Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute - Kundenberatung

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Protokollraster gemäss den Vorgaben der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel: https://www.bds-fcs.ch/

Prüfungsort		**Datum / Zeit**	
Name		**Vorname**	
Name, Vorname & Visum PEX 1		**Name, Vorname & Visum PEX 2**	

Gesundheitsfrage	**Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?**	Ja ☐	Nein ☐		Hinweise für Kandidat/-in erklärt	
Ausweisekontrolle	**Personalausweis kontrolliert**	Ja ☐	Nein ☐		Ja ☐	Nein ☐
Besondere Vorkommnisse:						

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche		Zeit	Maximal-punktzahl	Erreichte Punktzahl (gewichtet) pro Teil	Gewichtung	Gewichtete Note gerundete
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C) (2 Rollenspiele)		40'	30		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)		30'	18		30%	
		☒	Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen					
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B):		20'	12		20%	
		☒	Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

Gesamtnote*

Bitte die Excel-Tabelle "Übersicht der Ergebnisse" (seite 2) nutzen, um die Note zu rechnen.

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichtetem und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungs-kriterium	Erreichte Punkte		
	Kundenbeziehungen (HKB A+C)			Erreichte Punkte Rollenspiel 1	Erreichte Punkte Rollenspiel 2	Erreichte Punkte Teil 1.1
1.1	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	20'	3			
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3x2			
	Information 2: Kund:innen überzeugend beraten		3x3			
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3x2			
	Übergreifend: Mit Kund:innen professionell umgehen		3x2			
	Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)					Erreichte Punkte Teil 1.2
1.2	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	20'	3x2			
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		3x2			
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten ODER Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen	10'	3			
	Produkt- und Dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten ODER Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen		3			
	Produkt- und Dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten ODER Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen (HKB B)					Erreichte Punkte Teil 1.3
1.3	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren	20'	3			
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserung vorschlagen (zählt doppelt)		3			
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3			
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen		3			

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3	Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
	Schwerpunkt HKB A+C	Schwerpunkt HKB E	Option 2 HKB B			Schwerpunkt HKB E	Option 2 HKB B
6	29 – 30	18	12	3.5	14 – 16	9	6
5.5	26 – 28	16 – 17	11	3	11 – 13	7 – 8	5
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10	2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
4.5	20 – 22	12 – 13	8	2	5 – 7	3 – 4	2
4	17 – 19	10 – 11	7	1.5	2 – 4	1 – 2	1
				1	0 – 1	0	0

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	**Vollständig angemessene und fachgerechte Leistung** Die Antwort oder Handlung erfüllt die Anforderungen der Aufgabe in allen erforderlichen Elementen. Sie zeigt, dass die lernende Person die entsprechenden Kenntnisse und Fähigkeiten sicher anwenden kann. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • präzise und korrekte Aussagen oder Handlungen; • eine klare Anpassung an die konkrete Aufgabenstellung; • eine klar nachvollziehbare Struktur; • ausreichende Begründungen. *Hinweis: Für die maximale Punktevergabe ist keine perfekte Leistung erforderlich; eine vollständige, fachgerechte und aufgabengerechte*
2 Punkte	**Weitgehend erfüllte Leistung mit kleineren Lücken** Die Antwort oder Handlung entspricht der Aufgabe insgesamt, weist jedoch vereinzelte Unklarheiten oder fehlende Präzision auf. Die erforderlichen Elemente sind vorhanden, aber nicht durchgehend überzeugend ausgeführt. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • zu allgemein gehaltene Aussagen; • richtige, aber nur begrenzt begründete Antworten; • eine nachvollziehbare, aber nicht konsequent aufgebaute Struktur; • eine stellenweise unzureichende Anpassung an die Aufgabenstellung. *Hinweis: Eine grösstenteils richtige Antwort/Handlung, der es jedoch punktuell an ausreichenden Begründungen oder fachlichen Präzisierungen fehlt*
1 Punkt	**Unzureichende Leistung mit deutlichen Lücken** Die Antwort oder Handlung zeigt, dass die erforderlichen Elemente nur zu einem geringen Teil erfüllt werden. Wichtige Aspekte fehlen oder sind fachlich ungenau. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • häufig lückenhafte oder sehr allgemeine Aussagen; • fehlende oder kaum nachvollziehbare Begründungen; • einzelne falsche oder missverständliche Elemente; • eine ungenügende Anpassung an die konkrete Fragestellung. *Hinweis: Eine teilweise richtige Antwort/Handlung, die jedoch weitgehend oberflächlich bleibt oder wesentliche Aspekte auslässt.*
0 Punkte	**Nicht brauchbare oder klar unzutreffende Leistung** Die Antwort oder Handlung entspricht nicht der Aufgabe oder enthält schwerwiegende Fehler, die eine fachgerechte Beurteilung unmöglich machen. Dies zeigt sich zum Beispiel durch: • eine klare Verfehlung der Fragestellung; • mehrheitlich falsche Aussagen oder Handlungen; • eine unstrukturierte oder nicht nachvollziehbare Darstellung; • fehlende oder verweigerte Antwort/Handlung. *Hinweis: Eine Antwort, die das geforderte Thema nicht behandelt oder eine fachlich nicht haltbare Lösung bietet.*



