

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

Lernende/r	Nummer:	Name:	Vorname:
-------------------	---------	-------	----------

Prüfungsdatum:	Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:
----------------	-------	----------------------

Punktzahl	Teil 1:	Teil 2:	Teil 3:	Teil 4:	Total Punkte:	Note:
-----------	---------	---------	---------	---------	---------------	--------------

freigegebene Serie

Expertin 1 / Experte 1	Name:	Vorname:	Unterschrift:
-------------------------------	-------	----------	---------------

Expertin 2 / Experte 2	Name:	Vorname:	Unterschrift:
-------------------------------	-------	----------	---------------

für Expertenteam: Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von textilschweiz 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.

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 eif.
1. Betriebskenntnisse					5	5	
Fachgespräch							
3.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären							
Erklären Sie das Organigramm Ihres Lehrbetriebes.	Individuell		● ● ○	2		1	
5.3.12 Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an							
Welche Methoden wenden Sie an, um Diebstähle zu verhindern.	Kunden begrüßen und beachten, wahrnehmen Spiegel, Kamera, Alarmknöpfe, Detektive etc.		● ● ○	3		1	
3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären							
Welche Auswirkungen kann der Online-Handel für den Schweizer Detailhandel haben? (4)	Umsatzverlust, Kundenfrequenz sinkt, Konkurrenz aus dem Ausland, Rückgang stationärer Handel, Angebotsüberflutung etc.		● ● ○	2		2	
Sie wurden gestern informiert, dass ab nächster Woche vor Ihrem Geschäft während zwei Monaten eine Wasserleitung saniert wird. Grosse Baustelle. Welche Vorkehrungen treffen Sie?	Vorgesetzten informieren, Gespräch mit der Bauverwaltung suchen. Abklärungen: - Zugang zum Geschäft - Personal informieren - Kunden informieren (Flyer, Email, persönlich, etc.)		● ● ○	2		1	
		Total Punkte Teil 1				5	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
2. Schwerpunkt Beratung					45	60	
Rollenspiel 1: Thema: Meine Tochter ist 4 jährig und braucht Kleidung für in die KITA							
5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt							
Begrüssung mit Namen	Name erwähnen, freundlich, deutlich sprechen, Blickkontakt, lächeln, aufrechte Haltung		● ● ○	3		1	
5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein							
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	
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren							
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 erf.
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen							
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	
5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen							
Kundin hat passenden Artikel gefunden, jedoch Bedarf dieser einer Änderung. (Freie Artikelwahl), z.B. Hose, Jacke etc.	Individuell		● ● ○	3		2	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird mit geschlossener Frage aktiv herbeigeführt. (2P.) Kunde erhält Bestätigung und Lob für Kaufentscheid (2P.)		● ● ○	3		4	
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen							
Dienstleistungsangebote	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen. (3 Antworten)		● ● ○	3		3	
5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen							
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	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
2. Rollenspiel: Thema: Ich will für mein Patenkind ein Geburtstagsgeschenk kaufen							
5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein							
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	
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren							
Bedarfsanalyse / Wunschermittlung	LE hat Kaufwunsch erfasst.		● ● ○	4		2	
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen							
Kundennutzen umsetzen	Kundennutzen entsprechend argumentieren etc.		● ● ○	4		6	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Beratung/Bedienung	Mit Fachbegriffen, erläutern, empfehlen, begründen, vergleichen (Pflegehinweise, Ordnung während dem Verkauf, etc)		● ● ○	4		5	
Zusatzverkauf	Zusatzprodukte anbieten (Gürtel, etc.) Pflegeprodukte		● ● ○	3		3	
6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein							
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Ein Verkauf kommt zu Stande (Bsp: Hose und Sweat-Shirt). Sie haben die Möglichkeit einen Anschlussverkauf zu machen. Wie gehen Sie vor? Was bieten Sie an?	Strickjacke, Jacke, Mantel etc. Sonderangebote, Neuheiten, etc. hinweisen.		● ● ○	4		3	
5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes							
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Was tun Sie, um beim Kunden einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen?	Gepflegtes Erscheinungsbild, Mimik, Gestik, Blickkontakt, Hilfsbereitschaft, Kommunikation etc.		● ● ○	3		3	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte erf.
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen							
<p>(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Zu Hause merkt die Kundin, dass der gekaufte Artikel nicht passt oder nicht gefällt. Wie geht der Lehrbetrieb damit um?</p>	<p>Individuell , passender Ersatzartikel, evtl. Ersatzartikel aus Filiale bestellen, Geld zurück, etc.</p>	<p style="font-size: 2em; color: red; opacity: 0.5;">freigegebene Serie</p>	<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		2	
5.5.2 Ich engagiere mich für die Verkaufsbereitschaft in meinem Bereich							
<p>(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Wie können Sie die Kundenbindung zu unserem Betrieb fördern?</p>	<p>Kundenkarte, persönliche Beratung, Auswahl, Serviceleistungen, Promotionsmassnahmen (Apéro, Modeschau etc), Newsletter etc.</p>		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	2		2	
		Total Punkte Teil 2				60	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
3. Sortimentskenntnisse					25	25	
6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes							
