

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandels-Assistentinnen / Detailhandels-Assistenten

**Vertraulich!**

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurück gegeben werden.

**Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"**

Position 1.1 "Praktische Prüfung"

60 Minuten / 100 Punkte

<b>Lernende/r</b>	Nummer:	Name:	Vorname:		
Prüfungsdatum:	Zeit:		Adresse Lehrbetrieb:		
Punktzahl	1. Teil:	2. Teil:	3. Teil:	Total:	<b>Note:</b>
<b>Expert/in 1:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:
<b>Expert/in 2:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:
<b>für Expertenteam:</b> Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von A+P Parfumerie nicht entschädigt)					
<b>Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.</b>					
<i>Kursivtext muss vom Expertenteam besonders beachtet werden.</i>					
<b>Gesundheitsfrage:</b> Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?				Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Personalausweis</b> kontrolliert:				Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>

LE = Lernende/r

PEX = Prüfungsexperte

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<b>1. Betriebskenntnisse Fachgespräche</b>				5	5	
<b>5.1.3 Ich kenne die betrieblichen Weisungen und halte mich daran</b>						
Was für Weisungen gibt es in Ihrem Betrieb? Nennen Sie 3 und erklären Sie diese.	Hausordnung, Ferienplanung, Kleiderordnung, Krankmeldung		3		2	
<b>5.1.6 Ich verstehe meine Aufgaben und meine Funktion im Betrieb</b>						
Wie sieht Ihr Tagesablauf aus? Erklären Sie Ihre Aufgaben.	Individuell		2		1	
Was für Aufgaben haben die weiteren Mitarbeiter? Erklären Sie Ihr Organigramm.	Individuell		2		2	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 1</b>		<b>5</b>	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<b>2. Sortimentskenntnisse</b>				15	25	
<b>5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern</b>						
Wie können Sie aktiv die Zusatzverkäufe fördern?	Gutes Zuhören, Kundenwünsche ermitteln, Sortimentskenntnisse		3		3	
Was für Haarpflegeprodukte kennen Sie und wie werden sie angewendet? Erklären Sie 3.	Shampoo, Serum, Spülung, Ampulle		3		3	
<b>6.2.1 Ich kenne die Besonderheiten der Produkte meines Betriebes</b>						
Nennen Sie 3 Ihrer Lieblingsprodukte. Warum sind das Ihre Favoriten?	Individuell		1		3	
Erklären Sie die Anwendung Ihrer Lieblingsprodukte.	Individuell		1		3	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<b>6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse</b>						
Was verstehen Sie unter Kopf+ Herz+ Basis Note? Erklären Sie die 3 Ebenen.	Individuell		2		3	
Eine junge Kundin mit unreiner Haut möchte eine Tagescreme, was empfehlen Sie ihr?	Reinigung, Gel, Konsistenz, Tonic		2		3	
Was für Tipps geben Sie ihr? Was muss Sie beachten?	Vorsicht mit Peeling, Tonic (zu alkoholhaftig) nicht zu fette Pflege, Ernährung, Medikamente		2		3	
Was für Unterschiede zwischen Sommer und Winter Sonnenpflege kennen Sie? Nennen Sie 4.	Wasserfest, Kälteschutz, Konsistenz, Grösse (für Skijacke)		2		4	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2</b>		<b>25</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>3. Beratung/Bewirtschaftung</b>		1 Rollenspiel Beratung 40 Punkte 1 Fallbeispiel Bewirtschaftung 30 Punkte		25	40	
<b>1. Rollenspiel Beratung (40 Punkte)</b>						
Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:	Thema:					
<b>5.2.2 Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an</b>						
Bedürfnisanalyse	Offene W-Fragen (was, wo, wann) und Motivfragen (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) werden gestellt.		3		8	
Warenvorlage	Fachgerechte Warenpräsentation, genügend Auswahl		3		4	
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben. Wie wird argumentiert und überzeugt?		3		12	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Zusatzverkäufe	Auf Zusatzprodukt wird nutzenorientiert bereits während dem Verkaufsgesprächs hingewiesen.		3		3	
Verkaufsabschluss	Kaufbestätigung. Der Kaufentscheid wird aktiv herbeigeführt. Kassenabschluss		3		4	
Systematik	Folgt das Verkaufsgespräch einem rotem Faden		3		4	
<b>5.3.2. Ich kann Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen</b>						
Dienstleistungen	Kartenzahlungen Reservationen Kundenkarten Sonderbestellungen Lieferservice		3		5	
		<b>Total Rollenspiel Beratung</b>			<b>40</b>	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<b>Fallbeispiel Bewirtschaftung (30 Punkte)</b>				<b>15</b>	<b>30</b>	
Gespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen.		Sie bekommen eine neu Mitarbeiterin und erhalten den Auftrag Sie einzuarbeiten.				
<b>4.2.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze</b>						
Wie wird bei Ihnen der Abfall entsorgt und warum trennt man den Abfall?	Individuell		3		4	
<b>5.1.9 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebs nach Vorgaben korrekt bedienen</b>						
Welche Arbeiten wickeln Sie über das Kassensystem ab?	Kundenbestellung, Umlagerung, Bestellung, Preise drucken, Inventar, Online Bestellung		3		8	
<b>5.7.1 Ich kann Waren annehmen und einordnen</b>						
Erklären Sie das Vorgehen bei der Warenannahme genau.	Genauer Vorgang, Schritt für Schritt erklären		3		8	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Wie gehen Sie vor wenn Waren Defekt eingetroffen sind? Erklären Sie.	Lieferant kontaktieren Mängelrüge Formular, usw.		3		4	
<b>5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen</b>						
Was für Formulare gibt es bei Ihnen im Betrieb und wozu werden Sie verwendet? Nennen Sie 4.	Bestellformular, Reservation, Diebstahl, Unfallformular, Zeiterfassung		3		6	
		<b>Total Fallbeispiel Bewirtschaftung</b>			<b>30</b>	
		<b>Rollenspiel Beratung</b>			<b>40</b>	
		<b>Fallbeispiel Bewirtschaftung</b>			<b>30</b>	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3</b>		<b>70</b>	



