**Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 2**

**Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)**

Protokollraster gemäss den Vorgaben der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel: <https://www.bds-fcs.ch/>

Die gelb eingefärbten Stellen können von den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen branchenspezifisch ausgestaltet bzw. angepasst werden.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Prüfungsort** |  | **Kandidat/in-Nr.** |  | **Datum/Zeit** |  |
| **Name** |  | **Vorname** |  |
| **Name, Vorname & Visum Expert/in 1** |  | **Name, Vorname & Visum Expert/in 2** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Gesundheitsfrage** | Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren? | Ja [ ]  | Nein [ ]  |
| **Ausweisekontrolle** | Personalausweis kontrolliert: | Ja [ ]  | Nein [ ]  |
| **Besondere** **Vorkommnisse:** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Position gemäss BiVo** | **Teil** | **Prüfungsbereiche** | **Zeit** | **Maximal-punktzahl** | **Erreichte Punkte** | **Gewichtung** | **Note** |
| 1 | 1.1 | **Kundenbeziehungen (HKB A+C)** | 30’ | 21 |  | 35% |  |
| 3 | 1.2 | **Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F)** | 30’ |  |  | 30% |  |
|  |  |[ ]  Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) |  | 18 |  |  |  |
|  |  |[ ]  Schwerpunkt: Betreuen von Online-Shops (HKB F, zwei von drei ausgewählten Praxisaufgaben) |  | 18 |  |  |  |
|  |  |  |[ ]  Artikel erfassen |[ ]  Daten analysieren |[ ]  Funktionen im Shopsystem beherrschen |  |  |  |  |  |
| 2 | 1.3 | **Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)** | 30’ | 21 |  | 35% |  |
|  |  |[ ]  Option 1: Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten |  |  |  |  |  |
|  |  |[ ]  Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |   |  | **Gesamtnote\*** |  |

\*Die Gesamtnote entspricht dem gewichtetem und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

**Übersicht der Ergebnisse**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teil** | **Prüfungsbereiche** | **Zeit** | **Punkte pro** **Beurteilungs-kriterium** | **Erreichte Punkte** | **Note** |
| 1.1 | **Kundenbeziehungen (HKB A+C)** |
| Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten | 30’ | 3 |  |  |
| Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| Information 2: Kund/innen überzeugend beraten *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten | 3 |
| Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen  | 3 |
| 1.2 | **Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)** |
| Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten | 10’ | 3 |  |  |
| Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen | 3 |
| Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten ODER Kundenanlässe/Verkaufspromotionen:Geeignet vorgehen *(zählt doppelt)* | 20’ | 3 x2 |
| Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten ODER Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen *(zählt doppelt)* | 3x2 |
| **Schwerpunkt:** **Betreuen von Online-Shops (HKB F, zwei von drei ausgewählten Praxisaufgaben)** |
| ⬜ | Artikel erfassen: Artikel korrekt erfassen | 30’ | 3 |  |  |
| Artikel erfassen: Verkaufsfördernde Aspekte beachten *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| ⬜ | Daten analysieren: Daten ermitteln | 3 |
| Daten analysieren: Massnahmen ableiten *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| ⬜ | Funktionen im Shopsystem beherrschen: Shopsystem betreuen | 3 |
| Funktionen im Shopsystem beherrschen: Massnahmen ableiten *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| 1.3 | **Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten** |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren | 30’ | 3 |  |  |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Präsentation vorbereiten *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| **Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren** |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren | 30’ | 3 |  |  |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungennachvollziehbar begründen *(zählt doppelt)* | 3 x2 |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen *(zählt doppelt)* | 3 x2 |