Hinweis für Kandidat:in

Ablauf der Prüfung :

- Kundenbeziehung bestehend aus 2 Rollenspiele "Alltag", je ca 20 Minuten
- Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen bestehend aus 1 Rollenspiel "Anspruchsvolles Kundengespräch" und aus "Kundenanlässe/Verkaufspromotionen" gestalten
- Bewirtschaften und präsentieren von Produkten und Dienstleistungen bestehend aus der Analyse einer bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation

Die Prüfung dauert 90 Minuten und Sie haben Anrecht auf die ganze Zeit.

Falls Sie etwas nicht verstehen, müssen Sie dies unmittelbar melden.

Eine:r Prüfungsexpert:in übernimmt die Rolle des Kunden beim Rollenspiel oder stellt die Fragen während den Praxisaufgaben.

Der:Die zweite Prüfungsexpert:in hält die Beobachtungen im Protokollraster fest.

Hinweis für die PEX :
Die Musterlösungen sollten nicht als einzige richtige Lösungen angesehen werden und dienen nur als Leitfaden für die Bewertung.

1.1.1 Kundenbeziehungen (HKB A+C) (2 Rollenspiele) Kundensituation für die PEX (Rollenspiel 1 - 20 Minuten)	Fall NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 1
Ausgangslage	Szenario Heute gehen Sie ins Reisezentrum, um eine Beratung über das für Sie beste Angebot zu erhalten. Sie beginnen in wenigen Wochen mit einem neuen Job, an dem Sie während zwei Tagen im Homeoffice sind und drei Tage im Büro arbeiten müssen. Der Startbahnhof ist der Bahnhof der lernenden Person. Der zukünftige Arbeitsort kann frei gewählt werden. Die Verteilung der Tage ist zufällig (z.B. nicht jeden Montag im Homeoffice). Derzeit nutzen Sie Ihr Auto regelmässig. Sie besitzen kein Abonnement. Sie sind offen, in Zukunft häufiger mit den öffentlichen Verkehrsmitteln zu reisen. Weitere Kundenbemerkungen/Hinweise/Informationen für Experten: - Sie möchten gerne im Zug arbeiten. Da ist es teilweise sehr laut. Was gibt es für Möglichkeiten? - Sie möchten wissen, ob sie zu jeder Zeit einen Platz im Zug haben? - Was gibt es für Möglichkeiten, wenn Sie allenfalls ihr 14-jähriges Kind während einer Reise (höchstens 1x pro Jahr) in der Schweiz begleitet? - Vielleicht möchten Sie einmal Ihr Fahrrad mitnehmen und eine Teilstrecke mit diesem zurücklegen. Was gibt es da für Möglichkeiten?
Musterlösung	☐ Wichtig das beste und günstigste Angebot zu erhalten ☐ Freude am öV wecken ☐ Sie sind offen, neue Angebote kennenzulernen ☐ Es werden konkrete Empfehlungen erwartet.

1.1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Antworten der Kandidaten:innen und Bemerkungen der Experte:innen.

1.1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg» Rollenspiel 1		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					

Mögliche Lösung:

☐ Volle Aufmerksamkeit dem Kunden/der Kundin gegenüber

☐ Proaktive und freundliche Begrüssung (Lächeln / Blickkontakt, auf Kunden zugehen, Smalltalk)

☐ Schafft eine Vertrauensvolle Atmosphäre (selbstsicheres und ruhiges Auftreten)

☐ Professionelle Eröffnung des Kaufgesprächs: z.B. «Was darf ich Ihnen zeigen?»

