



QSK  
CAQ  
CGQ

Qualitätssicherungs-Kommission **Detailhandelsspezialist/in**  
Commission de l'Assurance Qualité **Spécialiste du Commerce de Détail**  
Commissione per la Garanzia della Qualità **Specialista del Commercio al Dettaglio**

## **Berufsprüfung Detailhandelsspezialist:in**

---

### **Prüfungsteil 3**

#### **Planungsaufgabe mit Präsentation (mündlich)**

---

Basis: Prüfungsordnung vom 14. Juni 2022

0-SERIE



## Ausgangslage

---

In der Planungsaufgabe haben Sie den Auftrag, die Planung einer komplexen Situation zu erarbeiten. Sie begeben sich in die Perspektive eines:einer Detailhandelsspezialist:in und halten Ihre Ergebnisse der Aufgabenstellung schriftlich und in einer vorgegebenen Struktur fest. Im Anschluss präsentieren Sie Ihre Lösungsvorschläge.

Teil 1: Lösungserarbeitung und Vorbereitung der Präsentation	30 Minuten
Teil 2: Präsentation der Lösung	10 Minuten
Total Prüfungszeit:	40 Minuten

Hinweis: Sämtliches, verwendetes Material ist im Anschluss an die Prüfung den Experten:Expertinnen abzugeben.

## Fokus

---

Der Fokus liegt bei der Planungsfähigkeit in einer komplexen Situation.

## Handlungskompetenzbereich

---

Dieser Prüfungsteil basiert auf mindestens einem der Handlungskompetenzbereiche A, C, D oder E gemäss Qualifikationsprofil Detailhandelsspezialist:in ([siehe Wegleitung zur Prüfungsordnung](#)).

## Erwartungen

---

Aus der eigenständig erarbeiteten und anschliessend präsentieren Lösung muss hervorgehen, dass Sie sämtliche Planungsaufträge erfasst und diese fachlich korrekt sowie nachvollziehbar umgesetzt haben. Bewertet wird zudem Ihre Präsentationstechnik.

## Bewertung

---

Beurteilungskriterien	Punkte
Kriterium 1: <i>Spezifisch gemäss Prüfungsaufgabe</i>	6
Kriterium 2: <i>Spezifisch gemäss Prüfungsaufgabe</i>	6
Kriterium 3: Vortrags- und Präsentationstechnik	6
<b>Total:</b>	<b>18</b>



## Aufgabenstellung

---

### Teil 1: Lösungserarbeitung und Vorbereitung der Präsentation

Lesen Sie die folgende Fallbeschreibung.

Sie arbeiten bei einem unabhängigen Detailhandelsunternehmen mit 14 Filialen und sind dort auch für die Rekrutierung und Betreuung der Lernenden zuständig. Die Ausbildung der Lernenden ist für Ihr Unternehmen wichtig und deshalb bieten Sie jedes Jahr drei Lehrstellen an. Die Suche nach jungen Talenten gestaltet sich zunehmend schwieriger. Seit über 15 Jahren findet eine zunehmende Akademisierung statt. Gleichzeitig stehen Sie im Wettbewerb mit den grossen Detailhändlern, die über ein grosses Budget für die Rekrutierung verfügen. Damit Ihr Unternehmen weiterhin als potenzieller Ausbildungsbetrieb wahrgenommen wird, müssen Sie sich neue Ideen einfallen lassen. Ihre vorgesetzte Person möchte von Ihnen wissen, was es braucht, um Jugendliche für eine Lehrstelle in Ihrem Unternehmen zu gewinnen. Sie bittet Sie zu überlegen, wie Sie Lehrstellenmarketing betreiben und mit welchen Kommunikationsmitteln zukünftige Lernende und ihre Eltern angesprochen werden können. Dabei gilt auch zu beachten, dass gute Noten allein nicht ausreichen, um das berufliche Potential junger Bewerber:innen einzuschätzen. Voraussetzung für eine erfolgreiche Berufsausbildung sind auch Sozial- und Selbstkompetenzen. Deshalb ist es wichtig, diese bereits in der Bewerbungsphase zu erkennen.

Planen Sie die Umsetzung des Auftrages und gehen Sie bei der Lösung auf folgende Punkte ein:

#### **Passende Jugendliche für den eigenen Lehrbetrieb finden und begeistern**

- Nennen Sie vier nachvollziehbare Möglichkeiten, wie Sie herausfinden, was eine Berufsausbildung für Jugendliche attraktiv macht.
- Entscheiden Sie sich für eine Möglichkeit und erstellen Sie für die Umsetzung einen realistischen Zeitplan.
- Nennen Sie drei Sozial- **oder** Selbstkompetenzen und zeigen Sie je eine passende Massnahme auf, wie Sie diese im Bewerbungsgespräch erkennen können.

#### **Kommunikationsmittel zur Ansprache von potenziellen Auszubildenden**

- Mit welchen fünf geeigneten Kommunikationsmitteln sprechen Sie potenzielle Auszubildende und/oder deren Eltern an.
- Priorisieren und begründen Sie die Auswahl der Kommunikationsmittel und ordnen Sie dabei ein, welche nur für eine oder beide der oben genannten Zielgruppen geeignet sind.

