

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 1 /NULLSERIE

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Protokollraster gemäss den Vorgaben der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel: <https://www.bds-fcs.ch/>
Die gelb eingefärbten Stellen können von den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen branchenspezifisch ausgestaltet bzw. angepasst werden.

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		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F)	30'	18		30%	
		<input type="checkbox"/> Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)					
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		20%	
		<input type="checkbox"/> Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

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

Gesamtnote*

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	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	Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)	20'			
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten				
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen	10'			
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen				
Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beuteilen					
1.3	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

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
		Schwerpunkt HKB E bzw. F	Option 1 bzw. Option 2
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

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

Ausgangslage für Lernende (optional)	<ul style="list-style-type: none">○ Der/die Kandidatin führt das Verkaufsgespräch mit der Kundin/Kunde○ Die Kundin/Kunde ist sehr unentschlossen und wählerisch
Aufgabenstellung an die Lernenden	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitraumen/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.

Vorabinformationen für die PEX**Hinweise für die
Prüfungsexpert/innen**

Eine/r der Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen übernimmt die Rolle des Kunden/der Kundin. Der/die andere Prüfungsexperte/Prüfungsexpertin hält die Beobachtungen im Protokollraster fest.

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:

- 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/Prüfungsexpertinnen 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.

Roter Faden des Gesprächs: Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf:

- 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
- Bearbeitung von Retouren bzw. Beschwerden
- Verkaufsabschluss
- Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden/der Kundin

Kundensituation für die PEX

<p>Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden</p>	<p>Die Kundin/der Kunde (Götti/Gotti) ist sehr wählerisch und unentschlossen. Gesucht werden Geschenke für den Geburtstag ihres Patenkindes. Das Patenkind, Mädchen ist 9 Jahre alt. Es wird grosser Wert auf Nachhaltigkeit und Gleichberechtigung gelegt. Ebenfalls wird Tradition sehr grossgeschrieben. Das Budget ist kein grosses Thema.</p>	
<p>Verhalten im Gespräch</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Die Kundin reagiert sehr unterschiedlich, vom wohlwollend bis hin zu ablehnend. ○ Die Kundin/Kunde stellt immer wieder kritische Fragen ○ Welche Interessen zeigt er/sie bezüglich des Produkts/der Dienstleistung und neuen Entwicklungen und Trends? ○ Produkte auf dem Weg zur Kasse noch anfassen und genauer anschauen ○ Innerhalb des Beratungsgesprächs mehrere Situationen einbauen ○ - Nachhaltiges Geschenk ○ - Geschenk für Bruder/Mutter, Baukästen, Puzzles (bestellen) ○ - Geburt eines kleinen Mädchens in der entfernten Verwandtschaft ○ Welche Haltung zeigt er/sie bei der Beschwerde bzw. Retoure? 	
<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>Taktvoll reagieren, auf Verhalten der Kundin reagieren und mit Argumenten ihre Einwände entkräften</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, Prospekte, Kataloge etc.
- Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen,

1.1 Gestalten von 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 Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung				
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 Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung				
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 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)

Anspruchsvolles Kundengespräch (kann die Ausgangslage im Anschluss an 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen um eine anspruchsvolle Situation erweitern)

Vorabinformationen für die Lernenden

Ausgangslage für Lernende (optional)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Die Produkte werden aufgrund von stetig steigenden Rohstoffpreisen immer wie teurer. All diese Preissteigerungen können nicht nur durch den Betrieb getragen werden, sondern müssen zwangsläufig auch an den Endkonsument weitergegeben werden. ○ Der/die Kandidatin führt das Gespräch in angepasster Weise durch
Aufgabenstellung an die Lernenden	Führen Sie das anspruchsvolle Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitraumen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 20 Minuten

Kundensituation für die PEX

Anliegen und Sichtweise der / des Kundin / Kunden	Eine Kundin / Kunde hat vor einiger Zeit einen Artikel bestellt. Dieser ist nun nach sehr langer Lieferfrist eingetroffen und kostet neu 20% mehr. Die Kundin / Kunde ist nicht bereit den höheren Preis zu bezahlen.	
Verhalten im Gespräch	<ul style="list-style-type: none"> ○ Wie verhält sich der anspruchsvolle Kunde/die Kundin im Gespräch? / Erbost und hässig ○ Wie reagiert er/sie auf die anspruchsvolle Beratung? / interessiert, nachdenkende ○ Bisher waren dies ihm nicht bewusst ○ Welche Haltung zeigt er/sie bei der anspruchsvollen Reklamation? / offen 	
Musterlösung Hinweis an die Prüfungsexpert/innen: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.	Die anspruchsvolle Situation wird folgendermassen gemeistert:	Taktvoll, verständnisvoll, der/die Kandidatin zeigt Verständnis für das Anliegen des Kunden. Mit passenden Argumenten den Kunden besänftigen.
	Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	<ul style="list-style-type: none"> ○ Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten unter Einbezug aller zur Verfügung stehenden Informationsmittel / Preislisten, Kontrolle, nachfragen ○ Anbieten einer stimmigen Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb der eigenen Kompetenzen, tieferer Preis berechnen / kleines Goodie mitgeben / Gutschein etc. ○ Nachvollziehbare Begründung des Lösungsvorschlags
	Einkaufserlebnis schaffen	<ul style="list-style-type: none"> ○ Der/die Lernende nimmt geäusserte Kritik sachlich auf und zeigt Verständnis ○ Lösungs- und kundenorientiertes Agieren ○ Einholen der Sicht des Gegenübers und Klärung über die Gründe für dessen Verhalten

