

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – Variante 1

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Branche Papeterie

**Nullserie**

<b>Prüfungsort</b>		<b>Kandidat/in-Nr.</b>		<b>Datum/Zeit</b>	
<b>Name</b>		<b>Vorname</b>			
<b>Name, Vorname &amp; Visum Expert/in 1</b>		<b>Name, Vorname &amp; Visum Expert/in 2</b>			

<b>Gesundheitsfrage</b>	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Ausweisekontrolle</b>	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Smartwatch / Handy:</b>	Smartwatch und Handy abgelegt?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Besondere Vorkommnisse:</b>			

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.3 Option 1 bzw. Option 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

von Chefexpertin kontrolliert

Visum:

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		70%	
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		30%	
		<input type="checkbox"/> Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

Gesamtnote\*

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

Unterschrift Expertin 1 \_\_\_\_\_

Unterschrift Expertin 2 \_\_\_\_\_

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 1</b>				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	20'	3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
	<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C) Situation 2</b>				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	20'	3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten	3				
Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen	3				
1.3	<b>Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren-bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren</b>				
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren	20'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen		3		
Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen	3				

<b>1.1 Kundenbeziehungen: HKB A+C (Situation 1)</b>  <b>Dauer: 20 Minuten</b> <b>Rollenspiel alltägliche Verkaufssituation</b>	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
<b>Aufgabenstellung:</b> Gerne würde ich meinem Patenkind eine Schultüte schenken.  <b>Mögliche Lösungsansätze:</b> Budget, Bastelmaterial, Füllmaterial, etc....					
<b>Beurteilungskriterium 1:</b> Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gestaltet die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?</b></li> <li>- Gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell</li> <li>- Begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt seine volle Aufmerksamkeit</li> </ul>	3	2	1	0	
<b>Beurteilungskriterium 2:</b> Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Erfragt die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?</b></li> <li>- Hört konzentriert und aufmerksam zu</li> <li>- Lässt Kunde ausreden</li> <li>- Präsentiert dem Kundenbedürfnis angepasste Lösung</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 3:</b> Kundinnen überzeugend beraten</li> <li>- <b>Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend?</b></li> <li>- Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen</li> <li>- Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein, setzt passende Stories ein</li> <li>- Begründet Lösung ausführlich und kompetent</li> <li>- Zeigt konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen</li> <li>- Wendet geeignete Strategien an, um Kaufentscheidung herbeizuführen</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 4:</b> Verkaufsabschluss professionell gestalten</li> <li>- <b>Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?</b></li> <li>- Zeigt professionellen Umgang beim Bezahlprozess</li> <li>- Berücksichtigt das gekaufte Produkt / Dienstleistung / Retoure / Reklamation</li> <li>- Nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen</li> <li>- Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und Treuepunkte-Systeme</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 5:</b> Mit Kundinnen professionell umgehen</li> <li>- <b>Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?</b></li> <li>- Zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert</li> <li>- Setzt die Betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvolle Hilfsmittel</li> <li>- Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 - 5

<b>1.1 Kundenbeziehungen: HKB A+C (Situation 2)</b>  <b>Dauer: 20 Minuten</b>					<b>Begründung</b>
	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	

**Aufgabenstellung:**  
 Ich arbeite in einer Sanitärfirma und möchte eine Mitarbeiterpost einführen.

**Mögliche Lösungsansätze:** Wandfächer, Schubladenelemente, Briefkorb, etc...

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 1:</b> Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</li> <li>- <b>Gestaltet die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?</b></li> <li>- Gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell</li> <li>- Begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt seine volle Aufmerksamkeit</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 2:</b> Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</li> <li>- <b>Erfragt die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?</b></li> <li>- Hört konzentriert und aufmerksam zu</li> <li>- Lässt Kunde ausreden</li> <li>- Präsentiert dem Kundenbedürfnis angepasste Lösung</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 3:</b> Kundinnen überzeugend beraten</li> <li>- <b>Berät die Lernende kundenorientiert und überzeugend?</b></li> <li>- Berät Kundin ausführlich über Produkt / Dienstleistung / Trends und Entwicklungen</li> <li>- Zieht Kundenbedürfnis in Argumentation ein , setzt passende Stories ein</li> <li>- Begründet Lösung ausführlich und kompetent</li> <li>- Zeigt konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen</li> <li>- Wendet geeignete Strategien an, um Kaufentscheidung herbeizuführen</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 4:</b> Verkaufsabschluss professionell gestalten</li> <li>- <b>Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?</b></li> <li>- Zeigt professionellen Umgang beim Bezahlprozess</li> <li>- Berücksichtigt das gekaufte Produkt / Dienstleistung / Retoure / Reklamation</li> <li>- Nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen</li> <li>- Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und Treuepunkte-Systeme</li> </ul>	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Beurteilungskriterium 5:</b> Mit Kundinnen professionell umgehen</li> <li>- <b>Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?</b></li> <li>- Zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert</li> <li>- Setzt die Betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvolle Hilfsmittel</li> <li>- Erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen</li> </ul>	3	2	1	0	

