

## Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute - 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	Maximal-punktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)	30'	18		30%	
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		20%	

Gesamtnote\*

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

Disclaimer: Aus Lesbarkeitsgründen verzichten wir in diesem Protokollraster 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	<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C)</b>	40'	3 3 (x2) 3 (x3) 3 (x2) 3 (x2)		
	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	<b>Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)</b>	20'	3 (x2) 3 (x2)		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten				
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen				
	Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen				
	Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen				
1.3	<b>Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten (HKB B)</b>	20'	3 3 3 3		
	<b>Bestehende Warenpräsentation analysieren</b>				
	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	Punkte Teil 1.3
6	29 – 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 – 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

## Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

	<p><b>Vollständig angemessene und fachgerechte Leistung</b>  Die Antwort oder Handlung erfüllt die Anforderungen der Aufgabe in allen erforderlichen Elementen. Sie zeigt, dass die lernende Person die entsprechenden Kenntnisse und Fähigkeiten sicher anwenden kann.</p> <p>Dies zeigt sich zum Beispiel durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• präzise und korrekte Aussagen oder Handlungen;</li> <li>• eine klare Anpassung an die konkrete Aufgabenstellung;</li> <li>• eine klar nachvollziehbare Struktur;</li> <li>• ausreichende Begründungen.</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Für die maximale Punktevergabe ist keine perfekte Leistung erforderlich; eine vollständige, fachgerechte und aufgabengerechte Ausführung genügt.</p>
3 Pt	<p><b>Weitgehend erfüllte Leistung mit kleineren Lücken</b>  Die Antwort oder Handlung entspricht der Aufgabe insgesamt, weist jedoch vereinzelte Unklarheiten oder fehlende Präzision auf. Die erforderlichen Elemente sind vorhanden, aber nicht durchgehend überzeugend ausgeführt.</p> <p>Dies zeigt sich zum Beispiel durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zu allgemein gehaltene Aussagen;</li> <li>• richtige, aber nur begrenzt begründete Antworten;</li> <li>• eine nachvollziehbare, aber nicht konsequent aufgebaute Struktur;</li> <li>• eine stellenweise unzureichende Anpassung an die Aufgabenstellung.</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Eine grösstenteils richtige Antwort/Handlung, der es jedoch punktuell an ausreichenden Begründungen oder fachlichen Präzisierungen fehlt.</p>
2 Pt	<p><b>Unzureichende Leistung mit deutlichen Lücken</b>  Die Antwort oder Handlung zeigt, dass die erforderlichen Elemente nur zu einem geringen Teil erfüllt werden. Wichtige Aspekte fehlen oder sind fachlich ungenau.</p> <p>Dies zeigt sich zum Beispiel durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• häufig lückenhafte oder sehr allgemeine Aussagen;</li> <li>• fehlende oder kaum nachvollziehbare Begründungen;</li> <li>• einzelne falsche oder missverständliche Elemente;</li> <li>• eine ungenügende Anpassung an die konkrete Fragestellung.</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Eine teilweise richtige Antwort/Handlung, die jedoch weitgehend oberflächlich bleibt oder wesentliche Aspekte auslässt.</p>
1 Pt	<p><b>Nicht brauchbare oder klar unzutreffende Leistung</b>  Die Antwort oder Handlung entspricht nicht der Aufgabe oder enthält schwerwiegende Fehler, die eine fachgerechte Beurteilung unmöglich machen.</p> <p>Dies zeigt sich zum Beispiel durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• eine klare Verfehlung der Fragestellung;</li> <li>• mehrheitlich falsche Aussagen oder Handlungen;</li> <li>• eine unstrukturierte oder nicht nachvollziehbare Darstellung;</li> <li>• fehlende oder verweigerte Antwort/Handlung.</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Eine Antwort, die das geforderte Thema nicht behandelt oder eine fachlich nicht haltbare Lösung bietet.</p>
0 Pt	

## Vorabinformationen für die Lernenden

### 1.1 / 1.2 - Kundengespräche

Aufgabenstellung	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 40 Minuten
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 20 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. Kassiovorgang) zu erzielen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Gespräch beginnt, indem der Kunde die Verkaufsstelle betritt.</li> <li>- Die Rolle des Kunden übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin.</li> <li>- Der zweite Prüfungsexperte protokolliert das Rollenspiel.</li> </ul>
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestalten Sie den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?</li> <li>- Erfragen Sie das Bedürfnis detailliert und präsentieren Sie passende Lösungen?</li> <li>- Beraten Sie kundenorientiert und überzeugend?</li> <li>- Führen Sie den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?</li> <li>- Pflegen Sie einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?</li> </ul>
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bieten Sie in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?</li> <li>- Schaffen Sie in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?</li> </ul>