<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Persönliche Notizen						
<b>Gesamtbewertung</b>						
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 1</b>	<b>5</b>			<b>Total Punkte</b>
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2</b>	<b>25</b>			<b>Total Punkte</b>
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3</b>	<b>70</b>			<b>Total Punkte</b>
		<b>(Übertrag auf Titelseite)</b>	<b>Total</b>	<b>100</b>		

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<b>Notenskala</b>						
Punkte	Note					
95 - 100	6,0					
85 - 94	5,5					
75 - 84	5,0					
65 - 74	4,5					
55 - 64	4,0	↑	genügender Bereich			↑
45 - 54	3,5	↓	ungenügender Bereich			↓
35 - 44	3,0					
25 - 34	2,5					
15 - 24	2,0					
5 - 14	1,5					
0 - 4	1,0					
<b>Fragearten</b>						
<i>Taxonomie 1</i> Wissensfragen	<b>aufzählen</b>	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben				
<i>Taxonomie 2</i> Verstehensfragen	<b>verstehen</b>	mit eigenen Worten erklären, erklären warum...., einem Laien erklären				
<i>Taxonomie 3</i> Anwendungsfragen	<b>machen</b>	Gelerntes in neuer Situation anwenden Teile des Gelernten ändern, Transfer				
<i>Taxonomie 4</i> Analysefragen	<b>aufzeigen beurteilen</b>	dahinter liegendes Prinzip herausfinden, Zusammenhänge aufzeigen				
<b>Legenden:</b>						
Sind <b>3 Antworten</b> bei einer Maximal-Punktzahl von <b>1 Punkt</b> verlangt: 1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 Punkt, 3 Antworten=1 Punkt						
Sind <b>4 Antworten</b> bei einer Maximal-Punktzahl von <b>1 Punkten</b> verlangt: 1 Antwort=0 Punkt, 2+3 Antworten=0.5 Punkt, 4 Antworten=1 Punkt						
Sind <b>4 Antworten</b> bei einer Maximal-Punktzahl von <b>1,5 Punkten</b> verlangt: 1 Antwort=0,5 Punkt, 2+3 Antworten=1 Punkt, 4 Antworten=1,5 Punkt						