

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsassistenten Schwerpunkt Beratung

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“

Position 1.1 "Praktische Prüfung"

Protokollraster der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel

Datum: _____ Beginn: _____

Ausbildungsbetrieb: _____

Name: _____

Vorname: _____

Nr.: _____

Name Experte 1: _____

Name Experte 2: _____

Visum Experte 1: _____

Visum Experte 2: _____

Teil	Bereich	Zeit	Max. Punkte	Err. Punkte
1.0	Betriebskenntnisse	5'	5	
2.0	Beratung	25'	40	
3.0	Sortimentskenntnisse	15'	25	
4.0	Bewirtschaftung	15'	30	
Total		60'	100	

Punkte	Note	Punkte	Note
95-100	6.0	45-54	3.5
85-94	5.5	35-44	3.0
75-84	5.0	25-34	2.5
65-74	4.5	15-24	2.0
55-64	4.0	5-14	1.5
		0-4	1.0

Note:	
--------------	--

FK = Fachkompetenz / MK = Methodenkompetenz / SK = Sozial - und Selbstkompetenz

Lernbereich		TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform								
Nr.	1.0		5'		✓ = vollständig und korrekt	5	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.	
2.05	FK		2	2	Betriebskenntnisse 5.1.6 Ich verstehe meine Aufgaben und meine Funktionen im Betrieb. Erklären Sie mir anhand Ihres Tagesablaufes welche Aufgaben Sie als Lernende/r im Betrieb haben.	2		
					<input type="radio"/> Wiederkehrende Arbeiten <input type="radio"/> Aemtli <input type="radio"/> Spezielle Verantwortungen <input type="radio"/> Erklärung korrekt und vollst. = 2Pkt <input type="radio"/> Erklärung teils unvollständig = 1Pkt <input type="radio"/> Erklärung mehrheitlich unvollst. = 0Pkt			
3.08	FK		3	3	5.1.4 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird. Zeigen Sie mir, wie Sie schwere Ware transportieren.	3		
					<input type="radio"/> Palletenhubwagen <input type="radio"/> Gitterwagen <input type="radio"/> 2. Person <input type="radio"/> Karton öffnen und einzeln transportieren <input type="radio"/> gerader Rücken <input type="radio"/> Erklärung korrekt und vollst. = 3Pkt <input type="radio"/> Erklärung teils unvollständig = 1-2Pkt <input type="radio"/> Erklärung mehrheitlich unvollst. = 0Pkt			
Total Betriebskenntnisse:								

Lernbereich			TA	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform								
T	Nr.	2	Beratung (25 min)	✓	✓ = vollständig und korrekt	40	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.	
Katze	3	FK	5.2.2. Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgespräch und wende sie in der Praxis an	3	Ich bekomme zwei Katzen <input type="checkbox"/> Welpen <input type="checkbox"/> Rassekatzen vom Züchter vom Bauernhof <input type="checkbox"/> ältere Katzen <input type="checkbox"/> reine Wohnungskatze <input type="checkbox"/> Balkon <input type="checkbox"/> Freigang	Freundliche Begrüssung <input type="checkbox"/> freundlich, professionell, nicht übertrieben	2	
				3	Erfahrung <input type="checkbox"/> keine (Anfänger) <input type="checkbox"/> mit Erfahrung <input type="checkbox"/> Spezialist	Wunschermittlung <input type="checkbox"/> viele W-Fragen stellen, bis das Kaufmotiv herausgefunden werden kann	4	
		FK	5.1.10. Ich kann auf Kaufwünsche eintreten.	3	Kundentyp <input type="checkbox"/> ohne eigene Meinung <input type="checkbox"/> mit vorgefasster Meinung <input type="checkbox"/> Geld knapp <input type="checkbox"/> zahlungskräftig	Warenpräsentation <input type="checkbox"/> Komplette Sortimentspräsentation gem. Liste (12 Artikel je 0.5 Pkt.) <input type="checkbox"/> Ware wertschätzend präsentieren =1Pkt. <input type="checkbox"/> 2-3 Produkte zur Auswahl =1Pkt. <input type="checkbox"/> Verkaufsempfehlung abgeben =1Pkt. <input type="checkbox"/> Ware Kunde in Hand geben =1Pkt. Max 10Pkt. / Sortiment 6Pkt.	10	
					Sortiment <input type="checkbox"/> Futter <input type="checkbox"/> Futterzusätze <input type="checkbox"/> Näpfe <input type="checkbox"/> Transportmöglichkeiten <input type="checkbox"/> Katzentüre <input type="checkbox"/> Kratzbaum <input type="checkbox"/> Schlafplätze <input type="checkbox"/> Fellpflegeprodukte <input type="checkbox"/> Hygieneartikel <input type="checkbox"/> Leckerli <input type="checkbox"/> Insektenschutz <input type="checkbox"/> Spielzeug	Beratung <input type="checkbox"/> Merkmale <input type="checkbox"/> Produktvorteile <input type="checkbox"/> Produktvergleiche <input type="checkbox"/> Kundennutzen <input type="checkbox"/> Kundengerechte Formulierung, Fachausdrücke	5	
					Pflegehinweise <input type="checkbox"/> Tipps und Tricks <input type="checkbox"/> Fell, Krallen usw. <input type="checkbox"/> Futterberatung <input type="checkbox"/> Reinigungs- und Wartungsempfehlung	4		

