Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 1

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Branche Papeterie

Nullserie EFZ

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 ☐	Nein ☐
Ausweisekontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja ☐	Nein ☐
Smartwatch / Handy:	Smartwatch und Handy abgelegt?	Ja ☐	Nein ☐
Sprache:	Schweizerdeutsch in Ordnung?		
Besondere Vorkommnisse:			

☐ von Chefexpertin kontrolliert

Visum:

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche		Zeit	Maximal-punktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	**Kundenbeziehungen (HKB A+C)**		40’	30		50%	
3	1.2	**Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F)**		30’			30%	
		☐	Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)		18			
2	1.3	**Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)**		20’	12		20%	
		☐	Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichtetem und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

Unterschrift Expertin 1 _____

Unterschrift Expertin 2 _____

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungs-kriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	**Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 1**				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	20’	3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3x2		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3x3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3x2		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3x2		
	Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 2				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	20’	3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3x2		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3x3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3x2		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3x2		
1.2	**Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) Situation 1**				
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	10’	3		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		3		
	Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) Situation 2				
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	10’	3		

	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		3		
	Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen	10’	3		
	Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen		3		
1.3	**Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren-bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren**				
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren	20’	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen & nachvollziehbar begründen		3x2		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen		3		

1.1 Kundenbeziehungen: **HKB A+C (Situation 1)** **Dauer: 20 Minuten** **Rollenspiel alltägliche Verkaufssituation**	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	**Begründung**
Aufgabenstellung: Guten Tag. Wir möchten einen Selbstbedienungsladen eröffnen und benötigen noch ein Kassensystem und passendes Verpackungsmaterial. Mögliche Lösungsansätze: Kasse mit Schlitz und Befestigung, Geschenkpapier und Band, Schere, Klebebänder, Notizbuch für Anregungen der Kunden, Seidenpapier, Tragtaschen, Visitenkarten usw.					
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten - **Gestaltet die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?** - Gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell - Begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt seine volle Aufmerksamkeit	3	2	1	0	
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren - **Erfragt die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?** - Hört konzentriert und aufmerksam zu - Lässt Kunde ausreden - Präsentiert dem Kundenbedürfnis angepasste Lösung	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

- **Beurteilungskriterium 3:** Kundinnen überzeugend beraten - **Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend?** - Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen - Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein, setzt passende Stories ein - Begründet Lösung ausführlich und kompetent - Zeigt konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen - Wendet geeignete Strategien an, um Kaufentscheidung herbeizuführen	3	2	1	0	
- **Beurteilungskriterium 4:** Verkaufsabschluss professionell gestalten - **Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?** - Zeigt professionellen Umgang beim Bezahlprozess - Berücksichtigt das gekaufte Produkt / Dienstleistung / Retoure / Reklamation - Nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen - Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und Treuepunkte-Systeme	3	2	1	0	
- **Beurteilungskriterium 5:** Mit Kundinnen professionell umgehen - **Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden und setzt dazu die Sortimentskenntnisse korrekt ein?** - Argumente sind verständlich und kundenorientiert - Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 - 5

1.1 Kundenbeziehungen: **HKB A+C (Situation 2)** **Dauer: 20 Minuten**	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	**Begründung**
Aufgabenstellung: Guten Tag. Ich bin auf der Suche nach einer schönen Schreibmappe. **Mögliche Lösungsansätze:** Echt- oder Kunstleder, veganes Leder, Ringmechanik, Tragegriff, Taschenrechner, Schreibblock usw.					
- **Beurteilungskriterium 1**: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten - **Gestaltet die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?** - Gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell - Begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt seine volle Aufmerksamkeit	3	2	1	0	
- **Beurteilungskriterium 2:** Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren - **Erfragt die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?** - Hört konzentriert und aufmerksam zu - Lässt Kunde ausreden - Präsentiert dem Kundenbedürfnis angepasste Lösung	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