☐ Anliegen aufnehmen: Wie wird die Bedürfnisabklärung gestaltet? (mehrheitlich offenen Fragen)

☐ Geeignete Bedarfsermittlung (Kaufwunsch und Kaufmotiv: Was will die Kundschaft kaufen und warum?)

Beobachtungen / Notizen:

1.1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1» Rollenspiel 1		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					

Mögliche Lösung:	Beobachtungen / Notizen:
☐ Detailliertes Erfragen des Kundenbedürfnisses (Bedürfnis ermitteln) ☐ Nutzung von zielorientierten Fragen und verschiedenen Fragetechniken ☐ Konzentriertes, aktives und aufmerksames Zuhören ☐ Den Kunden/die Kundin ausreden lassen ☐ Bedürfnis eingrenzen und zusammenfassen ☐ Lösungen suchen und vorschlagen ☐ Auf Einwände eingehen und behandeln ☐ Evtl. Notizen machen	

1.1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2» Rollenspiel 1		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleitungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

Mögliche Lösung:

- ☐ Ausführliche Beratung zu Produkt/Dienstleitung sowie zu Entwicklungen und Trends (z.B. mehr Mobile/Online)
- ☐ Fragen zum Produkt/Dienstleistung beantworten
- ☐ Stellen von zielorientierten Fragen, Unterstützung bei der Kaufentscheidung durch Aufgreifen der Inhalte des Verkaufsgesprächs
- ☐ Einbeziehen von Kundenbedürfnissen in die Argumentation
- ☐ Behandlung/Entkräften von Einwänden
- ☐ Ausführliche und fachkundige Begründung des Lösungsvorschlags
- ☐ Effektiver Einsatz der Methode des Storytellings
- ☐ Aufgreifen von Kundenrückfragen und deren Einbindung in die Story

Beobachtungen / Notizen:

1.1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss» Rollenspiel 1		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleitung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Lösung:

- ☐ Professioneller Umgang beim Verkaufsabschluss (geeigneter Zeitpunkt für den Verkaufsabschluss erkennen)
- ☐ Mit Kaufentscheidung des Kunden umgehen
- ☐ Berücksichtigung des gekauften Produkts/der gekauften Dienstleistung sowie der Retoure/Reklamation
- ☐ Aufwertung des Kaufes (z.B. 1. Klasse, Zusatzleistungen, Kundenbindung ans öV Unternehmen)
- ☐ Korrekte Nutzung des Kassensystems (Zahlungsvorgang einleiten und abwickeln)
- ☐ Produkt übergeben
- ☐ Kunde verabschieden persönlich wenn möglich und mit einem passenden Abschiedsgruss (z.B. einen guten Start, eine schöne Reise, viel Vorfreude etc.)

Beobachtungen / Notizen:

1.1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend» Rollenspiel 1		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pflegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Lösung:	Beobachtungen / Notizen:
☐ Offenes, freundliches und kundenorientiertes Verhalten ☐ Umsetzung der betrieblichen Vorgaben ☐ Wirkungsvolle Nutzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel ☐ Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen ☐ Zusatzverkäufe generieren ☐ Als Kunde mit den Bedürfnissen wahrgenommen gefühlt	

