

Protokollraster „praktische Arbeiten“

Datum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Nullserie / 1

Ausbildungsbetrieb _____

Vorname _____ Nr. _____

Ende der Prüfung _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

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

Notentabelle

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

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

TA = Taxonomie / Bewertung 1= Wissen 2= Verstehen 3= Anwenden 4= Analysieren

Zeit	Kompetenzart	Taxonomie	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Lösungsansätze (vorgängig ergänzen)	Protokoll	Punkte	Punkte effektiv
5'	1		Betriebskenntnisse <u>Fachgespräch</u> 5 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	5	
1'	FK	1	3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes 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.	* ... * ...		1	
2'	FK	3	5.3.2 Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend Aufgabenstellung: Ein Lieferschein/Rechnungs-Kunde bringt falsch gekaufte Ware retour. Zeigen Sie uns welche Formulare Sie nun ausfüllen müssen, wie weiter? <i>*Erwartungen: Genaue Erklärung in Schritten gemäss Weisung des Betriebs, und alle Formulare ausfüllen lassen!</i> Was würde passieren, wenn ein Geschäft keine Weisungen hätte?	* ... * ...		2	

Zeit	1	Taxonomie	Fortsetzung Betriebskenntnisse Fachgespräch 5 Minuten	✓ = Korrekt ✘ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
2 '	FK	2	<p><u>3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären.</u></p> <p><u>Aufgabenstellung:</u></p> <p>Annahme: Bei einem Schweizer Lieferanten (nicht Produzent!) sind die Lagerhallen einem Brand zum Opfer gefallen. Wie könnte sich ein solches Szenario auf Ihr Geschäft auswirken? Wie können Sie reagieren, und welche Folgen könnten auftreten?</p> <p><i>*Erwartungen: *Ersatzartikel bzw. -Lieferant suchen mit allen Konsequenzen</i></p>	* ... * ...		2	
5 '			Total Punkte Teil 1 (Betriebskenntnisse)			5	

45'	2	Taxonomie	Schwerpunkt Beratung 1. Rollenspiel Experte 1 ein zusammenhängendes Rollenspiel! ca. 25 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	60	Punkte effektiv
FK FK	3 4		<p>1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren</p> <p>5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein</p> <p>Aufgabenstellung: "Guten Tag, ich brauche für die Schule ein neues Spiel. Die Kinder sind in der 6. Klasse und es sollte sich ums Wissen oder Strategie drehen. Was empfehlen Sie mir?"</p> <p>folgende Punkte ins Gespräch einbinden: 1) mehrere Personen spielen zusammen 2) Spielzeit 3) einige Spiele schon vorhanden 4) spezielle Tipps und Eigenschaften (Zusatzverkäufe?)</p>	<p>* ev. Verkauf aus Katalog</p> <p>*Fragetechniken beachten!</p> <p>*Zusatzverkäufe sollten von Kandidaten /-innen angeboten werden!</p>		6	
FK FK	4 3		<p>6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktekenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein</p> <p>5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen</p> <p>Aufgabenstellung: Dann brauche ich fürs das Schulferienlager noch einige Sportartikel für die Freizeitbeschäftigung. Kriterien: 1: 18 Kinder 2: grosse Wiese vor dem Ferienlagerhaus 3: nur ein Tischtennistisch vorhanden 4: Budget Fr. 300.-</p>	<p>*</p> <p>* ...</p>		9	
			<p>zu beobachten: *Begrüssung *Bedarfsermittlung *Beratung *Argumentation *Warenvorlage *Preisnennung *Zusatzverkauf *Aufwertung</p>			8	

Zeit	2	Taxonomie	Fortsetzung Schwerpunkt Beratung <u>1. Rollenspiel</u> Experte 1 ca. 25 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
	FK	3	<p>5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus</p> <p>Aufgabenstellung: Das Spiel und die Sportartikel in grösseren Mengen bestellen lassen. Schulrabatt? Mengenrabatt?</p> <p><i>*Bestellung aufnehmen *Lieferfrist *Lieferdienst *Rechnung? (Regeln nennen)</i></p>	* * ...		4	
			<p>zu beobachten: <i>* Verkaufsabschluss *einkassieren *bedanken *verabschieden</i></p>			4	
	MK MK SK SK		<p>Die folgenden Kompetenzen sind über das ganze 1. Rollenspiel zu bewerten</p> <p>Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person gibt Empfehlungen ab</p> <p>Informations- und Kommunikationsstrategien: Die lernende Person setzt Informationsmaterial sinnvoll im Verkaufsgespräch ein</p> <p>Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person spricht deutlich</p> <p>Belastbarkeit: Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch überlegt durch</p>			4	

