

## Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

### Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsdatum: \_\_\_\_\_ Name lernende bzw. kandidierende Person\*: \_\_\_\_\_ Kandidatennummer: \_\_\_\_\_ Klasse: \_\_\_\_\_

Rollenspiel (Fremdsprache)		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB A: Ausdruck in der Fremdsprache		3
Zu HKB A: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen		3
Zu HKB A: Rollenkonform agieren (Fremdsprache)		3
Zu HKB A: Kundenfragen beantworten (Fremdsprache)		3

In diesem Prüfungsteil Rollenspiel werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von 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: Rollenspiel (Fremdsprache)

HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Ausdruck in der Fremdsprache</b> Leitfrage: Drückt sich der/die Lernende in der Fremdsprache (Niveau B1) verständlich und nachvollziehbar aus?		Beobachtung				
Der/die Lernende drückt sich in der Fremdsprache verständlich und nachvollziehbar aus. Seine/Ihre Aussprache ist verständlich und die Aussagen sind nachvollziehbar.	3					
Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der verständlichen und nachvollziehbaren Antwort.	2					
Die Leistung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der verständlichen und nachvollziehbaren Antwort.	1					
Die Leistung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der verständlichen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					
Begründung						

HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen		Beurteilung		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen</b> Leitfrage: Setzt der/die Lernende für die Branche spezifische Fachbegriffe korrekt ein?		Beobachtung					
Der/die Lernende setzt die für die Branche spezifischen Fachbegriffe korrekt ein. Er/sie nutzt Fachbegriffe zu den Angeboten und Entwicklungen der Branche korrekt.	3						
Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der korrekten Antwort.	2						
Die Leistung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der korrekten Antwort.	1						
Die Leistung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der korrekten Antwort ab.	0						
Begründung							

HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen	Beurteilung	0	1	2	3	
<b>Beurteilungskriterium 3: Rollenkonform agieren (Fremdsprache)</b> Leitfrage: Agiert der/die Lernende entsprechend seiner/ihrer Rolle?	Beobachtung					
Der/die Lernende agiert entsprechend seiner/ihrer Rolle. Er/sie zeigt eine offene Haltung gegenüber dem/der Kund/in. Er/sie nutzt verbale und nonverbale Kommunikationstechniken korrekt.						3
Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von seiner/ihrer entsprechenden Rolle.						2
Die Leistung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von seiner/ihrer entsprechenden Rolle.						1
Die Leistung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar.						0
Begründung						

HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen	Beurteilung	0	1	2	3	
<b>Beurteilungskriterium 4: Kundenfragen beantworten</b> (Fremdsprache) Leitfrage: Beantwortet der/die Lernende die Fragen des Kunden/der Kundin inhaltlich korrekt?	Beobachtung					
Der/die Lernende beantwortet die Kundenfragen inhaltlich korrekt. Er/sie geht auf alle Fragen des/der Kund/in ein. Er/sie gibt fachlich korrekte Auskunft zur Branche und dem Betrieb.						3
Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der inhaltlich korrekten Antwort.						2
Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der inhaltlich korrekten Antwort.						1
Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der inhaltlich korrekten Antwort 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	<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 Punkt	<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 nicht beurteilbar oder 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>