

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann Schwerpunkt Beratung

NULLSERIE

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“

Position 1.1 „Praktische Prüfung“

Protokollraster gemäss den Vorgaben der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel			
Datum:	_____	Prüfungsort:	_____
Name:	_____	Vorname:	_____
		Nr.:	_____
Visum Experte 1:	_____	Visum Experte 2:	_____

Teil	Bereich	Zeit	Max. Punkte	Erreichte Punkte
1	Betriebskenntnisse	5'	5	
2	Schwerpunkt Beratung - Rollenspiel 1 - Rollenspiel 2	45'	60 1 2
3	Sortimentskenntnisse	25'	25	
4	Bewirtschaftung	15'	10	
	Total	90'	100	

Notenskala

Punkte	Note	Punkte	Note
95-100	6	45-54	3.5
85-94	5.5	35-44	3
75-84	5	25-34	2.5
65-74	4.5	15-24	2
55-64	4	5-14	1.5
		0-4	1
Genügender Bereich		Ungenügender Bereich	

Note

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Min.	Punkte 100	Effektive Punkte	Fragestellung <i>Lösungsansätze</i>	Antworten des Kandidaten und Bemerkungen Experte
1	Betriebskenntnisse Fachgespräch		5	5		2-3 Leistungsziele FK	
FK	3.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären.	2		2		Struktur und Organisation Erklären Sie die Organisation Ihres Lehrplatzes (1 Pt). - Aktiengesellschaft - Berufsbildner/-in, Teamleiter/-in, ..., CEO Bei kleinen KTUs komplett Bei anderen mind. 4 Stufen (nicht zwingend aufeinanderfolgend) 1 Punkt Erklären Sie Ihre Hauptaufgaben (1Pt). - Schalter bedienen, Ressortaufgaben, ... Mind. 2 Aufgaben nennen 1 Punkt	
FK	5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten	2	5	1		Fassen Sie die Hauptaufgaben der Personen in Ihrem Team zusammen. - Buchhaltung, Führung, Berufsbildner/in, ... Mind. 4 Aufgaben, 1 Punkt	
FK	5.3.3 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird.	3		2		Unfallverhütung Wie gehen Sie vor um Unfälle an Ihrem Arbeitsplatz zu verhüten? - Schublade schliessen, Handlauf nutzen, ... Mind. 3 Verhaltensweisen, 1 Punkt Welche Auswirkungen haben Arbeitsausfälle für Ihren Arbeitgeber? - Aufwand (Ersatz organisieren, Unfallformular ausfüllen, ...), Kosten, ... Mind. 2 Auswirkung, 1 Punkt	
	Total Punkte Teil 1			5		Übertrag auf Deckblatt	

Benötigte Hilfsmittel

Keine Hilfsmittel durch PEX nötig.

Ausgangslage/Kundenbedürfnis:

In den kommenden Ferien möchten Sie mit Ihrer Familie Ausflüge in der Schweiz mit dem öV unternehmen. Sie haben keine genaue Vorstellung davon was Sie unternehmen möchten. Wichtig ist Ihnen, dass es für die ganze Familie passt. Ihre Kinder sind 8 und 12 Jahre alt. Ihr/e Partner/in wird auch mitreisen.

Die Juniorkarte kennen Sie nicht.

Eine erwachsene Person hat ein Halbtax, die andere Person hat keine Vergünstigung.

Die öV App kennen Sie für Fahrplanauskünfte, haben jedoch noch nie Billette darüber gekauft.

Weitere Kundenbemerkungen/Hinweise/Informationen für Experte:

Die RailAway Angebote müssen auf die Bedürfnisse der Familie abgestützt - und vorallem für die Kinder attraktiv sein.

Ein günstiger Preis ist Ihnen wichtig. Deshalb finden Sie den angebotenen Preis auch teuer und fragen nach Alternativen (z.B. Sparbillett, Tageskarten etc.).

Expertenfragen:

Was für ein Produkt gibt es, wenn ich das Nachbarskind auch mitnehme?

Wie muss ich vorgehen, wenn ich mein Halbtax oder die Juniorkarte verliere? Kann man das absichern (öV-Schutzbrief)?

