A+P Textil, Rössligasse 15, 4460 Gelterkinden

Protokoll Qualifikationsverfahren DHF 2018 - Serie 1 **DOB**

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Vertraulich !

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurückgegeben werden.

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

Lernende/r	Nummer:	Name:	Vorname:

Prüfungsdatum:	Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:

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

freigegebene Serie

Expertin 1 / Experte 1	Name:	Vorname:	Unterschrift:
Expertin 2 / Experte 2	Name:	Vorname:	Unterschrift:

für Expertenteam: Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von A+P Textil nicht entschädigt)

Erster PEX macht Betriebskenntnisse + erstes Rollenspiel. Zweiter PEX macht zweites Rollenspiel bis zum Schluss.

Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.

Gesundheitsfrage: Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja ☐	Nein ☐
Personalausweis kontrolliert:	Ja ☐	Nein ☐

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◘=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
1. Betriebskenntnisse Fachgespräch					5	5	
4.7.1. Ich kenne und verstehe meine Aufgaben und meine Stellung als Lernende/r im Betrieb							
Die neue Lernende wird von Ihnen in die interne Hausordnung eingeführt, wie gehen Sie vor, um die 4 wichtigsten Vorschriften zu formulieren und welche sind diese?	Arbeitszeiten, Verhalten bei Krankheit/Unfall, Pünktlichkeit, Absenzen, Kleidung, Geschäftsphilosophie etc.		● ◐ ○	3		1.5	
5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels							
Welches sind Ihre Geschäftsziele?	Gewinn, Kundenbindung, Expansion, Zusatzartikel fördern, Sortimentserweiterung, Sortimentsstraffung, zufriedene Kunden.		● ◐ ○	1		2	
5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach							
Eine Kundin informiert Sie, dass sie in der Kabine einen verbrannten Geruch wahrgenommen hat. Wie gehen Sie vor?	Ruhig bleiben. Kundin ernst nehmen, danken für den Hinweis, dem Geruch nachgehen, Situation beurteilen, alarmieren (Feuerwehr), löschen, retten.		● ◐ ○	3		1.5	
		Total Punkte Teil 1				**5**	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
2. Schwerpunkt Beratung					45	60	
Rollenspiel 1: **Thema: Ich bin zu einem Bankett eingeladen**							
5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt							
Begrüssung mit Namen	Freundlich, deutlich sprechen, Blickkontakt, lächeln, aufrechte Haltung.		● ◐ ○	3		1	
5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein							
Fragetechniken	Vier offene W-Fragen (was, wo, wann, mit wem) (1P.) Aktiv zuhören, Motivfragen werden gestellt (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) (2P.)		● ◐ ○	4		3	
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren							
Wunschermittlung / Bedarfsanalyse	LE hat Kaufwunsch erkannt		● ◐ ○	4		2	
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen							

freigegebene Serie

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Warenvorlage	Mind. 3 verschiedene Modelle/Preise/Qualitäten werden bei der Warenvorlage präsentiert und sorgfältig behandelt.		● ◐ ○	3		3	
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt. (2P.) Die Pflege der Kleidungsstücke wird erwähnt (Etikette). (1P.) Tipps & Tricks. (1P.) Fachbegriffe. (2P.) Lässt PEX Kleidungsstück anfassen. Hält der/die Kandidat/In im ganzen Verkaufsgespräch Ordnung? (1P.)		● ◐ ○	3		7	
Zusatzverkäufe	Auf Zusatzartikel wird bereits während des Verkaufsgesprächs nutzenorientiert hingewiesen, Pflegeprodukte.		● ◐ ○	3		3	
5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen							