FK	5.2.3. Ich kann ein Verkaufsgespräch führen.	3		Argumentation <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Nimmt Kundeneinwände ernst <input type="radio"/> Kundenzufriedenheit steht im Vordergrund <input type="radio"/> Es wird mit passenden Worten argumentiert <input type="radio"/> Lösungsorientierter Umgang mit Kundenwiderspruch <input type="radio"/> Preisargumentation/ Preisunterschiede begründen 	5			
MK	Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch systematisch durch			Systematik <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Lösungsorientiert <input type="radio"/> behält den Überblick <input type="radio"/> Standfest, setzt Prioritäten <input type="radio"/> Kaufentscheid <input type="radio"/> Abschluss 	5			
SK	Die lernende Person passt ihre Umgangsformen dem Kunden/in an		Der PEX achtet auf die Kommunikation während dem Verkaufsgespräch.	Auftreten <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Wortschatz <input type="radio"/> Umgangssprache <input type="radio"/> Einfühlungsvermögen, aufmerksam, offen <input type="radio"/> Kundenfreundlich, mitdenken, flexibel <input type="radio"/> Selbstsicher 	5			
							Total Beratung:	

Lernbereich		TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform								
T	3.0		15'		✓ = vollständig und korrekt	25	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.	
Nager	FK	6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse	2	6	Sie bieten sicher verschiedene Futter für Meerschweinchen an. Suchen Sie sich 2 Futtermischungen und 4 weitere Futtermittel aus.	Nennungen <input type="checkbox"/> 2 Futtermischungen <input type="checkbox"/> Pellets <input type="checkbox"/> Kräuter <input type="checkbox"/> Kracker <input type="checkbox"/> Drops <input type="checkbox"/> getrocknete Früchte <input type="checkbox"/> Vitamin C - Präparate <input type="checkbox"/> Naturprodukte <input type="checkbox"/> 6 richtig genannte Produkte = 3Pkt <input type="checkbox"/> 4-5 richtig genannte Produkte = 2Pkt <input type="checkbox"/> 2-3 richtig genannte Produkte = 1Pkt <input type="checkbox"/> <2 richtig genannte Produkte = 0Pkt	3	
					Wodurch unterscheiden sich die beiden Hauptfutter und erklären Sie die drei weiteren Futtermittel.	Unterscheidung <input type="checkbox"/> Unterschiede richtig erklärt = 1Pkt <input type="checkbox"/> Unterschiede ungenügend erklärt = 0Pkt <input type="checkbox"/> je richtige Erklärungen 1Pkt = 3Pkt	4	
					Wie unterscheidet sich die Ernährung von Hamster und Degu?	Unterscheidung Hamster: <input type="checkbox"/> energiereicher <input type="checkbox"/> tierisches Eiweiss Degu: <input type="checkbox"/> kein Fruchtzucker <input type="checkbox"/> Energieärmer <input type="checkbox"/> ausführliche korrekte Unterscheidung = 3Pkt <input type="checkbox"/> mangelhafte Unterscheidung = 1-2Pkt <input type="checkbox"/> keine oder falsche Unterscheidung = 0Pkt	3	
Total Sortimentskenntnisse:								

