

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 1

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Branche Papeterie

**Nullserie**

<b>Prüfungsort</b>		<b>Kandidat/in-Nr.</b>		<b>Datum/Zeit</b>	
<b>Name</b>		<b>Vorname</b>			
<b>Name, Vorname &amp; Visum Expert/in 1</b>		<b>Name, Vorname &amp; Visum Expert/in 2</b>			

<b>Gesundheitsfrage</b>	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Ausweisekontrolle</b>	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Smartwatch / Handy:</b>	Smartwatch und Handy abgelegt?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Besondere Vorkommnisse:</b>			

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	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		30%	
		<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	<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 1</b>					
		20'	3			
			3			
			3			
			3			
			3			
		<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 2</b>				
		20'	3			
			3			
			3			
			3			
	3					
1.3	<b>Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren-bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren</b>					
		20'	3			
			3			
			3			
			3			

<b>1.1 Kundenbeziehungen: HKB A+C (Situation 1)</b>  Dauer: 20 Minuten Rollenspiel alltägliche Verkaufssituation	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
<b>Aufgabenstellung:</b> Gerne würde ich meinem Patenkind eine Schultüte schenken.  <b>Mögliche Lösungsansätze:</b> Budget, Bastelmaterial, Füllmaterial, etc....					
<b>Beurteilungskriterium 1:</b> Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gestaltet die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?</b></li> <li>- Gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell</li> <li>- Begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt seine volle Aufmerksamkeit</li> </ul>	3	2	1	0	
<b>Beurteilungskriterium 2:</b> Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Erfragt die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?</b></li> <li>- Hört konzentriert und aufmerksam zu</li> <li>- Lässt Kunde ausreden</li> <li>- Präsentiert dem Kundenbedürfnis angepasste Lösung</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 3:</b> Kundinnen überzeugend beraten</li> <li>- <b>Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend?</b></li> <li>- Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen</li> <li>- Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein, setzt passende Stories ein</li> <li>- Begründet Lösung ausführlich und kompetent</li> <li>- Zeigt konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen</li> <li>- Wendet geeignete Strategien an, um Kaufentscheidung herbeizuführen</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 4:</b> Verkaufsabschluss professionell gestalten</li> <li>- <b>Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?</b></li> <li>- Zeigt professionellen Umgang beim Bezahlprozess</li> <li>- Berücksichtigt das gekaufte Produkt / Dienstleistung / Retoure / Reklamation</li> <li>- Nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen</li> <li>- Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und Treuepunkte-Systeme</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 5:</b> Mit Kundinnen professionell umgehen</li> <li>- <b>Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?</b></li> <li>- Zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert</li> <li>- Setzt die Betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvolle Hilfsmittel</li> <li>- Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 - 5

<b>1.1 Kundenbeziehungen: HKB A+C (Situation 2)</b>  Dauer: 20 Minuten	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
<p><b>Aufgabenstellung:</b> Ich arbeite in einer Sanitärfirma und möchte eine Mitarbeiterpost einführen.</p> <p><b>Mögliche Lösungsansätze:</b> Wandfächer, Schubladenelemente, Briefkorb, etc...</p>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 1:</b> Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</li> <li>- <b>Gestaltet die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?</b></li> <li>- Gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell</li> <li>- Begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt seine volle Aufmerksamkeit</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 2:</b> Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</li> <li>- <b>Erfragt die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?</b></li> <li>- Hört konzentriert und aufmerksam zu</li> <li>- Lässt Kunde ausreden</li> <li>- Präsentiert dem Kundenbedürfnis angepasste Lösung</li> </ul>	3	2	1	0	



Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 3:</b> Kundinnen überzeugend beraten</li> <li>- <b>Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend?</b></li> <li>- Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen</li> <li>- Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein , setzt passende Stories ein</li> <li>- Begründet Lösung ausführlich und kompetent</li> <li>- Zeigt konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen</li> <li>- Wendet geeignete Strategien an, um Kaufentscheidung herbeizuführen</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 4:</b> Verkaufsabschluss professionell gestalten</li> <li>- <b>Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?</b></li> <li>- Zeigt professionellen Umgang beim Bezahlprozess</li> <li>- Berücksichtigt das gekaufte Produkt / Dienstleistung / Retoure / Reklamation</li> <li>- Nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen</li> <li>- Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und Treuepunkte-Systeme</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 5:</b> Mit Kundinnen professionell umgehen</li> <li>- <b>Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?</b></li> <li>- Zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert</li> <li>- Setzt die Betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvolle Hilfsmittel</li> <li>- Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

<b>1.3 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen / HKB B</b>  Dauer: 20 Minuten <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5min Präsentation = Beurteilungskriterium 1</li> <li>○ 10min Fachgespräch = Beurteilungskriterium 2 – 3</li> <li>○ 5min Kritische Situationen = Beurteilungskriterium 4</li> </ul>	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.					
<b>Beurteilungskriterium 1:</b> Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Erkennt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?</b></li> <li>○ Beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen vollständig und korrekt</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welches sind die Stärken und Schwächen dieser Warenpräsentation</li> <li>2. Welche Hilfsmittel wurden verwendet? Und welchen Zweck erfüllen sie?</li> <li>3. Wenn sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zu dieser Präsentation?</li> <li>4. Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die richtige Zielgruppe zu erreichen?</li> </ol>	3	2	1	0	

Beobachtung Beurteilungskriterium 1:

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

**Beobachtungen Beurteilungskriterium 2:**

**Beobachtungen Beurteilungskriterium 3:**

<b>Beurteilungskriterium 4:</b> Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Schildert ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?</b></li> <li>○ Beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in kritischen Situationen</li> <li>○ Vorgehen ist nachvollziehbar begründet</li> <li>○ Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass Produkt X defekt ist. Wie gehen sie vor?</li> <li>2. Angenommen sie müssen Produkt X in Ihrer Präsentation weglassen. Wie gehen Sie vor?</li> <li>3. Sie sehen nach 2 Wochen, dass kaum Produkte aus Ihrer Präsentation verkauft worden sind. Wie gehen Sie vor um dies zu ändern?</li> <li>4. Die Geschäftsführung hat sich kurzfristig entschieden, Ihren ausgewählten Präsentationsplatz für eine andere Warenpräsentation zu verwenden. Wie gehen Sie vor? Begründen Sie ihr Vorgehen.</li> </ol>					



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"> <li>• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul>
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"> <li>• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul>
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"> <li>• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</li> <li>• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.</li> <li>• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.</li> </ul>