**Umrechnungstabelle / Notenskala**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Note** | **Punkte Teil 1.1** | **Punkte Teil 1.2** | **Punkte Teil 1.3** |
|  |  | **Schwerpunkt HKB E bzw. F** | **Option 1 bzw. Option 2** |
| **6** | 20 – 21 | 18 | 20 – 21 |
| **5.5** | 18 – 19 | 16 – 17 | 18 – 19 |
| **5** | 16 – 17 | 14 – 15 | 16 – 17 |
| **4.5** | 14 – 15 | 12 – 13 | 14 – 15 |
| **4** | 12 – 13 | 10 – 11 | 12 – 13 |
| **3.5** | 10 – 11 | 9 | 10 – 11 |
|  **3** | 8 – 9 | 7 – 8 | 8 – 9 |
| **2.5** | 6 – 7 | 5 – 6 | 6 – 7 |
| **2** | 4 – 5 | 3 – 4 | 4 – 5 |
| **1.5** | 2 – 3 | 1 – 2 | 2 – 3 |
| **1** | 0 – 1 | 0 | 0 – 1 |

**1.1 Kundenbeziehungen**

**Kundengespräch**

**Vorabinformationen für die Lernenden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ausgangslage für Lernende (optional)** | * Beschreibung der Situation
* Beschreibung des Geschäfts
* Ggf. Erklärung, warum es zu diesem anspruchsvollen Gespräch bzw. dieser Situation kam.
 |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.  |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung des Kundengesprächs: 30 Minuten |
| **Hinweise für die Lernenden** | * Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Gesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit einen Kaufabschluss bzw. eine passende Lösung für den Kunden zu erzielen und die Beschwerde bzw. Retoure zu bearbeiten.
* Sie können sich während des Gesprächs Notizen machen.
* Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin die Verkaufsstelle betritt.
* Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin.
* Ggf. ergänzen durch A+P
 |

**Vorabinformationen für die PEX**

|  |  |
| --- | --- |
| **Hinweise für die Prüfungsexpert/innen** | Eine/r der Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen übernimmt die Rolle des Kunden/der Kundin. Der/die andere Prüfungsexperte/Prüfungsexpertin hält die Beobachtungen im Protokollraster fest. Der Prüfungsexperte/die Prüfungsexpertin, der/die die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt, bereitet sich auf das Kundengespräch vor und agiert anhand des folgenden Leitfadens:* Der Prüfungsexperte/Die Prüfungsexpertin muss strikt in seiner/ihrer Rolle bleiben und stellt nur Fragen, die auch von einem realen Kunden/einer realen Kundin gestellt werden könnten (keine Fachfragen im Sinne eines Fachgesprächs).
* Der Prüfungsexperte/Die Prüfungsexpertin kann nicht parallel die Beobachtung und die Beurteilung des Verhaltens der/des Lernenden vornehmen. Es besteht die Gefahr, dass das eigene Rollenerleben die Beurteilung der Leistung der der Lernenden überlagert.
* Das Verhalten des Prüfungsexperten/der Prüfungsexpertin sollte so standardisiert wie möglich erfolgen. Nur so ist das Verhalten von unterschiedlichen Lernenden vergleichbar.
* Der grundlegende Ablauf muss durch den Prüfungsexperten/die Prüfungsexpertin eingehalten werden. Ansonsten ist eine Beurteilung anhand standardisierter Kriterien schwer möglich.
* Bei unerfahrenen Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen besteht die Gefahr, dass diese das Gespräch zu sehr lenken und der/die Lernende seine/ihre Qualifikationen nicht angemessen darlegen kann. Der Lead über das Gespräch liegt grundsätzlich beim/bei der Lernenden.

Roter Faden des Gesprächs: Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf: * Empfang des Kunden/der Kundin
* Erfragung der Bedürfnisse
* Beratung zum Produkt/zur Dienstleistung sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und Lösungspräsentation
* Aktives Herbeiführen des Kaufentscheides durch die/den Lernenden
* Kaufentscheid
* Bearbeitung von Retouren bzw. Beschwerden
* Verkaufsabschluss
* Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden/der Kundin
 |