Lernbereich		TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.	
Prüfungsform									
T	3.0		15'		✓ = vollständig und korrekt	25	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.		
Terraristik	FK	5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern	3	9	Zeigen Sie mir 4 technische Produkte und 2 Zusatzartikel, die Temperatur und Luftfeuchtigkeit in Terrarien beeinflussen.	Nennungen <input type="checkbox"/> Vernebler <input type="checkbox"/> Wasserfall <input type="checkbox"/> Heizmatten/-Steine <input type="checkbox"/> Wärmestrahler <input type="checkbox"/> Zusatzprodukte: <input type="checkbox"/> Thermometer <input type="checkbox"/> Hygrometer <input type="checkbox"/> Sprühflaschen <input type="checkbox"/> Teiche 0.5 Pkt. je richtiges Produkt, max. 3Pkt	3		
					Erklären Sie mir die Aufgaben und Funktion von 2 Produkten.	Erklärungen <input type="checkbox"/> 2 Produkte richtig erklärt = 6Pkt <input type="checkbox"/> 1 Produkt richtig erklärt = 3Pkt <input type="checkbox"/> <1 Produkt richtig erklärt = 0Pkt	6		
					Demonstrieren Sie, wie das Produkt... ...installiert wird.	Demonstration <input type="checkbox"/> vollständige Demonstration = 5-6Pkt <input type="checkbox"/> teilweise vollständig = 3-4Pkt <input type="checkbox"/> mangelhafte = 1-2Pkt <input type="checkbox"/> keine oder falsche Demonstration = 0Pkt	6		
Total Sortimentskenntnisse:									

Lernbereich		TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform								
T	4.0		15'	✓	✓ = vollständig und korrekt	30	7 = mit Hilfe = -1Pkt.	
Warenpräsentation	FK	5.5.1 Ich kann Waren ansprechend und wirksam präsentieren	3	10	Warenpräsentation zum Thema: <input type="checkbox"/> Insektenschutz <input type="checkbox"/> Freilaufställe <input type="checkbox"/> Mit dem Hund in die Ferien <input type="checkbox"/> Wasserspielzeug für Hunde <input type="checkbox"/> Wasserpflanzen Düngung <input type="checkbox"/> _____	Warenpräsentation <input type="checkbox"/> Warenzusammenstellungen <input type="checkbox"/> Beschriftung <input type="checkbox"/> Beleuchtung <input type="checkbox"/> aktive Seite der Produkte <input type="checkbox"/> Zusatzprodukte <input type="checkbox"/> Blickfang <input type="checkbox"/> die Lernende berücksichtigt das Ziel <input type="checkbox"/> sehr gut = 20Pkt <input type="checkbox"/> gut = 15Pkt <input type="checkbox"/> genügend = 10Pkt <input type="checkbox"/> mangelhaft = <5Pkt <input type="checkbox"/> Ziel nicht erfüllt = 0Pkt		
	FK	5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen						
		Ziel möglichst hoher Abverkauf viele Kunden anlocken Hilfsmittel Alle Hilfsmittel des Betriebes sind erlaubt: Podeste, Tische, Plakatständer, Plakate, Stifte etc.						
MK	Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze	3		Aufgabe: Vorbereitung / Ausführung Präsentation (15 Min) Der Lernende stellt die Ware selbstständig zusammen.	Selbstständigkeit <input type="checkbox"/> geht zielorientiert, selbständig und zügig vor <input type="checkbox"/> setzt Hilfsmittel gekonnt ein	5		
SK	Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.				Belastbarkeit <input type="checkbox"/> überlegte Vorgehensweise <input type="checkbox"/> erkundigt sich nach den wichtigen Details des Fallbeispiels	5		
Total Bewirtschaftung:								