1.1.2 Kundenbeziehungen (HKB A+C) (2 Rollenspiele) Kundensituation für die PEX (Rollenspiel 2 - 20 Minuten)	Fall NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 2
Ausgangslage	<u>Szenario</u> Gemeinsam mit ihren Freunden möchten Sie nach Prag reisen. Sie sind insgesamt zu Dritt unterwegs und besitzen alle ein Halbtax-Abonnement. Die Reise findet im kommenden August (oder anderer passender Monat) statt. Der Abfahrtstag ist flexibel. Die Dauer der Ferien beträgt eine Woche. Ihnen ist es wichtig, dass Sie bequem und günstig reisen (Sparbillett/Schlafwagen/Couchette flexibel). Sie sind offen, ob Sie mit einer Tages- oder Nachtverbindung reisen. Sie haben bereits Erfahrung mit der Interrail-App, sollte diese Option günstiger sein. Wenn es Ihnen angeboten wird, sind Sie offen, für ca. CHF 500.- Geld zu wechseln. Weitere Kundenbemerkungen/Hinweise/Informationen für Experten: - Letztes Jahr war Ihr Bruder auch mit dem Nachtzug unterwegs. Leider hatte er eine unschöne Erfahrung gemacht und musste statt mit dem gebuchten Schlafwagen mit einem Sitzplatz nach Hause fahren. Was passiert in so einem Fall? - Wie ist es, wenn jemand von Ihren Freunden einen kleinen Hund mitnehmen möchte? - Können die Tickets problemlos umgetauscht und rückerstattet werden? - Wie ist das Vorgehen, falls eine andere Person mitreist, wenn der:die Partner:in Krank ist? - Wie ist das Vorgehen bei Verspätung vom Zug?
Musterlösung	☐ Wichtig das beste und günstigste Angebot zu erhalten ☐ Freude am öV wecken ☐ Sie sind offen, neue Angebote kennenzulernen ☐ Es werden konkrete Empfehlungen erwartet.

1.1.2 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 2: Antworten der Kandidaten:innen und Bemerkungen der Experte:innen.

1.1.2 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg» Rollenspiel 2		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					

Mögliche Lösung:	Beobachtungen / Notizen:
☐ Volle Aufmerksamkeit dem Kunden/der Kundin gegenüber ☐ Proaktive und freundliche Begrüssung (Lächeln/Blickkontakt, auf Kunden zugehen, Smalltalk) ☐ Schafft eine Vertrauensvolle Atmosphäre (selbstsicheres und ruhiges Auftreten) ☐ Professionelle Eröffnung des Kaufgesprächs: z.B. «Was darf ich Ihnen zeigen?» ☐ Anliegen aufnehmen: Wie wird die Bedürfnisabklärung gestaltet? (mehrheitlich offenen Fragen) ☐ Geeignete Bedarfsermittlung (Kaufwunsch und Kaufmotiv: Was will die Kundschaft kaufen und warum?)	

1.1.2 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1» Rollenspiel 2		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					

Mögliche Lösung:

- ☐ Detailliertes Erfragen des Kundenbedürfnisses (Bedürfnis ermitteln)
- ☐ Nutzung von zielorientierten Fragen und verschiedenen Fragetechniken
- ☐ Konzentriertes, aktives und aufmerksames Zuhören
- ☐ Den Kunden/die Kundin ausreden lassen
- ☐ Bedürfnis eingrenzen und zusammenfassen
- ☐ Lösungen suchen und vorschlagen
- ☐ Auf Einwände eingehen und behandeln
- ☐ Evtl. Notizen machen

Beobachtungen / Notizen:

1.1.2 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2» Rollenspiel 2		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleitungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

Mögliche Lösung:

- ☐ Ausführliche Beratung zu Produkt/Dienstleitung sowie zu Entwicklungen und Trends (z.B. mehr Mobile/Online)
- ☐ Fragen zum Produkt /Dienstleistung beantworten
- ☐ Stellen von zielorientierten Fragen, Unterstützung bei der Kaufentscheidung durch Aufgreifen der Inhalte des Verkaufsgesprächs
- ☐ Einbeziehen von Kundenbedürfnissen in die Argumentation
- ☐ Behandlung/Entkräften von Einwänden
- ☐ Ausführliche und fachkundige Begründung des Lösungsvorschlags
- ☐ Effektiver Einsatz der Methode des Storytellings
- ☐ Aufgreifen von Kundenrückfragen und deren Einbindung in die Story

Beobachtungen / Notizen:

1.1.2 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss» Rollenspiel 2		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleitung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Lösung:

- ☐ Professioneller Umgang beim Verkaufsabschluss (geeigneter Zeitpunkt für den Verkaufsabschluss erkennen)
- ☐ Mit Kaufentscheidung des Kunden umgehen
- ☐ Berücksichtigung des gekauften Produkts/der gekauften Dienstleistung sowie der Retoure/Reklamation
- ☐ Aufwertung des Kaufes (z.B. 1. Klasse, Zusatzleistungen, Kundenbindung ans öV Unternehmen)
- ☐ Korrekte Nutzung des Kassensystems (Zahlungsvorgang einleiten und abwickeln)
- ☐ Produkt übergeben
- ☐ Kunde verabschieden persönlich wenn möglich und mit einem passenden Abschiedsgruss (z.B. einen guten Start, eine schöne Reise, viel Vorfreude etc.)