**Kundensituation für die PEX**

|  |  |
| --- | --- |
| **Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden** | Beschreibung des Kunden/der Kundin und seiner/ihrer Bedürfnisse und Anliegen für den Besuch des Geschäfts.Mögliche Einwände des Kunden/der Kundin. |
| **Verhalten im Gespräch** | * Wie verhält sich der Kunde/die Kundin im Gespräch?
* Wie reagiert er/sie auf die Beratung?
* Welche Interessen zeigt er/sie bezüglich des Produkts/der Dienstleistung und neuen Entwicklungen und Trends?
* Welche Haltung zeigt er/sie bei der Beschwerde bzw. Retoure?
 |
| **Musterlösung****Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:** Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung. | Das Gespräch wird folgendermassen aufgebaut: | Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation idealerweise vorgeht und worauf es besonders ankommt. |
| Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten | * Professionelle Eröffnung des Verkaufsgesprächs
* Proaktive und freundliche Begrüssung
* Volle Aufmerksamkeit dem Kunden/der Kundin gegenüber
 |
| Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren | * Detailliertes Erfragen des Kundenbedürfnisses
* Nutzung von zielorientierten Fragen und verschiedenen Fragetechniken
* Konzentriertes und aufmerksames Zuhören
* Den Kunden/die Kundin ausreden lassen
* Notizen machen
 |
| Kund/innen überzeugend beraten | * Ausführliche Beratung zu Produkt/Dienstleitung sowie zu Entwicklungen und Trends
* Stellen von zielorientierten Fragen, Unterstützung bei der Kaufentscheidung durch Aufgreifen der Inhalte des Verkaufsgesprächs
* Einbeziehen von Kundenbedürfnissen in die Argumentation
* Effektiver Einsatz der Methode des Storytellings
* Behandlung/Entkräften von Einwänden
* Ausführliche und fachkundige Begründung des Lösungsvorschlags
* Aufgreifen von Kundenrückfragen und deren Einbindung in die Story
 |
| Verkaufsabschluss professionell gestalten | * Professioneller Umgang beim Verkaufsabschluss
* Aufwertung des Kaufes
* Berücksichtigung des gekauften Produkts/der gekauften Dienstleistung sowie der Retoure/Reklamation
* Korrekte Nutzung des Kassensystems/Kundenbindungssystems
 |
| Mit Kund/innen professionell umgehen | * Offenes, freundliches und kundenorientiertes Verhalten
* Umsetzung der betrieblichen Vorgaben
* Zusatzverkäufe
* Wirkungsvolle Nutzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel
* Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen
 |

**1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen:** Bewertungsraster

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Einstieg» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten** Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.  | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.  | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.  | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.  | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Information 1» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren**Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Information 2» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten**Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleitungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Abschluss» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten**Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleitung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Übergreifend» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen**Leitfrage: Pflegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).  | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel). | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.  | 0 |
| Beobachtung |

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)**

**Anspruchsvolles Kundengespräch** (kann die Ausgangslage im Anschluss an 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen um eine anspruchsvolle Situation erweitern)

**Vorabinformationen für die Lernenden**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ausgangslage für Lernende (optional)** | * Beschreibung der Situation
* Beschreibung des Geschäfts
* Ggf. Erklärung, warum es zu diesem anspruchsvollen Gespräch bzw. dieser Situation kam.
 |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | Führen Sie das anspruchsvolle Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.  |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung des Kundengesprächs: 10 Minuten |