1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E): Bewertungsraster

_ Der protokollführende PEX verfolgt das Kundengespräch und hält dieses über seine Beobachtung fest.

_ Hinweis: nur Beobachtungen festhalten; ohne Interpretation(en) oder Bewertung(en)

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung			
Gut erfüllt: Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung					

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihrer Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
Beobachtung						

Praxisaufgabe

<p>Praxisaufgaben (1 von 2 auswählen)</p>	<p><input type="checkbox"/> Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»</p> <p><input type="checkbox"/> Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»</p>	
<p>Ausgangslage</p>	<p>Praxisaufgabe 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie erhalten den Auftrag von ihrem Berufsbildner für die nächste Halloween-Saison den Aufzug zu planen ○ Erlebniswelt gestalten ○ Halloween, Schminke, Kostüme, Accessoires ○ Kundensegment, welches angesprochen werden soll, Kinder und Erwachsene <p>Praxisaufgabe 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Sie erhalten den Auftrag eine Demobahn von Carrera zu Organisieren ○ Event auf die Beine stellen ○ Test-Event mit Wettbewerb / Gewinn einer Carrera Rennbahn ○ Kinder und Erwachsene 	
<p>Aufgabenstellung an die Lernenden</p>	<p>Praxisaufgabe 1</p> <p>Zeigen Sie auf, wie Sie die Erlebniswelt für Halloween / Fasnacht gestalten würden. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmassnahmen.</p> <p>Praxisaufgabe 2</p> <p>Erläutern Sie Ihre Ideen für (Personalshopping) / Carrera (R/C oder Slot). Planen Sie die Elemente einer konkreten Gestaltung 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.</p>	
<p>Zeitrahen/Organisation</p>	<p>Durchführung der Praxisaufgabe: 10 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden: 5 Minuten; Präsentation der Lernenden: 5 Minuten)</p>	
<p>Hinweise</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment. ○ Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel ○ Skizzen und Notizen machen 	
<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>Praxisaufgabe 1 oder Praxisaufgabe 2 Die Praxisaufgabe kann wie folgt gelöst werden:</p>	<p>Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation die Praxisaufgabe lösen kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Standortwahl ○ Sortimentszusammenstellung ○ Dekoration / Erlebniskreation ○ Preismix / Sortimentsmix ○ Kontakt mit Lieferanten, evtl. Retourenrecht. ○ Kundenorientierung
<p>Geeignetes Vorgehen</p>		

		<input type="radio"/> Konzepterstellung <input type="radio"/> Interaktive Gestaltung
	Beurteilung des Einkaufserlebnisses	<input type="radio"/> Gewinnung von neuen Kunden <input type="radio"/> Hoher Kundenandrang <input type="radio"/> Hoher Kundenandrang / Zeit-intensiv / Service-intensiv <input checked="" type="radio"/> Anmeldung / Zeitfenster / Servicepersonal

Der protokollführende PEX:

- hält das vorgestellte Vorgehen des Lernenden fest
- hält die Einschätzung des Lernenden fest in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens

Hinweis: nur Festhalten des Vorgestellten und Geäusserten, ohne Bewertung oder Beurteilung.

Handlungskompetenzbereich: E (bitte nicht zutreffende Praxisaufgabe streichen) Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten» Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»	Beurteilung	0	1	2	3	
Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken?	Begründung					
Gut erfüllt: Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.						3
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.						2
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.						1
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.						0
Beobachtung						

Handlungskompetenzbereich: E (bitte nicht zutreffende Praxisaufgabestreichen) Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten» Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?		Begründung			
Gut erfüllt: Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0				
Beobachtung					

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen**Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation**

