

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistenten EBA - Variante 1 der A&P Eisenwaren

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Prüfungsort		Kandidaten-Nr.		Datum/Zeit	
Name		Vorname			
Name, Vorname & Visum Experte 1		Name, Vorname & Visum Experte 2			

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

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		70%	
2	1.2	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		30%	

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 und 1.2.

Disclaimer: Aus Lesbarkeitsgründen verzichten wir in diesem Protokolltraster bewusst auf das Verwenden von genderspezifischer Sprache und verwenden das generische Maskulinum. Alle männlichen Formen beziehen sich gleichermaßen auf weiblich, divers, etc.

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'			
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten				
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren				
	Information 2: Kunden überzeugend beraten				
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten				
	Übergreifend: Mit Kunden professionell umgehen				
1.2	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten (HKB B)	20'			
	Bestehende Warenpräsentation analysieren				
	Präsentation von Waren: Warenpräsentation analysieren				
	Präsentation von Waren: Verbesserungen vorschlagen				
	Präsentation von Waren: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen				
Präsentation von Waren: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen					

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2
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

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

6 Pt	3 Pt	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der Lernende liefert eine solide Leistung ab.
4 Pt	2 Pt	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Die Aussagen sind teilweise lückenhaft, etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet, zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt. • Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.
2 Pt	1 Pt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Die Aussagen sind häufig lückenhaft., mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet oder punktuell falsch oder nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt. • Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.
0 Pt	0 Pt	Die Antwort ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde). • Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Antworten.

Vorabinformationen für die Lernenden

1.1 Kundenbeziehungen - Kundengespräch

Aufgabenstellung	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden.
Zeitrahen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 40 Minuten
Hinweise für die Lernenden	<p>Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Gesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit einen Kaufabschluss (inkl. Kassiervorgang) zu erzielen.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Das Gespräch beginnt, indem der Kunde die Verkaufsstelle betritt. - Die Rolle des Kunden übernimmt ein Prüfungsexperte. - Der zweite Prüfungsexperte protokolliert das Rollenspiel.
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestalten Sie den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise? - Erfragen Sie das Bedürfnis detailliert und präsentieren Sie passende Lösungen? - Beraten Sie kundenorientiert und überzeugend? - Führen Sie den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus? - Pflegen Sie einen professionellen Umgang mit dem Kunden?

1.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren (Option 2)

Aufgabenstellung	Führen Sie eine detaillierte Analyse anhand einer bestehenden Warenpräsentation durch.
Zeitrahen/Organisation	<p>Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notizen durch den Lernenden: 5 Minuten - Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten - Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten
Hinweise für die Lernenden	<p>Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Fachbegriffe und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Fachgesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit folgende Teilaufgaben auszuführen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teilaufgabe 1: Analysieren Sie die Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> - Stärken und Schwächen - Angesprochene Zielgruppe - Mögliches Ziel - Teilaufgabe 2: Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie sehen. - Teilaufgabe 3: Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erkennen Sie die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation? - Leiten Sie geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab? - Begründen Sie Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen nachvollziehbar und fachlich fundiert? - Schildern Sie ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?

Vorabinformationen für die PEX

Hinweise für die Prüfungsexperten (1.1)	<p>Einer der Prüfungsexperten übernimmt die Rolle des Kunden. Der andere Prüfungsexperte hält die Beobachtungen im Protokollraster fest.</p> <p>Der Prüfungsexperte, der die Rolle des Kunden übernimmt, bereitet sich auf das Kundengespräch vor und agiert anhand des folgenden Leitfadens:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Der Prüfungsexperte muss strikt in seiner Rolle bleiben und stellt nur Fragen, die auch von einem realen Kunden gestellt werden könnten (keine Fachfragen im Sinne eines Fachgesprächs). - Der Prüfungsexperte kann nicht parallel die Beobachtung und die Beurteilung des Verhaltens des Lernenden vornehmen. Es besteht die Gefahr, dass das eigene Rollenerleben die Beurteilung der Leistung der der Lernenden überlagert. - Das Verhalten des Prüfungsexperten sollte so standardisiert wie möglich erfolgen. Nur so ist das Verhalten von unterschiedlichen Lernenden vergleichbar. - Der grundlegende Ablauf muss durch den Prüfungsexperten eingehalten werden. Ansonsten ist eine Beurteilung anhand standardisierter Kriterien schwer möglich. - Bei unerfahrenen Prüfungsexperten besteht die Gefahr, dass diese das Gespräch zu sehr lenken und der Lernende seine Qualifikationen nicht angemessen darlegen kann. Der Lead über das Gespräch liegt grundsätzlich beim Lernenden. <p><u>Roter Faden des Gesprächs:</u> Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Empfang des Kunden - Erfragung der Bedürfnisse - Beratung zum Produkt sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und Lösungspräsentation - Aktives Herbeiführen des Kaufentscheides durch den Lernenden - Kaufentscheid - Verkaufsabschluss - Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden
Hinweise für die Prüfungsexperten (1.2)	<p>Einer der Prüfungsexperten übernimmt es, die Fragen zu stellen und ein Zweiter protokolliert die Antworten der lernenden Person</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aus jedem Block muss mindestens eine, und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.