**Kundensituation für die PEX**

|  |  |
| --- | --- |
| **Anliegen und Sichtweise der / des Kundin / Kunden** | Beschreibung einer Komplexität (anspruchsvolle Situationen im stationären Verkauf, wie z.B. die Reklamation eines Artikels durch einen aufgebrachten Kunden/eine aufgebrachte Kundin) Beschreibung des anspruchsvollen Kunden/der Kundin und seiner/ihrer Bedürfnisse und Anliegen für den Besuch des Geschäfts |
| **Verhalten im Gespräch** | * Wie verhält sich der anspruchsvolle Kunde/die Kundin im Gespräch?
* Wie reagiert er/sie auf die anspruchsvolle Beratung?
* Welche Interessen zeigt er/sie bezüglich des anspruchsvollen Produkts/der Dienstleistung und neuen Entwicklungen und Trends?
* Welche Haltung zeigt er/sie bei der anspruchsvollen Reklamation?
 |
| **Musterlösung****Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:** Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung. | Die anspruchsvolle Situation wird folgendermassen gemeistert: | Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation idealerweise vorgeht und worauf es besonders ankommt. |
| Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten | * Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten unter Einbezug aller zur Verfügung stehenden Informationsmittel
* Anbieten einer stimmigen Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb der eigenen Kompetenzen
* Nachvollziehbare Begründung des Lösungsvorschlags
 |
| Einkaufserlebnis schaffen | * Der/die Lernende nimmt geäusserte Kritik sachlich auf und zeigt Verständnis
* Lösungs- und kundenorientiertes Agieren
* Einholen der Sicht des Gegenübers und Klärung über die Gründe für dessen Verhalten
 |

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E):** Bewertungsraster

\_ Der protokollführende PEX verfolgt das Kundengespräch und hält dieses über seine Beobachtung fest.

\_ Hinweis: nur Beobachtungen festhalten; ohne Interpretation(en) oder Bewertung(en)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** E «Anspruchsvolles Kundengespräch» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten**Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** E «Anspruchsvolles Kundengespräch» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen**Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihres Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell. | 0 |
| Beobachtung |

**Praxisaufgabe**

|  |  |
| --- | --- |
| **Praxisaufgaben**(1 von 2 auswählen) | ⬜ Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»⬜ Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen» |
| **Ausgangslage** | Praxisaufgabe 1* Beschreibung der Situation und der Rolle, in der sich der/die Lernende befindet
* Beschreibung des Geschäfts
* Beschreibung der Dienstleistung bzw. des Produkts, wofür der/die Lernende eine Erlebniswelt gestalten soll
* Kundensegment, welches angesprochen werden soll

Praxisaufgabe 2* Beschreibung der Situation und der Rolle, in der sich der/die Lernende befindet
* Beschreibung des Geschäfts
* Beschreibung des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion, die der/die Lernende gestalten soll
* Kundensegment, welches angesprochen werden soll
 |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | Praxisaufgabe 1Zeigen Sie auf, wie Sie die Erlebniswelt für [die vorgegebene Dienstleistung / das vorgegebene Produkt] gestalten würden. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmassnahmen.Praxisaufgabe 2Erläutern Sie Ihre Ideen für [den Kundenanlass / die Verkaufspromotion]. Planen Sie die Elemente einer konkreten Gestaltung [eines Kundenanlasses / einer Verkaufspromotion] und erläutern Sie Ihre Gedanken, die Sie sich dazu machen. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmassnahmen. |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung der Praxisaufgabe: 20 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden:10 Minuten; Präsentation der Lernenden: 10 Minuten) |
| **Hinweise** | * Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment.
* Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel
* Bei Bedarf ergänzen
 |
| **Musterlösung****Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:** Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung. | Praxisaufgabe 1 oder Praxisaufgabe 2Die Praxisaufgabe kann wie folgt gelöst werden: | Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation die Praxisaufgabe lösen kann. |
| Geeignetes Vorgehen | * Welches wäre ein geeignetes Vorgehen, um den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion bzw. eine Erlebniswelt für die vorgegebene Dienstleistung/das vorgegebene Produkt zu gestalten?
* Welche Kundenbindungsmethoden sollte das Vorgehen beinhalten?
* Welches Vorgehen eignet sich für das anvisierte Kundensegment?
 |
| Beurteilung des Einkaufserlebnisses | * Chancen des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion bzw. der Erlebniswelt
* Risiken des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion bzw. der Erlebniswelt
* Optimierungsmassnahmen, die der/die Lernende bei Bedarf ableiten sollte
 |

Der protokollführende PEX:

* hält das vorgestellte Vorgehen des Lernenden fest
* hält die Einschätzung des Lernenden fest in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens

