

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“

Position 1.1 "Praktische Prüfung"

Protokollraster der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel

Datum: _____ Beginn: _____

Ausbildungsbetrieb: _____

Name: _____

Vorname: _____ Nr.: _____

Name Experte 1: _____

Name Experte 2: _____

Visum Experte 1: _____

Visum Experte 2: _____

Teil	Bereich	Zeit	Max. Punkte	Err. Punkte
1.0	Betriebskenntnisse	5'	5	
2.1	Beratung 1	35'	35	
2.2	Beratung 2	10'	25	
3.0	Sortimentskenntnisse	25'	25	
4.0	Bewirtschaftung	15'	10	
Total		90'	100	

Punkte	Note	Punkte	Note
95-100	6.0	45-54	3.5
85-94	5.5	35-44	3.0
75-84	5.0	25-34	2.5
65-74	4.5	15-24	2.0
55-64	4.0	5-14	1.5
		0-4	1.0

Note:	
--------------	--

FK = Fachkompetenz / MK = Methodenkompetenz / SK = Sozial - und Selbstkompetenz

Null-Serie

Lernbereich			TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform									
Nr.	1.0	Betriebskenntnisse		5'		✓ = vollständig und korrekt	5	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.	
2.06	FK	4.7.1 Ich kenne und verstehe meine Aufgaben und meine Stellung als Lernende/r im Betrieb	2	2	Beschreiben Sie welche Aufgaben im Bereich Warenbewirtschaftung zu erledigen sind.	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Bestellwesen <input type="radio"/> Warenlieferung <input type="radio"/> Warenannahme <input type="radio"/> Warenprüfung <input type="radio"/> Ware einräumen <input type="radio"/> Layout <input type="radio"/> Datumskontrolle <input type="radio"/> Ware vom Lager auffüllen <input type="radio"/> Warenpflege... <input type="radio"/> ausführliche korrekte Beschreibung = 2Pkt <input type="radio"/> mangelhafte Beschreibung = max. 1Pkt <input type="radio"/> keine oder falsche Beschreibung = 0Pkt 	2		
3.13	FK	5.3.3 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird	3	3	Wie können lebende Tiere im Betrieb angesteckt werden und was ist bei der persönlichen Hygiene im Umgang mit Tieren zu beachten?	<ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> saubere Kleidung (regelmässiger Kleiderwechsel) <input type="radio"/> regelmässige Körperpflege (Hände waschen...) <input type="radio"/> Krankheitserreger nicht verschleppen (Fischnetze...) <input type="radio"/> sich nicht beiessen/kratzen lassen <input type="radio"/> kranke Tiere behandeln <input type="radio"/> periodische Reinigungen <input type="radio"/> Desinfektion mit... <input type="radio"/> Antworten korrekt und ausr. = 3Pkt <input type="radio"/> Antworten teils unvollständig = 1-2Pkt <input type="radio"/> Antworten mehrheitlich unvollst. = 0Pkt 	3		
Total Betriebskenntnisse:									

