

Protokoll Qualifikationsverfahren DHF 2018 - Serie 1

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

**Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung**

**Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"**

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

**Vertraulich !**

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurückgegeben werden.

<b>Lernende/r</b>	Nummer:	Name:	Vorname:			
Prüfungsdatum:		Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:			
Punktzahl	Teil 1:	Teil 2:	Teil 3:	Teil 4:	Total Punkte:	<b>Note:</b>
<b>Expert/in 1:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:	
<b>Expert/in 2:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:	

**für Expertenteam:** Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von A+P Parfumerie nicht entschädigt)

**Erster PEX macht Betriebskenntnisse + erstes Rollenspiel. Zweiter PEX macht zweites Rollenspiel bis zum Schluss.**

**Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.**

*Kursivtext muss vom Expertenteam besonders beachtet werden.*

**Gesundheitsfrage:** Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren? Ja  Nein

**Personalausweis** kontrolliert: Ja  Nein

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>5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels</b>						
Welche Massnahmen werden getroffen, damit Sie sich von Ihren Konkurrenten abheben?	Individuell		1		1	
<b>3.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären</b>						
Erklären Sie welches Leitbild Ihr Betrieb verfolgt.	alles unter einem Dach, der Kunde ist Gast, Erlebniseinkauf, etc.		2		2	
<b>5.3.2 Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend</b>						
Erklären Sie mir 4 Punkte bezüglich Hygiene die in Ihrer Abteilung wichtig sind.	pers. Hygiene, Tester sauber, Desinfektion, Produkte einwandfrei		3		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. Schwerpunkt Beratung</b>				45	60	
<b>1. Rollenspiel: Thema wird durch das Experten/innen - Team definiert</b>						
Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:						
<b>5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren</b>						
Bedürfnisanalyse	Offene Fragen (W-Fragen), Motivfragen (Anforderungen + Erwartungen), Antworten der Kunden hinterfragen, Zusammenfassung des Kundenwunsches		4		5	

<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>5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen</b>						
Warenvorlage	Wird eine fachgerechte Warenvorlage durchgeführt?		3		3	
Verkaufsgespräch	Beratung, Argumentation (Umgang mit Einwänden), Kundennutzen hervorheben, Fachkompetenz		3		7	
Zusatzverkäufe	Wurden erwähnt, machen Sinn, Aufwertung, Kundennutzen		3		3	
Verkaufsabschluss	Kaufaufwertung, Kaufbestätigung, Kassenabschluss, Zahlungsmittel		3		4	

<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>
Systematik	Folgt das Verkaufsgespräch nach einem roten Faden (würde die/der Experte/in das Produkt kaufen)?		3		3	
<b>5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen</b>						
Die Kundin äussert Bedenken bezüglich eines Produktes	Z.B. Alternative zeigen, überzeugen mit passenden Argumenten, ergänzendes Produkt anbieten		3		3	
<b>5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen</b>						
Werden die wichtigsten Kundendienste und Dienstleistungen im Gespräch angeboten? <i>(Ausgangslage muss vom Expertenteam im Rollenspiel integriert werden)</i>	Reparaturservice, Kundenbestellungen, Auswahl, Parkplatz, Verpackung, Versand, Kundenkartei, Muster, Lieferservice		3		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>(Experte wechselt) 2. Rollenspiel: Thema wird durch das Experten/innen - Team definiert</b>						
Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:						
<b>5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren</b>						
Bedürfnisanalyse	Offene Fragen (W-Fragen), Motiv-fragen (Anforderungen + Erwartungen), Antworten der Kunden hinterfragen, Zusammenfassung des Kundenwunsches		4		5	
<b>5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen</b>						
Warenvorlage	Wird eine fachgerechte Warenvorlage durchgeführt		3		3	
Verkaufsgespräch	Beratung, Argumentation (Umgang mit Einwänden), Kundennutzen		3		4	