Wie kann ich bezahlen (Kreditkarten, EC-Karten, Reka, Bar, etc.)?

Falls noch zu viel Zeit vorhanden, dem Prüfling die Möglichkeit geben, seine Punktezahl in Sozial- und Methodenkompetenzen (z.B. Kommunikation) zu verbessern: Fragen zu weiteren Partnermarkenartikeln oder Bahnprodukten stellen. Punkte für zusätzliches Fachwissen sind jedoch nicht vorgesehen.

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Min.	Punkte 100	Effektive Punkte	Fragestellung <i>Lösungsansätze</i>	Antworten des Kandidaten und Bemerkungen Experte
2	Betriebskenntnisse Rollenspiel 1		25'	35		Mind. 5 Leistungsziele FK für alle Rollenspiele und je 2 LZ MK und SK pro Rollenspiel	Siehe Beiblatt Rollenspiel 1 (einfachere, alltägliche Situation)
FK	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen	3		9		Wie wurde die Begrüßung gestaltet (Blickkontakt, Willkommensgefühl, ...)? Wie wurden die Bedürfnisse abgeklärt (offene Fragen)? Wie gut fühlte ich mich als Kunde/Kundin beraten? Wie wurde der Verkaufsabschluss gesucht? Wurde das Gespräch vom Lernenden geführt? War ein roter Faden über die 3 Phasen (Kontakt, Angebot, Abschluss) vorhanden?	
FK	5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen	3		8		Wurden die Kundenbedürfnisse umfassend abgeklärt? Wie wurde auf die Kundenbedürfnisse eingegangen? Wurde das beste Angebot empfohlen? Wie wurde reagiert, wenn Kundenwünsche nicht erfüllt werden konnten? Wie kompetent war der/die Lernende? Wie ging der/die Lernende vor, wenn er/sie die Lösung nicht kannte?	
FK	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus.	3	25	8		Wie passend war das Angebot? Wie zufrieden war der / die Kundin mit dem Angebot? Wie umfassend wurde die Reisekette (von Tür-zu-Tür) berücksichtigt? Welche Alternativen konnten angeboten werden?	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			4		Wie geeignet waren die gestellten Fragen? Wie geht der/die Lernende auf Einwände ein? Wie attraktiv war die Preisnennung? Wie realisiert der/die Lernende Zusatzverkäufe?	
MK	Präsentationstechnik			2		Wie wurde das Angebot unterbreitet? Wie wurden die Verkaufshilfen eingesetzt (1/2 Pt.) und personalisiert (1/2 Pt.)?	
SK	Kommunikationsfähigkeit			2		Wie kommuniziert der/die Lernenden verbal (Lautstärke, Deutlichkeit,...) (1/2 Pt.) und nonverbal (Körperhaltung, Mimik, Gestik,...) (1/2 Pt.)	
SK	Umgangsformen			2		Wie kundenorientiert hat sich der/die Lernende verhalten?	
	Teil 2: Rollenspiel 1			35		Übertrag auf Deckblatt	

Benötigte Hilfsmittel

Keine Hilfsmittel durch PEX nötig.

Ausgangslage/Kundenbedürfnis:

Sie haben auf Grund fehlender Informationen Ihren Anschlusszug verpasst. Im Zug wurden Sie nur informiert, dass Sie die Durchsagen und Anschriften am Bahnhof beachten sollen. Bis Sie aus dem Zug ausgestiegen waren, war die Durchsage für Ihren Anschlusszug bereits erfolgt. Bis Sie dann die Anzeigetafel gefunden hatten war es zu spät, um das richtige Perron noch rechtzeitig zu erreichen.

Sie wissen nicht, wie Sie nun Ihren Zielort (situativ: Adresse in der Nähe einer Bus- oder Tramhaltestelle) erreichen können.

Sie sind äusserst gestresst, weil sie zu spät zu Ihrem Geschäftstermin bei einem sehr wichtigen Kunden eintreffen werden.

Sie fordern ein Taxi auf Kosten des öV-Unternehmens für die Weiterreise zum Zielort. Bei Ablehnung: andere Art von Entschädigung fordern.

