

Protokollraster „praktische Arbeiten“

Datum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Nullserie

Ausbildungsbetrieb _____

Vorname _____ Nr. _____

Ende der Prüfung _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte	Note
1	Betriebskenntnisse	5'	5		
2	Sortimentskenntnisse	15'	25		
3A	Beratung	40'	70		
3B	Bewirtschaftung				
Total		60'	100		

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	
2'	FK	2	<u>3.2.1 Ich kann die wichtigsten Geschäftsziele und die Unternehmensform meines Betriebes beschreiben</u> Aufgabenstellung: Beschreiben Sie die Betriebsform Ihres Ausbildungsbetriebes und zwei Merkmale dazu. <i>mögliche Antworten: *Fachgeschäft *Filialbetrieb *Grossverteiler usw.</i> <i>Kriterien: *Verkaufsform *Preislage *Standort *Sortiment usw.</i>	* ... * ...		2	
2'	FK	3	<u>5.1.3 Ich kenne die betrieblichen Weisungen und halte mich daran</u> Aufgabenstellung: Welche Weisungen müssen Sie in Ihrem Betrieb befolgen? Nennen sie zwei Weisungen und deren Begründung. <i>Erwartung: *Weisungen und Regeln nennen und *begründen</i> Was würde passieren, wenn ein Betrieb keine Weisungen hätte?	* ... * ...		2	

15 '	2	Taxonomie	Sortimentskenntnisse <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u> 15 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	25	Punkte effektiv
4 '	FK	2	<u>6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse</u> Aufgabenstellung: Zeigen und erklären Sie uns die verschiedenen Spielekategorien (Kandidatin reden lassen- Zwischenfragen stellen) <i>Erwartungen: *4 verschiedene Spielarten gemäss ÜK praxisnah erklären; keine Markennamen!</i> <i>Welchen Spiele empfehlen Sie für...</i> <i>(4 Beispiele erfinden: z.B. Spielnachmittag mit Kindern, erwachsenes Paar, kleine Kinder, Silvesterabend unter Erwachsenen, Kindergeburtstag usw.)</i>	* ... * ...		8	
4 '	FK	3	<u>5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern</u> Aufgabenstellung: RC-Fahrzeuge : welche Fahrzeuge empfehlen Sie... z.B. jemandem: 1) der 4 Jahre alt ist und noch kein RC-Fahrzeug vorher hatte? 2) der 9 Jahre alt ist und schon RC-Fahrzeuge hatte? Wieso? <i>*Erwartung: Geschwindigkeit, Grösse, Draussen/Drinnen, Begründung</i> Was empfehlen Sie, Batterien oder Akkus? <i>*Erwartung: Begründung</i> Welche Artikel können Sie als Zusatzverkäufe für RC-Fahrzeuge anbieten? <i>*Erwartung: 2 Beispiele, Akku, Batterien, evtl. Quartz, Reifen</i>	* ... * ...		10	
3 '			Plüsch: (drei Plüschtiere aus dem Gestell auswählen) erklären Sie uns die Unterschiede von diesen 3 Artikeln <i>*Unterschiede gemäss ÜK praxisnah erklären!</i>			3	
4 '			VORZEIGEN lassen: <i>*Batterien in Brio-Lok einsetzen *Fussball aufpumpen</i>	* ... * ...		4	

15'			Total Punkte Teil 2 (Sortimentskenntnisse)				25	
-----	--	--	---	--	--	--	-----------	--

40'	3 A + B	Taxonomie	Beratung / Bewirtschaftung insg. 40 Minuten A Rollenspiel Beratung ca. 25 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	70	Punkte effektiv
FK	3	3	<u>5.1.10 Ich kann auf Kundenwünsche eintreten</u> Aufgabenstellung: Eine Mutter kommt für eine Geburtstagsparty einkaufen: Meine Tochter (6 Jahre) feiert nächsten Mittwochnachmittag ihren Geburtstag. Wir laden dazu 6 Kinder ein. Sie möchte eine schöne Dekoration, was empfehlen Sie? <i>Erwartungen: *Girlanden/Luftschlangen *Teller/Becher/Servietten *Hüte/Verkleidungsmaterial</i> Für die Unterhaltung möchten wir noch etwas Spezielles machen. Haben sie dazu Vorschläge? <i>Erwartungen: *Partyspiele *Tischbomben *</i> Am Schluss sollte jedes Kind noch etwas Kleines für nach Hause bekommen. Können Sie mir da weiterhelfen? <i>Erwartungen: *Geschenkbeutel *Vorschlag Kleinartikel *Preisklassen *für Mädchen/Buben usw.</i>	* * ...		11	
FK	3	3	<u>5.3.2 Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen</u> Aufgabenstellung: Mein Göttibub wünscht sich diesen Artikel von Lego City. Können Sie dieses an ihn schicken? <i>Erwartungen: *Geschenckpackung *Versandformular ausfüllen lassen *Preisnennung für den Versand</i>	* * ...		10	