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Kundin hat passenden Artikel gefunden, jedoch Bedarf dieser einer Änderung. (Freie Artikelwahl)	Individuell		● ◐ ○	3		2	
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird mit geschlossener Frage aktiv herbeigeführt. (2P.) Kunde erhält Bestätigung und Lob für Kaufentscheid (2P.)		● ◐ ○	3		4	
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen							
Dienstleistungsangebote	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen. (3 Antworten)		● ◐ ○	3		3	
5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen							
Kassieren (Theorie), Kaufaufwertung *(Kaufabschluss nur beim ersten Rollenspiel)*	Umgang mit der Ware an der Kasse. (Individuell je nach Geschäft) (2P.) Verschiedene Zahlungsmittel korrekt annehmen. (1P.)		● ◐ ○	3		3	

freigegebene Serie

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
<u>2. Rollenspiel:</u> Thema: Sommerfest / Grillparty							
5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein							
Fragetechniken	Vier offene W-Fragen (was, wo, wann, mit wem) (1P.) Aktiv zuhören, Motivfragen werden gestellt (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) (2P.)		● ◐ ○	4		3	
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren							
Bedarfsanalyse / Wunschermittlung	LE hat Kaufwunsch erfasst.		● ◐ ○	4		2	
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen							
Kundennutzen umsetzen	Kundennutzen entsprechend argumentieren etc.		● ◐ ○	4		6	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Beratung/Bedienung	Mit Fachbegriffen, erläutern, empfehlen, begründen, vergleichen (Pflegehinweise, Ordnung während dem Verkauf, etc.)		● ◐ ○	4		5	
Zusatzverkauf	Zusatzprodukte anbieten wie Accessoires (Gürtel, Socken, Taschen, Foulard etc.) Pflegeprodukte etc.		● ◐ ○	3		3	
6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktekenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein							
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Ein Verkauf kommt zu Stande (Bsp: Hose und Bluse). Sie haben die Möglichkeit einen Anschlussverkauf zu machen. Wie gehen Sie vor? Was bieten Sie an?	Strickjacke, Jacke, Mantel etc. Ein Anschlussverkauf steht nicht in direktem Zusammenhang mit dem gekauften Produkt. (Bsp. Hinweis auf Sonderangebote, Neuheiten, etc.)		● ◐ ○	4		3	
5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes							
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Welcher Eindruck bleibt? Was tun Sie, um beim Kunden einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen?	Gepflegtes Erscheinungsbild, Mimik, Gestik, Blickkontakt, Hilfsbereitschaft, Kommunikation etc.		● ◐ ○	3		3	
1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren							

freigegebene Serie

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Kunde hat online den gleichen Artikel zu einem günstigeren Preis im Internet entdeckt.	Mit Argumenten unterstreichen (Einkaufsmenge, Einkaufsort, vorgegebener Richtpreis, persönliche Beratung, etc.) Info an Vorgesetzten weiterleiten.		● ◐ ○	3		2	
5.5.2 Ich engagiere mich für die Verkaufsbereitschaft in meinem Bereich							
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Wie können Sie die Kundenbindung zu unserem Betrieb fördern?	Kundenkarte, persönliche Beratung, Auswahl, Serviceleistungen, Promotionsmassnahmen (Apéro, Modeschau etc), Newsletter etc.		● ◐ ○	2		2	
		Total Punkte Teil 2				**60**	