Null-Serie

Detailhandelsfachleute

Lernbereich			TA	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.	
Prüfungsform									
T	Nr.	2.1	Beratung 1 (35 min)	✓	✓ = vollständig und korrekt	35	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.		
Nager	4	FK	5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen.	3	Ich möchte ein ... kaufen <input checked="" type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> für mich <input type="checkbox"/> für mein Kind <input type="checkbox"/> für mein Patenkind <input type="checkbox"/> Schule <input type="checkbox"/> Altersheim <input type="checkbox"/> Freilandhaltung Erfahrung <input type="checkbox"/> keine (Anfänger) <input type="checkbox"/> mit Erfahrung <input type="checkbox"/> Spezialist	Freundliche Begrüssung <input type="checkbox"/> freundlich, professionell, nicht übertrieben	1		
				4	Kundentyp <input type="checkbox"/> ohne eigene Meinung <input type="checkbox"/> mit vorgefasster Meinung <input type="checkbox"/> Geld knapp <input type="checkbox"/> zahlungskräftig Sortiment <input type="checkbox"/> Nagerheim/Freilandgeh./Stall <input type="checkbox"/> Einstreu <input type="checkbox"/> Heu/Stroh <input type="checkbox"/> Einrichtungsgegenstände/Deko <input type="checkbox"/> Futter-/Wassernäpfe/Flasche <input type="checkbox"/> Hauptfutter <input type="checkbox"/> Leckereien <input type="checkbox"/> Schlafgelegenheit/Häuschen <input type="checkbox"/> Vitamintropfen <input type="checkbox"/> Mineralleckstein <input type="checkbox"/> Salzleckstein <input type="checkbox"/> Nagegelegenheiten (Kork/Wurzel usw.)	Wunschermittlung <input type="checkbox"/> ausreichend W-Fragen gestellt (Kaufmotiv herausgefunden eindeutig)	4		
			FK	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein	4	Warenpräsentation <input type="checkbox"/> Komplette Sortimentspräsentation gem. Liste (12 Artikel je 0.5 Pkt.) <input type="checkbox"/> Ware wertschätzend präsentieren =1Pkt. <input type="checkbox"/> Verkaufsempfehlung abgeben =1Pkt. <input type="checkbox"/> Ware dem Kunden in Hand geben =1Pkt. Max 9Pkt. / Sortiment 6Pkt.	9		
						Beratung <input type="checkbox"/> Merkmale (Erklärungen) <input type="checkbox"/> Produktvorteile (z.B. Materialien) <input type="checkbox"/> Produktvergleiche (besser weil) <input type="checkbox"/> Kundennutzen (Was bringt es) <input type="checkbox"/> Kundengerechte Formulierung, (verständliche Fachausdrücke)	5		
					Pflegehinweise <input type="checkbox"/> Tipps und Tricks zur Pflege von Fell, Krallen, Zähnen usw. <input type="checkbox"/> Futterberatung, Reinigungshinweise für Gebrauchsartikel (Näpfe, Trinkflaschen, Sitzgelegenheiten, usw.)	1			

Null-Serie

Detailhandelsfachleute

			Gesetzliche Aspekte <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Gehegegrößen (alle) <input type="radio"/> Grob strukturiertes Futter (alle) <input type="radio"/> Heu / Stroh (alle) <input type="radio"/> Nageobjekte (alle) <input type="radio"/> Rückzugsmöglichkeit (alle) <input type="radio"/> Grabschicht (Hamsterarten 15cm, Rennmäuse 25cm, Degu 30cm) <input type="radio"/> Sandbad (Chinchilla, Degu, Rennmäuse) <input type="radio"/> Klettermöglichkeiten (Hamster, Mäuse) <input type="radio"/> Sitzbretter auf versch. Höhen (Chinchilla) <input type="radio"/> Vitamin C (Meerschweinchen) <input type="radio"/> Keine Einzelhaltung (alle ausser Goldhamster und Kaninchen bei Unverträglichkeit) 	Mäuse: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 8-9 Aspekte richtig erklärt = 2Pkt <input type="radio"/> 5-7 Aspekte richtig erklärt = 1Pkt <input type="radio"/> <5 Aspekte richtig erklärt = 0Pkt Hamster, Degu, Chinchilla: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 7-8 Aspekte richtig erklärt = 2Pkt <input type="radio"/> 4-6 Aspekte richtig erklärt = 1Pkt <input type="radio"/> <4 Aspekte richtig erklärt = 0Pkt Meerschweinchen, Kaninchen, Ratten: <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 6-7 Aspekte richtig erklärt = 2Pkt <input type="radio"/> 3-5 Aspekte richtig erklärt = 1Pkt <input type="radio"/> <3 Aspekte richtig erklärt = 0Pkt 	2	
FK	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3	Argumentation <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Nimmt Kundeneinwände ernst <input type="radio"/> Kundenzufriedenheit steht im Vordergrund <input type="radio"/> Es wird mit passenden Worten argumentiert <input type="radio"/> Preisargumentation (Preisunterschiede begründen) <input type="radio"/> kann Zusatznutzen der Artikel aufzeigen 	4		