### 1.2 – Kundenanlässe/Verkaufspromotionen (Praxisaufgabe 2)

Aufgabenstellung	Erläutern Sie Ihre Ideen für den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion. Planen Sie die Elemente einer konkreten Gestaltung eines Kundenanlasses oder einer Verkaufspromotion und erläutern Sie Ihre Gedanken, die Sie sich dazu machen. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmassnahmen.
Zeitrahmen/Organisation	<p>Durchführung der Praxisaufgabe: 10 Minuten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erarbeitung: 5 Minuten</li> <li>- Präsentation: 5 Minuten</li> </ul>
Hinweise für die Lernenden	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment.</li> <li>- Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel</li> </ul>
Beurteilung	<p>Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ist Ihr geschildertes Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kunden zu stärken</li> <li>- Schätzen Sie den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?</li> </ul>

### 1.3 Bestehende Warenpräsentation analysieren - Bestehende Warenpräsentation analysieren (Option 2)

<b>Aufgabenstellung</b>	Führen Sie eine detaillierte Analyse anhand einer bestehenden Warenpräsentation durch.
<b>Zeitrahmen/Organisation</b>	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notizen durch den Lernenden: 5 Minuten</li> <li>- Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten</li> <li>- Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten</li> </ul>
<b>Hinweise für die Lernenden</b>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teilaufgabe 1: Analysieren Sie die Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stärken und Schwächen</li> <li>- Angesprochene Zielgruppe</li> <li>- Mögliches Ziel</li> </ul> </li> <li>- Teilaufgabe 2: Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie sehen.</li> <li>- Teilaufgabe 3: Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.</li> </ul>
<b>Beurteilung</b>	Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erkennen Sie die wesentlichen Stärken und Schwächen der Warenpräsentation?</li> <li>- Leiten Sie geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?</li> <li>- Begründen Sie Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen nachvollziehbar und fachlich fundiert?</li> <li>- Schildern Sie ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?</li> </ul>

## 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"> <li>- Der Prüfungsexperte muss strikt in seiner Rolle bleiben und stellt nur Fragen, die auch von einem realen Kunden gestellt werden könnten (<b>keine Fachfragen im Sinne eines Fachgesprächs</b>).</li> <li>- 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 Lernenden überlagert.</li> <li>- Das Verhalten des Prüfungsexperten sollte so standardisiert wie möglich erfolgen. Nur so ist das Verhalten von unterschiedlichen Lernenden vergleichbar.</li> <li>- Der grundlegende Ablauf muss durch den Prüfungsexperten eingehalten werden. Ansonsten ist eine Beurteilung anhand standardisierter Kriterien schwer möglich.</li> <li>- 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.</li> </ul> <p><u>Roter Faden des Gesprächs:</u> Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empfang des Kunden</li> <li>- Erfragung der Bedürfnisse</li> <li>- Beratung zum Produkt sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und Lösungspräsentation</li> <li>- Aktives Herbeiführen des Kaufentscheides durch den Lernenden</li> <li>- Kaufentscheid</li> <li>- Verkaufsabschluss</li> <li>- Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden</li> </ul>
Hinweise für die Prüfungsexperten (1.2)	<p>Der protokollführende Prüfungsexperte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- hält das vorgestellte Vorgehen des Lernenden fest</li> <li>- hält die Einschätzung des Lernenden fest in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens</li> </ul> <p>Hinweis: nur Festhalten des Vorgestellten und Geäußerten, ohne Bewertung oder Beurteilung.</p>
Hinweise für die Prüfungsexperten (1.3)	<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"> <li>- <b>Aus jedem Block muss mindestens eine, und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.</b></li> </ul>

Anliegen und Sichtweise des Kunden
Anliegen und Sichtweise des Kunden
Verhalten im Gespräch
Verhalten im Gespräch

## Jährliche Adaptionen

### Praxisaufgabe 2, Verkaufspromotionen (1.2)

Ausgangslage bekannt geben - Situation und Rolle des/der Lernenden - Geschäft - Verkaufspromotion - Kundensegment
---