Kundensituation für die PEX (1.1)

Anliegen und Sichtweise der des Kunden	<h1>Jährliche Adaptionen</h1>
Verhalten im Gespräch	

Mögliche Konkretisierungsfragen für die PEX (1.2.1)*

<p><u>Teilaufgabe 1:</u> Analysieren der Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stärken und Schwächen - Angesprochene Zielgruppe - Mögliches Ziel 	<h1>Jährliche Adaptionen</h1>
---	-------------------------------

Mögliche Begründungsfragen für die PEX (1.2.2)*

<p><u>Teilaufgabe 2:</u> Verbesserungsmöglichkeiten</p> <p><u>Teilaufgabe 3:</u> Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten</p>	<h1>Jährliche Adaptionen</h1>
---	-------------------------------

Mögliche Fragen zu kritischen Situationen für die PEX (1.2.3)*

<h1>Jährliche Adaptionen</h1>

* Aus jedem Block muss **mindestens** eine und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten Leitfrage: Gestaltet der Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		<u>Begründung</u>				
Gut erfüllt: Der Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er begrüsst den Kunden proaktiv und freundlich und schenkt dem Kunden seine volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er empfängt.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>					
* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.						

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung			
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung			
Gut erfüllt: Der Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er stellt zielorientierte Fragen. Er hört konzentriert und aufmerksam zu. Er lässt den Kunden ausreden. Er präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0				
Musterlösung* •	<u>Beobachtung</u>				
* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.					

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 3: Kunden überzeugend beraten Leitfrage: Berät der Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung			
Gut erfüllt: Der Lernende berät den Kunden ausführlich über Produkte sowie zu Entwicklungen und Trends. Er zieht das Kundenbedürfnis in seine Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des Kunden, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine Story ein. Er wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden herbeizuführen.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0				
<u>Musterlösung*</u> •	<u>Beobachtung</u>				
* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.					

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung			
Beurteilungskriterium: Verkaufsabschluss professionell gestalten		0	2	4	6
Leitfrage: Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung			
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er berücksichtigt das gekaufte Produkt sowie die Retoure/Reklamation. Er nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0				
<u>Musterlösung*</u> <ul style="list-style-type: none"> • 	<u>Beobachtung</u>	Begründung			
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>					

1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium: Mit Kunden professionell umgehen Leitfrage: Pfl egt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?		Begründung				
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	4					
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

<u>Musterlösung*</u> •	<u>Beobachtung</u>
* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.	

1.2.1 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Warenpräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?		Begründung			
Gut erfüllt: Der Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation vollständig und korrekt.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0				
Teilaufgabe 1: Analysieren der Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte - Stärken und Schwächen - Angesprochene Zielgruppe - Mögliches Ziel	Beobachtung				
** Durch Experten zu definieren.					

1.2.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab?		Begründung				
Gut erfüllt: Der Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen auf. Er baut sie direkt auf die vorliegende Warenpräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					
Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten	<u>Beobachtung</u>					
** Durch Experten zu definieren.						

1.2.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Warenpräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Die Begründungen des Lernenden sind nachvollziehbar: Der Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2				
Mangelhaft: Die Begründungen des Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0				
<u>Teilaufgabe 2:</u> Verbesserungsmöglichkeiten <u>Teilaufgabe 3:</u> Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten	<u>Beobachtung</u>				
** Durch Experten zu definieren.					

1.2.3 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		<u>Begründung</u>			
Gut erfüllt: Der Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				
<u>Teilaufgabe 2:</u> Verbesserungsmöglichkeiten <u>Teilaufgabe 3:</u> Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten	<u>Beobachtung</u>				
** Durch Experten zu definieren.					

Bemerkungen / Auffälligkeiten

A large rectangular area filled with horizontal grey lines, serving as a template for handwritten notes or observations.