

Protokoll Qualifikationsverfahren DHA 2018 - Serie 1 HAKA

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandels-Assistentinnen / Detailhandels-Assistenten

Vertraulich!
Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurückgegeben werden.

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Position 1.1 "Praktische Prüfung"

60 Minuten / 100 Punkte

Lernende/r	Nummer:	Name:	Vorname:
Prüfungsdatum:		Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:
Punktzahl	§	2. Teil:	3. Teil:
			Total:
Note:			
Expertin 1 / Experte 1	Name:	Vorname:	Unterschrift:
Expertin 1 / Experte 1	Name:	Vorname:	Unterschrift:

freigegebene Serie

für Expertenteam: Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von textilschweiz nicht entschädigt)

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

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

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ●=lückenhaft ○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
1. Betriebskenntnisse							
Fachgespräche					5	5	
5.1.6 Ich verstehe meine Aufgaben und meine Funktionen im Betrieb							
Weshalb braucht es einen Ämtliplan? Welche spezifischen Aufgaben haben Sie?	Jeder kennt seine Aufgaben und Verantwortungen. Ordnung Sauberkeit, Struktur etc.		● ● ○	2		2	
5.1.5 Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach							
Es brennt, wie reagieren Sie?	Ruhe bewahren, alarmieren (118), retten, löschen. (Ausführlich erklären lassen)		● ● ○	3		2	
Wo sind Ihre Fluchtwege? Evtl. besteht ein Sammelplatz?	Individuell		● ● ○	1		1	
		Total Punkte	Teil 1			5	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
2. Sortimentskenntnisse					15	25	
6.1.1 Ich verfüge über grundlegende Sortimentskenntnisse							
Welche Artikel/Modelle sind zur Zeit bei Ihnen führend.	Individuell		● ● ○	1		0.5	
Aus welchen Materialien/Fasern besteht Ihr Sortiment?	Individuell		● ●	1		0.5	
Zählen Sie verschiedene Hosenformen auf, welche Sie in Ihrem Betrieb führen. (4)	Bundfalten-, gerade geschnittene Hose, Karottenform, Cargo-, Kniebund-, Bermuda-, Jeans, Cord-, Chino-Hose, etc.		● ● ○	1		1	
LE holt ein Polo-Shirt und erklärt deren Merkmale.	Klassische Form mit geripptem Kragen, Ärmel mit ebenfalls gerippten, elastischen Bündchen, Knopfleiste 2-4 Knöpfen, meist kurzärmelig und uni, Maschenware, oft Piqué, etc.		● ● ○	1		0.5	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse							
PEX lässt LE 3 von oben genannten Materialien/Artikel holen. LE erläutert die Materialunterschiede. (siehe Frage 2)	Individuell CO: saugfähig, hygienisch etc. WV: saugfähig, warm etc. Synth. Chemiefasern: leicht in der Pflege, trocknet schnell		● ● ○	2		3	
LE erklärt von einem dieser Artikel die Pflegesymbole korrekt. (nur bei korrekter Nennung ½ Punkt vergeben)			● ● ○	2		2.5	
PEX holt drei verschiedene Schnittformen von Hemden und lässt diese mit Fachbegriffen beschreiben.	Custom Fit = gerade geschnitten Tailored Fit = leicht tailliert Slim Fit = körperbetont		● ● ○	2		1.5	
Welche 3 Öko-Label führen Sie in Ihrem Lehrbetrieb?	Öko Tex Standard 100 STeP by Öko-Tex Made in Green by Öko-Tex		● ● ○	2		1.5	

freigegebene Serie

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

●=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Erläutern Sie den Unterschied zwischen einem Trenchcoat und einem Lumber/Blouson.	<p><u>Trenchcoat</u>: lang, 10 Knöpfe, Achselpatten, Armpatten, Taschen, Gürtel, Ösen sportlich, Futter anders farbig, Webware etc.</p> <p><u>Lumber</u>: kurz, sportlich, Webware, elastischer Bundabschluss und Armabschluss etc.</p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		1.5	
LE holt einen Cool Wool Anzug und erläutert deren Kundennutzen. (4 Nutzen)	Sommerleichte Schurwolle, erholt sich von allfälligen Knitterfalten, erholt sich von Gerüchen durch auslüften, Naturprodukt etc.		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		2	
Demonstrieren Sie am PEX drei Messungen aus dem HAKA Schwerpunkt.	Bundweite, Seitenlänge, Brustumfang, Ärmellänge, Kragenweite, Bauchumfang, etc.		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		3	
Ein Kunde sucht einen klassischen Anzug. Welche Farbe/n (evtl. Muster) empfehlen Sie ihm?	<p><u>Farben klassisch</u>: gedeckte Farben, schwarz, grau, dunkelblau, dunkelbraun, etc</p> <p><u>Muster</u>: z.B. Fischgrat, Nadelstreifen, Kreidestreifen, uni, etc.</p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		1	