Auf welche Artikel / Bekleidungsstücke ist Ihr Betrieb spezialisiert? (4)	Individuell	freigegebene Serie	● ● ○	2		1	
Erläutern Sie weshalb Sie in Ihrem Betrieb mehrheitlich Baumwolle anbieten.	Hautfreundlich, leicht in der Pflege, weisse CO kochecht, weich etc.		● ● ○	2		1	
Sie verfügen in Ihrem Sortiment über unterschiedliche Veredelungen/Ausrüstungen. Holen Sie deren 3 Veredelungen und erklären Sie deren Kundennutzen.	Fleckenschutz ausrüstung=hält Flecken und Wasser fern, UV Schutz =kein Sonnenbrand, Rauen =flauschig, warm etc.		● ● ○	3		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Seide ist ein sehr edles Produkt, jedoch führen Sie dieses Material nicht in Ihrem Geschäft. Warum ist das so?	Aufwändig in der Pflege, Fleckenempfindlich, eher höheres Preisniveau/Klasse, nicht geeignet für Kinderbekleidung.		● ● ○	3		1.5	
PEX lässt sich anhand eines Artikels (freie Wahl) die Pflegeetikette erklären.	Nur korrekte Bezeichnung/Erklärung geben einen 1/2 Punkt)		● ● ○	2		2.5	
6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären							
Die Kundin kann sich nicht entscheiden zwischen einer Denim Hose und einer Cord Hose. Wie argumentieren Sie für diese zwei Artikel?	Denim: Strapazierfähig, gut waschbar, kann gut kombiniert werden etc. Cord: Unterschiedliche Optik, breite Rippen, Baby-Cord, Fantasie-Cord, Rippen werden durch das Tragen abgenützt.		● ● ○	2		2	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte erf.
Ihre Artikel sind mit unterschiedlichen Verschlussstechniken ausgestattet. Benennen Sie anhand von einem Artikel die verschiedenen Arten und begründen Sie die Vor- und Nachteile.	<p>RV-Metalle: robuster gegenüber Kunststoff. Ist nicht einfach zu schliessen für ältere Kunden.</p> <p>Knöpfe: Synth.: Kunststoff, leicht in der Pflege, <u>Achtung:</u> <u>Holzknöpfe</u> kann man NICHT waschen.</p> <p>Klettverschluss: einfach in der Handhabung, wenn verunreinigt, kann dieser nicht mehr gut schliessen etc.</p> <p><i>Für die volle Punktzahl muss LE alles fachgerecht erwähnen.</i></p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		1	
PEX holt eine Fleece Jacke und eine gewobene Jacke. Welche Kundennutzen ergeben sich aus den zwei unterschiedlichen Materialien?	<p><u>Fleece:</u> flauschig, weich, kuschelig, warm</p> <p><u>Gewobene Jacke:</u> Formbeständig, geringe Wärmeisolation, knittert etc.</p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		1	
Erläutern Sie die typischen Merkmale zwischen einem gewöhnlichen Body und einem First Smile Body (Erstlingsbody)	<p>Gewöhnliches Body: unten und bei der Schulter mit Druckknopf verschliessbar</p> <p>Erstlingsbody: Auf der Seite mit Druckknopf verschliessbar</p>		<p>●</p> <p>●</p> <p>○</p>	2		1	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
PEX holt einen Artikel welcher mit Öko-Tex Standard 100 ausgezeichnet ist und 1 Artikel welcher diese Auszeichnung nicht hat. LE erläutert den Kundennutzen vom Artikel mit Öko-Tex Auszeichnung.	Laborprüfung und Zertifizierung von Textilien aller Verarbeitungsstufen in Bezug auf gesundheitlich bedenkliche Inhaltstoffe.		● ● ○	2		2	
PEX holt 1 gefärbten und 1 bedruckten Artikel. LE erklärt die genaue Pflege der unterschiedlichen Artikel.	gefärbter Artikel: kann ausbluten, mit gleichen Farben waschen etc. Vom LE zwingend zu erwähnen: bedruckten Artikel nach links drehen, in Wäschesäcklein, links mit Zwischentuch bügeln. (sonst keine Punktevergabe)		● ● ○	2		2	
LE holt zwei unterschiedliche Jacken und erklärt die Schnittformen mit den jeweiligen Fachbegriffen.	Individuell Nur Fachbegriffe (korrekt) geben die volle Punktzahl.		● ● ○	2		2	
6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.							
Mein Sohn, 10 jährig, trägt absolut keine Hemden jedoch sind wir zu einem Event eingeladen, welcher gepflegtes Outfit verlangt. Was können Sie empfehlen?	Polo-Shirt, lang-wie kurzarm, nicht allzu farbig und bedruckt, vorzugsweise uni oder nur kleines Label. Pulli mit V- oder Rund-Ausschnitt.		● ● ○	3		2	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
Weiter benötigt unser Sohn eine Hose. Er ist extrem schlank und hat lange Beine. Was empfehlen Sie?	Hose mit verstellbarem Elastbund meistens seitlich.		● ● ○	2		1	
Für mein 5 jähriges Kind benötige ich T'Shirts. Welche Grösse bieten Sie an?	Grösse 110=Körperlänge (teils 116 je nach Marke) Unter Berücksichtigung der Grösse des Kindes, Marke etc.		● ● ○	2		1	
Welche 4 Geschenkartikel bieten Sie in Ihrem Geschäft an?	Individuell		● ● ○	2		1	
Eine Kundin wird zum ersten mal Mutter. Welche Artikel sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten, die Sie zwingend haben muss? Zeigen Sie 4 und begründen Sie Ihre Wahl.	Erstlingsbody, Strampler, Kämpfli, Söckli etc.		● ● ○	3		1	
		Total Punkte Teil 3				25	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
4. Bewirtschaftung					15	10	
Ausgangslage	PEX erklärt dem LE das Fallbeispiel						
Aufgabenstellung:	Sie haben die Aufgabe, ein Schaufenster (POS) so zu gestalten, dass es dem Lehrbetrieb 50 % mehr Kundenfrequenz bringt. Budget ist frei. (Ideen sind grenzenlos, keine Vorgaben vom Geschäft)						
5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten							
Mit welchem/n Lieferanten, Artikel setzen Sie diese Aufgabe um?	Bestimmung des Lieferanten, Bestimmung der Artikel		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		1	
5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsmäss einordnen							
Die bestellte Ware trifft nun bei Ihnen ein. Wie ist Ihr Vorgehen?	Begründen der Annahme bis zur Verkaufsbereitschaft. Pakete, Lieferschein, Ware, Menge mit Bestellung kontrollieren		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		2	
5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren							
Erläutern Sie mögliche Hilfsmittel für die Gestaltung.	Bsp. Auto, Fahrrad, Ballon, Plakate, Dispenser, Lautsprecher etc.		<input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input type="radio"/>	3		2	