Hinweis: nur Festhalten des Vorgestellten und Geäusserten, ohne Bewertung oder Beurteilung.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** E *(bitte nicht zutreffende Praxisaufgabe streichen)*Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen**Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** E *(bitte nicht zutreffende Praxisaufgabestreichen)*Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen**Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend. | 0 |
| Beobachtung |

**1.2 Schwerpunkt: Betreuen von Online-Shops (HKB F)**

**Praxisauftrag**

|  |  |
| --- | --- |
| **Datenschutzbestimmungen** | *Hinweis*: Datenschutzbestimmungen des Betriebs einhalten |
| **Praxisaufgaben**(2 von 3 auswählen) | ⬜ Praxisaufgabe 1: «Praxisauftrag – Artikeldaten für den Online-Shop pflegen»⬜ Praxisaufgabe 2: «Praxisauftrag – Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten»⬜ Praxisaufgabe 3: «Praxisauftrag – Warenpräsentationen und Abläufe im Online-Shop betreuen» |
| **Ausgangslage** | Praxisaufgabe 1* Beschreibung der Situation und der Rolle, in der sich der/die Lernende befindet
* Artikeldaten, die der/die Lernende in den Online-Shop einpflegen soll, einschliesslich Medien (Texte, Bilder, Videos)

Praxisaufgabe 2* Beschreibung der Situation und der Rolle, in der sich der/die Lernende befindet
* Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten, die der/die Lernende auswerten soll (z.B. Kundendaten, Kundenbewertungen, Verkaufsdaten, Suchvolumen) einschliesslich der Daten aus der Vorperiode

Praxisaufgabe 3* Beschreibung der Situation und der Rolle, in der sich der/die Lernende befindet
* Beschreibung der Warenpräsentationen und Abläufe im Online-Shop, die der/die Lernende betreuen soll (z.B. Warenkörbe leeren, einfache Fehler beheben)
* Einfache Fehler, die der/die Lernende beheben muss
 |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | Praxisaufgabe 1Nehmen Sie die neuen Artikel in den Online-Shop auf. Zeigen Sie Schritt für Schritt auf, wie Sie beim Erfassen eines neuen Artikels im Online-Shop vorgehen.Praxisaufgabe 2Analysieren Sie die vorgegebenen Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten und interpretieren Sie das Ergebnis. Praxisaufgabe 3Führen Sie die folgende Aufgabe zur Betreuung des Shopsystems aus und leiten Sie geeignete Massnahmen zur Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit / Erhöhung der Kaufquote ab. * Aufgabe: Welche Aufgabe soll der/die Lernende ausführen (z.B. kundenorientierte Anordnung prüfen, A/B-Testing)?
 |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung Praxisaufträge: 30 Minuten (15 Minuten pro Praxisauftrag; es sind zwei Praxisaufträge zu bearbeiten) |
| **Hinweise** | * Nutzen Sie den zur Verfügung stehenden Internet- und PC-Zugang sowie die notwendige IT-Infrastruktur.
* Bei Bedarf ergänzen
 |
| **Musterlösung****Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:** Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung. | Der Praxisauftrag kann wie folgt gelöst werden:Praxisaufgabe 1 | Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation die Praxisaufgabe lösen kann. |
| Artikel korrekt erfassen  | * Kriterien zur vollständigen und korrekten Erfassung der Artikel
* Welche betrieblichen Vorgaben sind einzuhalten?
* Schritt-für-Schritt-Anleitung einer vollständigen und korrekten Erfassung
 |
| Verkaufsfördernde Aspekte beachten | * Umfassende Beschreibung des Produkts
* Passende Schlagwörter, um auf den Artikel aufmerksam zu machen
* Kriterien für hochwertige und aussagekräftige Bilder
 |
| Praxisaufgabe 2 |  |
| Daten ermitteln | * Kriterien zur ganzheitlichen und korrekten Ermittlung und Analyse der vorgegebenen Daten
* Ergebnisse der Auswertung der Eckwerte und deren Vergleich mit jenen Daten aus vorherigen Perioden
 |
| Massnahmen ableiten | * Mögliche Interpretationen der Ergebnisse der Analyse
* Mögliche Massnahmen, die der/die Lernende ableiten könnte, um den Online-Shop zu verbessern
* Mögliche konkrete Optimierungsvorschläge
 |
| Praxisaufgabe 3 |  |
| Shopsystem betreuen | * Kriterien einer professionellen und umfassenden Betreuung des Shopsystems
* Kriterien einer korrekten Prüfung des zentralen Programms
* Kriterien zur Behebung einfacher Fehler
* Kriterien zur korrekten Anwendung verschiedener Softwareprogramme
 |
| Massnahmen ableiten | * Nachvollziehbare Schlüsse für das Shopsystem
* Konkrete Verbesserungsvorschläge inkl. Begründung
 |

