

**Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA**

**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
Präsentation		
Zu HKB A: Passende Lösung präsentieren		3
Zu HKB A: Storytelling gewinnbringend anwenden		3

In diesem Prüfungsteil Gesprächsanalyse & Präsentation 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

**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 andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil: Gesprächsanalyse

Zu HKB A: Fehler identifizieren (nonverbal)	Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Nonverbale Kommunikation erkennen</b> 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								
<b>Beurteilungskriterium 2: Verbale Kommunikation erkennen</b>	Beobachtung															
Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die Fehler in der verbalen Kommunikation vollständig?																
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								
<p><b>Beurteilungskriterium 1: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen</b>            Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Einsatz von Methoden und Techniken im Verkauf zutreffend ein?</p> <table border="1" data-bbox="151 394 1320 1121"> <tr> <td data-bbox="151 394 1270 499">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.</td> <td data-bbox="1270 394 1320 499">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 499 1270 579">Der/die Lernende erkennt die Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken grösstenteils.</td> <td data-bbox="1270 499 1320 579">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 579 1270 659">Der/die Lernende erkennt die Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken teilweise.</td> <td data-bbox="1270 579 1320 659">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 659 1270 1121">Der/die Lernende erkennt kaum oder keine Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken.</td> <td data-bbox="1270 659 1320 1121">0</td> </tr> </table>	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	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							
<p><b>Beurteilungskriterium 2: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen</b>            Leitfrage: Begründet der/die Lernende seine/ihre Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler nachvollziehbar und inhaltlich korrekt?</p> <table border="1" data-bbox="151 394 1323 630"> <tr> <td data-bbox="151 394 1270 506">Der/die Lernende begründet seine Einschätzungen und erkannten Fehler umfassend. Er begründet seine Einschätzung der Fehler in der verbalen und nonverbalen Kommunikation sowie die der eingesetzten Techniken und Methoden.</td> <td data-bbox="1270 394 1323 506">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 506 1270 548">Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler grösstenteils.</td> <td data-bbox="1270 506 1323 548">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 548 1270 590">Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler teilweise.</td> <td data-bbox="1270 548 1323 590">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 590 1270 630">Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler kaum oder gar nicht.</td> <td data-bbox="1270 590 1323 630">0</td> </tr> </table>	Der/die Lernende begründet seine Einschätzungen und erkannten Fehler umfassend. Er 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	Beobachtung						
Der/die Lernende begründet seine Einschätzungen und erkannten Fehler umfassend. Er 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															

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil: Präsentation

Zu HKB A: Passende Lösung präsentieren	Beurteilung	0	1	2	3								
<p><b>Beurteilungskriterium 1: Passende Lösung präsentieren</b>            Leitfrage: Präsentiert der/die Lernende eine passende Lösung zu einem Kundenanliegen?</p> <table border="1" data-bbox="151 541 1320 745"> <tr> <td data-bbox="151 541 1270 613">Der/die Lernende geht auf das Kundenbedürfnis ein und präsentiert eine passende Lösung zum Kundenanliegen.</td> <td data-bbox="1270 541 1320 613">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 613 1270 659">Die Präsentation zeigt kleinere Abweichungen von einer passenden Lösung.</td> <td data-bbox="1270 613 1320 659">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 659 1270 705">Die Präsentation zeigt grössere Abweichungen von einer passenden Lösung.</td> <td data-bbox="1270 659 1320 705">1</td> </tr> <tr> <td data-bbox="151 705 1270 745">Die Präsentation ist unbrauchbar und/oder weicht ganz von einer passenden Lösung ab.</td> <td data-bbox="1270 705 1320 745">0</td> </tr> </table>	Der/die Lernende geht auf das Kundenbedürfnis ein und präsentiert eine passende Lösung zum Kundenanliegen.	3	Die Präsentation zeigt kleinere Abweichungen von einer passenden Lösung.	2	Die Präsentation zeigt grössere Abweichungen von einer passenden Lösung.	1	Die Präsentation ist unbrauchbar und/oder weicht ganz von einer passenden Lösung ab.	0	Beobachtung				
Der/die Lernende geht auf das Kundenbedürfnis ein und präsentiert eine passende Lösung zum Kundenanliegen.	3												
Die Präsentation zeigt kleinere Abweichungen von einer passenden Lösung.	2												
Die Präsentation zeigt grössere Abweichungen von einer passenden Lösung.	1												
Die Präsentation ist unbrauchbar und/oder weicht ganz von einer passenden Lösung ab.	0												
Begründung													

Qualifikationsverfahren für Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil: Präsentation

Zu HKB A: Storytelling umsetzen	Beurteilung							
	0	1	2	3				
<b>Beurteilungskriterium 2: Storytelling gewinnbringend umsetzen.</b>	Beobachtung							
Leitfrage: Wendet der/die Lernende die wichtigsten Elemente des Storytellings korrekt an?								
Der/die Lernende wendet die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. Er/sie bezieht alle relevanten Informationen in die Story mit ein.					3			
Das Storytelling zeigt kleinere Abweichungen von einer passenden Lösung.					2			
Das Storytelling zeigt grössere Abweichungen von einer passenden Lösung.					1			
Das Storytelling ist unbrauchbar und/oder weicht ganz von einer passenden Lösung ab.	0							
Begründung								

## 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	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <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	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <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	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"> <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>