Beobachtungen / Notizen:

1.1.2 Gestalten von Kundenbeziehungen Rollenspiel 1: Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER - Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend» Rollenspiel 2		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pflegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Lösung:	Beobachtungen / Notizen:
☐ Offenes, freundliches und kundenorientiertes Verhalten ☐ Umsetzung der betrieblichen Vorgaben ☐ Wirkungsvolle Nutzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel ☐ Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen ☐ Zusatzverkäufe generieren ☐ Als Kunde mit den Bedürfnissen wahrgenommen gefühlt	

1.2.1 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) Kundengespräch (Rollenspiel - 20 Minuten)	Fall	NULL SERIE SCHALTER
Ausgangslage	Szenario Sie waren mit Ihrem Vater im Zug unterwegs und hatten die Billette für beide in der App gekauft. Zu Ihrem Unglück haben Sie nicht darauf geachtet, dass die über die mobile App gekauften Billette persönlich sind, und haben zwei Billette für sich gekauft. Es waren Spar-Tageskarten für gestern und weder Sie noch Ihr Vater haben ein Halbtax. Als Sie im Zug sassen, war der Zugbegleiter überhaupt nicht nett und hat Ihren Vater gebüsst, weil er nicht das richtige Billett hatte. Sie haben vorgeschlagen, eine Normal-Preis Tageskarte zu bezahlen, um den Fehler zu korrigieren. Der:die Zugbegleiter:in sagte Ihnen, dass dies nicht möglich sein, da es ein solches Angebot nicht gibt. Sie möchten wissen, ob dies so korrekt ist. Sie verstehen die Situation allgemein nicht und sind nicht bereit, die Strafe zu bezahlen. Sie haben für Ihren Vater eine Fahrkarte bereits weit im Voraus gekauft. Sie möchten eine Lösung für diese Situation, da der:die Zugbegleiter:in überhaupt nicht nett zu Ihnen war. Sobald die Situation gelöst wurde, möchten Sie gerne noch Fragen zur Mobile App stellen und wissen, wie Sie in Zukunft die Billette richtig lösen können. Weitere Kundenbemerkungen/Hinweise/Informationen für Experten: - Sie machen Ihrem Ärger Luft und finden es nicht akzeptabel, wie mit Ihnen auf dem Zug gesprochen wurde - Sie möchten wissen, wo Sie sich über das unangemessene Verhalten beschweren können - Sie erwarten eine grosszügige Entschädigung - Sie möchten wissen, wie Sie die Billette nun richtig lösen können - Warum gibt es keine Tageskarten zum Normalpreis ohne Halbtax?	
Musterlösung	☐ Zeigen Sie sich anspruchsvoll und fordernd, aber auch kooperativ. ☐ Sie sind offen für eine Beratung zu passenden Angeboten. ☐ Kulanzlösungen sind möglich, solange diese als solche deklariert werden. Sie sind aber nicht zwingend nötig. ☐ Bei Kulanzanwendung muss der/die Kandidat:in auch die gemäss Tarif gültige Lösung erklären können.	

1.2.1 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) Rollenspiel : Antworten der Kandidaten:innen und Bemerkungen der Experte:innen.

1.2.1 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E): Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Lösung:	Beobachtungen / Notizen:
☐ Anwendung der relevanten Beratungs- und Verkaufsmodelle ☐ Entwicklung von Lösungsmöglichkeiten unter Einbezug aller zur Verfügung stehenden Informationsmittel (Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen unter Nutzung der Branchenspezifischen Informationsquellen) ☐ Anbieten einer stimmigen Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb der eigenen Kompetenzen ☐ Nachvollziehbare Begründung des Lösungsvorschlags	

