

Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

## Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Haushalt"

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)	
<b>Note:</b>		

### 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
		0 - 4	1.0
<b>genügender Bereich</b>		<b>ungenügender Bereich</b>	

Visum Experte 1: .....

Visum Experte 2: .....

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
<b>1.</b>	<b>Betriebskenntnisse (Fachgespräch)</b>		<b>10</b>	<b>10</b>		<b>Lösungsansätze</b>	<b>Protokoll</b>
1.1	5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären.	2	10	3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organigramm Warenlager</li> <li>- Wie organisieren Sie sich bei einem Grossauftrag? z.B. 200 Gläser</li> </ul>	----- ----- ----- -----
1.2	5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben.	1		3		<ul style="list-style-type: none"> <li>Partner sind Kunden- und Lieferanten.</li> <li>- Regionale und überregionale oder internationale Kunden und Lieferanten.</li> <li>- Internet-Shopping (Kunden &amp; Lieferanten)</li> <li>- Homepage (Detaillisten)</li> <li>- Stärken und Schwächen?</li> <li>- Banken / Versicherungen</li> <li>- Stellenwert VSE als Ausbilderdienstleister?</li> </ul>	----- ----- ----- -----
1.3	3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären.	2		4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saison</li> <li>- Wirtschaftslage</li> <li>- Ferienzeit</li> <li>- Witterung</li> <li>- Januarloch</li> <li>- Regionale Aktivitäten</li> </ul>	----- ----- ----- -----
<b>Erreichte Punkte Teil 1</b>				<b>10</b>		Übertrag auf Seite 1	



--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
	<b>Übertrag Zwischentotal Teil 2.1</b>			<b>35</b>		<b>Lösungsansätze</b>	<b>Protokoll</b>
2.2	<b><u>2. Rollenspiel Beratung:</u></b>  5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren	4	20	19		Ein gehbehinderter Kunde möchte einen neuen Porzellan-Service.  Ablauf: - Haushalt Grösse (1 Pkt) - Stilrichtung / Dekor (2 Pkt) - Verwendungszweck (2 Pkt) - Geschirrspüler? (1 Pkt) - Hilfsbereit? (Sitzgelegenheit für Kunde) (2 Pkt) - Katalog / Prospekt / Preisliste (2 Pkt) - Reservation / Hauslieferung (2 Pkt) - Musterbestellung (1 Pkt) - Auswahl (1 Pkt) - Aufwertung des Verkaufs (2 Pkt) - Lieferbereitschaft abklären (2 Pkt) - Verabschiedung (1 Pkt)	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.	3					
	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus.	3					
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			2		-----	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		-----	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		-----	
SK	Konfliktfähigkeit			1		-----	
	<b>Erreichte Punkte Teil 2</b>			<b>60</b>		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
3.	<b>Sortimentskenntnisse</b> <i>(kundenorientiertes Fachgespräch)</i>		20	20		<b>Lösungsansätze</b>	<b>Protokoll</b>
3.1	6.2.1 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse.	3	15	12		<p>Mindestens fünf Warengruppen aus dem vorhandenen Sortiment, z.B.:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schneidwaren</li> <li>2. Mixer oder Kaffeemaschine</li> <li>3. Bratpfanne</li> <li>4. Glas</li> <li>5. Porzellan</li> <li>6. Besteck</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Korrektes Benennen der einzelnen Teile.</li> <li>- Erklären der Materialkennzeichnungen und Labels.</li> <li>- Eigenschaften, Benutzung, Pflegehinweise</li> <li>- Erklären der Leistungsschilder.</li> <li>- Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten</li> <li>- Sicherheit im Umgang mit den Produkten.</li> <li>- Eigenschaften der verschiedenen Materialien</li> </ul>	<p>-----</p>
3.2	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.	2		4		<p>Ein Kunde benötigt eine Stilkasserolle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Bedürfnisse hat der Kunde?</li> <li>- Welche Pfanne zu welcher Herdart?</li> <li>- Unterschiede der Pfannen? (Material, Herstellung)</li> <li>- Anwendungsmöglichkeiten?</li> <li>- Lebensdauer?</li> <li>- Pflege?</li> <li>- Zusatzverkäufe</li> </ul>	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
<b>Zwischentotal Teil 3</b>				16		Übertrag auf nächste Seite	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
	<b>Übertrag Zwischentotal Teil 3</b>			<b>16</b>		<b>Lösungsansätze</b>	<b>Protokoll</b>
3.3	<p><i>(Kundenorientiertes Fachgespräch)</i> 6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p>	3	5	4		<p>Eine Kundin möchte sich ein Kaffeemaschine anschaffen.</p> <p>Welches sind die Einsatzmöglichkeiten, Vor- und Nachteile?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Bedürfnisse könnte die Kundin haben?</li> <li>- Welches Gerät empfehlen Sie der Kundin? Warum?</li> <li>- Worauf muss beim Gebrauch einer Kaffeemaschine geachtet werden?</li> <li>- Welche Spezialitäten können Sie mit den verschiedenen Kaffeemaschinen zubereiten?</li> </ul>	<p>-----</p>
	<b>Erreichte Punkte Teil 3</b>			<b>20</b>		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.**