

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Gesprächsanalyse		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB A: Nonverbale Kommunikation erkennen		3
Zu HKB A: Verbale Kommunikation erkennen		3
Zu HKB A: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen		3
Zu HKB A: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen		3
Zu HKB A: Verbesserungsmaßnahmen ableiten		3

In diesem Prüfungsteil Gesprächsanalyse werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von den folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

- Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten
- Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren
- Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten
- Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen
- Handlungskompetenz a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name <Name Expert/in A> <Name Expert/in B>

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil: Gesprächsanalyse

Zu HKB A: Fehler identifizieren (nonverbal)	Beurteilung	0	1	2	3					
Beurteilungskriterium 1: Nonverbale Kommunikation erkennen Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die Fehler in der nonverbalen Kommunikation vollständig?	Beobachtung									
Der/die Lernende erkennt die Fehler der nonverbalen Kommunikation (fast) vollständig. Er/sie erkennt Fehler in der Mimik, Gestik und Körperhaltung.						3				
Der/die Lernende erkennt die Fehler der nonverbalen Kommunikation mehrheitlich.						2				
Der/die Lernende erkennt die Fehler der nonverbalen Kommunikation teilweise.						1				
Der/die Lernende erkennt kaum oder keine Fehler der nonverbalen Kommunikation.						0				
Begründung										

Zu HKB A: Fehler identifizieren (verbal)	Beurteilung	0	1	2	3	
Beurteilungskriterium 2: Verbale Kommunikation erkennen Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die Fehler in der verbalen Kommunikation vollständig?	Beobachtung					
Der/die Lernende erkennt die Fehler der verbalen Kommunikation (fast) vollständig. Er/sie erkennt Fehler in Wortwahl, Tonfall, Verständlichkeit und Ausdrucksweise.						3
Der/die Lernende erkennt die Fehler der verbalen Kommunikation mehrheitlich.						2
Der/die Lernende erkennt die Fehler der verbalen Kommunikation teilweise.						1
Der/die Lernende erkennt kaum oder keine Fehler der verbalen Kommunikation.						0
Begründung						

Zu HKB A: Methoden und Techniken einschätzen	Beurteilung	0	1	2	3	
Beurteilungskriterium 1: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Einsatz von Methoden und Techniken im Verkauf zutreffend ein?	Beobachtung					
Der/die Lernende schätzt die Methoden und Techniken im Verkauf zutreffend ein. Er/sie erkennt Fehler in der Gesprächsstruktur, den Beratungs- und Verkaufsmethoden und dem Storytelling.						3
Der/die Lernende erkennt die Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken grösstenteils.						2
Der/die Lernende erkennt die Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken teilweise.						1
Der/die Lernende erkennt kaum oder keine Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken.						0
Begründung						

Zu HKB A: Methoden und Techniken einschätzen	Beurteilung	0	1	2	3	
Beurteilungskriterium 2: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende seine/ihre Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler nachvollziehbar und inhaltlich korrekt?	Beobachtung					
Der/die Lernende begründet seine Einschätzungen und erkannten Fehler umfassend. Er/Sie begründet seine Einschätzung der Fehler in der verbalen und nonverbalen Kommunikation sowie die der eingesetzten Techniken und Methoden.						3
Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler grösstenteils.						2
Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler teilweise.						1
Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler kaum oder gar nicht.						0
Begründung						

Zu HKB A: Verbesserungsmassnahmen ableiten	Beurteilung	0	1	2	3	
Beurteilungskriterium 1: Verbesserungsmassnahmen aus konkreten Situationen ableiten Leitfrage: Leitet der/die Lernende aus den erkannten Fehlern nachvollziehbare und korrekte Verbesserungsmassnahmen ab?	Beobachtung					
Der/die Lernende leitet aus seinen/ihren erkannten Fehlern umfassend nachvollziehbare und korrekte Verbesserungsmassnahmen ab.						3
Der/die Lernende leitet aus seinen/ihren erkannten Fehlern grösstenteils nachvollziehbare und korrekte Verbesserungsmassnahmen ab.						2
Der/die Lernende leitet aus seinen/ihren erkannten Fehlern teilweise nachvollziehbare und korrekte Verbesserungsmassnahmen ab.						1
Der/die Lernende leitet aus seinen/ihren erkannten Fehlern kaum oder gar nicht nachvollziehbare und korrekte Verbesserungsmassnahmen ab.						0
Begründung						

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 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 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <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 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <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	Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <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