 | <u>5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen meiner Produktgruppe und kann sie beeinflussen</u> Aufgabenstellung: Sie erhalten den Auftrag, den Lagerumschlag Ihres Betriebes zu errechnen. Welche Angaben benötigen Sie? Und wo erhalten Sie diese? DHK 5.14 | Erwartungen: *Umsatz ermitteln *Anfangsbestand und Endbestand ermitteln *durchschn.Lagerbestand berechnen *Lagerumschlag berechnen (je * 1P) | | 4 | |
| 4' | FK FK SK3 | 3 4 | <u>5.21.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten selbstständig gestalten</u> <u>5.19.2 Ich kenne relevante betriebliche Statistiken und kann sie analysieren</u> Aufgabenstellung: <u>1.</u> Zeigen Sie uns je ein Produkt mit einem hohen und einem tiefen Lagerumschlag Nennen Sie mir: 3 mögliche Gründe für einen zu kleinen Lagerumschlag 3 Massnahmen zur Steigerung: DHK 5.14 | <u>1:</u> zeigen lassen (1P) Erwartungen: 3 Gründe aufzeigen (3P) Erwartungen: 3 Massnahmen erklären/zeigen (3P) | | 7 | |

| Zeit | 2 | Taxonomie | Fortsetzung Schwerpunkt Bewirtschaftung <u>2. Fallbeispiel</u> Experte 2 ca. 20 Minuten | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|------|--------------------------|-----------|---|---|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 5 ' | FK | 3 | <p><u>5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten</u></p> <p>Aufgabenstellung: Der Servicegrad eines Artikels liegt zum Beispiel bei 65 %. Dies ist nach Ansicht Ihres Chefs zu wenig. Was können Sie zur Erhöhung dieses Servicegrades beitragen?</p> <p><i>DHK 5.14</i></p> | <p><u>Erwartungen:</u> *6 verschiedene Möglichkeiten aufzeigen und erklären (6P)</p> | | 6 | |
| 3 ' | FK SK4 | 3 | <p><u>3.2.1 Ich kenne die betrieblichen Informationsquellen und ich leite betriebliche Informationen weiter</u></p> <p>Aufgabenstellung: Sie treffen einen Vertreter und erfahren einige Neuigkeiten. Wie informieren Sie Ihre Mitarbeiter und Vorgesetzten darüber? Nennen Sie 3 Möglichkeiten</p> <p>Wo, ausser beim Vertreter können Sie sich auch noch über Neuheiten in der Branche informieren? Nennen sie mir 2 Möglichkeiten</p> | <p><u>Erwartungen:</u> *3 Möglichkeiten nennen (3P)</p> <p><u>Erwartungen:</u> *2 Möglichkeiten nennen (1P)</p> | | 4 | |
| | MK3 MK4 SK3 SK4 | | <p>Die folgenden Kompetenzen sind über den zugeteilten Teil im 2. Teil Bewirtschaftung zu bewerten:</p> <p>Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel systematisch ab (1P)</p> <p>Informations- und Kommunikationsstrategien: Die lernende Person setzt Informationsmaterial sinnvoll (im Verkaufsgespräch) ein (1P)</p> <p>Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person spricht verständlich (1P)</p> <p>Umgangsformen: Die lernende Person ist interessiert (1P)</p> | | | 4 | |
| 45 ' | | | Total Punkte Teil 2 (Schwerpunkt Bewirtschaftung) | | | 60 | |

| 25 ' | 3 | Taxonomie | Sortimentskenntnisse Kundenorientiertes Fachgespräch 25 Minuten / 25 Punkte | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|------|----|-----------|--|--|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 7 ' | FK | 3 | <p><u>6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes</u></p> <p>Aufgabenstellung: Erklären/Zeigen Sie uns die Unterschiede dieser 4 Ordner und Ringbücher</p> <p><i>Kandidaten sprechen lassen, ev. falls nötig Zwischenfragen stellen (4 verschiedene Ordner / Ringbücher gemäss ÜK praxisnah erklären) mögliche Beispiele: Ordner mit Hebelmechanik / Zeigebücher (überbreit für Zeigetaschen) / Ringhefter (Viria) / Ringbücher / Zeigebücher mit Spezialmechanik</i></p> | <p><u>Erwartungen:</u> *Verwendungszweck (mind.2 = 2P) *Mechaniken und Ringarten (mind.4 = 2P) *Materialien (mind.2 = 1P) *Füllmengen für Papier und Zeigetaschen ausrechnen (=2P) *Zusatzverkäufe (2 Beispiele =1P)</p> | | 8 | |
| 4 ' | | | <p>Aufgabenstellung: Für eine Projektarbeit wurde eine Daten-CD gebrannt. Weil der Kunde die CD in einer Spindel gekauft hat, fehlt im jegliches Aufbewahrungs- und Beschriftungsmaterial. Was zeigen Sie ihm, wenn...</p> <p><u>1.</u> das Zubehör so günstig wie möglich sein soll</p> <p><u>2.</u> der Auftritt möglichst professionell sein soll</p> | <p><u>1.</u> Aufbewahrung (0.5P) Beschriftung (0.5P)</p> <p><u>2.</u> Aufbewahrung (0.5P) Beschriftung (0.5P)</p> | | 2 | |
| 5 ' | FK | 2 | <p><u>6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären</u></p> <p>Aufgabenstellung: 2 Tätigkeiten ausführen lassen: Kassette bei Beschriftungsgerät wechseln Klammern in Heftapparat ersetzen</p> | <p>*Beschriftungsgerät (2P) *Heftklammern (2P)</p> | | 4 | |