**1.2 Schwerpunkt: Betreuen von Online-Shops (HKB F):** Bewertungsraster

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich: F** «Artikel erfassen (Praxisauftrag)»Praxisaufgabe 1: «Praxisauftrag – Artikeldaten für den Online-Shop pflegen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Artikel korrekt erfassen**Leitfrage: Erfasst der/die Lernende verschiedene Artikel korrekt und entsprechend den betrieblichen Vorgaben im Shop? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende erfasst die Artikel vollständig und korrekt. Dabei befolgt er/sie die betrieblichen Vorgaben. Er/sie zeigt Schritt für Schritt, wie er/sie beim Erfassen vorgeht. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zum korrekten Vorgehen. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zum korrekten Vorgehen. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist inkorrekt und/oder er/sie erfasst keine Artikel. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich: F** «Artikel erfassen (Praxisauftrag)»Praxisaufgabe 1: «Praxisauftrag – Artikeldaten für den Online-Shop pflegen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Verkaufsfördernde Aspekte beachten**Leitfrage: Beachtet der/die Lernende beim Erfassen von Artikeln verkaufsfördernde Aspekte? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende beschreibt den Artikel umfassend. Er/sie nutzt passende Schlagwörter, um auf den Artikel aufmerksam zu machen. Er/sie nutzt hochwertige und aussagekräftige Bilder. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Der/die Lernende beachtet zwei verkaufsfördernde Aspekte. | 2 |
| **Mangelhaft:** Der/die Lernende beachtet einen verkaufsfördernden Aspekt. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Der/die Lernende beachtet keine verkaufsfördernden Aspekte. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich: F** «Daten analysieren (Praxisauftrag)»Praxisaufgabe 2: «Praxisauftrag – Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Daten ermitteln**Leitfrage: Ist der/die Lernende in der Lage, bestimmte Daten korrekt zu ermitteln? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende ermittelt und analysiert die Daten ganzheitlich und korrekt. Er/sie wertet verschiedene Eckwerte aus. Er/sie vergleicht die Daten mit jenen aus vorherigen Perioden. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer umfassenden Analyse. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer umfassenden Analyse. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder inkorrekt. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich: F** «Daten analysieren (Praxisauftrag)»Praxisaufgabe 2: «Praxisauftrag – Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Massnahmen ableiten**Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Massnahmen aus den ermittelten Daten ab? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende interpretiert die Ergebnisse der Analyse korrekt. Er/sie leitet korrekte Massnahmen ab, um den Online-Shop zu verbessern. Er/sie macht konkrete Optimierungsvorschläge. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer umfassenden Umsetzung. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer umfassenden Umsetzung. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder inkorrekt. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich: F** «Funktionen im Shopsystem beherrschen (Praxisauftrag)»Praxisaufgabe 3: «Praxisauftrag – Warenpräsentationen und Abläufe im Online-Shop betreuen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Shopsystem betreuen**Leitfrage: Führt der/die Lernende die Aufgabe im Zusammenhang mit der Betreuung des Shopsystems professionell aus? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende betreut das Shopsystem professionell und umfassend. Er/sie prüft das zentrale Programm und behebt einfache Fehler selbstständig. Er/sie wendet verschieden Software-Programme korrekt an. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer professionellen Shopsystembetreuung. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer professionellen Shopsystembetreuung. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder inkorrekt. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich: F** «Funktionen im Shopsystem beherrschen (Praxisauftrag)»Praxisaufgabe 3: «Praxisauftrag – Warenpräsentationen und Abläufe im Online-Shop betreuen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Massnahmen ableiten**Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Massnahmen für das Shopsystem ab? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende leitet nachvollziehbare Schlüsse für das Shopsystem ab. Er/sie macht konkrete Verbesserungsvorschläge und begründet diese. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer umfassenden Analyse. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer umfassenden Analyse. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder inkorrekt. | 0 |
| Beobachtung |

