



Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

**Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Elektrofach" (Nullserie überarbeitet 4/2014)**

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

**Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung**

**Position 1.1 "Praktische Prüfung"** (Gesamtzeit = 90 Minuten)

**Expertenexemplar**

**<vertraulich>**

**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:	(5)		Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(60)		Schwerpunkt Beratung
Punkte Teil 3:	(25)		Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)		Bewirtschaftung
Gesamtpunkte:	(100)		
Note:			

**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
genügender Bereich		0 - 4	1.0
		ungenügender Bereich	

Visum Experte 1: .....

Visum Experte 2: .....

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
1.	<b>Betriebskenntnisse</b>		5	5			
1.1	5.3.5 ( <b>Fachgespräch</b> ) Ich weiss, wie ich bei Diebstählen reagieren muss.	2		2		<p>Situation: Sie beobachten in ihrem Verkaufslokal soeben einen Diebstahl.</p> <p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie verhalten Sie sich richtig? (Handlung, Information, Verarbeitung)</li> <li>- Welches sind die betrieblichen Weisungen in einem solchen Fall?</li> <li>- Welches sind die Folgen eines Diebstahls? (Für die fehlbare Person und für den Betrieb)</li> </ul>	
1.2	5.3.12 ( <b>Fachgespräch</b> ) Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an.	3		3		<p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Was unternimmt Ihr Lehrbetrieb um Diebstählen vorzubeugen und zeigen Sie, welche Massnahmen Ihr Geschäft bereits einsetzt.</li> <li>- Was könnte Ihr Lehrbetrieb noch weiter unternehmen um Diebstähle vorzubeugen?</li> </ul>	
	<b>Erreichte Punkte Teil 1</b>			5		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
2.	<b>Schwerpunkt Beratung</b>		45	60			
2.1	<b>1. Rollenspiel Beratung:</b>  5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen.  5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein.  6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.	3   4   4	25	29		Situation: Eine Kundin möchte ein komfortables Gerät zum *Bügeln kaufen.  Hilfsmittel: Produkte zum Bügel.  Aufgabe: Beratung und Verkaufsabschluss eines geeigneten Gerätes zum Bügeln.  Regieanweisungen: Ablauf: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenbedürfnis (Zweck, Gerät und Budget) ( 5 Pkt.)</li> <li>- Warenvorlage (sortimentsgerechte Produktepräsentation) ( 2 Pkt.)</li> <li>- Argumentationstechnik, Einwandbehandlung, Anschlussverkauf (11 Pkt.)</li> <li>- Kaufentscheidung ( 4 Pkt.)</li> <li>- Zusatzverkäufe ( 3 Pkt.)</li> <li>- Aufwertung, Kunde im Kauf bestätigen ( 2 Pkt.)</li> <li>- Kassieren, Verabschiedung ( 2 Pkt.)</li> </ul> Anweisung: Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.	
	<b>Aufgabenstellung:</b> Beratung mit Verkaufsabschluss. <i>(*Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</i>						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2		Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch systematisch durch.	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		Die lernende Person wendet eine gezielte Fragetechnik an.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person spricht deutlich.	
SK	Umgangsformen			1		Die lernende Person ist interessiert.	
	<b>Zwischentotal Teil 2.1</b>			<b>35</b>		Übertrag auf nächste Seite	