#### **Erstellung Flipchart für die Präsentation**

Bereiten Sie Ihre Lösung so auf, dass Sie diese mit Hilfe eines oder mehrerer Flipcharts den Experten:Expertinnen präsentieren können. Für die Präsentation stehen Ihnen Flipchart-Papier und Präsentationskarten zur Verfügung.

### Teil 2: Präsentation der Lösung

In diesem Teil präsentieren Sie Ihre vorbereitete Lösung mit Hilfe eines oder mehrerer Flipcharts vor den Experten:Expertinnen. Achten Sie insbesondere darauf, dass Sie Ihre Präsentation klar strukturieren, möglichst frei, verständlich und ruhig sprechen und Blickkontakt mit den Experten:Expertinnen halten. Halten Sie zudem die Zeit von 10 Minuten ein. Das Zeitmanagement liegt bei Ihnen.



## Masstab und Beurteilungskriterien

### Kriterium 1: Passende Jugendliche für den eigenen Lehrbetrieb finden und begeistern

Leitfrage	Kann der:die Kandidat:in vier Möglichkeiten zur Erhebung von Daten nennen und zu einer Möglichkeit einen realistischen Zeitplan erstellen? Weiss er:sie, was Sozial- und Selbstkompetenzen sind und kann er:sie diese im Bewerbungsgespräch mit passenden Massnahmen erkennen?
Kriterien	<input type="checkbox"/> Der:Die Kandidat:in zeigt <b>vier Möglichkeiten zur Erhebung von Daten</b> auf. <input type="checkbox"/> Er:Sie ist in der Lage, einen <b>realistischen Zeitplan</b> für den genannten Fall zu erstellen. <input type="checkbox"/> Er:Sie nennt <b>drei Sozial- oder Selbstkompetenzen und zeigt je eine passende Massnahme auf</b> , wie er:sie diese im Bewerbungsgespräch <b>erkennen</b> kann.
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>drei</b> Kriterien um.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>zwei</b> der drei Kriterien um.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in setzt <b>eines</b> der drei Kriterien um.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>keines</b> der genannten Kriterien um.

### Kriterium 2: Kommunikationsmittel zur Ansprache von potenziellen Auszubildenden

Leitfrage	Kann der:die Kandidat:in fünf Kommunikationsmittel nennen, um die Auszubildenden und/oder deren Eltern anzusprechen? Begründet und priorisiert er:sie die Auswahl passend und ordnet dabei nachvollziehbar Prioritäten ein, welche Mittel nur für eine oder beide Zielgruppen geeignet sind?
Kriterien	<input type="checkbox"/> Der:Die Kandidat:in wählt <b>fünf Kommunikationsmittel</b> , um die Auszubildenden und/oder deren Eltern anzusprechen. <input type="checkbox"/> Er:Sie <b>priorisiert und begründet</b> dabei die Auswahl <b>nachvollziehbar</b> <input type="checkbox"/> und <b>ordnet</b> diese den <b>Zielgruppen geeignet zu</b> .
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>drei</b> Kriterien um.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>zwei</b> der drei Kriterien um.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in setzt <b>eines</b> der drei Kriterien um.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>keines</b> der genannten Kriterien um.

#### Hinweis:

Die Kriterien 1 und 2 zählen doppelt. Das ergibt eine maximale Punktezahl von 6 Punkten pro Kriterium.



### Kriterium 3: Vortrags- und Präsentationstechnik

Leitfrage:	Verfügt der:die Kandidat:in über eine adressatengerechte Vortrags- und Präsentationstechnik?
Kriterien	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Die Präsentation hat eine <b>klare Struktur</b>, d. h. es wird klar und nachvollziehbar aufgeführt, wie der:die Kandidat:in den Auftrag gemäss Aufgabenstellung löst.</li><li><input type="checkbox"/> Die <b>Mimik/Gestik und der Auftritt</b> wirkt professionell (ruhige, kontrollierte Zeigebewegungen, Blickkontakt, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Der:Die Kandidat:in <b>spricht</b> mehrheitlich <b>frei</b> (liest nicht ständig ab).</li><li><input type="checkbox"/> Der <b>sprachliche Ausdruck</b> (Verständlichkeit, Sprechtempo, Tonfall) ist angemessen.</li><li><input type="checkbox"/> Die <b>Gestaltung der Präsentationsunterlagen</b> (Flipchart/s) ist passend (lesbar, Farben, Schriftgrösse etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Die <b>Zeitvorgabe von 10 Minuten</b> wurde eingehalten (Zeit gilt als eingehalten bei 8-10 Minuten).</li></ul>
6 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>sechs</b> Kriterien um.
5 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>fünf</b> Kriterien um.
4 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>vier</b> Kriterien um.
3 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>drei</b> Kriterien um.
2 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>zwei</b> Kriterien um.
1 Punkt	Der:Die Kandidat:in setzt <b>eines</b> der genannten Kriterien um.
0 Punkte	Der:Die Kandidat:in setzt <b>keines</b> der genannten Kriterien um.



