

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Detailhandelsfachleute

Variante 1, Option 2



Kandidat/in-Nr.		Name		Vorname	
------------------------	--	-------------	--	----------------	--

Prüfungsort & Adresse		Datum / Zeit	
----------------------------------	--	---------------------	--

Name, Vorname Visum Expert:in		Name, Vorname Visum Expert:in	
--	--	--	--

Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
-------------------------	--	-----------------------------	-------------------------------

Ausweiskontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
-------------------------	-------------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Besondere Vorkommnisse:	
--------------------------------	--

Pos. BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximal-Punktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)	30'	18		30%	
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		20%	

Gesamtnote*

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

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
Kundenbeziehungen (HKB A+C)					
1.1	Einstieg/Begrüssung: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40'	6		
	Ermittlung Kundennutzen: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		6		
	Kaufmotiv und Beratung: Kund/innen überzeugend beraten		6		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		6		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		6		
Total Punkte			30		
Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)					
1.2	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	20'	6		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		6		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebnisswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen	10'	3		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebnisswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen		3		
Total Punkte			18		
Option 2					
Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					
1.3	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren	20'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen		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		
Total Punkte			12		

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
		Schwerpunkt HKB E bzw. F	
6	30	18	12
5.5	26 / 28	16 – 17	11
5	24	14 – 15	9 – 10
4.5	20 / 22	12 – 13	8
4	18	10 – 11	7
3.5	14 / 16	9	6
3	12	7 – 8	5
2.5	8 / 10	5 – 6	3 – 4
2	6	3 – 4	2
1.5	2 / 4	1 – 2	1
1	0	0	0

1.1 Kundengespräch

1.2 Zeit: 40 Min

Kundenwunsch (siehe Rollenspielkatalog)

Thema: _____

Anspruchsvolle Situation: _____

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?						
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.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0	Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen 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.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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.	6				
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).	4				
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).	2				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)

Gesamtprüfungszeit: Gestalten von Einkaufserlebnissen HKB E Total 30 Min.

1. Teil: Anspruchsvolles Kundengespräch Total: 20 Min. (siehe Rollenspielkatalog)

2. Teil: Praxisaufgabe: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»
(siehe Rollenspielkatalog) Total: 10 Min.

1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E): Bewertungsraster, 1. Teil

20 Minuten

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung			
Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		0	2	4	6
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.		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.					
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung			
		0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
Gut erfüllt: Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihrer Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht.	6				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	4				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2				
Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

Praxisaufgabe, 2. Teil

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 (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt + Notizen von LE zum Protokoll legen			

Handlungskompetenzbereich: E Praxisaufgabe: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt + Notizen von LE zum Protokoll legen			

1.3: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen – Option 2 Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation Zeit Total: 20 Minuten

Ausgangslage

Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus. Der/Die Lernende erhält 5min Zeit auf Stärken und Schwächen der Warenpräsentationen zu analysieren sowie Verbesserungspotential zu identifizieren. Er/Sie macht sich hierzu Notizen.

Zeitrahmen/Organisation

Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten

1.3: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

20 Minuten

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. Dienstleistungspräsentation?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

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 (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

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 (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

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 (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)			
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 umfassenden Antwort ab.	0				
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt			

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 bzw. 6 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
2 bzw. 4 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
1 bzw. 2 Punkte	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.• Die Antworten sind punktuell falsch.• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none">• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.