

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

**Vertraulich !**Diese Serie muss nach der  
Prüfung dem Chefexperten  
zurückgegeben werden.**Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"**

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

<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>Expertin 1 / Experte 1</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:	
<b>Expertin 2 / Experte 2</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:	
<b>für Expertenteam:</b> Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von textilschweiz nicht entschädigt)						
<b>Erster PEX macht Betriebskenntnisse + erstes Rollenspiel. Zweiter PEX macht zweites Rollenspiel bis zum Schluss.</b>						
<b>Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.</b>						
<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

PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig

●=lückenhaft

○=falsche/keine Antwort(en)

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<b>1. Betriebskenntnisse</b>					5	5	
Fachgespräch							
<b>3.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären</b>							
Erklären Sie die Struktur und Organisation Ihres Betriebes bezüglich Rechtsform.	AG, GmbH, Genossenschaft.		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2		1	
<b>5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartner/Innen sowie Mitbewerber meines Betriebes</b>							
Nennen Sie 2 Mitbewerber. Über welche Stärken verfügt Ihr Betrieb gegenüber diesen 2 Mitbewerbern?	Individuell, Beratung: auf spezielle Kundenwünsche eingehen, aktuelles Sortiment, Kundendienste, Ladenform, Exklusivitäten, Parkplätze.		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2		2	
<b>5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten</b>							
Wie viele Personen arbeiten in Ihrem Betrieb, wer ist für welche Bereiche zuständig?	Individuell (Abteilung, Bestellung, Personal, Lernende.)		<input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>	2		2	
						<b>5</b>	
<b>Total Punkte Teil 1</b>							

freigegebene Serie

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<b>2. Schwerpunkt Beratung</b>					45	60	
<b>Rollenspiel 1: Thema: Sporttag</b>							
<b>5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt</b>							
Begrüssung mit Namen	Freundlich, deutlich sprechen, Blickkontakt, lächeln, aufrechte Haltung.		● ● ○	3		1	
<b>5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein</b>							
Fragetechniken	Vier offene W-Fragen (was, wo, wann, mit wem) (1P.) Aktiv zuhören, Motivfragen werden gestellt (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) (2P.)		● ● ○	4		3	
<b>5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren</b>							
Wunschermittlung / Bedarfsanalyse	LE hat Kaufwunsch erkannt		● ● ○	4		2	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<b>5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen</b>							
Warenvorlage	Mind. 3 verschiedene Modelle/Preise/Qualitäten werden bei der Warenvorlage präsentiert und sorgfältig behandelt.		● ● ○	3		3	
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt. (2P.) Die Pflege der Kleidungsstücke wird erwähnt (Etikette). (1P.) Tipps & Tricks. (1P.) Fachbegriffe. (2P.) Lässt PEX Kleidungsstück anfassen. Hält der/die Kandidat/In im ganzen Verkaufsgespräch Ordnung? (1P.)		● ● ○	3		7	
Zusatzverkäufe	Auf Zusatzartikel wird bereits während des Verkaufsgesprächs nutzenorientiert hingewiesen, Pflegeprodukte.		● ● ○	3		3	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte erf.
<b>5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen</b>							
Kunde äussert den Wunsch, die Artikel seiner Frau/Mann zeigen zu können. Welche Möglichkeiten bieten Sie an?	Individuell mögliche weitere Lösungen: Foto senden, Reservierung, Auswahl mit nach Hause nehmen etc.		● ● ○	3		2	
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird mit geschlossener Frage aktiv herbeigeführt. (2P.) Kunde erhält Bestätigung und Lob für Kaufentscheid (2P.)		● ● ○	3		4	
<b>5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen</b>							
Dienstleistungsangebote	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen. (3 Antworten)		● ● ○	3		3	
<b>5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen</b>							
Kassieren (Theorie), Kaufaufwertung (Kaufabschluss nur beim ersten Rollenspiel)	Umgang mit der Ware an der Kasse. (Individuell je nach Geschäft) (2P.) Verschiedene Zahlungsmittel korrekt annehmen. (1P.)		● ● ○	3		3	

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<b>2. Rollenspiel: Thema: Wanderferien</b>							
<b>5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein</b>							
Fragetechniken	Vier offene W-Fragen (was, wo, wann, mit wem) (1P.) Aktiv zuhören, Motivfragen werden gestellt (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) (2P.)		● ● ○	4		3	
<b>5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren</b>							
Bedarfsanalyse / Wunschermittlung	LE hat Kaufwunsch erfasst.		● ● ○	4		2	
<b>5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen</b>							
Kundennutzen umsetzen	Kundennutzen entsprechend argumentieren etc.		● ● ○	4		6	

freigegebene Serie

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Beratung/Bedienung	Mit Fachbegriffen, erläutern, empfehlen, begründen, vergleichen (Pflegethinweise, Ordnung während dem Verkauf, etc.)		● ● ○	4		5	
Zusatzverkauf	Zusatzprodukte anbieten wie Pflegeprodukte (Imprägnierungsspray), etc. Eventuelle gleich anwenden.		● ● ○	3		3	
<b>6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein</b>							
<b>(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren)</b> Ein Verkauf kommt zu Stande (Bsp: Wanderhose und Bluse). Sie haben die Möglichkeit einen Anschlussverkauf zu machen. Wie gehen Sie vor? Was bieten Sie an?	Jacke, Hut etc. Ein Anschlussverkauf steht nicht in direktem Zusammenhang mit dem gekauften Produkt. (Bsp. Hinweis auf Sonderangebote, Neuheiten, etc.)		● ● ○	4		3	