Null-Serie

Detailhandelsfachleute

				Kaufentscheid <input type="radio"/> ausreichend Kaufbestätigungen eingeholt <input type="radio"/> Kaufentscheidung herbeigeführt	2		
MK	Die lernende Person realisiert Zusatzverkäufe.			Cross- & Upselling <input type="radio"/> passende Zusatzartikel (keine Basisartikel) pro Artikel = 1/2 Pkt. (max. 2) (Auflistung!) <input type="radio"/> hochwertigere Artikel überzeugend argumentiert = 1 Pkt.	3		
MK	Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch systematisch durch			Aufbau & Ablauf <input type="radio"/> Sinnvoller Aufbau und Ablauf <input type="radio"/> Führt durch das Verkaufsgespräch	2		
SK	Die lernende Person spricht deutlich		Der PEX achtet auf die Kommunikation während des Verkaufsgesprächs.	Intonation laut und deutlich <input type="radio"/> Passender, angemessener Wortschatz "Sie-Einstellung": Kundenbezogene Sätze	1		
SK	Die lernende Person setzt Mimik und Gestik gezielt ein.		Der PEX beobachtet Mimik und Gestik während des Verkaufsgesprächs.	Mimik, Gestik Ausstrahlung <input type="radio"/> Blickkontakt, Ausstrahlung Erscheinungsbild, Gang, Haltung, Hände	1		
						Total Beratung 1:	

Null-Serie Detailhandelsfachleute

Lernbereich			TA	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.	
Prüfungsform									
T	Nr.	2.2	Beratung 2 (10 min)						
Hund	1	FK	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen	3	<input checked="" type="checkbox"/> Reklamation / Umtausch <input type="checkbox"/> Defekte Rolleine 7 Wochen nach Kaufdatum. (Rollmechanismus defekt, Keine Ouittung) <input type="checkbox"/> Halsband hat falsche Grösse <input type="checkbox"/> Hund frisst Futter nicht (halb leere Packung) <input type="checkbox"/> Spielzeug nach 30Min spielen kaputt (defektes Spielzeug) <input checked="" type="checkbox"/> Umtausch Anfangssatz: "Ich bin verärgert über die schlechte Qualität und möchte Ersatz."	<input checked="" type="checkbox"/> = vollständig und korrekt	25	<input checked="" type="checkbox"/> = mit Hilfe = -1Pkt.	
					<input type="checkbox"/> Freundliche Begrüssung <input type="checkbox"/> freundlich, professionell, nicht übertrieben	1			
					<input type="checkbox"/> Aktives Zuhören <input type="checkbox"/> hört aufmerksam und interessiert zu	1			
					<input type="checkbox"/> Verständnis zeigen <input type="checkbox"/> zeigt Verständnis für das Problem	1			
					<input type="checkbox"/> Vorschlag <input type="checkbox"/> Problem erkannt <input type="checkbox"/> gleichwertiger alternativer Artikel präsentiert <input type="checkbox"/> Auswahl präsentiert <input type="checkbox"/> Empfehlung abgeben (Artikel) <input type="checkbox"/> Vorteile aufgezeigt <input type="checkbox"/> nutzt Upselling Chance (Produkt ist hochwertiger) <input type="checkbox"/> nutzt Crossselling Chance (Zusatzverkauf)	7			
					<input type="checkbox"/> Korrekte Abwicklung <input type="checkbox"/> Buchhaltung stimmt	2			
					<input type="checkbox"/> Bedanken <input type="checkbox"/> für die Chance, den Kunden wieder zufrieden zu stellen <input type="checkbox"/> Verabschieden	2			

Null-Serie

Detailhandelsfachleute

FK	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus	3	Der Lernende hat die Kundenzufriedenheit als oberstes Ziel	Kundenzufriedenheit <input type="checkbox"/> Der Kunde ist mit der Lösung zufrieden	3			
MK	Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel rationell ab		Der Lernende handelt rationell	Gute, schnelle Lösung wird angestrebt <input type="checkbox"/> keine Zeit mit Ausreden verlieren <input type="checkbox"/> Artikel nicht abwerten	2			
MK	Die lernende Person gibt Empfehlungen ab.			Empfehlung <input type="checkbox"/> Bedürfnisse und Ansprüche abgeklärt <input type="checkbox"/> Artikelempfehlung und Tipps abgeben	2			
SK	Die lernende Person reagiert auf Konfliktsituationen überlegt.			Bewahrt Ruhe <input type="checkbox"/> bleibt ruhig <input type="checkbox"/> handelt überlegt	2			
SK	Die lernende Person ist höflich.			Höflichkeit <input type="checkbox"/> Bleibt höflich <input type="checkbox"/> wahrt die Regeln des Anstandes	2			
							Total Beratung 2:	