	2	Taxonomie	<p>Expertenwechsel! Schwerpunkt Beratung div. Situationen <u>2. Rollenspiel</u> Experte 2 ca. 20 Minuten in diesem Prüfungsteil müssen manchmal zuerst die Situationen erklärt werden. Alles Rollenspiele!</p>	<p>✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig</p>	<p>Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten</p>	Punkte	Punkte effektiv
FK FK	3 3		<p><u>5.4.3 Ich weiss, an wen ich mich wenden muss, wenn ich Unterstützung benötige</u> <u>5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen</u></p> <p>Aufgabenstellung: Ein Bild aus Zeitschrift mitnehmen! Ein Kunde sucht ein Produkt, eine Neuheit. Kunde kennt es zwar, weiss aber weder Marke noch Lieferant. Rollenspiel!!</p>	<p><i>*Beobachtung:</i> Welche Hilfsmittel setzen die Kandidaten ein, um herauszufinden, ob und wo Sie den Artikel für den Kunden bestellen können? * ...</p>		6	
FK FK	3 3		<p><u>5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten</u> <u>5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen</u></p> <p>Aufgabenstellung: Kunde möchte Artikel X gegen Bargeld zurückgeben, er sei falsch beraten worden. Der Artikel entspreche nicht dem Versprochenen. Kriterien einbauen: keine Quittung dabei, Kunde hat auch die Originalverpackung nicht mehr</p> <p>Erwartungen: <i>*Ruhig bleiben *Produkt genauer anschauen *Quittung verlangen *Erklären, dass Sie nicht selber entscheiden können *Regeln des Geschäftes nennen *Verantw. Person holen/fragen gehen *Lösungsvorschlag</i> Rollenspiel!</p>	<p>* * ...</p>		5	

Zeit	2	Taxonomie	<p>Fortsetzung Schwerpunkt Beratung <u>div. Situationen</u> 2. Rollenspiel Experte 2 ca. 20 Minuten</p>	<p>✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig</p>	<p>Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten</p>	Punkte	Punkte effektiv
	FK	4	<p><u>5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren</u> Aufgabenstellung: Eine Grossmutter bekommt ihre 5. jährige Enkeltochter für einige Tage zu Besuch. Sie hat jedoch keine Spielwaren zuhause und nur wenig Geld zur Verfügung. Beispiele: Farbstifte, einfache Bastelsets, Puzzles, Spielemagazin usw.? Rollenspiel!</p>	<p><i>*alles eher aus einer Günstiglinie anbieten (No-Name, Eigenmarken) *auf Aktionen aufmerksam machen</i></p>		5	
			<p>Aufgabenstellung: Kunde (Tourist) will einen Plüschartikel oder ev. ein Kinderbuch bezahlen. Nebst Ihrem Preis ist auf dem Artikel auch noch ein Europreis aufgedruckt. Nun möchte der Kunde in Euro bezahlen, aber nur den aufgedruckten, nicht den kalkulierten Preis Ihres Geschäftes. Erwartungen: <i>*Regeln des Geschäfts erläutern*ev. Vorgesetzte beiziehen</i></p>	<p><i>*Der Kunde wird mit der Zeit ungeduldig! Wie reagiert der Kandidat /die Kandidatin?</i></p>		5	
	MK MK SK SK		<p>Die folgenden Kompetenzen sind über das ganze 2. Rollenspiel zu bewerten Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person wendet eine gezielte Fragetechnik an Umgangsformen: Die lernende Person ist taktvoll Konfliktfähigkeit: Die lernende Person stellt sich der Auseinandersetzung</p>			4	
45 '			<p>Total Punkte Teil 2 (Schwerpunkt Beratung)</p>			60	

