

Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Eisenwaren"

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Position 1.1 "Praktische Prüfung" (Gesamtzeit = 90 Minuten)

Prüfungsdaten:

Datum:		Prüfungsort:	
Lernende/r:	Name:	Vorname:	Nr.:
Lehrbetrieb:			
Experte 1:	Name:	Vorname:	
Experte 2:	Name:	Vorname:	

Bewertung (Übertrag der Seiten 2 bis 7):

Punkte Teil 1:	(10)		Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(60)		Schwerpunkt Beratung
Punkte Teil 3:	(20)		Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)		Bewirtschaftung
Gesamtpunkte:	(100)		
Note:			

Notenskala 100 Punkte:

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
genügender Bereich		ungenügender Bereich	

Visum Experte 1:

Visum Experte 2:

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
1.	Betriebskenntnisse (Fachgespräch)		10	10		Lösungsansätze	Protokoll
1.1	5.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären.	2	10	4		<ul style="list-style-type: none"> - Organigramm - Abteilungen / Rayon - Sortimentsgruppen 	----- ----- ----- -----
1.2	4.7.1 Ich kenne und verstehe meine Aufgaben und meine Stellung als Lernende/r im Betrieb.	2		3		<ul style="list-style-type: none"> - Tagesablauf - Verantwortlichkeiten - Prioritäten setzen - Kompetenzen (Kredit, Rabatt) 	----- ----- ----- -----
1.3	3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären.	2		3		Veränderte Rahmenbedingungen wegen Krise: <ul style="list-style-type: none"> - Was kann man machen? - Schlechte Konsumenten Stimmung - Mitbewerber 	----- ----- ----- -----
Erreichte Punkte Teil 1				10		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
2.	Schwerpunkt Beratung		45	60		Lösungsansätze	Protokoll
2.1	<u>1. Rollenspiel Beratung:</u> 5.3.7 Ich kann alltägliche Kundenwünsche ermitteln und erfüllen.	3		29		Aufgabe: Einen passenden Werkzeugsatz zusammenstellen, z.B. für Schreiner, Hauswart, Mieter, Hobbygärtner o.ä. - Werden W-Fragen eingesetzt? - Kompetente und lösungsorientierte Beratung - Bedarfsabklärung - Was ist zwingend nötig? - Wertvolle Ergänzungen (Zusatzverkäufe) - Aktionen erwähnen - Einwand-Entkräftung - Qualitätsunterschiede - Preisargumentationen / resp. Rabatte - Erscheinungsbild: - erster Eindruck - Körperhaltung - Kleidung	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus.	3					----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes.	3					----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			2		----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
SK	Umgangsformen			1		----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----	
	Zwischentotal Teil 2.1			35		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 2.1					Lösungsansätze	Protokoll
2.2	<u>2. Rollenspiel Beratung:</u> 5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen.	3		19		Extrabestellung: Ein Kunde verlangt einen Artikel oder eine Grösse, die nicht lagermässig geführt wird - Hilfsbereitschaft - Genaue Abklärung - Aktives Zuhören - Kataloge / Internet einsetzen - Preise eruieren - Bestellablauf erklären - Liefertermin - Anzahlung leisten - Bestellformular - Auftragserfassung (komplette Adresse, Telefonnr. Etc.) - Beschaffungskosten - Preis-Akzeptanz	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.	3					
	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			2		-----	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		-----	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		-----	
SK	Konfliktfähigkeit			1		-----	
	Erreichte Punkte Teil 2			60		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
3.	Sortimentskenntnisse (kundenorientiertes Fachgespräch)		20	20		Lösungsansätze	Protokoll
3.1	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.	3		12		<p>Mindestens fünf Warengruppen aus dem vorhandenen Sortiment, z.B.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maschinen 2. Befestigungstechnik 3. Garten 4. Handwerkzeuge 5. Elektrowerkzeuge <p>- Korrektes Benennen der einzelnen Teile. - Erklären der Materialkennzeichnungen und Labels. - Erklären der Leistungsschilder. - Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten. - Sicherheit im Umgang mit den Produkten.</p>	<p>-----</p>
3.2	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.	2		4		<p>Ein Produkt aus oben stehender Warengruppe auswählen, je nach Sortiment des Lehrbetriebes.</p> <p>- Qualitätsunterschiede kennen und erklären - Preisunterschiede begründen - Vorteile und Nachteile nennen - Genauer Einsatzzweck beschreiben</p>	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
Zwischentotal Teil 3						Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
4.	Bewirtschaftung		15	10		Lösungsansätze	Protokoll
4.1	Fallbeispiel Bewirtschaftung: 5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären.	2	15	4		Situation: Arbeitsablauf Wareneingang bis im Laden - Sollbestände - Meldebestände - Elektronischer Datenfluss - Elektronische Hilfsmittel	----- ----- ----- -----
	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren.	3		1		- Regalzonen - Beleuchtung - Beschriftung - Verkaufspsychologische Aspekte	----- ----- ----- -----
	5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten.	3		1		Eigene Ideen: -saisonale Produkte -Ablauf erklären -Aktionsplatz -Bedarfsgruppen	----- ----- ----- -----
	5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb.	3		2		- Täglich, wöchentlich, monatlich - Zuständigkeit (eigene Verantwortung)	----- ----- ----- -----
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			1		----- -----	
SK	Belastbarkeit			1		----- -----	
	Erreichte Punkte Teil 4			10		Übertrag auf Seite 1	

Zusätzliche Bemerkungen / Feststellungen der Experten zum Prüfungsverlauf:

Kand. Nr.:

Nullserie

Dieser Protokollraster ist nach der Festlegung der Note von beiden Expertinnen / Experten auf dem Deckblatt zu unterzeichnen.