1.2.1 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E): Bewertungsraster

Fall : NULL SERIE SCHALTER

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihres Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Lösung:	Beobachtungen / Notizen:
☐ Der/die Lernende nimmt geäusserte Kritik sachlich auf und zeigt Verständnis, geht auf Kunden ein und behält die Gesprächsführung ☐ Einholen der Sicht des Gegenübers und Klärung über die Gründe für dessen Verhalten ☐ Lösungs- und kundenorientiertes Agieren ☐ Geeignete Lösung präsentieren und einen Mehrwert schaffen (Einkaufserlebnis) ☐ Kann den Kunden positiv überraschen (dies muss nicht mittels einer Preiserstattung sein)	

1.2.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen - Praxisauftrag (HKB E)

Praxisaufgabe -> 10 Min. (Erarbeitung durch die Lernenden: 5 Minuten; Präsentation der Lernenden: 5 Minuten)
Diese Seite ist für die PEX.

Fall NULL SERIE SCHALTER

Praxisaufgaben **(1 von 2 auswählen)**	Praxisaufgabe 2 : «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»
Ausgangslage	**Praxisaufgabe 2** Sie erhalten den Auftrag eine Verkaufspromotion für ein Produkt zu gestalten. Ihr Produkt ist das Halbtax Mit der Promotion soll der verkauf gefördert werden damit die Analyse der Verkaufszahlen gesteigert wird. Wie gehen Sie vor?
Aufgabenstellung an die Lernenden	**Praxisaufgabe 2** Erläutern Sie Ihre Ideen für die Verkaufspromotion. Planen Sie die Elemente einer konkreten Gestaltung einer Verkaufspromotion und erläutern Sie Ihre Gedanken, die Sie sich dazu machen. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmassnahmen.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung der Praxisaufgabe: 10 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden: 5 Minuten; Präsentation der Lernenden: 5 Minuten)
Hinweise	O Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment. O Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel
Musterlösung	Die:Der Lernend:e hat Ideen zur Förderung des Halbtax. Er erkennt wie er mehr Halbtaxabonnemente verkaufen kann. Leitfragen siehe Beurteilungsraster.

1.2.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen - Praxisauftrag (HKB E): Antworten der Kandidaten:innen und Bemerkungen der Experte:innen.

Stichwortartig aufzeigen, wie der/die Lernende in der beschriebenen Situation die Praxisaufgabe löst.

- vorgestellte Vorgehen des Lernenden festhalten
- die Einschätzung des Lernenden in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens festhalten

1.2.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen - Praxisauftrag (HKB E)

Fall : NULL SERIE SCHALTER

Handlungskompetenzbereich: E Praxisaufgabe: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.	0					

Mögliche Lösung:

☐ Welches wäre ein geeignetes Vorgehen, um den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion bzw. eine Erlebniswelt für die vorgegebene Dienstleistung/das vorgegebene Produkt zu gestalten?

☐ Welche Kundenbindungsmethoden sollte das Vorgehen beinhalten?

☐ Welches Vorgehen eignet sich für das anvisierte Kundensegment?

Beobachtungen / Notizen:

1.2.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen - Praxisauftrag (HKB E)

Fall : NULL SERIE SCHALTER

Handlungskompetenzbereich: E Praxisaufgabe: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0					

Mögliche Lösung:

☐ Chancen des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion bzw. der Erlebniswelt begründen

☐ Risiken des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion bzw. der Erlebniswelt begründen

☐ Optimierungsmassnahmen, die der/die Lernende bei Bedarf ableiten sollte nachvollziehbar begründet

Beobachtungen / Notizen:

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation ---> (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten, am Schluss noch 5 Minuten Fragen zu kritischen Situationen) Diese Seite ist für die PEX. Bitte wählen Sie eine Werbung am Prüfungsort oder aus den Beispielen aus. Die Liste mit den Fragen ist nicht abschliessend, es steht ein separater Fragekatalog zur Verfügung.		
Ausgangslage	Beurteilen sie den aktuellen Werbe-Schwerpunkt. Welche Zielgruppe wollen damit angesprochen werden und was finden Sie positiv und negativ.	
Aufgabenstellung an die Lernenden	**Teilaufgabe 1:**	Analysieren Sie die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: o Stärken und Schwächen o Angesprochene Zielgruppe o Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation
	Teilaufgabe 2:	Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen.
	Teilaufgabe 3:	Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten).	
Hinweise	Sie können sich während Ihrer Analyse Notizen machen.	


