

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
Beurteilungskriterium 1: Ausdruck in der Fremdsprache 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	
Beurteilungskriterium 2: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen 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	
Beurteilungskriterium 3: Rollenkonform agieren (Fremdsprache) 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	
Beurteilungskriterium 4: Kundenfragen beantworten (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	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