- **Beurteilungskriterium 3:** Kundinnen überzeugend beraten - **Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend?** - Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen - Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein, setzt passende Stories ein - Begründet Lösung ausführlich und kompetent - Zeigt konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen - Wendet geeignete Strategien an, um Kaufentscheidung herbeizuführen	3	2	1	0	
- **Beurteilungskriterium 4:** Verkaufsabschluss professionell gestalten - **Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?** - Zeigt professionellen Umgang beim Bezahlprozess - Berücksichtigt das gekaufte Produkt / Dienstleistung / Retoure / Reklamation - Nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen - Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und Treuepunkte-Systeme	3	2	1	0	
- **Beurteilungskriterium 5:** Mit Kundinnen professionell umgehen - **Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden und setzt dazu die Sortimentskenntnisse korrekt ein?** - Argumente sind verständlich und kundenorientiert - Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1-5

1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen / HKB E (Situation 1) **Anspruchsvolles Kundengespräch** Dauer: 10 Minuten	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	**Begründung:**
Aufgabenstellung: Guten Tag. Kann man bei Ihnen einen Stempel anfertigen lassen? **Mögliche Lösungsansätze:** Selbstfärbestempel, Holzstempel, Datumstempel, Mehrfarbenstempel, mit oder ohne Logo usw.					
- **Beurteilungskriterium 1:** Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten - **Bietet der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?** - Entwickelt unter Einbezug aller möglichen Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten - Bietet eine stimmige Lösung innerhalb betrieblicher Richtlinien und Kompetenzen an - Begründet den Vorschlag nachvollziehbar	3	2	1	0	
- **Beurteilungskriterium 2:** Einkaufserlebnis schaffen - **Schafft die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?** - Holt die Sicht des Gegenübers ein - Behält die Gesprächsführung - Schafft Sicherheit beim Kunden und überrascht ihn positiv	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 2

1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen / HKB E (Situation 2) **Anspruchsvolles Kundengespräch** Dauer: 10 Minuten	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	**Begründung:**
Aufgabenstellung: Guten Tag. Ich habe vor zwei Wochen diesen Füllhalter gekauft und dieser funktioniert nicht mehr richtig. Lösungsansätze: - Ursache herausfinden, Quittung verlangen, weiteres Vorgehen schildern					
○ **Beurteilungskriterium 1:** Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten ○ **Bietet der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?** ○ Entwickelt unter Einbezug aller möglichen Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten ○ Bietet eine stimmige Lösung innerhalb betrieblicher Richtlinien und Kompetenzen an ○ Begründet den Vorschlag nachvollziehbar	3	2	1	0	
○ **Beurteilungskriterium 2:** Einkaufserlebnis schaffen ○ **Schafft die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?** ○ Holt die Sicht des Gegenübers ein ○ Behält die Gesprächsführung ○ Schafft Sicherheit beim Kunden und überrascht ihn positiv	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 2

Praxisaufgabe HKB E / Praxisaufgabe **Situationswechsel** Kundenanlässe / Verkaufspromotionen gestalten **Dauer: 10 min**	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	**Begründung**
Aufgabenstellung: Sie haben die Aufgabe einen Malkurs zu organisieren: Zielgruppe: Kinder 5 -10 Jahre Wann: Nachmittag Wo: in eigenem Geschäft					
Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen ○ **Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehung zu den Kundinnen zu stärken?** ○ Schlägt ein geeignetes Vorgehen vor ○ Beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden ○ Richtet sich an das definierte Kundensegment	3	2	1	0	
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen ○ **Schätzt der Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?** ○ Schätzt die Umsetzung der Idee zutreffend ein ○ Überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens ○ Leitet geeignete Massnahmen von seiner Einschätzung ab	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 2

1.3 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen / HKB B Dauer: 20 Minuten ○ 5min Präsentation = Beurteilungskriterium 1 ○ 10min Fachgespräch = Beurteilungskriterium 2 ○ 5min Kritische Situationen = Beurteilungskriterium 3	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	**Begründung**
Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft bzw. im Schalterbereich des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus.					
Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren ○ **Erkennt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?** ○ Beschriebt die wesentlichen Stärken und Schwächen vollständig und korrekt 1. Welches sind die Stärken und Schwächen dieser Warenpräsentation 2. Welche Hilfsmittel wurden verwendet? Und welchen Zweck erfüllen sie? 3. Wenn sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zu dieser Präsentation? 4. Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die richtige Zielgruppe zu erreichen?	3	2	1	0	

Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen und nachvollziehbar begründen ○ **Leitet geeignete Verbesserungsmassnahmen ab und begründet diese nachvollziehbar und fachlich fundiert?** ○ Zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen ○ Baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf ○ beschreibt diese nachvollziehbar ○ Argumentiert fachlich fundiert 1. Mit welchen Massnahmen können Sie dir Warenpräsentation optimieren? 2. Warum ist es zur Schwäche …… in dieser Präsentation gekommen?	3	2	1	0	

Beurteilungskriterium 3: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen ○ **Schildert ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?** ○ Beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in kritischen Situationen ○ Vorgehen ist nachvollziehbar begründet ○ Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll 1. Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass Produkt X defekt ist. Wie gehen sie vor? 2. Angenommen sie müssen Produkt X in Ihrer Präsentation weglassen. Wie gehen Sie vor? 3. Sie sehen nach 2 Wochen, dass kaum Produkte aus Ihrer Präsentation verkauft worden sind. Wie gehen Sie vor, um dies zu ändern? 4. Die Geschäftsführung hat sich kurzfristig entschieden, Ihren ausgewählten Präsentationsplatz für eine andere Warenpräsentation zu verwenden. Wie gehen Sie vor? Begründen Sie ihr Vorgehen.	3	2	1	0	

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	**Vollständig angemessene und fachgerechte Leistung** Die Antwort oder Handlung erfüllt die Anforderungen der Aufgabe in allen erforderlichen Elementen. Sie zeigt, dass die lernende Person die entsprechenden Kenntnisse und Fähigkeiten sicher anwenden kann. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • präzise und korrekte Aussagen oder Handlungen; • eine klare Anpassung an die konkrete Aufgabenstellung; • eine klar nachvollziehbare Struktur; • ausreichende Begründungen. Hinweis: Für die maximale Punktevergabe ist keine perfekte Leistung erforderlich; eine vollständige, fachgerechte und aufgabengerechte Ausführung genügt.
2 Punkte	**Weitgehend erfüllte Leistung mit kleineren Lücken** Die Antwort oder Handlung entspricht der Aufgabe insgesamt, weist jedoch vereinzelte Unklarheiten oder fehlende Präzision auf. Die erforderlichen Elemente sind vorhanden, aber nicht durchgehend überzeugend ausgeführt. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • zu allgemein gehaltene Aussagen; • richtige, aber nur begrenzt begründete Antworten; • eine nachvollziehbare, aber nicht konsequent aufgebaute Struktur; • eine stellenweise unzureichende Anpassung an die Aufgabenstellung. Hinweis: Eine grösstenteils richtige Antwort/Handlung, der es jedoch punktuell an ausreichenden Begründungen oder fachlichen Präzisierungen fehlt.
1 Punkt	**Unzureichende Leistung mit deutlichen Lücken** Die Antwort oder Handlung zeigt, dass die erforderlichen Elemente nur zu einem geringen Teil erfüllt werden. Wichtige Aspekte fehlen oder sind fachlich ungenau. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • häufig lückenhafte oder sehr allgemeine Aussagen; • fehlende oder kaum nachvollziehbare Begründungen; • einzelne falsche oder missverständliche Elemente; • eine ungenügende Anpassung an die konkrete Fragestellung. Hinweis: Eine teilweise richtige Antwort/Handlung, die jedoch weitgehend oberflächlich bleibt oder wesentliche Aspekte auslässt.

0 Punkte	**Nicht brauchbare oder klar unzutreffende Leistung** Die Antwort oder Handlung entspricht nicht der Aufgabe oder enthält schwerwiegende Fehler, die eine fachgerechte Beurteilung unmöglich machen. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • eine klare Verfehlung der Fragestellung; • mehrheitlich falsche Aussagen oder Handlungen; • eine unstrukturierte oder nicht nachvollziehbare Darstellung; • fehlende oder verweigerte Antwort/Handlung. Hinweis: Eine Antwort, die das geforderte Thema nicht behandelt oder eine fachlich nicht haltbare Lösung bietet.