25 '	3	Taxonomie	Sortimentskenntnisse Kundenorientiertes Fachgespräch 25 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	25	Punkte effektiv
7 '	FK	3	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebs Aufgabenstellung: Erklären/Zeigen Sie uns die Unterschiede dieser 4 Plüschtiere mögliche Beispiele: - Kleinkind Plüsch Sterntaler - Plüschtier günstig No-Name - Plüschtier Trudi, WWF - Sammlerbär Steiff <i>Erwartungen: *Plüschart *Füllung *Pflegehinweise *für welches Alter</i> Sicherheitshinweise (mind. drei Beispiele)	*Kandidaten sprechen lassen, ev. falls nötig Zwischenfragen stellen *4 verschiedene Plüschtiere gemäss ÜK praxisnah erklären		9	
3 '			Aufgabenstellung: Ein Kunde hat für den Sohn eine Brio Startpackung gekauft. Nun möchte er die Bahn ergänzen. Was zeigen sie ihm, wenn... - nur ein kleines Budget vorhanden ist - eine grössere Bahn geplant ist			2	
5 '	FK	2	6.3.1 Ich kann Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären Aufgabenstellung: Erklären/Zeigen Sie mir, wie ich diesen Tiptoi Stift in Betrieb nehmen kann. Wie wird dieser ferngesteuerter Helikopter flugbereit? Wie lade ich die Akkus?	ausführen lassen!		4	

Zeit	3	Taxonomie	Fortsetzung Sortimentskenntnisse <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u> 25 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
8 '	FK	3	<p>6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen</p> <p>Aufgabenstellung: Was sind das für verschiedene ferngesteuerte Fahrzeuge, welche ihr Geschäft führt? <i>*erklären lassen, was für Autos geführt werden</i></p> <p>Welche Fahrzeuge eignen sich für Drinnen, welche für Draussen?</p> <p>Welche Eigenschaften braucht ein Fahrzeug für Einsteiger (ca. 4 Jahre)?</p> <p>Ein Akku mitbringen und der Kandidatin / dem Kandidaten zeigen: Was für ein Akku könnte das wohl sein?</p>			6	
2 '			<p>Aufgabenstellung: Bei einem Dreirad 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><i>Erwartungen: vier Fachbegriffe gemäss ÜK!</i></p>	Experten: zeigen, wo was fehlt oder defekt sein könnte, ohne Fachbegriffe zu nennen!		4	
25 '			Total Punkte Teil 3 (Sortimentskenntnisse)			25	

15 '	4	Taxonomie	Bewirtschaftung Fallbeispiel 15 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	10	Punkte effektiv
8 '	FK	3	<u>5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisung des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen</u> Aufgabenstellung: Können Sie uns anhand eines Beispiels aufzeigen, wie in Ihrem Betrieb das Reassortieren der Ware funktioniert? Was heisst Reassortieren? >>erklären lassen! Zeigen Sie uns alle Vorgänge bis die Bestellung beim Lieferanten ist Überlegen Sie: Ein Warenlager bedeutet für den Betrieb viel Geld, das blockiert ist. (Pflege, Lagerplatz, Abschreibung) Warum führen Sie trotzdem ein Warenlager? <i>*Erwartung: 2 Antworten</i> Welche Arten von Lager führen Sie? <i>*Erwartung: Lagerarten/Lagerorte gemäss Lehrmittel</i> <i>Detailhandelskenntnisse Kapitel 3.7 zeigen und erklären lassen</i>	*(Reassortieren = Ware aus dem Sortiment nachbestellen) * ...		4	
5 '	FK	3	<u>5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren</u>	* ...			
	FK	3	<u>5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren</u> Aufgabenstellung: Einen fertig präsentierten Verkaufspunkt analysieren: Welche Regeln wurden berücksichtigt? <i>*Erwartungen: 4 Grundsätze der Warenpräsentation gemäss Lehrbuch Detailhandelskenntnisse Kapitel 2.6 und 2.7 erläutern und zeigen</i>	* ...		4	

Zeit	4	Taxonomie	Fortsetzung Bewirtschaftung 15 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
2 '	FK	3	<p><u>5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln</u></p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Nennen Sie uns vier Vorteile, die ein Kunde hat, wenn er bei Ihnen einkauft.</p> <p>Erwartungen: <i>*Vier Erläuterungen gemäss Lerndokumentation</i></p>	* * ...		1	
		MK SK	<p>Die folgenden Kompetenzen sind über den gesamten Teil Bewirtschaftung zu bewerten</p> <p>Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel zielorientiert ab</p> <p>Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person spricht in einer angemessenen Lautstärke</p>			1	
15 '			Total Punkte Teil 4 (Bewirtschaftung)			10	