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes</b>							
<b>(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren)</b> Was tun Sie, um beim Kunden einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen?	Gepflegtes Erscheinungsbild, Mimik, Gestik, Blickkontakt, Hilfsbereitschaft, Kommunikation etc.		● ● ○	3		3	
<b>5.13.1 Ich beherrsche die Mehrfachbedienung und setze sie ein</b>							
<b>(In das Verkaufsgespräch integrieren)</b> LE ist allein im Geschäft auf der Verkaufsfläche und am Bedienen. Ein weiterer Kunde betritt das Geschäft und wirkt ungeduldig. Wie handeln Sie?	Begrüssen, ruhig bleiben, Kundin nach Wunsch fragen und zu den entsprechenden Artikeln führen, Kundin informieren, dass sie noch eine weitere Kundin bedienen, sie werden jedoch beide Kundinnen selbstverständlich bedienen. Und ihre volle Aufmerksamkeit schenken.		● ● ○	3		2	
<b>5.5.2 Ich engagiere mich für die Verkaufsbereitschaft in meinem Bereich</b>							
<b>(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren)</b> Wie können Sie die Kundenbindung zu unserem Betrieb fördern?	Kundenkarte, persönliche Beratung, Auswahl, Serviceleistungen, Promotionsmassnahmen (Apéro, Modeschau, Event organisieren mit einem prominenten Sportler, etc.) Newsletter etc.		● ● ○	2		2	
						<b>Total Punkte Teil 2</b>	<b>60</b>



Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<b>3. Sortimentskenntnisse</b>					25	25	
<b>6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes</b>							
Welche Marken (3) sind bei Ihnen führend?	Individuell		● ● ○	3		1.5	
Bestimmen Sie zu den genannten Marken den Kundentyp, in Bezug auf den Einsatzbereich (3 x 1/4 P.) und Anforderungen (3 x 1/4 P.)	Individuell		● ● ○	3		1.5	
Eine Kundin/ein Kunde will bei unsicherem Wetter eine Wanderung unternehmen. Was empfehlen Sie? (3 x 1/2 P.) Begründen Sie Ihre Aussage/n (3 x 1/2 P.)	<u>1. Schicht:</u> Leitende Schicht, (funktionelle Unterwäsche, muss enganliegend sein) <u>2. Schicht:</u> isolierende Schicht, (Fleece, Merionpullover etc.) <u>3. Schicht:</u> Wind- und Wetterschutz, (z.B. GoreTex, Jacke mit Membrane)		● ● ○	2		3	
Folgefrage: Welche Anforderung/en sind bei den genannten Artikeln zwingend?	Alle Schichten müssen funktionell sein, damit der Feuchtigkeitstransport gewährleistet ist.		● ● ○	3		1	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
PEX holt 3 verschiedene Artikel. LE beschreibt diese genau. (3 x 1/2 P.)	Schnitte, Formen, Veredelungen, Funktionseigenschaften.		● ● ○	3		1.5	
Folgefrage: Beschreiben Sie von einem dieser Artikel die Pflegesymbole. (Nur genaue Beschreibung geben die volle Punktzahl)	Individuell		● ● ○	2		2.5	
<b>6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären</b>							
Sie führen in Ihrem Sortiment verschiedene Lauftextilien. Einmal ohne Kompression, einmal mit Kompression.  Welche Nutzen hat der Kunde, wenn er mit einem Kompressions-Textil laufen geht? (4)	<u>Vorteile:</u> Muskel wird komprimiert (zusammengepresst), Durchblutung wird gefördert, weniger vibrationen auf den Muskel, daher weniger Mikroverletzungen, schnellere Regeneration, leistungsfähiger etc		● ● ○	2		2	
PEX holt einen Artikel aus Baumwolle und einen aus Polyester.  Mit welchen Argumenten können Sie beide Fasern den Kunden anbieten?	<u>CO:</u> hautfreundlich, langlebig, strapazierfähig, saugfähig, geringes Allergiepotezial.  <u>PES:</u> atmungsaktiv, pflegeleicht, schnell trocknend, leicht.		● ● ○	2		2	