freigegebene Serie

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

●=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern							
Zeigen Sie Ihre Zusatzartikel und erklären Sie den Nutzen für den Kunden und für den Betrieb.	Taschen, Gürtel, Socken, Pflegemittel, etc. Mehrumsatz, Kundenbindung, Einkaufserlebnis etc.	freigegebene Serie	● ● ○	3		1.5 1.5	
Kunde wünscht eine stark fleckenabweisende Hose. Welche empfehlen Sie? Holen Sie diese. Erläutern Sie deren Kundennutzen. (2 Nutzen)	Nanoausrüstung, Scotgard, Teflon Flecken kann mit Taschentuch abgewischt werden, ohne Spuren zu hinterlassen, Hose muss weniger gewaschen werden. Veredelung ist permanent.		● ● ○	3		2	
		Total Punkte	Teil 2			25	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
3. Beratung/Bewirtschaftung		1 Rollenspiel Beratung 40 Punkte 1 Fallbeispiel Bewirtschaftung 30 Punkte			25	40	

1. Rollenspiel Beratung (40 Punkte)

Thema: Ich bin eingeladen zu einer TV Sendung

5.1.7 Ich bin freundlich und offen

Begrüssung mit Namen	Freundlich, deutliche Worte, Blickkontakt, lächeln.		● ○	3		1	
----------------------	---	--	--------	---	--	---	--

5.2.2 Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an

Bedarfsanalyse/ Wunschermittlung	Drei offene W-Fragen (was, wo, wann) (2P.) Aktiv zuhören. (1P.) Motivfragen (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) werden gestellt. (2P.) LE hat Kaufwunsch erkannt. (1P.)		● ● ○	3		6	
-------------------------------------	--	--	-------------	---	--	---	--

Warenvorlage	Mind. 3 verschiedene Modelle in/Preise in/Qualität werden bei der Warenvorlage präsentiert und sorgfältig behandelt, Artikel Kunden in die Hand geben. Ware wertvoll präsentieren.		● ● ○	3		3	
--------------	--	--	-------------	---	--	---	--

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

◐=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt. (2P.) Die Pflege wird erwähnt. (1P.) Tipps & Tricks. (1P.) Fachbegriffe. (2P.) Hält der/die Kandidat/In im ganzen Verkaufsgespräch Ordnung?(1P.) Preisargumentation (1P.)		● ● ○	3		8	
Zusatzverkäufe	Auf Zusatzartikel wird bereits während des Verkaufsgesprächs nutzenorientiert hingewiesen. (2P.) Vorteile und Nutzen des Artikels werden hervorgehoben.(2P.)		● ● ○	3		4	
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird aktiv herbeigeführt. (2P.) Kunde erhält Bestätigung und Lob für Kaufentscheid. (2P.)		● ●	3		4	
5.2.3 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen							
Kassieren, Kaufaufwertung	Umgang mit der Ware an der Kasse. (Individuell je nach Geschäft) (2P.) Sorgfalt, Wertschätzung. Lob für den Artikel Zahlungsmittel korrekt annehmen.(1P.) Auf Garantie/Umtausch hinweisen. (1P.)		● ● ○	3		4	