SBB CFF FFS
Raus mit der Tageskarte für 2.
Évadez-vous avec la carte journalière pour 2.
Vai! Con la carta giornaliera per 2.
Gültig vom 21. November 2022 bis 29. Januar 2023.
Valable du 21 novembre 2022 au 29 janvier 2023.
Valida dal 21 novembre 2022 al 29 gennaio 2023.
2. KLASSE / 2e CLASSE / 2a CLASSE
CHF
79.–*

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): Notizblatt für den:die Kandidat:in

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): Fachgespräch

Hinweis an die Prüfungsexpert/Innen:

- Die Bewertung bezieht sich auf die Fähigkeit, einfache und effektive Lösungen für spezifische Situationen zu finden, und nicht auf das Wissen über die Produkte.
- Ein:e PEX übernimmt es die Fragen zu stellen und ein:e Zweiter:e protokolliert die Antworten der lernenden Person.
- Aus jedem Block muss **mindestens** (z.B. Block 1.3.1: 1.3.1.1 muss gewählt werden – zudem noch eine weitere aus 1.3.2.) eine und wenn möglich können auch mehrere Fragen gestellt werden.

1.3.1 Mögliche Konkretisierungsfragen		**Lösung**
1.3.1.1 Welche wichtigen Informationen zur Ware bzw. Dienstleistung enthält die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? Welche Informationen fehlen allenfalls?	**5'**	
1.3.1.2 Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf die Zielgruppe auszurichten?		
1.3.1.3 Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt? Welchen Zweck erfüllen Sie?		

1.3.2 Mögliche Begründungsfragen		**Lösung**
1.3.2.1 Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation?	**5'**	
1.3.2.2 Warum sehen Sie bei dem Plakat eine der Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? Obligatorisch		
1.3.2.3 Weshalb macht eine Plakat-Präsentation hier mehr Sinn als eine Flyer-Präsentation?		

1.3.3 Mögliche Fragen zu kritischen Situationen		**Lösung**
1.3.3.1 Wie unterstützt die Werbung dieses Produkts, dieser Dienstleistung die Ziele des Unternehmens?	**5'**	
1.3.3.2 Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass das Plakat kaputt ist.		
1.3.3.3 Wie könnte das Produkt oder die Werbung dafür noch verbessert werden?		

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw.		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0					

Ausgewählte Konkretisierung Frage(n):

☐ 1.3.1.1 Welche wichtigen Informationen zur Ware bzw. Dienstleistung enthält die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?
Welche Informationen fehlen allenfalls?

☐ 1.3.1.2 Welche Massnahmen wurden ergriffen, um die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf die Zielgruppe auszurichten?

☐ 1.3.1.3 Welche Produkte/Warenträger/Hilfsmittel wurden für die vorliegenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation genutzt?
Welchen Zweck erfüllen Sie?

Beobachtungen / Notizen:

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					

Ausgewählte Begründungsfrage(n):

☐ 1.3.2.1 Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation?

☐ 1.3.2.2 Warum sehen Sie bei dem Plakat eine der Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?

☐ 1.3.2.3 Weshalb macht eine Plakat-Präsentation hier mehr Sinn als eine Flyer-Präsentation?

Beobachtungen / Notizen:

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Begründung				
Gut erfüllt: Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2					
Mangelhaft: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0					

Ausgewählte Begründungsfrage(n):	<u>Beobachtungen / Notizen:</u>
☐ 1.3.2.1 Perspektiven: Wenn Sie versuchen eine Kundensicht einzunehmen, welche kritische Einschätzung hätten Sie zur Präsentation? ☐ 1.3.2.2 Warum sehen Sie bei dem Plakat eine der Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation? ☐ 1.3.2.3 Weshalb macht eine Plakat-Präsentation hier mehr Sinn als eine Flyer-Präsentation?	

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)						
Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassen-den Antwort ab.	0					
Fragen zu kritischen Situationen: ☐ 1.3.3.1 Wie unterstützt die Werbung dieses Produkts, dieser Dienstleistung die Ziele des Unternehmens? ☐ 1.3.3.2 Sie stellen beim Entgegennehmen der Ware fest, dass das Plakat kaputt ist. ☐ 1.3.3.3 Wie könnte das Produkt oder die Werbung dafür noch verbessert werden?		<u>Beobachtungen / Notizen:</u>				