Beobachtungen für Kriterium 1 – 5

<b>1.3 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen / HKB B</b>  Dauer: 20 Minuten <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5min Präsentation = Beurteilungskriterium 1</li> <li>○ 10min Fachgespräch = Beurteilungskriterium 2 – 3</li> <li>○ 5min Kritische Situationen = Beurteilungskriterium 4</li> </ul>	Gut erfüllt	Erfüllt / kleine Mängel	Mangelhaft	Falsch/ nicht vorhanden	Begründung
Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft bzw. im Schalterbereich des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus.					
<b>Beurteilungskriterium 1:</b> Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Erkennt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?</b></li> <li>○ Beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen vollständig und korrekt</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welches sind die Stärken und Schwächen dieser Warenpräsentation</li> <li>2. Welche Hilfsmittel wurden verwendet? Und welchen Zweck erfüllen sie?</li> <li>3. Wenn sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zu dieser Präsentation?</li> <li>4. Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die richtige Zielgruppe zu erreichen?</li> </ol>	3	2	1	0	

Beobachtung Beurteilungskriterium 1:

	3	2	1	0	
<p><b>Beurteilungskriterium 2:</b> Verbesserungen vorschlagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Leitet geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab?</b></li> <li>○ Zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen</li> <li>○ Baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf</li> <li>○ beschreibt diese nachvollziehbar</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mit welchen Maßnahmen können Sie die Warenpräsentation optimieren?</li> <li>2. Warum ist es zur Schwäche ..... in dieser Präsentation gekommen?</li> </ol>					
<p><b>Beurteilungskriterium 3:</b> Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Begründet die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?</b></li> <li>○ Begründungen sind nachvollziehbar</li> <li>○ Argumentiert fachlich fundiert</li> <li>○ Argumente sind verständlich formuliert und werden strukturiert dargeboten</li> </ul>					

**Beobachtungen Beurteilungskriterium 2:**

**Beobachtungen Beurteilungskriterium 3:**

<b>Beurteilungskriterium 4:</b> Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen	3	2	1	0	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Schildert ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?</b></li> <li>○ Beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in kritischen Situationen</li> <li>○ Vorgehen ist nachvollziehbar begründet</li> <li>○ Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass Produkt X defekt ist. Wie gehen sie vor?</li> <li>2. Angenommen sie müssen Produkt X in Ihrer Präsentation weglassen. Wie gehen Sie vor?</li> <li>3. Sie sehen nach 2 Wochen, dass kaum Produkte aus Ihrer Präsentation verkauft worden sind. Wie gehen Sie vor um dies zu ändern?</li> <li>4. Die Geschäftsführung hat sich kurzfristig entschieden, Ihren ausgewählten Präsentationsplatz für eine andere Warenpräsentation zu verwenden. Wie gehen Sie vor? Begründen Sie ihr Vorgehen.</li> </ol>					

Beobachtungen Beurteilungskriterium 4:

### Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 bzw. 6 Punkte	<p><b>Gute bis sehr gute Leistung</b></p> <p>Das geforderte Kriterium ist erfüllt. Die Antwort oder Handlung lässt auf fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten schliessen. Sie entspricht einer guten bis sehr guten Leistung im Berufsalltag. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Die Antworten/Handlungen sind präzise und korrekt.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind spezifisch auf die Aufgabe abgestimmt.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind klar strukturiert und logisch aufgebaut, die Informationen sind sinnvoll gegliedert.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine weitgehend vollständige und präzise und klar strukturierte Antwort/Handlung, die der Aufgabe direkt entspricht. Hinweis an PEX: Für die maximale Punktevergabe ist nicht die perfekte Leistung notwendig.</p>
2 bzw. 4 Punkte	<p><b>Erfüllte bis gute Leistung</b></p> <p>Die Antwort oder Handlung zeigt kleinere Abweichungen zur guten bis sehr guten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Die Antworten/Handlungen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>· Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine überwiegend richtige Antwort/Handlung, aber es fehlt teilweise an Tiefe oder an spezifischen Details.</p>
1 bzw. 2 Punkte	<p><b>Mangelhafte Leistung mit grossen Lücken</b></p> <p>Die Antwort oder Handlung zeigt mangelhafte bis grosse Lücken der geforderten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Die Antworten/Handlungen sind häufig lückenhaft.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>· Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind punktuell falsch.</li> <li>· Die Antworten/Handlungen sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die einige richtige Elemente enthält, aber in zahlreichen Bereichen oberflächlich oder lückenhaft bleibt.</p>
0 Punkte	<p><b>Unbrauchbare oder völlig falsche Leistung</b></p> <p>Die Antwort oder Handlung ist unbrauchbar und weicht klar von der geforderten Leistung ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</li> <li>· Mehrheitlich falsche Antworten/Handlungen und/oder Begründungen.</li> <li>· Unstrukturierte und unsystematische Antworten</li> <li>· Keine Antworten/Handlungen.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die nicht das bearbeitet, was verlangt war, oder eine völlig fehlerhafte Lösung präsentiert</p>