**Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA - Variante 1**

**Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)**

Protokollraster gemäss den Vorgaben von Bildung Detailhandel Schweiz: <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)** | **40’** | **30** |  | **70%** | |  | | | |
| **2** | | | **1.2** | | **Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)** | **20’** | **12** |  | **30%** | |  | | | |
|  |  | |  | |  |  | | |  | |  |  |  |
|  |  | |  | |  | **Gesamtnote\*** | | | |  | | | |

\*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 und 1.2.

**Übersicht der Ergebnisse**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teil** | | **Prüfungsbereiche** | **Zeit** | **Punkte** | **Erreichte Punkte** | | | **Note** | |
| 1.1 | | **Kundenbeziehungen (HKB A+C)** | | | | | | | |
| Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten | 40’ | 6 |  |  | |  | |
| Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren | 6 |  |
| Information 2: Kund/innen überzeugend beraten | 6 |  |
| Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten | 6 |  |
| Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen | 6 |  |
| 1.2 | **Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) - Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten** | | | | | | | | |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren | | 20’ | 3 |  | |  | |  |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Präsentation vorbereiten | | 3 |  | |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen | | 3 |  | |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen | | 3 |  | |
| **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 | | 20’ | 3 |  | |  | |  |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen | | 3 |  | |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen | | 3 |  | |
| Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen | | 3 |  | |

**Umrechnungstabelle / Notenskala**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Teil 1.1** | **Teil 1.2** |
| **6** | 29 – 30 | 12 |
| **5.5** | 26 – 28 | 11 |
| **5** | 23 – 25 | 9 – 10 |
| **4.5** | 20 – 22 | 8 |
| **4** | 17 – 19 | 7 |
| **3.5** | 14 – 16 | 6 |
| **3** | 11 – 13 | 5 |
| **2.5** | 8 – 10 | 3 – 4 |
| **2** | 5 – 7 | 2 |
| **1.5** | 2 – 4 | 1 |
| **1** | 0 – 1 | 0 |

**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: 40 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 /Prüfungsexpertin 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 * 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? | |
| **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 Kundenbeziehungen:** Bewertungsraster

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Einstieg» | | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **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. | 6 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt. | 4 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt. | 2 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden. | 0 |
| Beobachtung | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Information 1» | | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **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 | 6 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation. | 4 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation. | 2 |
| **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 | 2 | 4 | 6 |
| **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. | 6 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung. | 4 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung. | 2 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich. | 0 |
| Beobachtung | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Abschluss» | | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Beurteilungskriterium: 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. | 6 |
| **Erfüllt / kleine Mängel:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss. | 4 |
| **Mangelhaft:** Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss. | 2 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell. | 0 |
| Beobachtung | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handlungskompetenzbereich:** A+C «Übergreifend» | | Beurteilung | 0 | 2 | 4 | 6 |
| **Beurteilungskriterium: 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. | 6 |
| **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). | 4 |
| **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). | 2 |
| **Falsch / nicht vorhanden:** Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell. | 0 |
| Beobachtung | | | | | | |

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

**Mit Vorbereitungsauftrag** **(stufengerechte Ausgangslage, die an das EBA-Niveau angepasst ist)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ausgangslage** | * Beschreibung der Art von Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation, die geplant ist * Was sind die Rahmenbedingen, Ziele, Gründe für den Warenaufzug? * Beschreibung der Kunden * Hinweise auf allfällige Hilfsmittel pro Teilaufgabe | |
| **Aufgabenstellung an die Lernenden** | **Teilaufgabe 1:** | Erstellen Sie einen Ideenkatalog für die Beschaffung und Planung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.  Kurzanleitung (z.B. Broschüre, Internetlinks, Anleitungen und Hilfsmittel) |
| **Teilaufgabe 2:** | Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer/Ihrem Berufsbildner/in geeignete Waren/Dienstleistungen aus.  Kurzanleitung (z.B. Sortimentsliste, Hinweis auf Ladenplan) |
| **Teilaufgabe 3:** | Überlegen Sie sich wo Sie die Waren bzw. Informationen bzw. Unterstützung für die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erhalten und beschaffen Sie diese.  Kurzanleitung (z.B. Checkliste zum Vorgehen bei der Warenbeschaffung) |
| **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?  Kurzanleitung (z.B. Präsentationsgrundsätze) |
| **Teilaufgabe 5:** | Erklären Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation in eigenen Worten.  Kurzanleitung (z.B. Leitfragen zur Auswertung) |
| **Zeitrahmen/Organisation** | Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Präsentation: 5 Minuten; Fachgespräch: 15 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 Warum haben Sie das von Ihnen gewählte Produkt / die von Ihnen gewählte Dienstleistung für Ihre Präsentation ausgesucht? | xxx |
| 1.2.2.2 Warum haben Sie den von Ihnen gewählten Platz für Ihre Präsentation ausgesucht? | xxx |
| 1.2.2.3 Warum haben Sie den von Ihnen gewählten Warenträger / Dienstleistungsmedium für Ihre Präsentation ausgesucht? | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **1.2.3 Mögliche Fragen zu kritischen Situationen** | **Musterlösung** |
| 1.2.3.1 Ihnen fällt auf, dass Ihnen Hilfsmittel (z.B. Flyer) für Ihre Präsentation fehlen. | xxx |
| 1.2.3.2 Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass xy kaputt ist. | xxx |
| 1.2.3.3 Sie erhalten vom Lieferanten die Nachricht, dass das Produkt xy nicht mehr lieferbar ist. | xxx |
| Immer dieselbe Anschlussfrage an eine kritische Situation: **Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?** | |

**1.2 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 Lernenden 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 |
| Beobachtung  Frage 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 |
| Beobachtung  Frage 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 |
| Beobachtung  Frage 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: 20 Minuten (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 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 |
| Beobachtung:  Frage 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 |
| Beobachtung  Frage 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 |
| Beobachtung  Frage Nr. xxx:  Frage Nr. xxx:  Frage Nr. xxx:  Frage Nr. xxx: | | | | | | |

**Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien**

|  |  |
| --- | --- |
| 6 bzw. 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. |
| 4 bzw. 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. |
| 2 bzw. 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**