## Jährliche Adaptionen

Teilaufgabe 1: Analysieren der Warenpräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte  
- Stärken und Schwächen  
- Angesprochene Zielgruppe  
- Mögliches Ziel

# Jährliche Adaptionen

Mögliche Begründungsfragen für die PEX (1.3.2)\*

Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten

Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten

# Jährliche Adaptionen

Mögliche Fragen zu kritischen Situationen für die PEX (1.3.3)\*

# Jährliche Adaptionen

\* 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	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		<u>Begründung</u>			
Leitfrage: Gestaltet der Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?					
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.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0				
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>				
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>					

## 1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung	0	1	2	3	
<b>Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</b>				<u>Begründung</u>			
Leitfrage: Erfragt der Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?							
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		3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.		2					
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.		1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.		0					
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>						
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>							

## 1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»	Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kunden überzeugend beraten		<u>Begründung</u>			
Leitfrage: Berät der Lernende kundenorientiert und überzeugend?					
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.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0				
Musterlösung*	Beobachtung				
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>					

## 1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»	Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium: Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>					
Leitfrage: Führt der Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess.	3				
Er berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleitung sowie die Retoure/Reklamation. Er nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0				

Musterlösung\*

Beobachtung

\* Hinweis an die Prüfungsexperten:  
Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.

## 1.1 Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	1	2	3	
Beurteilungskriterium: Mit Kunden professionell umgehen		Begründung					
Leitfrage: Pflegt der Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden?							
<b>Gut erfüllt:</b> 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.		3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> 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).		2					
<b>Mangelhaft:</b> 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).		1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.		0					
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>						
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>							

**1.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen: Bewertungsraster**

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
		Begründung				
<b>Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten</b> Leitfrage: Bietet der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?						
Gut erfüllt: Der Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner Kompetenzen an. Er begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.		3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.		2				
Mangelhaft: Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.		1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des Lernenden ist unbrauchbar und unprofessionell.		0				
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>					
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>						

**1.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen: Bewertungsraster**

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen</b>				<u>Begründung</u>		
Leitfrage: Schafft der Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?						
<b>Gut erfüllt:</b> Der Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden schafft und ihn positiv überrascht.		3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.		2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.		1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Das Verhalten des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.		0				
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>					
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>						

## 1.2 Verkaufspromotionen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich E: Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung	0	1	2	3				
<b>Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen</b>		<u>Begründung</u>								
Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kunden zu stärken?										
<b>Gut erfüllt:</b> Der Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.		3								
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.		2								
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.		1								
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.		0								
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>									
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>										

## 1.2 Verkaufspromotionen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich E: Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung	0	1	2	3
		Begründung				
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen						
Leitfrage: Schätzt der Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?						
<b>Gut erfüllt:</b> Der Lernende schätzt die Umsetzung seiner Idee zutreffend ein. Er überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er leitet geeignete Massnahmen von seiner Einschätzung ab.		3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.		2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.		1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.		0				
<u>Musterlösung*</u>	<u>Beobachtung</u>					
<p>* Hinweis an die Prüfungsexperten: Diese Musterlösung ist nicht als einzige richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>						

### 1.3.1 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungs raster

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?	<u>Begründung</u>				
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

Musterlösung\*\*

- 

Beobachtung

\*\* Durch Experten zu definieren.

### 1.3.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»	Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen</b>					<u>Begründung</u>
Leitfrage: Leitet der Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?					
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				
<u>Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten</u>	<u>Beobachtung</u>				
<u>Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten</u>					
<u>Musterlösung**</u>					
•					
** Durch Experten zu definieren.					

### 1.3.2 Bestehende Warenpräsentation analysieren: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren»	Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen</b>					<u>Begründung</u>
Leitfrage: Begründet der Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Warenpräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?					
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				
Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten	<u>Beobachtung</u>				
Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten					
<u>Musterlösung**</u>					
•					
** Durch Experten zu definieren.					

### 1.3.3 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			
Teilaufgabe 2: Verbesserungsmöglichkeiten  Teilaufgabe 3: Vorstellen der Ergebnisse der Analyse und Begründung der Antworten	<u>Beobachtung</u>				
<u>Musterlösung**</u> •					

\*\* Durch Experten zu definieren.

## Bemerkungen / Auffälligkeiten

A large rectangular area filled with horizontal grey lines, indicating that the content has been redacted or is not applicable.