

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA - NULLSERIE

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Protokollraster gemäss den Vorgaben von Bildung Detailhandel Schweiz: <https://www.bds-fcs.ch/>

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

Umrechnungstabelle / Notenskala

	Teil 1.1	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

1.1 Kundenbeziehungen**Kundengespräch****Vorabinformationen für die Lernenden**

Ausgangslage für Lernende (optional)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Eine Kundin betritt ihr Geschäft, sie möchte für einen Pärchenabend diverse Spiele kaufen. Es soll ein lustiger, spannender und amüsanter Abend werden. ○ Spielwarengeschäft mit Vollsortiment
Aufgabenstellung an die Lernenden	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 40 Minuten
Hinweise für die Lernenden	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 bzw. eine passende Lösung für den Kunden zu erzielen und die Beschwerde bzw. Retoure zu bearbeiten. ○ Sie können sich während des Gesprächs Notizen machen. ○ Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin die Verkaufsstelle betritt. ○ Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin. ○ Ggf. ergänzen durch A+P

Vorabinformationen für die PEX

Hinweise für die Prüfungsexpert/innen	<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

<p>Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden</p>	<p>Eine Kundin möchte neue Spiele kaufen für einen Pärchenabend. Es werden total 3 Pärchen dabei sein. Die Spiele sollen spannend, amüsant und lustig sein. Ein Paar, das teilnimmt, sind nicht geborener Spieler, daher sollten die Spiele einfach erklärbar sein. Das dritte Paar wird ihre Kinder mitnehmen, daher wird noch etwas für die Kinder benötigt. Die Kinder werden nicht an den Spielen teilnehmen, sondern sie können sich selber beschäftigen.</p>	
<p>Verhalten im Gespräch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ruhig, hört zu reagiert durch Körpersprache/Kopfnicken ○ Offen, ○ Anspruchsvoll wenn es um die Kindergeschenke geht. 	
<p>Musterlösung</p> <p>Hinweis an die Prüfungsexpert/innen: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>	<p>Das Gespräch wird folgendermassen aufgebaut:</p>	<p>Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation idealerweise vorgeht und worauf es besonders ankommt.</p>
	<p>Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Professionelle Eröffnung des Verkaufsgesprächs ○ Proaktive und freundliche Begrüssung ○ Volle Aufmerksamkeit dem Kunden/der Kundin gegenüber
	<p>Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Detailliertes Erfragen des Kundenbedürfnisses ○ Nutzung von zielorientierten Fragen und verschiedenen Fragetechniken ○ Konzentriertes und aufmerksames Zuhören ○ Den Kunden/die Kundin ausreden lassen ○ Notizen machen
	<p>Kund/innen überzeugend beraten</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
	<p>Verkaufsabschluss professionell gestalten</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>Mit Kund/innen professionell umgehen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Offenes, freundliches und kundenorientiertes Verhalten ○ Umsetzung der betrieblichen Vorgaben ○ Zusatzverkäufe ○ Wirkungsvolle Nutzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel ○ Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		Begründung				
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?						
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					
Beobachtung						

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?		Begründung			
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				
Beobachtung					

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten		Begründung				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/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					
Beobachtung						

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten		Begründung				
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?						
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					
Beobachtung						

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen		Begründung				
Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?						
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					
Beobachtung						

1.2 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation

Ausgangslage	Der Prüfungsexperte wählt eine vorhandene Warenpräsentation aus, die analysiert werden kann. Dies kann ein thematischer Warenaufbau (Neuheiten) sein oder eine ganze Abteilung (Beispiel Sport) sein.	
Aufgabenstellung an die Lernenden	Teilaufgabe 1:	Analysieren Sie die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> ○ Stärken und Schwächen ○ Angesprochene Zielgruppe ○ Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation
	Teilaufgabe 2:	Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen.
	Teilaufgabe 3:	Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
Zeitraumen/Organisation	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten).	
Hinweise	Sie können sich während Ihrer Analyse Notizen machen. Bei Bedarf A+P-spezifische Hinweise ergänzen.	

Fachgespräch

Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:

- Die Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.
- Ein/e PEX übernimmt es die Fragen zu stellen und ein/e Zweiter/e protokolliert die Antworten der Lernenden.
- Aus jedem Block muss **mindestens** eine und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.

1.2.1 Mögliche Konkretisierungsfragen	Musterlösung
1.2.1.1 Welche wichtigen Informationen zur Ware bzw. Dienstleistung enthält die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? Welche Informationen fehlen allenfalls?	
1.2.1.2 Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf die Zielgruppe auszurichten?	
1.2.1.3 Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen Sie?	

1.2.2 Mögliche Begründungsfragen	Musterlösung
1.2.2.1 Perspektiven: Wenn sie die Leitung über die Erstellung der Präsentation gehabt hätte, was wäre anders.	
1.2.2.2 Wurde der richtige Standort, für die entsprechende Präsentation ausgewählt?	
1.2.2.3 Weshalb macht es keinen Sinn, themenlose Präsentationen zu machen?	

1.2.3 Mögliche Fragen zu kritischen Situationen	Musterlösung
1.2.3.1 Ihre Filialleitung hat entschieden, dass in Ihrer Abteilung 10% Personalkosten eingespart werden müssen.	
1.2.3.2 Sie stellen beim morgendlichen Rundgang fest, dass mehrere Artikel aufgerissen wurden.	
1.2.3.3 Mir ist beim Zuhören folgende Idee eingefallen: Angenommen, ich möchte ein Produkt aus der Präsentation kaufen, dies ist jedoch noch einen EURO-Preis versehen.	

Immer dieselbe Anschlussfrage an eine kritische Situation: **Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?**

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation 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					
Beobachtung						

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen		Begründung:			
Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab?					
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation 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				
Beobachtung: Bitte notiert, welche Fragen gestellt wurde (mindestens eine MUSS gestellt werden) Frage Nr. 1.2.1.1: Welche wichtigen Informationen zur Ware bzw. Dienstleistung enthält die vorliegende Waren-bzw. Dienstleistungspräsentation? Welche Informationen fehlen allenfalls? Frage Nr. 1.2.1.2: Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf die Zielgruppe auszurichten? Frage Nr. 1.2.1.3: Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen sie?					

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		Begründung			
Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?					
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				
Beobachtung					
Bitte notiert, welche Fragen gestellt wurde (mindestens eine MUSS gestellt werden)					
Frage Nr. 1.2.2.1: Perspektiven: Wenn sie die Leitung über die Erstellung der Präsentation gehabt hätten, was wäre anders?					
Frage Nr. 1.2.2.2: Wurde der richtige Standort, für die entsprechende Präsentation ausgewählt?					
Frage Nr. 1.2.2.3: Weshalb macht es keinen Sinn, themenlose Präsentationen zu machen?					

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen		0	1	2	3
Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung			
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				
Beobachtung Bitte notiert, welche Fragen gestellt wurde (mindestens eine MUSS gestellt werden) Frage Nr. 1.2.3.1: Ihre Filialleitung hat entschieden, dass in ihrer Abteilung 10% Personalkosten eingespart werden müssen. Frage Nr. 1.2.3.2: Sie stellen beim morgendlichen Rundgang fest, dass mehrere Verpackungen aufgerissen wurden. Frage Nr. 1.2.3.3: Mir ist beim Zuhören folgende Idee eingefallen: Angenommen, ich möchte ein Produkt aus der Präsentation kaufen, dies ist jedoch mit einem EURO-Preis versehen.					

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

6 bzw. 3 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
4 bzw. 2 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
2 bzw. 1 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.• Die Antworten sind punktuell falsch.• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.