<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	Werden erwähnt, machen Sinn, explizit aufs Produkt abgestimmt		3		3	
Verkaufsabschluss	Kaufaufwertung, Kaufbestätigung		3		2	
Systematik	Folgt das Verkaufsgespräch nach einem roten Faden (Kaufabschluss kann erfolgen)?		3		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 setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein</b>						
PEX sucht sich spontan ein Produkt aus und will detaillierte Informationen	genaue Erklärung und Anwendung mit Fachkompetenz verlangen		4		4	
<b>5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisungen meines Betriebes bearbeiten</b>						
Kundenreklamation	aktives Zuhören, Verständnis zeigen, entschuldigen, Lösung anbieten		3		3	
<b>5.4.6 Ich handle Teamorientiert</b>						
Wie funktioniert der Informationsfluss innerhalb des Teams damit die Kundenzufriedenheit optimiert wird?	Infoaustausch unter dem Team, Memo, Kundenkartei		3		3	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2</b>		<b>60</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>3. Sortimentskenntnisse</b>				25	25	
<b>6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes</b>						
In welchen Preissegmenten bieten Sie Pflegeprodukte an und worin besteht der Unterschied zwischen den Produkten? Erklären Sie dies anhand des Sortiments	Individuell, z.B. breites Kundensegment abdecken... Exklusivität div. Marken, Kundenanspruch, Philosophien, etc.		3		3	
Welche 3 Produkte/Marken empfehlen Sie einer Kundin die sehr auf Luxus bedacht ist? Begründen Sie Ihre Auswahl	Individuell		3		3	
Welche 3 Zusatzverkäufe erscheinen Ihnen beim Kauf eines Make-ups als sinnvoll, damit die Kundin den optimalen Nutzen daraus ziehen kann? Begründen Sie die Auswahl	Base, Pinsel, Schwämme, Concealer, Puder, etc.		3		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>6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären</b>						
Erklären Sie mit 2 Argumenten warum Ihr Betrieb verschiedene Sonnenpflegemittel führt und geben Sie mir 2 Beispiele warum Sonnenschutz so ein wichtiges Thema ist	Verschiedene LSF, Produkte für Kinder, Produkte für Allergiker, verschiedene Konsistenzen, Schutz vor Hautschäden, etc.		2		4	
Wie erklären Sie einer Kundin die richtige Handhabung eines Duftes und die verschiedenen Konzentrationen	Wie und wo wird parfümiert, nicht verreiben, Duftentwicklung, Auftragsmenge, Preis, etc.		2		3	
Zeigen und erklären Sie die Eigenschaften und Unterschiede anhand zwei Augencremen aus dem Sortiment	Individuell, Wirkung, Konsistenz, Anwendung		2		2	
<b>6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen</b>						
Erklären und zeigen Sie mir, welche Produkte Sie empfehlen wenn ein Kunde allergisch auf Duftstoffe reagiert	Individuell		3		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>
Welche Empfehlungen und Ratschläge geben Sie dem Kunden mit auf den Weg?	Individuell		3		2	
Erklären Sie mir die Wirkungsweise eines Deodorants ohne Aluminiumsalze.	Bakterienhemmend und geruchsneutralisierend, Schweißdrüsenausgänge werden nicht verengt		3		2	
		<b>Total Punkte</b> <b>Teil 3</b>			<b>25</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>4. Bewirtschaftung</b>				15	10	
<b>Ausgangslage:</b>	Die Umsatzzahlen Ihrer verkaufsstärksten Warengruppe ist drastisch gesunken, es besteht Handlungsbedarf					
<b>Aufgabenstellung:</b>	Wie lösen Sie dieses Problem?					
<b>5.2.2 Ich kann die Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten</b>						
Wie gehen Sie vor, um der Ursache auf den Grund zu gehen?	Eigenes Sortiment analysieren (schlechte Platzierung, etc.), Konkurrenzanalyse, fehlende Werbung		3		3	
<b>5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren</b>						
Sie möchten die Platzierung der betroffenen Ware optimieren. Welche Möglichkeiten bieten sich an? Definieren Sie Ihr Vorhaben	Zweitplatzierung, Frontplatzierung, Schaufenster, Kassenplatzierung, etc.		3		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>5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln</b>						
Welche Möglichkeiten stehen Ihnen offen, um eine erfolgreiche Kundenbindung zu betreiben?	Werbung, Flyer, Prozente, Bonussystem, Kundengeschenke, etc.		3		2	
<b>5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen</b>						
Anhand welcher Kennzahlen des Kassensystems können Sie den Verkaufserfolg kontrollieren?	Individuell, z.B. Lagerabbau, Kundentreue, Lieferfristen		3		2	
		<b>Total Punkte</b>		<b>Teil 4</b>		<b>10</b>

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Persönliche Notizen						
<b>Gesamtbewertung</b>						
		<b>Total Punkte Teil 1 Betriebskenntnisse</b>	5 Min	<b>5</b>		
		<b>Total Punkte Teil 2 Beratung</b>	45 Min	<b>60</b>		
		<b>Total Punkte Teil 3 Sortimentskenntnisse</b>	25 Min	<b>25</b>		
		<b>Total Punkte Teil 4 Bewirtschaftung</b>	15 Min	<b>10</b>		
		<b>(Übertrag auf Titelseite) Total</b>	90 Min	<b>100</b>		

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<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	↑				
45 - 54	3,5	↓				
35 - 44	3,0					
25 - 34	2,5					
15 - 24	2,0					
5 - 14	1,5					
0 - 4	1,0					
<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <p>genügender Bereich</p> <p>ungenügender Bereich</p> </div> <div style="text-align: center;"> </div> </div>						
<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						