freigegebene Serie

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
3. Sortimentskenntnisse					25	25	
6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes							
Welche Marken sind bei Ihnen führend?	Individuell		● ◐ ○	2		1	
Bestimmen Sie zu den genannten Marken den Kundentyp.	Individuell		● ◐ ○	2		1	
Sie führen in Ihrem Geschäft Seidenblusen, auf was ist zwingend beim Kauf/Verkauf zu achten.	Die Bluse darf nicht zu klein verkauft werden, Seide kann reissen bei den Nähten. Weiter muss zwingend auf die sanfte Pflege hingewiesen werden, kein Deo, kein Parfum etc.		● ◐ ○	2		2	
LE holt 3 Artikel mit unterschiedlichen Schnittformen. Der LE ist freigestellt, welche Artikel. Beschreiben Sie diese Artikel korrekt.	Individuell		● ◐ ○	3		1.5	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Sie erhalten neue Artikel, auf was achten Sie, wenn Sie diese in Ihr bestehendes Sortiment integrieren?	Marke, Farben, Schnitte, Preise, Grössen, Style etc. (4)		● ◐ ○	3		2	
Welche 3 Artikel führen Sie das ganze Jahr in Ihrem Sortiment? Begründen Sie warum.	Individuell		● ◐ ○	3		1.5	
6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären							
Die Kundin wünscht einen wärmenden Pullover, jedoch auf Schurwolle ist sie allergisch. Welche Alternative können Sie anbieten?	Kaschmir, Seide mit Kaschmir, Polyacryl, Baumwolle mit Kaschmir, etc.		● ◐ ○	2		1	
PEX holt zwei unterschiedliche Blusen erklären Sie die Kundennutzen.	Pflege, Materialien, Verarbeitung, Form etc.		● ◐ ○	2		3	
Sie führen in Ihrem Geschäft unterschiedliche CO Shirt, einmal mit Glanz, einmal ohne Glanz. Welche Veredelung wurde beim glänzenden Shirt angewendet?	Mercerisiert		● ◐ ○	2		1	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
PEX holt ein gewebter Artikel und ein Artikel aus Maschenware. Welche Nutzen hat der Kunde von den unterschiedlichen Herstellungsarten?	Gewebe: Formbeständig, fest, keine Fallmaschen. Maschenware: dehnbar, schmiegsam, knitterarm.		● ◉ ○	3		2	
Eine Kundin ist geschäftlich oft unterwegs. LE holt dafür 3 geeignete Artikel. Begründen Sie Ihre Wahl.	Leicht in der Pflege, knitterarm, leicht im Gewicht, gute Knittererholung etc.		● ◉ ○	2		1.5	
6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.							
Eine grosse schlanke Business Frau, wünscht ein Kleid in einer klassischen Form, welche empfehlen Sie?	Etui-Kleid		● ◉ ○	3		1	
Eine Kundin wünscht eine Jacke für die Übergangszeit. LE holt passende Artikel und begründet dies.	Wind und Regen abweisend, leicht im Gewicht, leicht gefüttert.		● ◉ ○	3		2	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◉=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Cool Wool Stoffe/Artikel empfehlen Sie in welcher Jahreszeit und weshalb?	Frühling und Sommer, schliesst keine Luft ein, deshalb geben diese Stoffe nicht warm. Sommerleichte Schurwolle.		● ◐ ○	3		1.5	
Die Kundin ist Landschafts-Fotografin und hält sich daher oft draussen auf. Sie sucht Bekleidung, welche sie vor starker Sonneneinstrahlung schützt.	T-Shirts, die UV-geschützt veredelt sind. Dichte Maschenware. Dichte Webware. Evtl. auch Sonnenhut.		● ◐ ○	3		1	
Die Kundin ist überrascht, dass sie eine reine Schurwoll-Hose in der Waschmaschine waschen kann. Wie begründen Sie dies?	Die Hose ist filzfrei ausgerüstet. Daher kann die Kundin ohne Probleme die Hose in der Waschmaschine (wie etikettiert) waschen. Die Schuppenspitzen können sich nicht verhaken.		● ◐ ○	3		2	
		Total Punkte Teil 3				**25**	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
4. Bewirtschaftung					15	10	
Ausgangslage	PEX erklärt dem LE das Fallbeispiel						
Aufgabenstellung:	**LE erhält den Auftrag, ein POS zum Thema "Vernissage zur Kunstaustellung xy (z.B. Art Basel) in seinem Lehrbetrieb zu gestalten.**						
5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes							
Mit welchem Lieferanten würden Sie dieses Thema umsetzen?	Individuell mind. zwei Lieferanten für vollständige Antwort		● ◐ ○	1		1	
5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen							
Die bestellte Ware trifft nun bei Ihnen ein. Wie ist Ihr Vorgehen?	Begründen von der Annahme bis zur Verkaufsbereitschaft. Pakete kontrollieren, Lieferschein kontrollieren, Ware kontrollieren, Menge mit Bestellung kontrollieren etc.		● ◐ ○	3		2	
5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren							
Wo in Ihrem Geschäft würden Sie die Ware präsentieren? Begründen Sie den gewählten Standort.	Beim Eingang, Ausgang. Schaufenster, Puppe etc. Kundenfluss, Kundenzirkulation, Rechtsdrall, etc.		● ◐ ○	3		2	