Ausgangslage	Der Sommer (Badesaison) steht vor der Türe. Familien reisen in die Ferien oder bereiten sich für den Sommer vor. Bitte beachten Sie, dass es auch Schlechtwetterperioden gibt und nicht alle Familien in die Ferne schweifen.	
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 (Feriengänger / zu Hause bleiben) ○ Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation ○ Preismix, sind alle Preisklassen abgedeckt ○ Sicherheitsvorschriften eingehalten ○ Visibilität/Sichtbarkeit/Beleuchtung ○ Aktualität ○ Standortwahl
	Teilaufgabe 2:	Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen. <ul style="list-style-type: none"> ○ Zielgruppe ○ Preismix ○ Visibilität/Sichtbarkeit/Beleuchtung ○ Aktualität ○ Standortwahl ○ Sicherheitsmerkmale
	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?	Ist die vorliegende Warenpräsentation nach den betrieblichen Grundsätzen angeordnet und ist eine Struktur erkennbar. Beleuchtung, Preise, Standortwahl, Produktemix, Preismix, Sicherheitsvorkehrungen, TV, Plakat, Werbedurchsage, Angebot, Warendruck, Ausstellung, Degustation, Produkte zum anfassen
1.2.1.2 Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf die Zielgruppe auszurichten?	Massnahmen können erläutert und erklärt werden. Optimale Präsentation (Pyramidenform, schwer unten, leicht oben), optimaler Standort, angepasster Produktemix,
1.2.1.3 Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen Sie?	Der Lernende kennt die, ihm zur Verfügung stehenden Hilfsmittel und setzt diese korrekt in der Präsentation ein. Tisch, Gondole, Plexitreppe, Kubus etc.
1.2.2 Mögliche Begründungsfragen	Musterlösung
1.2.2.1 Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation?	Der/die Kandidaten erläutert seine Einschätzung plausibel. Preismix und Produktemix sind nicht im Gleichgewicht. Keine Aktion, kein Aufhänger der ins Auge sticht. Zu wenig Auswahl, zu wenig Warendruck
1.2.2.2 Warum wurden die dieser Präsentation, genau diese Produkte ausgewählt. Gäbe es hierfür nicht bessere Alternativen?	Der/die Kandidatin begründet mit plausiblen Argumenten. Neuheiten, Renner, passendes Thema
1.2.2.3 Weshalb ist eine gute Erkennbarkeit des Themas besonders wertvoll?	Der/die Kandidaten liefert eine nachvollziehbare Begründung, weshalb die Erkennung wichtig ist. Nutzen und Vorteile für den Kunden, Kaufwunsch fördern, Besitzwunsch
1.2.3 Mögliche Fragen zu kritischen Situationen	Musterlösung
1.2.3.1 Sie stellen fest, dass im Laufe der Promodauer, mehrere Artikel nicht mehr verfügbar sind. Wie gehen Sie mit dieser kritischen Situation um?	Der/die Kandidatin kennt sein Sortiment und nennt plausible und korrekte, alternative Artikel um die Präsentation zu vervollständigen.
1.2.3.2 Sie stellen bei der täglichen Kontrolle fest, dass mehrere Artikel beschädigt sind. (Batterien ausgelaufen, Ware ist verdorben). Wie gehen Sie mit dieser kritischen Situation um?	Der/die Kandidatin kennt die Vorgaben des Betriebes und handelt richtig, in dem die verdorbenen Artikel umgehend entfernt werden. Ausgelaufene Batterien und die Produkte müssen korrekt entsorgt werden.

1.2.3.3 Nach 2 Wochen stellen Sie fest, dass sich einige Produkte überhaupt nicht verkaufen und bereits Staub angesetzt haben. Wie gehen Sie mit dieser kritischen Situation um?

Der/die Kandidatin schlägt plausible Lösungen vor um diese Artikel zu "pushen". Allenfalls durch bessere Artikel ersetzen.

Aktionen, Spots, Demo

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
1.2.1 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: 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- bez. Dienstleistungspräsentationen auf die Zielgruppe auszurichten? Frage Nr. 1.2.1.3: Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen diese?						

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
1.2.2 Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Begründung				
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 Frage Nr. 1.2.2.1. Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation? Frage Nr. 1.2.2.2.: Warum wurden in dieser Präsentation, genau diese Produkte ausgewählt? Gäbe es hierfür nicht bessere Alternativen? Frage Nr. 1.2.2.3.: Weshalb ist eine gute Erkennbarkeit des Themas besonders wertvoll?						

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
1.2.3 Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen 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 Frage Nr. 1.2.3.1.: Sie stellen fest, dass im Laufe der Promodauer, mehrere Artikel nicht mehr verfügbar sind. Wie gehen Sie mit dieser kritischen Situation um? Frage Nr. 1.2.3.2.: Sie stellen bei der täglichen Kontrolle fest, dass mehrere Artikel beschädigt sind. (Batterien sind ausgelaufen, Ware ist verdorben etc.) Wie gehen Sie mit dieser kritischen Situation um? Frage Nr. 1.2.3.3.: Nach 2 Wochen stellen Sie fest, dass sich einige Produkte überhaupt nicht verkaufen und bereits Staub angesetzt haben. Wie gehen Sie mit dieser kritischen Situation um?						

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 bzw. 6 Punkte	<p>Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.</p>
2 bzw. 4 Punkte	<p>Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <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.
1 bzw. 2 Punkte	<p>Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <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	<p>Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <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.

Bemerkungen / Auffälligkeiten

A large rectangular area filled with horizontal grey lines, intended for handwritten notes or observations.