freigegebene Serie

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eif.
5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln							
Wie machen Sie Ihre Kunden auf die Promotion aufmerksam?	Flyer, Kundenbrief, Inserat, Email, Lautsprecherdurchsage, Aktivitäten vor dem Geschäft, Plakate, Radiospot, etc.		● ● ○	3		1.5	
Wie können Sie die Kundenbindung zu unserem Betrieb fördern?	Kundenkarte, persönliche Beratung, Auswahl, Serviceleistungen, Promotionsmassnahmen (Apéro, Modeschau, etc.), Newsletter, etc.		● ● ○	3		1.5	
5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze							
Was tragen Sie in Ihrem Lehrbetrieb zum ökologischen Verhalten bei?	Stosslüftung, Licht mit Zeitschaltuhr, Wasserverbrauch minimieren, Abfalltrennung		● ● ○	3		1	
Wenn sich der Betrieb nur dürttig ökologisch verhält, kann PEX folgende Frage stellen: <i>Wenn es IHR Geschäft wäre, was würden Sie weiter veranlassen?</i>	(Papier, Glas, Karton, Alu, Pet, Dosen, Batterien etc), Recycling, ökologische Tragtaschen etc.		● ● ○	3		1	
		Total Punkte Teil 4				10	

freigegebene Serie

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

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	↑	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						
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							