Zeit	3 A + B	Taxonomie	Fortsetzung Beratung <u>Rollenspiel</u>	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
	FK	3	<p>5.2.1 Ich kann Kundenfragen aufnehmen und weiterleiten</p> <p>Aufgabenstellung:</p> <p>Bei all den verschiedenen Puppen bin ich mir sehr unsicher. Könnte ich ein paar davon mitnehmen und meiner Tochter zeigen?</p> <p><i>Erwartungen: *abklären, ob Auswahl möglich ist *wenn ja, Formular(e) ausfüllen lassen</i></p> <p>Kann ich die Artikel dann später auf Rechnung haben?</p> <p><i>*Regeln erläutern und der Kundin erklären</i></p>	*.... *...		5	
			<p>zu beobachten: *Begrüßung *Bedarfsermittlung *Beratung *Argumentation</p> <p>*Warenvorlage *Preisnennung *Zusatzverkauf *Aufwertung</p> <p>*Verkaufsabschluss *einkassieren *bedanken *verabschieden</p>			12	
	MK SK		<p>Beratungs- und Verkaufsmethoden: Die lernende Person erfasst den Kaufwunsch durch gezielte Fragen</p> <p>Kommunikationsfähigkeit: Die lernende Person spricht klar und deutlich</p>			2	
			Total Punkte Teil 3A (Beratung)			40	

	3 A + B	Taxonomie	B Fallbeispiel <u>Bewirtschaftung</u> ca. 15 Minuten	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
5'	FK	3	<u>5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen</u> Aufgabenstellung: Bedienen Sie täglich die Kasse? Was dürfen Sie alles damit machen und was nicht? <i>Erwartung: *Waren verkaufen *Reservationen *Stornos *Retouren *Abrechnen</i> Wie gehen Sie bei einem Storno/Retouren vor? <i>Vorzeigen lassen</i> Zeigen Sie uns, wie Sie die Quittungsrolle wechseln? Warum wird eigentlich alles in die Kasse eingegeben? <i>*Buchhaltung/Steuern/Vorschriften *Analysemöglichkeit *schnelle Quittung für Kunden</i>	*.... *...		9	
5'	FK	3	<u>5.7.1 Ich kann Waren annehmen und einordnen</u> Aufgabenstellung: Zeigen Sie uns, wie Sie die Warenlieferung Ihres Grossisten entgegennehmen und verarbeiten. <i>*Erwartung: alle Schritte der Reihe nach zeigen und erläutern von der Warenannahme bis zur Platzierung im Geschäft.</i> Wie stellen Sie fest, bei welchen Artikeln es sich um Kundenbestellungen handelt?	*.... *...		8	

	3 A + B	Taxonomie	Fortsetzung B Fallbeispiel Bewirtschaftung	✓ = Korrekt ✗ = Falsch ~ = Unvollständig	Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	Punkte	Punkte effektiv
5 '			Aufgabenstellung: Einen fertig präsentierten Verkaufspunkt analysieren: Welche Regeln wurden berücksichtigt? <i>*Erwartungen: 4 Grundsätze der Warenpräsentation gemäss Lehrbuch Detailhandelspraxis Kapitel 3.4 erläutern und zeigen</i> Wie gehen Sie vor, wenn Sie eine Schreibgerätevitrine neu bestücken müssen? <i>*Erwartungen: alle Schritte der Reihe nach erklären und begründen.</i>			9	
	MK		Arbeitstechniken und Problemlösen: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel zielorientiert ab			4	
	SK		Belastbarkeit: Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel sorgfältig ab				
15 '			Total Punkte Teil 3B (Bewirtschaftung)			30	