Null-Serie Detailhandelsfachleute

Lernbereich			TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform									
	Nr.	3.0	Sortimentskenntnisse	25'	✓	✓ = vollständig und korrekt	25	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.	
Katze	2.05	FK	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären	2	7	Zeigen Sie mir 3 verschiedene Arten von Katzentoiletten. Nennungen <input type="radio"/> einfache Katzentoilette <input type="radio"/> Toilette mit Haube <input type="radio"/> Toilette mit Haube und Tür <input type="radio"/> Toilette mit Filter <input type="radio"/> 3 richtig genannte Produkte = 1Pkt <input type="radio"/> <3 richtig genannte Produkte = 0Pkt	1		
						Für welche Katzen, bzw. Situationen eignen sich die jeweiligen Katzentoiletten-Arten? Erklärungen <input type="radio"/> 3 Situationen korrekt erklärt = 3Pkt <input type="radio"/> 2 Situationen korrekt erklärt = 2Pkt <input type="radio"/> <2 Situationen korrekt erklärt = 0Pkt	3		
						Welches Katzenstreu würden Sie für... <hr/> ...ohne Freigang empfehlen? Empfehlungen <input type="radio"/> ausführliche korrekte Empfehlung = 3Pkt <input type="radio"/> mangelhafte Empfehlung = 1-2Pkt <input type="radio"/> keine oder falsche Empfehlung = 0Pkt	3		
Total Sortimentskenntnisse:									

Null-Serie Detailhandelsfachleute

Lernbereich			Prüfungsform	TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Nr.	3.0	Sortimentskenntnisse								
Aquaristik	3.04	FK	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.	3	9	Zeigen Sie mir die verschiedenen Frostfutterarten, die Sie für Zierfische anbieten.	Nennungen <input type="checkbox"/> Mückenlarven <input type="checkbox"/> Artemien <input type="checkbox"/> Krill <input type="checkbox"/> Wasserflöhe usw. (für Aufzählung keine Punkte)	25	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.	
						Erklären Sie nun 4 verschiedene Sorten und zeigen dabei Besonderheiten bzw. Eigenschaften auf.	Erklärungen <input type="checkbox"/> Blister, "Schoko", Tafeln <input type="checkbox"/> unterschiedliche Nährwerte <input type="checkbox"/> Wasseranteile <input type="checkbox"/> Farbbeeinflussung <input type="checkbox"/> Fischartgerecht (Verdauung) <input type="checkbox"/> Unterschied zu Trockenfutter <input type="checkbox"/> Akzeptanz usw. <input type="checkbox"/> 4 Produkte richtig erklärt = 4Pkt <input type="checkbox"/> 2-3 Produkte richtig erklärt = 2Pkt <input type="checkbox"/> <2 Produkt richtig erklärt = 0Pkt	0		0
						Zeigen Sie mir zu 3 Frostfutterarten 3 Fischarten, welche mit dem jeweiligen Futter ernährt werden können.	Zeigen <input type="checkbox"/> 3 passende Fischarten gezeigt = 3Pkt <input type="checkbox"/> 2 passende Fischarten gezeigt = 2Pkt <input type="checkbox"/> <2 passende Fischarten gezeigt = 0Pkt	4		
						Erklären Sie, wie Frostfutter korrekt aufbewahrt und verfüttert wird.	Erklärungen <input type="checkbox"/> min -18°C <input type="checkbox"/> auftauen (kein heisses Wasser) <input type="checkbox"/> abspülen, Sieb oä. <input type="checkbox"/> ausführliche korrekte Erklärung = 2Pkt <input type="checkbox"/> mangelhafte unvollständige Erklärung = 1Pkt <input type="checkbox"/> keine oder falsche Erklärung = 0Pkt	3		
								2		
Total Sortimentskenntnisse:										

