

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 1

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Branche Papeterie

Nullserie

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 1.2	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

von Chefexpertin kontrolliert

Visum:

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	30'	30		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F)	30'			30%	
		<input type="checkbox"/> Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)		18			
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	30'	12		20%	
		<input type="checkbox"/> Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten 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 Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note	
1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 1					
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	15'	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					
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	15'	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					
1.2	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	30'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen		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: 15 Minuten Rollenspiel alltägliche Verkaufssituation	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
<p>Aufgabenstellung: Wir eröffnen eine 2. Filiale unseres Blumenfachgeschäfts. Aktuell müssen wir noch den Ladentisch mit allem wichtigen Material ausstatten. Ebenfalls benötigen wir noch ein Ablagesystem für Bestellungen, welche pro Tag erledigt werden müssen.</p> <p>Lösungsansätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schere, Kugelschreiber, Bleistifte, Radierer, Heftgerät, Locher, Heftzange, Bänder in Grossrollen, Cellofolie Grossrolle, Geschenkpapier, Papiertüten, Notizblock... - Pinwand, Whiteboard, Schubladenelemente, Briefkörbe inkl. Beschriftung 					
<p>Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</p> <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	
<p>Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</p> <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

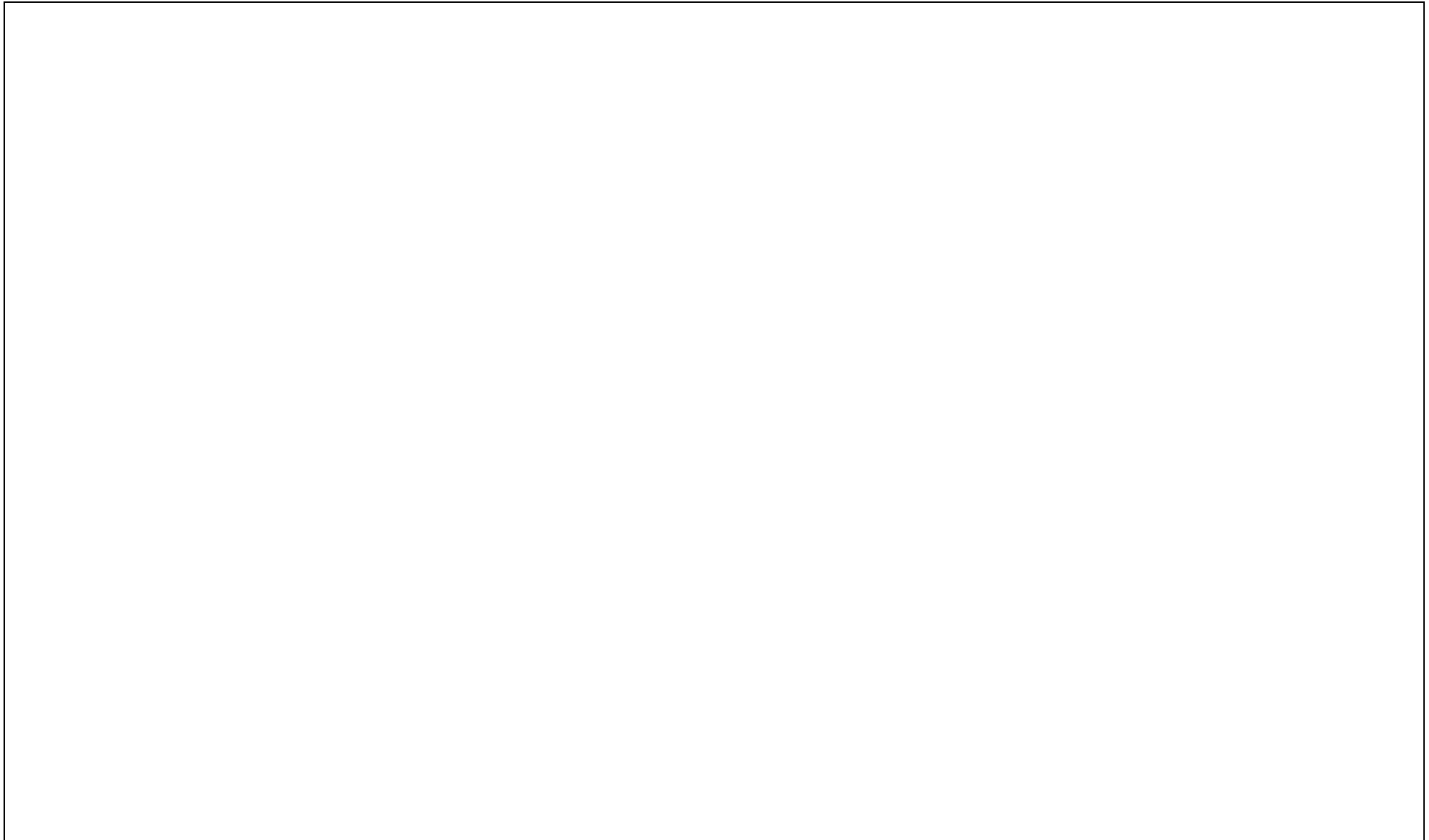
<ul style="list-style-type: none"> - Beurteilungskriterium 3: Kundinnen überzeugend beraten - Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend? - Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen - Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein , setzt passende Stories 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: 15 Minuten	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
<p>Aufgabenstellung: Wir benötigen einen Schulrucksack für unseren Sohn. (Hinweis: Er kommt im Sommer in die 1. Klasse.)</p> <p>Lösungsansätze:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fragen nach Alter, Grösse, Farbe, Vorlieben, ist schon etwas vorhanden? - Korrekte Erklärung verschiedener Modelle und Funktionen - Anprobieren der verschiedenen Modelle empfehlen - An mögliche Zusatzverkäufe denken 					
<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	