**1.3 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen**

**Mit Vorbereitungsauftrag**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ausgangslage** | * Beschreibung der Art von Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation, die geplant ist
* Was sind die Rahmenbedingungen, Ziele, Gründe für den Warenaufzug?
* Beschreibung der Kunden
 |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | **Teilaufgabe 1:** | Erstellen Sie einen Ideenkatalog für die Beschaffung und Planung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation. |
| **Teilaufgabe 2:** | Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer/Ihrem Berufsbildner/in geeignete Waren/Dienstleistungen aus. |
| **Teilaufgabe 3:** | Überlegen Sie sich wo Sie die Waren bzw. Informationen bzw. Unterstützung für die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erhalten und beschaffen Sie diese. |
| **Teilaufgabe 4:** | Bereiten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für den Prüfungstag vor. Überlegen Sie sich: Wo, womit und wie wollen Sie Ihre Präsentation gestalten, um die beschriebene Kundschaft zu überzeugen? |
| **Teilaufgabe 5:** | Werten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation aus und begründen Sie die Stärken und die Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation. |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung des Fachgesprächs: 30 Minuten (Präsentation: 5 Minuten; Fachgespräch: 25 Minuten). |
| **Hinweise** | Setzen Sie diesen Vorbereitungsauftrag direkt in Ihrem Betrieb anhand einer konkreten Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation um. Bei Bedarf A+P-spezifische Hinweise ergänzen. |

**Fachgespräch**

**Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:**

* Die Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.
* Ein/e PEX übernimmt es die Fragen zu stellen und ein/e Zweiter/e protokolliert die Antworten der Lernenden.
* Aus jedem Block muss **mindestens** eine und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Mögliche Konkretisierungsfragen zum Vorgehen / zur Vorbereitung** | **Musterlösung** |
| 1.2.1.1 Wo haben Sie die Ware bestellt? | xxx |
| 1.2.1.2 Wie sind Sie bei der Planung Ihrer Präsentation vorgegangen? | xxx |
| 1.2.1.3 Welche Hilfsmittel/Unterlagen/Vorlagen haben Sie genutzt? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Mögliche Begründungsfragen** | **Musterlösung** |
| 1.2.2.1 Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zu Ihrer Präsentation? | xxx |
| 1.2.2.2 Warum haben Sie die Lösung XXX nicht weiterverfolgt? | xxx |
| 1.2.2.3 Sie haben in Ihrem Vorgehen eine YYY-Präsentation gewählt. Wieso haben Sie nicht stattdessen eine XXX-Präsentation vorgenommen? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Mögliche Fragen zu kritischen Situationen** | **Musterlösung** |
| 1.2.3.1 Ihre Filialleitung hat entschieden, dass in Ihrer Abteilung 10% der Kosten eingespart werden müssen. | xxx |
| 1.2.3.2 Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass xy kaputt ist. | xxx |
| 1.2.3.3 Mir ist beim Zuhören folgende Idee eingefallen: Angenommen, ich schlage Ihnen vor, den Schritt X bzw. das Produkt Y wegzulassen.  | xxx |
| Immer dieselbe Anschlussfrage an eine kritische Situation: **Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?** |