Null-Serie Detailhandelsfachleute

Lernbereich			TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.	
Prüfungsform										
	Nr.	3.0	Sortimentskenntnisse	25'	✓	✓ = vollständig und korrekt	25	↗ = mit Hilfe = -1Pkt.		
Vogel	3.13	FK	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.	3	9	Zeigen Sie mir 4 Produkte, bzw. Materialien, welche zur Beschäftigung für... <input type="checkbox"/> Zebrafinken <input type="checkbox"/> Kanarien <input type="checkbox"/> Wellensittiche <input type="checkbox"/> Nymphensittiche ...eingesetzt werden können.	Nennungen <input type="checkbox"/> Stroh/Heu <input type="checkbox"/> Sisalspielsachen und -Schnüre <input type="checkbox"/> Badegelegenheit <input type="checkbox"/> Holz <input type="checkbox"/> Kokos <input type="checkbox"/> Kunststoffspielsachen <input type="checkbox"/> 4 richtig genannte Produkte = 2Pkt <input type="checkbox"/> 2-3 richtig genannte Produkte = 1Pkt <input type="checkbox"/> <2 richtig genannte Produkte = 0Pkt	2		
						Nennen und erklären Sie mir die Verkaufsargumente, zu den von Ihnen genannten Produkte bzw. Materialien.	Erklärungen <input type="checkbox"/> 4 Verkaufsargumente richtig erklärt = 4Pkt <input type="checkbox"/> 2-3 Verkaufsargumente richtig erklärt = 2Pkt <input type="checkbox"/> <2 Verkaufsargumente richtig erklärt = 0Pkt	4		
						Stellen Sie die nötigen Futtermittel zur Ernährung der genannten Tierart zusammen und erklären Sie, was ein Kunde alles beachten muss.	Empfehlung <input type="checkbox"/> Futter und Trinknäpfe <input type="checkbox"/> Basis-/Hauptfutter <input type="checkbox"/> Zusatzfutter <input type="checkbox"/> Farb-, Mauser-, Vitamin-Futterzusätze <input type="checkbox"/> korrekte Zusammenstellung und Erkl. = 3Pkt <input type="checkbox"/> mangelhafte Zusammenst. und Erkl. = 1-2Pkt <input type="checkbox"/> keine oder falsche Zusammenst. = 0Pkt	3		
Total Sortimentskenntnisse:										

Null-Serie Detailhandelsfachleute

Lernbereich				TA	Zeit	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze	Pkt.	Protokoll	err. Pkt.
Prüfungsform										
T	Nr.	4.0	Bewirtschaftung		15'	✓	✓ = vollständig und korrekt	10	7 = mit Hilfe = -1Pkt.	
Warenlieferung	2	FK	5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen	3	10	Warenlieferung Bearbeiten Sie diese Warenlieferung.	Kontrolle: <input type="radio"/> Ware mit Lieferschein abgleichen <input type="radio"/> nur diejenigen Produkte etikettieren, die nicht am Regal angeschrieben sind <input type="radio"/> allg. alt vor neu einräumen <input type="radio"/> bei Futtermitteln Ablaufdaten beachten <input type="radio"/> Lagerung von überzähligen Produkten 4 x ✓ = 4Pkt	4		
		MK	Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel systematisch ab.				Logischer Ablauf <input type="radio"/> logischer Ablauf der Warenannahme	1		
		FK	5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb	3		Der Lernende hält Ordnung im Geschäft.	Ordnung <input type="radio"/> hält Ordnung	1		
		SK	Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.			Der Lernende behält den Überblick und kontrolliert die Situation.	Belastbarkeit <input type="radio"/> bleibt bei der Arbeit <input type="radio"/> lässt sich nicht ablenken	1		

Null-Serie

Detailhandelsfachleute

FK	5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen	3	3	1. Fragestellung: Erklären Sie, wie Sie vorgehen, um die Warenlieferung ins System einzubuchen	Verdeutlichung <input type="radio"/> abgleichen mit Bestellung & einbuchen <input type="radio"/> ablegen der Lieferscheine 2 x ✓ = 1Pkt	1		
FK	5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze	3	2	2. Fragestellung: Wie wird die Verpackung nun entsorgt?	Erklärung <input type="radio"/> Kartons zerlegen <input type="radio"/> Kartons und Kunststofffolien getrennt entsorgen 2 x ✓ = 2Pkt	2		
							Total Bewirtschaftung:	

Null-Serie Detailhandelsfachleute