Sie reisen 2. Klasse, Ihr Billett haben Sie gestern am Schalter gekauft

Sie besitzen ein Smartphone, nutzen aber keine öV-Apps.

Weitere Kundenbemerkungen/Hinweise/Informationen für Experte:

Neuer Fahrplan muss bis zur Bus- / Tramhaltestelle ausgestellt sein (Tür-zu-Tür)

Sie möchten so schnell wie möglich ans Ziel kommen

Sie machen Ihrem Ärger Luft und finden es eine Frechheit, dass

...im Fahrplan so kurze Umsteigezeiten angegeben werden.

...es am Bahnhof so wenige Anzeigetafeln gibt.

...das Zugpersonal keine Billette kontrolliert hat und vor lauter Faulheit nicht einmal in der Lage war, die Anschluss-Informationen rechtzeitig durchzugeben.

...die Wartezeiten am Schalter so hoch sind. Offenbar sind die Kundenberater/innen ebenso faul und unfähig wie die Zugbegleiter/innen.

Expertenfragen:

Ihre Sekretärin wollte Ihnen zuerst ein Sparbillett kaufen. Wie wäre es nun gewesen, wenn Sie diese Situation mit dem Sparbillett erlebt hätten?

Sie haben schon gehört, dass öV-Unternehmen die Taxi-Kosten übernommen haben und möchten nun wissen, in welchen Fällen das möglich ist.

Sie möchten wissen, wo sie sich selbst über Ihre Rechte im öV informieren können.

Falls noch zu viel Zeit vorhanden, dem Prüfling die Möglichkeit geben, seine Punktezahl in Sozial- und Methodenkompetenzen (z.B. Kommunikation) zu verbessern: Fragen zu weiteren Partnermarkenartikeln oder Bahnprodukten stellen. Punkte für zusätzliches Fachwissen sind jedoch nicht vorgesehen.