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: Ich benötige für unsere Geburtsanzeige 38 Einlageblätter. (Hinweis: A6 quer, doppelt, etwas kleiner als Karte zuschneiden lassen)					
Lösungsansatz:					
<ul style="list-style-type: none"> - Nutzenberechnung richtig machen / Verschiedene Papiere präsentieren - Kandidat empfiehlt Grösse etwas kleiner als Karte von sich aus 					
<ul style="list-style-type: none"> - 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	
<ul style="list-style-type: none"> - 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: Ich habe diesen CDA 849 Kugelschreiber bei Galaxus gefunden, dort kostet er CHF 5.- weniger als bei Ihnen. Bekomme ich ihn bei Ihnen auch für den gleichen Preis? Sonst bestelle ich ihn lieber im Internet! Lösungsansätze: - Mögliche Gründe für Preisunterschied: Garantie / Fachpersonal / Porto / Umtauschmöglichkeit / Im Geschäft sofort verfügbar					
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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	
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 Handletteringkurs zu organisieren: Zielgruppe: Erwachsene Wann: Abendkurs Wo: in eigenem Kurslokal					
Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <ul style="list-style-type: none"> ○ 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: 30 Minuten <ul style="list-style-type: none"> ○ 5min Präsentation = Beurteilungskriterium 1 ○ 15min Fachgespräch = Beurteilungskriterium 2 – 3 ○ 10min Kritische Situationen = Beurteilungskriterium 4 	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 <ul style="list-style-type: none"> ○ Erkennt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? ○ Beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen vollständig und korrekt <ol style="list-style-type: none"> 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	

Beobachtung Beurteilungskriterium 1:

	3	2	1	0	
<p>Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab? ○ Zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen ○ Baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf ○ beschreibt diese nachvollziehbar <ol style="list-style-type: none"> 1. Mit welchen Maßnahmen können Sie die Warenpräsentation optimieren? 2. Warum ist es zur Schwäche in dieser Präsentation gekommen? 					
<p>Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Begründet die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert? ○ Begründungen sind nachvollziehbar ○ Argumentiert fachlich fundiert ○ Argumente sind verständlich formuliert und werden strukturiert dargeboten 					

Beobachtungen Beurteilungskriterium 2-3

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.