| Zeit | 3 | Taxonomie | Fortsetzung Sortimentskenntnisse <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u> 25 Minuten | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|------|----|-----------|---|---|--------------------------------|---------------|-----------------|
| 7 ' | FK | 3 | <p><u>6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p><u>1.</u> Was sind das alles für verschiedene Büro- Papiere? (<i>erklären lassen, was für Papiere geführt werden</i>)</p> <p><u>2.</u> Welche Papiere eignen sich für einen Inkjetdrucker für Textausdrucke?</p> <p><u>3.</u> Welche Papiere empfehlen Sie für Photoausdrucke (ebenfalls Inkjet)? Und warum?</p> <p><u>4.</u> Ein Musterpapier mitbringen und der Kandidatin / dem Kandidaten zeigen: Was für ein Papier könnte das wohl sein?</p> | <p><u>1.</u> *mindestens 3 Sorten erklären lassen (3P)</p> <p><u>2.</u> *richtiges Papier mit Erklärung (1P)</p> <p><u>3.</u> *2 richtige Papiere (1P) *Begründung (1P)</p> <p><u>4.</u> *wenn richtig: (1P)</p> | | 7 | |
| 2 ' | | | <p>Aufgabenstellung:</p> <p><i>Annahme:</i> Bei einer Schneidemaschine sind einige Teile defekt. Was schreiben Sie im Reparaturauftrag, um dem Lieferanten zu beschreiben, was Sie zu bemängeln haben? (Wir möchten vier Fachbegriffe hören.)</p> <p>(Experten: zeigen, wo was fehlt oder defekt sein könnte, ohne Fachbegriffe zu nennen!)</p> | <p><u>Erwartungen:</u> *vier Fachbegriffe gemäss ÜK! (4P)</p> | | 4 | |
| 25 ' | | | Total Punkte Teil 3 (Sortimentskenntnisse) | | | 25 | |

| 15' | 4 | Taxonomie | Rollenspiel Beratung <u>Ein zusammenhängendes Rollenspiel!</u> 15 Minuten / 10 Punkte | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|-----|--------------------|-----------|---|---|--------------------------------|---------------|-----------------|
| | FK FK SK | 3 3 | <u>5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen</u> <u>5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen</u> Aufgabenstellung: Ich habe ein Geschäft eröffnet und muss täglich viele Pakete versenden. Nun bin ich - ehrlich gesagt - zu faul, jedes Mal die Adresse zusätzlich noch einmal auf Klebeetiketten zu drucken. Gibt es etwas, das ich mit dem Lieferschein bestückt direkt auf das Paket kleben kann? Dann brauche ich auch noch sehr grosse Briefumschläge, welches sind eigentlich die grössten, die es gibt? Haben Sie solche am Lager, oder muss ich diese jeweils bestellen? (C3) <i>(Grössere Menge bestellen lassen, Prozente?)</i> | <u>Erwartungen:</u> *Beratung und Ideen für Lösungen (1P) <u>Erwartungen:</u> *Bestellung aufnehmen *Lieferfristen und Bedingungen abklären (je * 0.5P) | | 2 | |
| | FK MK | 3 | <u>5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen</u> Aufgabenstellung: Werbemappe für oben genanntes Geschäft binden lassen, bzw. Präsentationsmappe beraten lassen (unbedingt etwas zum Binden mitnehmen) | *Beratung über Bindearten *Farben / Grössen *Wartezeit + Preis *Bestellung aufnehmen oder gleich binden (4*=2P) | | 2 | |

| Zeit | 4 | Taxonomie | Fortsetzung Rollenspiel Beratung 15 Minuten | ✓ = Korrekt – = Falsch ~ = Unvollständig | Begründungen für Punktevergabe | Punktevorgabe | Punkte effektiv |
|------|----------|-----------|--|--|--------------------------------|---------------|-----------------|
| | FK | 3 | <p><u>5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert</u></p> <p>Aufgabenstellung: Kann ich eigentlich bei Euch Ware auf Monatsrechnung beziehen? Ich habe momentan sowieso kein Portemonnaie dabei.</p> | <p><u>Erwartungen:</u> *Regeln des Betriebes erläutern *Lieferschein erstellen lassen (je * 1P)</p> | | 2 | |
| | | | <p><i>Über das gesamte Verkaufsgespräch zu beobachten!</i></p> | <p><u>zu beobachten:</u> *Begrüßung *Bedarfsermittlung *Beratung *Argumentation *Warenvorlage *Preisnennung *Zusatzverkauf *Aufwertung *Verkaufsabschluss *einkassieren *bedanken *verabschieden (je * 0.25P)</p> | | 3 | |
| | MK SK | | <p>Die folgenden Kompetenzen sind über den zugewiesenen Teil im Rollenspiel zu bewerten:</p> <p>Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person gibt Empfehlungen ab (0.5P)</p> <p>Umgangsformen: Die lernende Person ist taktvoll (0.5P)</p> | | | 1 | |
| 15' | | | Total Punkte Teil 4 (Beratung) | | | 10 | |