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Min.	Punkte 100	Effektive Punkte	Fragestellung <i>Lösungsansätze</i>	Antworten des Kandidaten und Bemerkungen Experte
2	Betriebskenntnisse Rollenspiel 2		20'	25		Mind. 5 Leistungsziele FK für alle Rollenspiele und je 2 LZ MK und SK pro Rollenspiel	Siehe Beiblatt Rollenspiel 2 (anspruchsvolle Situation)
FK	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten	3		8		Wie überlegt wurde die Reklamation entgegengenommen? Wie ruhig war die Lernende Person? Wie logisch wurden die 7 Schritte zur Reklamationsbehandlung angewendet (Reihenfolge, roter Faden)? Wie effizient und kundenorientiert wurden die einzelnen Schritte umgesetzt?	
FK	5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren.	4		8		Wie umfassend wurden die Bedürfnisse der Kundin / des Kunden abgeklärt (nächste Verbindung, Anruf, Klassenwechsel, ...)? Wie ist die Lernende Person auf die Bedürfnisse des Kunden eingegangen? Wie ruhig wurde das Bedürfnis aufgenommen? Hat die Lernende mit offenen Fragen gearbeitet, um möglichst alle Informationen des Kunden / der Kundin zu erhalten?	
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen		20	1		Wie lösungsorientiert wurde das Anliegen behandelt? Wie systematisch wurde das Anliegen gelöst?	
MK	Informationsstrategie			1		Wie sinnvoll wurde das Informationsmaterial (Handy) eingesetzt? Wie wurden die Informationsquellen (Infoportal,...) genutzt?	
SK	Konfliktfähigkeit			1		Wie stellt der / die Lernende sich der Auseinandersetzung? Wie gut gelingt es, das Kundengespräch auf der Sachebene (Schulz von Thun) zu führen und eine konstruktive Lösung zu finden? Wie geht die lernende Person mit kritischen Kundenbemerkungen um? Wie verhält sich der / die Lernenden, wenn er / sie mit anderen Standpunkten konfrontiert wird?	
SK	Belastbarkeit			1		Wie ruhig und überlegt reagiert der / die Lernende? Wie geht die lernende Person mit der Herausforderung einer Reklamation um? Wie behält sie den Überblick während dem gesamten Gespräch? Wie grenzt sich der / die Lernende gegenüber persönlichen Angriffen ab? Wie loyal verhält sich der / die Lernende, wenn er / sie mit Anschuldigungen anderer Stellen (Zugpersonal) konfrontiert wird?	
	Teil 2: Rollenspiel 2			30		Übertrag auf Deckblatt	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Min.	Punkte 100	Effektive Punkte	Fragestellung <i>Lösungsansätze</i>	Antworten des Kandidaten und Bemerkungen Experte
3	Sortimentskenntnisse		25'	25		Leistungsziele 6.2.1, 6.3.1, 6.3.2	Siehe Beiblatt Rollenspiel 2 (anspruchsvolle Situation)
FK	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes	3				Hinweise für die Experten: Das Fachgespräch hat betriebspezifisch und kundenorientiert zu erfolgen: - Das Gespräch findet am Schalter statt, die lernende Person darf Hilfsmittel einsetzen. - Es soll ein Fachgespräch sein und keine Frage/Antwort Prüfung - Stellen Sie möglichst offene Fragen - Die Situationen sollen realistische Fälle darstellen	
	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären	2					
	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen	3					
				15		Thema Halbtax Einstiegsfrage: Fallbeispiel: Der/Die PEX möchte sich über das Halbtax informieren. Er/Sie weiss grob, was ein Halbtax ist, kennt jedoch nicht die Einzelheiten. Vertiefungsfragen - Welche Zusatzangebote gibt es zu den verschiedenen Halbtaxangeboten (Tageskarte, Monatskarte, ...)? - Auf welchen Verkehrsmitteln gibt es mit dem Halbtax Rabatt (Bahn, Bus, Schiff, Luftseilbahn)? - Wie ist das Vorgehen, wenn der Kunde/die Kundin das Halbtax vergessen hat (mit bzw. ohne Ausweis, in App anzeigen, ...)? - Welche Unterlagen benötigst du, um ein Halbtax auszustellen (Foto, Ausweis,...)? - Wie muss man vorgehen, wenn man das Halbtax verloren hat? Anschlussfrage - Wir haben vorhin von Zusatzangeboten beim Halbtax gesprochen. Was ist der Unterschied von der Monatskarte im Vergleich zum GA? (Bei der Monatskarte braucht man das Halbtax, die Monatskarte muss man jeden Monat neu lösen, das GA gibt es für 1 Jahr oder in Monatsraten – mind. 4 Monate, das GA muss man kündigen, beim GA kann man Partner/Familia hinzufügen)	
				25			