**1.3 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen:** Bewertungsraster

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Kundenorientiert präsentieren**Leitfrage: Präsentiert der/die Lernende die Waren bzw. die Dienstleistungen kundenorientiert? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende präsentiert die Waren bzw. die Dienstleistungen sinnvoll und nachvollziehbar. Er/sie baut seine/ihre Präsentation logisch auf. Er/sie präsentiert die Waren bzw. Dienstleistungen überzeugend und begeisternd. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Präsentation des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Präsentation des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Präsentation weicht ganz von einer kundenorientierten Präsentation ab. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten**Leitfrage: Ist das Vorgehen des/der Lernende bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende beantwortet Fragen zur Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation fachlich korrekt. Die Aussagen sind verständlich und nachvollziehbar. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Antworten weisen kleinere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Antworten weisen grössere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Antworten sind unbrauchbar bzw. unverständlich. | 0 |
| BeobachtungFrage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 3: Vorgehen nachvollziehbar begründen**Leitfrage: Begründet der/die Lernende sein/ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab. | 0 |
| BeobachtungFrage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen**Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. | 0 |
| BeobachtungFrage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx: |

**1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen**

**Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ausgangslage** | Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft bzw. im Schalterbereich des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus. |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | **Teilaufgabe 1:** | Analysieren Sie die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte:* Stärken und Schwächen
* Angesprochene Zielgruppe
* Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation
 |
| **Teilaufgabe 2:** | Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen. |
| **Teilaufgabe 3:** | Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten. |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung des Fachgesprächs: 30 Minuten (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 15 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 10 Minuten). |
| **Hinweise** | Sie können sich während Ihrer Analyse Notizen machen. Bei Bedarf A+P-spezifische Hinweise ergänzen. |

**Fachgespräch**

**Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:**

* Die Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.
* Ein/e PEX übernimmt es die Fragen zu stellen und ein/e Zweiter/e protokolliert die Antworten der Lernenden.
* Aus jedem Block muss **mindestens** eine und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.1 Mögliche Konkretisierungsfragen** | **Musterlösung** |
| 1.2.1.1 Welche wichtigen Informationen zur Ware bzw. Dienstleistung enthält die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? Welche Informationen fehlen allenfalls? | xxx |
| 1.2.1.2 Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf die Zielgruppe auszurichten? | xxx |
| 1.2.1.3 Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen Sie? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.2 Mögliche Begründungsfragen** | **Musterlösung** |
| 1.2.2.1 Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation? | xxx |
| 1.2.2.2 Warum sehen Sie bei XXX eine der Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? | xxx |
| 1.2.2.3 Weshalb macht eine XXX-Präsentation hier mehr Sinn als eine YYY-Präsentation? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Mögliche Fragen zu kritischen Situationen** | **Musterlösung** |
| 1.2.3.1 Ihre Filialleitung hat entschieden, dass in Ihrer Abteilung 10% der Kosten eingespart werden müssen. | xxx |
| 1.2.3.2 Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass xy kaputt ist. | xxx |
| 1.2.3.3 Mir ist beim Zuhören folgende Idee eingefallen: Angenommen, ich schlage Ihnen vor, den Schritt X bzw. das Produkt Y wegzulassen.  | xxx |
| Immer dieselbe Anschlussfrage an eine kritische Situation: **Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?** |

**1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen:** Bewertungsraster

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung  | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren**Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab. | 0 |
| Beobachtung |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen**Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab. | 0 |
| BeobachtungFrage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen**Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab. | 0 |
| BeobachtungFrage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx: |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen» | Beurteilung | 0 | 1 | 2 | 3 |
| **Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen**Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen? | Begründung |
| **Gut erfüllt:** Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll. | 3 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort. | 2 |
| **Mangelhaft:** Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort. | 1 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. | 0 |
| BeobachtungFrage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx:Frage Nr. xxx: |

**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:* 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:* 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 unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch:* Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).
* Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.
* Unstrukturierte und unsystematische Antworten.
 |

**Bemerkungen / Auffälligkeiten**