freigegebene Serie

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◐=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*
Wie machen Sie Ihre Kunden auf die neue Kollektion/Promotion aufmerksam?	Flyer, Kundenbrief, Inserat, Email, Lautsprecherdurchsage, Aktivitäten vor dem Geschäft, Plakate, Radiospot, etc.		● ◐ ○	3		2	
5.6.4 Ich kann die Preise des Betriebes gegenüber den Kundinnen und Kunden vertreten							
Begründen Sie unterschiedliche Preise ähnlicher Produkte. Welche Kriterien gibt es?	Produktionsland, Material, Qualität, Menge, Herstellung, Marge, Exklusivität, Marke.		● ◐ ○	2		2	
5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze							
Wie ist die Entsorgung bezüglich Ökologie in Ihrem Lehrbetrieb gelöst? Auf was achten Sie speziell?	Papier, Glas, Karton, Alu, Pet, Dosen, Batterien.		● ◐ ○	3		1	
		Total Punkte Teil 4				**10**	

freigegebene Serie

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*

Persönliche Notizen

freigegebene Serie

Gesamtbewertung

	Total Punkte	**Teil 1 Betriebskenntnisse**	5 Min	**5**	
	Total Punkte	**Teil 2 Beratung**	45 Min	**60**	
	Total Punkte	**Teil 3 Sortimentskenntnisse**	25 Min	**25**	
	Total Punkte	**Teil 4 Bewirtschaftung**	15 Min	**10**	
		(Übertrag auf Titelseite) Total	**90 Min**	**100**	

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ⭘=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)

DOB

A+P Textil
Rössligasse 15
4460 Gelterkinden

Leistungsziel Frage / Aufgabe	*Lösungsvorschläge Bewertung*	*Antworten Lernende/r*	*Vollständigkeit*	*Taxonomie*	*Zeit (min)*	*Punkte max.*	*Punkte eff.*

Notenskala

Punkte	Note
95 - 100	6,0
85 - 94	5,5
75 - 84	5,0
65 - 74	4,5
55 - 64	4,0
45 - 54	3,5
35 - 44	3,0
25 - 34	2,5
15 - 24	2,0
5 - 14	1,5
0 - 4	1,0

genügender Bereich

ungenügender Bereich

freigegebene Serie

Fragearten

Taxonomie 1 Wissensfragen	**aufzählen**	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben
Taxonomie 2 Verstehensfragen	**verstehen**	mit eigenen Worten erklären, erklären warum...., einem Laien erklären
Taxonomie 3 Anwendungsfragen	**machen**	Gelerntes in neuer Situation anwenden Teile des Gelernten ändern, Transfer
Taxonomie 4 Analysefragen	**aufzeigen** **beurteilen**	dahinter liegendes Prinzip herausfinden, Zusammenhänge aufzeigen

Legenden:

Sind **3 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkt** verlangt:
1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 Punkt, 3 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkten** verlangt:
1 Antwort=0 Punkt, 2+3 Antworten=0.5 Punkt, 4 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1,5 Punkten** verlangt:
1 Antwort=0,5 Punkt, 2+3 Antworten=1 Punkt, 4 Antworten=1,5 Punkt

LE = Lernende
PEX = Prüfungsexperte

●=vollständig ◘=lückenhaft ○=falsche/keine Anwort(en)