

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 1

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Branche Papeterie

Nullserie EBA

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"/>
Smartwatch / Handy:	Smartwatch und Handy abgelegt?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
Besondere Vorkommnisse:			

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.3 Option 1 bzw. Option 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

von Chefexpertin kontrolliert

Visum:

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%	
		<input type="checkbox"/> Option 1: Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten					

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.2.

Unterschrift Expertin 1 _____

Unterschrift Expertin 2 _____

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 1				
		20'	3		
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen	3			
	Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 2				
		20'	3		
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
Information 2: Kund/innen überzeugend beraten	3				
Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten	3				
Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen	3				
1.3	Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten				
		20'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Präsentation vorbereiten		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen		3		
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: Gerne würde ich meinem Patenkind eine Schultüte schenken. Mögliche Lösungsansätze: Budget, Bastelmaterial, Füllmaterial, etc....					
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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

<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - Beurteilungskriterium 5: Mit Kundinnen professionell umgehen - Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden? - Zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert - Setzt die Betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvolle Hilfsmittel - 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
<p>Aufgabenstellung: Ich arbeite in einer Sanitärfirma und möchte eine Mitarbeiterpost einführen.</p> <p>Mögliche Lösungsansätze: Wandfächer, Schubladenelemente, Briefkorb, etc...</p>					
<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - 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

<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - Beurteilungskriterium 5: Mit Kundinnen professionell umgehen - Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden? - Zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert - Setzt die Betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvolle Hilfsmittel - Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen 	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

1.3 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen / HKB B Dauer: 20 Minuten <ul style="list-style-type: none"> ○ 5min Präsentation = Beurteilungskriterium 1 ○ 15min Fachgespräch = Beurteilungskriterium 2 – 4 	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
Vorbereitungsauftrag:					
Beurteilungskriterium 1: Kundenorientiert präsentieren <ul style="list-style-type: none"> ○ Präsentiert die Lernende die Waren / Dienstleistungen kundenorientiert? ○ Präsentiert sinnvoll und nachvollziehbar ○ Baut Präsentation logisch auf ○ Präsentiert überzeugend und begeisternd 	3	2	1	0	
Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten <ul style="list-style-type: none"> ○ Ist das Vorgehen der Lernenden bei der Planung und Vorbereitung der Präsentation zielführend? ○ Beantwortet Fragen zur Planung und Vorbereitung fachlich korrekt ○ Die Aussagen sind verständlich und nachvollziehbar <ol style="list-style-type: none"> 1. Nach welchen Kriterien haben Sie die Produkte ausgesucht? 2. Wo haben Sie die Ware bestellt? 3. Wieso haben Sie die Artikel dort bestellt? 4. Welche Hilfsmittel / Unterlagen / Vorlagen haben Sie genutzt? 	3	2	1	0	

Beobachtung Beurteilungskriterien 1-2

Beurteilungskriterium 3: Vorgehen nachvollziehbar begründen	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Begründet der Lernende sein Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Präsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert? ○ Begründungen sind nachvollziehbar ○ Argumentiert fachlich fundiert ○ Argumente sind verständlich formuliert und werden strukturiert dargeboten <ol style="list-style-type: none"> 1. Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zu Ihrer Präsentation? 2. Warum haben Sie die Produkte der Marke X und nicht einer anderen Marke verwendet? 3. Welchen Vorteil sehen Sie in den von Ihnen verwendeten Hilfsmittel? 4. Warum haben Sie diesen Ort für Ihre Präsentation ausgesucht? 					

Beobachtungen Beurteilungskriterium 3

Beurteilungskriterium 4: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <ol style="list-style-type: none"> 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. 					

Beobachtungen Beurteilungskriterium 4:

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 bzw. 6 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
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.