freigegebene Serie

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

◐=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
5.3.2 Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen							
Dienstleistungsangebote (Dienstleistungen werden in zwei Gruppen eingeteilt) Kundendienste und Serviceleistung.	<p>Kundendienste: Extrabestellung, Geschenckpackung, Kinderhort, Restaurant, Toilette, Parkplatz, Reservation, Umtausch etc.(2P.)</p> <p>Serviceleistung: Änderung, Hauslieferdienst, Reinigung. (2P.)</p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	3		4	
5.1.7 Ich bin freundlich und offen							
Kundenfreundliches Auftreten	<p>Erscheinungsbild: saubere Kleidung, zweckmässig und bequem, soll zum Geschäft und Kundenkreis passen (gepflegter Auftritt), aufmerksam, freundlich, hilfsbereit, kundenorientiert Wortschatz, Mimik, Gestik, Körperhaltung Körperpflege: Haare, Hände, Körperhygiene.</p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	3		6	
		Total Rollenspiel Beratung				40	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Fallbeispiel Bewirtschaftung (30 Punkte)					15	30	
PEX erklärt dem LE das Fallbeispiel.	LE erhält den Auftrag, ein POS zum Thema "der Sommer ist ein Hochgenuss"						
5.6.1 Ich kenne wichtige Lieferanten meines Betriebes							
Mit welchen Lieferanten würden Sie dieses Thema umsetzen?	Individuell mind. zwei Lieferanten für vollständige Antwort.		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	1		2	
5.7.1 Ich kann Waren annehmen und einordnen							
Sie erhalten eine grosse Lieferung. Wie ist Ihr Vorgehen?	Individuell Pakete und Ware kontrollieren, einscannen, mit Auftrag kontrollieren etc. Erklären von der Annahme bis zur Verkaufsbereitschaft.		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		4	
Sie bemerken, dass bei der eben erhaltenen Lieferung ein Artikel einen Defekt hat. Was machen Sie?	Individuell		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		4	

freigegebene Serie

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

◐=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
5.5.1 Ich kann Waren ansprechend und wirksam präsentieren							
Bevor Sie mit der Präsentation starten können, welche Abklärungen sind zu machen?	Grösse und Standort des POS, was für Artikel stehen zur Verfügung, was wird dazu benötigt und ist genügend Ware vorhanden etc.		● ● ○	3		4	
Wo in Ihrem Geschäft würden Sie den Warenaufzug gestalten und warum genau an diesem Platz?	Eingang, Ausgang, Kundenfluss, Kundenzirkulation etc.		● ● ○	3		4	
Wie gestalten Sie nun den POS kundenansprechend und mit welchen Artikeln würden Sie dies tun?	Nach Farben, Modellen, einheitliches Bild, harmonisch, Ordnung, sauber, Licht, Deko etc.		● ● ○	3		4	
5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen							
Wie machen Sie Ihre Kunden auf den neuen Warenaufzug aufmerksam? (6)	Flyer, Kundenbrief, Inserat, Mail, Lautsprecherdurchsage, Aktivitäten vor dem Geschäft, Plakate, Radiospot, etc.		● ● ○	3		6	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
4.2.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze							
Tagtäglich fällt viel Abfall an. Was machen Sie damit?	Nach Rohstoffen trennen: Papier, Karton, Glas, Alu, Pet, Batterien etc.		● ● ○	3		2	
		Total Fallbeispiel Bewirtschaftung				30	
		Rollenspiel Beratung				40	
		Fallbeispiel Bewirtschaftung				30	
		Total Punkte				70	Teil 3

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
----------------------------------	--------------------------------	----------------------	-----------------	-----------	------------	-------------	-------------

Persönliche Notizen

freigegebene Serie

Gesamtbewertung

	Total Punkte Betriebskenntnisse Teil 1	5	
	Total Punkte Sortimentskenntnisse Teil 2	25	
	Total Punkte Beratung/Bewirtschaftung Teil 3	70	
	(Übertrag auf Titelseite) Total	100	

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

◐=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
----------------------------------	--------------------------------	----------------------	-----------------	-----------	------------	-------------	-------------

Notenskala	
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



genügender Bereich
ungenügender Bereich

freigegebene Serie

Fragearten		
Taxonomie 1 Wissensfragen	aufzählen	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben
Taxonomie 2 Verstehensfragen	verstehen	mit eigenen Worten erklären, erklären warum..., einem Laien erklären
Taxonomie 3 Anwendungsfragen	machen	Gelerntes in neuer Situation anwenden Teile des Gelernten ändern, Transfer
Taxonomie 4 Analysefragen	aufzeigen beurteilen	dahinter liegendes Prinzip herausfinden, Zusammenhänge aufzeigen

Legenden:
 Sind **3 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkt** verlangt:
 1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 Punkt, 3 Antworten=1 Punkt
 Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkten** verlangt:
 1 Antwort=0 Punkt, 2+3 Antworten=0.5 Punkt, 4 Antworten=1 Punkt
 Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1,5 Punkten** verlangt:
 1 Antwort=0,5 Punkt, 2+3 Antworten=1 Punkt, 4 Antworten=1,5 Punkt

LE = Lernende

PEX = Prüfungsexperte ●=vollständig ○=lückenhaft ○=falsche/keine Antwort(en)