				<p>Thema TGV Einstiegsfrage: -Was können Sie über den TGV sagen? (Französischer Hochgeschwindigkeitszug, Globalpreispolitik, verschiedene Buchungsklassen Business 1ère, Standard 1ère, Standard, Bordgastronomie vorhanden, Zürich/Bern/Basel/Lausanne/Genf – Paris, etc.)</p> <p>Vertiefungsfragen -Eine Kundin möchte mit dem TGV nach Paris reisen und möchte wissen wieviel früher Sie buchen kann (4 Monate je nach Monat 120-123 Tage inkl. Buchungstag) -Ihr kleiner Sohn ist begeistert vom Hochgeschwindigkeitszug und möchte wissen was denn die mögliche Höchstgeschwindigkeit ist, welche erreicht werden kann. (320 km/h) -Welche Flexibilitätsstufen beim TGV können Sie der Kundin anbieten? (1.Volle Flexibilität = Umtausch gegen eine kleine Gebühr von 10.- - 20.- CHF möglich. 2. Teilweise Flexibilität = Umtausch 35.- CHF je Billett, 3. Keine Flexibilität = Umtausch und Erstattung ausgeschlossen) -Die Kundin möchte möglichst komfortabel reisen und wählt Business 1ère. Welche Vorteile hat Sie in dieser Buchungsklasse? (Ein spezieller Ruhewagen, viel Beinfreiheit, Persönlicher Empfang mit Willkommensdrink und Oshibori(Erfrischungstuch), Frühstück/Mittagessen/Abendessen oder Snack am Platz dabei, Getränke nach Belieben, Minibar, Internationale Zeitschriften und Zeitungen, Reservierung eines Privatchauffeurs bei Ankunft am Paris Gare de Lyon (Kosten werden selber beim Chauffeur beglichen), Zugang zum Salon SNCF Grand Voyageur in Paris Gare de Lyon, kostenloser mehrmaliger Umtausch möglich,) -Die Kundin möchte Ihren Hund mitnehmen. Ist dies möglich? (Dies ist nur im Standard und Standard 1ère möglich)</p> <p>Abschlussfragen -Was kann die Kundin machen, wenn Sie infolge Krankheit/Unfall nicht reisen kann? (Business 1ère kann gegen einen Selbstbehalt von 10.- - 20.- CHF umgetauscht werden) -Welche Zusatzverkäufe können generiert werden? (Der Lernende muss mind. 2 nennen) (Geldwechsel, TravelCash, Annullationskostenversicherung)</p>	
		10			
	Total Punkte Teil 3		25	Übertrag auf Deckblatt	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Min.	Punkte 100	Effektive Punkte	Fragestellung <i>Lösungsansätze</i>	Antworten des Kandidaten und Bemerkungen Experte
4	Bewirtschaftung 1 Fallbeispiel		15'	10		Mindestens 4 Leistungsziele FK und je 1 Leistungsziel MK und SK	
FK	5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an öko-logische Grundsätze	3	15'	2	<p>Weiche Produkte aus Ihrem Arbeitsumfeld werden speziell entsorgt? -Plastik (Abos, Toner, ...), PET, Karton, Altpapier, ... ½ Punkt</p> <p>Warum ist die Abfalltrennung wichtig? -Umweltschutz, Recycling, Ressourcen schonen... Mind. 2 nennen, je ½ Punkt</p> <p>Wie ist die Entsorgung in Ihrem Betrieb geregelt? Wo sehen Sie Optimierungsmöglichkeiten? -Individuelle Antworten ½ Punkt</p>		
FK	5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln	3		2	<p>Was sind die Vorteile Ihres Betriebes gegenüber anderen öV Betrieben oder anderen öV Verkaufsstellen? -Öffnungszeiten, breites Sortiment, viele Zusatzprodukte, Verkauf über verschiedene Kanäle 24h verfügbar, etc.... Mind. 2 Antworten, je ½ Punkt</p> <p>Was ist der Vorteil eines bedienten Verkaufspunktes gegenüber anderen Verkaufspunkten? -Persönliche Beratung, Verkaufshilfen können personalisiert werden und mitgegeben werden, verschiedene Angebote können erklärt werden, etc.... Mind. 2 Antworten je ½ Punkt</p>		
FK	5.3.2 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbständig präsentieren	3		2	<p>Wie gehen Sie beim Einsatz von Verkaufshilfen richtig um? -Personalisieren, markieren, «Falz» machen, persönliche Notizen eintragen, am Schluss abgeben, etc... Mind. 2 Antworten, je ½ Punkt</p> <p>Warum ist der Einsatz von Verkaufshilfen wichtig? -Der Kunde erinnert sich an das Produkt und kauft es somit eher, in der Broschüre sind noch andere attraktive Angebote enthalten und animieren zu einer weiteren/zusätzlichen Fahrt, es hilft der Kundenbindung und Kundengewinnung, Kaufmotivation erhöhen, etc. Mind. 2 Antworten, je ½ Punkt</p>		
FK	5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen	3		2	<p>Was ist im Zusammenhang der Kassensicherheit zu beachten? -Kasse ist immer schliessen (zuziehen) -Kasse beim Verlassen des Schalters abschliessen (offene Schalter) -Kassenbestand tiefhalten, somit zwischendurch Geld abliefern -Ordnung in der Kasse halten -Geldbezug oder -ablieferung sofort verbuchen -Etc. Mind. 4 Antworten, je ½ Punkt</p>		
MK	Arbeitstechnik			1	Die lernende Person wickelt da Fallbeispiel systematisch ab.		
SK	Kommunikationsfähigkeit			1	Die lernende Person ist spontan und kann auf die Fragen kommunikativ gut eingehen.		
	Total Punkte Teil 4			5	Übertrag auf Deckblatt		