## Lösungsvorschlag

---

### Kriterium 1:

#### Möglichkeiten zur Datenerhebung

- Persönliche Befragung von Jugendlichen, die in der Filiale einkaufen.
- Interview mit Coaches, Trainer von z.B. Fussballverein, Jugendsport etc. Alles rund um das Hobby. Was finden Jugendliche an dem Hobby motivierend – die Motivationsfaktoren lassen sie vermutlich auch auf das Berufsleben übertragen.
- Befragung von Mitarbeitenden beim BIZ oder anderen Organisationen wie z.B. Kabel etc.
- Online-Umfrage auf den sozialen Medien verknüpft mit einem Wettbewerb, um den Anreiz einer Teilnahme zu erhöhen.
- Befragung der eigenen Lernenden im Haus und der eigenen Mitarbeitenden, welche Eltern von Jugendlichen sind (wenn möglich durch externe Interviewer).
- Interview mit Lehrpersonen zum Thema «Was motiviert Jugendliche für eine Ausbildung» und Umfrage, verbunden mit einem Schulbesuch.

#### Entscheid

Diverse Antworten möglich.

#### Zeitplan – z.B. beim Entscheid einer Onlineumfrage

Thema	Zeitbedarf	Zuständigkeit
Erarbeitung Fragekatalog in Zusammenarbeit mit den eigenen Lernenden	2 Wochen	Berufsbildner:in
Erarbeiten eines Briefings für die Online-Agentur	1 Tag	Berufsbildner:in
Abstimmung Briefing mit Geschäftsleitung	1 Woche	Berufsbildner:in
Auftragserteilung Agentur	1 Tag	Berufsbildner:in
Freigabe Vorschlag Agentur	2 Wochen	Berufsbildner:in
Aufschalten der Online-Umfrage	2 Wochen	Berufsbildner:in
Auswertung der Online-Umfrage	1 Woche	Berufsbildner:in
Präsentation Geschäftsleitung	1 Woche	Berufsbildner:in

Hinweis zu Zeitplan: Sinnvollerweise sind alle Aufgaben vor dem Sommer 20xx fertig, damit diese dann in der nächsten Rekrutierungsperiode berücksichtigt werden können.

#### Sozial- und Selbstkompetenzen

Zuverlässigkeit, Leidenschaft, Teamfähigkeit, Empathie, Kommunikationsstärke, Organisationstalent, Eigeninitiative, Selbständigkeit, rasche Auffassungsgabe, gepflegtes Erscheinungsbild, etc.

#### Erkennungsmassnahmen

- Rollenspiel in der Bewerbungsphase
- Fragerunde -> verschiedene Szenarien vorstellen, Bewerber:in wählt mögliche Lösungen aus.
- Befragung zu den Hobbies: was begeistert, was zeichnet dich aus etc.
- Beobachten
- Stärken/Schwächen befragen



## Kriterium 2

### Kommunikationsmittel zur Ansprache von potenziellen Lernenden

- Website und Social Media (FB, Snapchat, TikTok, Spotify, YouTube Video, Scolio, Instagram)
- Inserate in den Medien
- Kinowerbung
- Schnupperlehre
- Schulkontakte
- Präsentation in der Schule oder bei Veranstaltungen wie z.B. Lehrstellenbörse
- Betriebsbesichtigungen für Schulen
- Eigene Mitarbeitende – Freunde der Mitarbeitenden -> Mund zu Mund Propaganda
- Inserat auf [www.die-lehrstelle.ch](http://www.die-lehrstelle.ch) oder [yousty](http://yousty) oder [gateway](http://gateway)

Priorität	Medium	Potenzielle Lernende	Eltern	Begründung
1	Website und Social Media (Facebook, Snapchat, TikTok, Spotify, YouTube Video, Scolio, Instagram)	x	x	Facebook und YouTube eignen sich auch für die Eltern, die restlichen Medien eher für die Jugendlichen
2	Schnupperlehre	x		Man lernt sich gegenseitig besser kennen
3	Inserat auf <a href="http://www.die-lehrstelle.ch">www.die-lehrstelle.ch</a> oder <a href="http://yousty">yousty</a> oder <a href="http://gateway">gateway</a>	x	x	Beide Zielgruppen informieren sich hier über Lehrstellen
4	Eigene Mitarbeitende – Freunde der Mitarbeitenden -> Mund zu Mund Propaganda		x	Kennen den Betrieb, Erfahrung aus erster Hand
5	Präsentation während der Lehrstellenbörse	x	x	Gemeinsames Erlebnis
6	Inserate in den Medien		x	Eltern informieren sich oft noch über Printmedien
7	Präsentation in der Schule	x		Kein direkter Zugang für die Eltern
8	Kinowerbung	x	x	Für beide Zielgruppen geeignet
9	Schulkontakte	x		Kaum Berührung mit den Eltern
10	Betriebsbesichtigung für Schulen	x		Kein direkter Zugang für die Eltern