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	<b>Übertrag Zwischentotal Teil 2.1</b>			<b>35</b>			
2.2	<b><u>2. Rollenspiel Beratung:</u></b>  5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten.  5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.  1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3   3   3	20	19		Situation: Ein Kunde bringt einen kürzlich bei Ihnen gekauften <u>*Staubsauger</u> zurück mit der Begründung, dass dieser nicht über den Teppich gezogen werden kann. (Feststellung des Kunden nach dem ersten Gebrauch)  Hilfsmittel: Produkt aus dem Sortiment.  Aufgabe: Reklamation nach den betrieblichen Weisungen und zur Zufriedenheit des Kunden aufnehmen und bearbeiten.  Regieanweisungen: Ablauf: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grund der Reklamation erfahren (5 Pkt.)</li> <li>- Nachfragen und Verständnis zeigen (4 Pkt.)</li> <li>- Umfeld passend wählen (z.B. von Kasse weg) (2 Pkt.)</li> <li>- Lösungen vorschlagen (Bedingungen für Rücknahme beachten) (4 Pkt.)</li> <li>- Umsetzbarer Vorschlag (Ersatzgerät, Geld zurück) (2 Pkt.)</li> <li>- Verabschiedung (2 Pkt.)</li> </ul> Anweisung: Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.	
	<b>Aufgabenstellung:</b> Reklamation bearbeiten. <b>(*Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</b>						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2		Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		Die lernende Person nimmt Kundeneinwände entgegen und beantwortet diese mit Argumenten.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person ist gesprächsbereit.	
SK	Konfliktfähigkeit			1		Die lernende Person sucht nach konstruktiven Lösungen.	
	<b>Erreichte Punkte Teil 2</b>			<b>60</b>		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
3.	<b>Sortimentskenntnisse</b>		25	25			
3.1	<p>6.2.1 (<i>kundenorientiertes <b>Fachgespräch</b></i>) Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Funktion, Anwendung und Eigenschaften von Geräten und Produkten erklären und begründen.</p> <p>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	3	15	12		<p>Fragen: Erklären Sie mir die Funktionsweise ..... Aus welchem Grund hat dieses Produkt .....?</p> <p>Hinweis: Die Expertin / der Experte orientiert sich <u>am vorhandenen Sortiment</u> und behandelt daraus mindestens vier Produkte (je 3 Pkt.) unterschiedlicher Sortimente.</p> <p><b>Sortiment:</b>  1. Haushaltartikel  2. Elektrokleingeräte  3. Licht und Beleuchtung  4. Elektromaterial und Zubehör  5. Haushaltgrossgeräte</p> <p><b>Produkte:</b>  z.B. Backformen  z.B. Dampfbügeleisen  z.B. Leuchtmittel  z.B. Fehlerstromschutzeinrichtung RCD (FI-Schalter)  z.B. Kühlschrank</p> <p><b>Mögliche Aufgabenstellungen:</b>  - Korrektes Benennen der einzelnen Teile.  - Erklären der Materialkennzeichnungen und Label.  - Erklären der Leistungsschilder.  - Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten.  - Nennen und von Bestimmungen beim Verkauf von Elektromaterial.  - Nennen der richtigen Absicherung einer Steckdose in Bezug auf das anzuschliessende Gerät.</p>	
3.2	<p>6.3.1 (<i>kundenorientiertes <b>Fachgespräch</b></i>) Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Geräte und Produkte erklären und die Vor- und Nachteile kundenbezogen aufzeigen.</p> <p>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	2		4		<p>Situation: Ein Kunde benötigt einen Rasierapparat und ist nicht sicher, welches Schersystem für ihn das Richtige ist.</p> <p>Fragen:  - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben?  - Welches System ist für den Kunden das geeignetere? Warum?  - Erklären Sie die Unterschiede der Apparate und Schersysteme.  - Worauf muss der Kunde beim Gebrauch besonders achten? (Akkuladung, Reinigung, nach der Rasur, etc.)  - Welche anderen Produkte empfehlen sie für mögliche Zusatzverkäufe?</p>	
	<b>Zwischentotal Teil 3</b>			16		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	<b>Übertrag Zwischentotal Teil 3</b>			16			
3.3	<p>6.3.2 (kundenorientiertes <b>Fachgespräch</b>) Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Einsatzmöglichkeiten von Geräten und Produkten erklären. <i>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</i></p>	3	10	9		<p>Situation: Eine Kundin möchte sich einen Steamer anschaffen. Sie erkundigt sich u.a. nach den Einsatzmöglichkeiten.</p> <p>Fragen:</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>- Welche Speisen lassen sich mit einem Steamer zubereiten?</li> <li>- Worauf muss beim Gebrauch eines Steamers geachtet werden?</li> </ul>	
	<b>Erreichte Punkte Teil 3</b>			<b>25</b>		Übertrag auf Seite 1	

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
4.	<b>Bewirtschaftung</b>		15	10			
4.1	<b>Fallbeispiel Bewirtschaftung:</b>  5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren.  5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren.  5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.  5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb.	3   3   4   3	15	8		Situation 1: Sie erhalten den Auftrag, eine Warenpräsentation mit Artikeln ihrer Wahl vorzubereiten. Den Standort bestimmen Sie. Das Ziel ist, viel Beachtung zu erhalten und viel verkaufen zu können. Dies führen Sie nun aus.  Situation 2: Nach einer gewissen Zeit stellen Sie fest, dass diese Warenpräsentation wenig Beachtung erfährt. Analysieren Sie, woran es liegen könnte und setzen Sie mögliche Verbesserungen gleich um.  Aufgaben: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die vorgeplante Warenpräsentation ausführen.</li> <li>- Analyse der Warenpräsentation und Verbesserungen umsetzen. (Hinweis: auf saubere und ordentliche Arbeitsweise achten.)</li> </ul> Hilfsmittel: Warenträger, Produkte, Preisschilder, Dekomaterialien, .....  Regieanweisungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Auswahl der Artikel (Menge, Marken, Grösse, Aktualität) ( 1 Pkt.)</li> <li>- Auswahl des Standortes ( 1 Pkt.)</li> <li>- Auswahl der Warenträger ( 1 Pkt.)</li> <li>- Verwendung /Einsatz der Verkaufsförderungsmittel ( 1 Pkt.)</li> <li>- Analyse der bestehenden Präsentation ( 1 Pkt.)</li> <li>- Verbesserung der Präsentation ( 1 Pkt.)</li> <li>- Saubere und ordentliche Arbeitsweise ( 2 Pkt.)</li> </ul>	
	<b>Aufgabenstellung:</b> Warenpräsentation und deren Optimierungen.						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			1		Die lernende Person arbeitet effizient.	
SK	Belastbarkeit			1		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.	
	<b>Erreichte Punkte Teil 4</b>			<b>10</b>		Übertrag auf Seite 1	