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Eine Kundin sucht einen wärmenden Artikel zum Skifahren, reagiert jedoch allergisch auf Polyester. Welche Alternative können Sie ihr anbieten?	Polyacryl, Merinowolle		● ● ○	2		1	
PEX holt ein nahtloses (Seamless) T-Shirt/Unterziehhshirt sowie eines mit Naht. Erklären Sie die Kundennutzen des Seamless.	Seamless: Rundstrick, weniger oder keine Nähte, keine Druckstellen, keine steifen Nähte.		● ● ○	2		1	
<b>6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen</b>							
Eine Kundin sucht eine Hose, die sie sowohl zum Nordic Walken, wie auch zum Wandern anziehen kann. Holen und beschreiben Sie eine solche Hose. (4)	Bequeme, elastische Hose, genügend robust, atmungsaktiv, ergonomischer Schnitt für gute Bewegungsfreiheit, leicht in der Pflege, schnell trocknend, leicht, evtl. mit Verstärkungen an Knie, Gesäss und Beinabschluss, etc.		● ● ○	3		2	

freigegebene Serie

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Ein Wanderer mittleren Alters sucht eine Ausrüstung zum Wandern. Er möchte im Herbst in den Schweizer Bergen gut ausgerüstet sein. Was empfehlen Sie ihm?	Lange Wanderhose evtl. mit abzippbaren Beinen, Wanderhemd, T-Shirt, leichte wasser- und winddichte Jacke (evtl. GoreTex) etc.		● ● ○	3		2	
Mein Sohn Jan, 13-jährig, benötigt Unterwäsche für Outdoor Aktivitäten. Was empfehlen Sie? Zu beachten gilt, dass Jan sehr stark schwitzt.	Funktionsunterwäsche. Hält den Körper bei kaltem Wetter warm, Feuchtigkeits-transportierend für ein angenehmes Körperklima, extrem dehnbar, perfekte Passform		● ● ○	3		2	
Ein/e Kunde/in wünscht ein Paar dünne und angenehme Handschuhe für Joggen im Frühling. Welche Artikel empfehlen Sie (1P.) und begründen Sie Ihre Wahl (1P.).	z.B. Röckl Handschuhe, andere Marken auch richtig. Fein, angenehm, guter Halt, wie eine zweite Haut.		● ● ○	3		2	
		<b>Total Punkte Teil 3</b>				<b>25</b>	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<b>4. Bewirtschaftung</b>					15	10	
<b>Ausgangslage</b>		PEX erklärt dem LE das Fallbeispiel					
<b>Aufgabenstellung:</b>		<b>Fussball WM 2018</b>					
<b>5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes</b>							
Mit welchem Lieferanten würden Sie dieses Thema umsetzen?	Individuell mind. zwei Lieferanten für vollständige Antwort		<input checked="" type="radio"/>	1		1	
<b>5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen</b>							
Die bestellte Ware trifft nun bei Ihnen ein. Wie ist Ihr Vorgehen?	Begründen von der Annahme bis zur Verkaufsbereitschaft. Pakete kontrollieren, Lieferschein kontrollieren, Ware kontrollieren, Menge mit Bestellung kontrollieren etc.		<input checked="" type="radio"/>	3		2	
<b>5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren</b>							
Wo in Ihrem Geschäft würden Sie die Ware präsentieren? Begründen Sie den gewählten Standort.	Kundenfluss, Kundenzirkulation, Rechtsdrall, etc.		<input checked="" type="radio"/>	3		2	

freigegebene Serie

# Sport


Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Wie machen Sie Ihre Kunden auf die neue Kollektion/Promotion aufmerksam?	Flyer, Kundenbrief, Inserat, Email, Lautsprecherdurchsage, Aktivitäten vor dem Geschäft, Plakate, Radiospot, etc.		● ● ○	3		2	
<b>5.6.4 Ich kann die Preise des Betriebes gegenüber den Kundinnen und Kunden vertreten</b>							
Begründen Sie unterschiedliche Preise ähnlicher Produkte. Welche Kriterien gibt es?	Produktionsland, Material, Qualität, Menge, Herstellung, Marge, Exklusivität, Marke.		● ● ○	2		1	
<b>5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze</b>							
Was tragen Sie in Ihrem Lehrbetrieb zum ökologischen Verhalten bei?	Stosslüftung, Licht mit Zeitschaltuhr, Wasserverbrauch minimieren, Abfalltrennung (Papier, Glas, Karton, Alu, Pet, Dosen, Batterien etc), Recycling, ökologische Tragtaschen etc.		● ● ○	3		1	
Wenn sich der Betrieb nur dürftig ökologisch verhält, kann PEX folgende Frage stellen: Wenn es IHR Geschäft wäre, was würden Sie weiter veranlassen?			● ● ○	3		1	
		<b>Total Punkte Teil 4</b>				<b>10</b>	

freigegebene Serie

# Sport

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
<p>Persönliche Notizen</p> <h2 style="color: red; text-decoration: underline wavy;">freigegebene Serie</h2>							
<b>Gesamtbewertung</b>							
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 1 Betriebskenntnisse</b>	5	5 Min	5	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2 Beratung</b>	60	45 Min	25	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3 Sortimentskenntnisse</b>	25	25 Min	10	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 4 Bewirtschaftung</b>	10	15 Min		
(Übertrag auf Titelseite) Total				90 Min	100		

# Sport

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