Protokoll Qualifikationsverfahren DHF 2018 - Serie 2

DOB

Bewirtschaftung



Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Bewirtschaftung

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

Vertraulich!

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurückgegeben werden.

Lernende/r	Nummer:	Name:		Vorname:	0	
Prüfungsdatum:	Gree.	Zeit:	rebe	Adress Lerribetro		
Punktzahl	Teil 1:	Teil 2:	Teil 3:	Teil 4:	Total Punkte:	Note:
Expertin 1 / Experte 1	Name:		Vorname:		Unterschrift:	
Expertin 2 / Experte 2	Name:		Vorname:		Unterschrift:	
für Expertentean	<u>n</u> : Ein vorgängiger	Besuch am Prüfur	ngsort wird empfoh	llen (wird von A+P Te	xtil nicht entschädigt)	
Die Lösungsvors	schläge sind nich	nt vollständig, sie	können auch erw	veitert werden.		
Gesundheitsfrag	je: Fühlen Sie sich	ı in der Lage, die P	rüfung zu absolvie	ren?	Ja □	Nein 🗆
Personalausweis	s kontrolliert:				Ja 🗌	Nein 🗆

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
1. Betriebskenntnisse Fachgespräch					5	5	
3.1.1 Ich kann die Struktur und Org	anisation meines Betriebes erklär	en	ļ				
Erklären Sie die Struktur Ihres Betriebes.	Individuell		•	2		1	
5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden (
Wie viele Personen arbeiten in Ihrem Betrieb? Wer ist für welche Bereiche zuständig?	Individuell (Abteilung, Warenbeschaffung, Personal, Lernence etc.)	ebene Serie	•	2		2	
3.8.1 lch kann äussere Einflüsse un	d Faktoren, die auf die Entwicklu	ng meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären					
Welche Auswirkungen kann der Online-Handel für den Schweizer Detailhandel haben? (4)	Umsatzverlust, Kundenfrequenz sinkt, Konkurrenz aus dem Ausland, Rückgang stationärer Handel, Angebotsüberflutung, etc.		•	3		2	
		Total Punkte Teil 1				5	

Leistungsziel Frage / Aufgabe			Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
2. Schwerpunkt Bewirtscha	<u>ftung</u>				45	60	
1. Fallbeispiel: Sie erhalten den	Auftrag, 20 m ² Promostand auf	zuziehen.					
5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lief							
Welche Produkte/Artikel inkl. Eigenmarken haben in Ihrem Geschäft einen hohen Stellenwert?(4)	Individuell Freige	gebene Serie	•	1		2	
5.10.1 Ich kann Warenlieferungen a	nnehmen, kontrollieren und ordni	ungsgemäss einordnen					
Die Produkte/Artikel für den Promostand sind bestellt und gestern am POS eingetroffen. Wie gehen Sie vor.	Wareneingangskontrolle, Lieferschein visieren, Preise kontrollieren, evtl. auszeichnen, Lagerung, Dekoration, Personalschulung, Personaleinsatzplanung.		•	3		10	
5.2.1 Ich kann Waren für die Kundir	nnen und Kunden nach den Vorga	ben meines Betriebes attraktiv präsentieren					
Was ist besonders zu beachten bei einem Warenaufzug? (mind. 6)	Standort, übersichtliche Präsentation, saubere Präsentation, Beleuchtung, genügend Ware, Plakatierung.		•	3		6	
5.3.11 Ich kann das Kassensystem	meines Lehrbetriebes nach Vorga	ben korrekt bedienen					

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Erklären Sie Ihr Kassen- und Bewirtschaftungssystem.	freige	gebene Serie en vermitteln		3		4	
5.7.2 Ich kenne die Vorteile meine	s Betriebes und kann sie den Kund	len vermitteln					
Warum soll der Kunde in Ihr Geschäft kommen?	Hohe Fachkompetenz der Mitarbeiter-/Innen, Beratung, Freundlichkeit, kein Kaufzwang, Parkplätze, grosse Auswahl, Ambiente, Service und Dienstleistung.		• • •	3		6	
	r stellen Sie fest, dass der Erfolg leitung sucht nach einer anderer						
5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen r	neiner Produktegruppe und kann s	ie beeinflussen					
Sie stellen fest, dass der Lagerumschlag der Ware eines Lieferanten unbefriedigend ist. Was unternehmen Sie?	Zeitdauer der Verkaufsaktion. Bei einem bestimmten Artikel Preisreduktion und als Aktion anbieten. Vom Lieferanten Werbebeitrag verlangen. Rückgabe an Lieferanten prüfen. Standort der Warenpräsentation ändern.		0 0	3		4	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.		
Bei einer Produktegruppe eines Lieferanten erzielen Sie einen hohen Lagerumschlag. Dieser Lieferant kann keine Ware mehr liefern. Wie gehen Sie vor?	Abklärung, weshalb keine Nachlieferung möglich ist. Sofort nach Ersatz Ausschau halten. Gutes Image, Preis-Leistung, Nischenprodukt, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen.		• • •	3		4			
5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereits	chaft meines Bereichs überwache	n und entsprechende Massnahmen treffen							
Wo können Sie die entsprechenden Zahlen, Daten und Informationen abrufen und welche benötigen Sie für eine optimale Bewirtschaftung? Analysieren Sie Ihr Warenbewirtschaftssystem.	Wichtigste Kennzahlen, Handlungskompetenz, Inventar, Warenbeschaffung.	gebene Serie	• •	4		15			
5.1.1 Ich kann einfache Konkurrenz	analysen vornehmen und reagieri	1							
Was ist eine Konkurrenzanalyse? Wie gehen Sie vor und was muss sie enthalten? (mind. 3)	Beobachten, Testkauf, Preisvergleich, Personaleinsatz, verfügbare Fläche, Kampagne, Infrastruktur, Parkplätze, Homepage, Kundensegment.		• • •	3		6			
3.2.1 Ich kenne die betrieblichen Inf	ormationsquellen und leite betrie	bliche Informationen weiter							

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Von wem erhalten Sie wichtige Informationen aus Ihrem Betrieb und was machen Sie damit? (3)	Individuell		•	3		1	
Weshalb sind Informationen für das Gesamtunternehmen wichtig? Nennen Sie 4 Gründe.	Gemeinsame Zielerreichung, Verhinderung von Fehlern, Kompetenzerhöhung gegenüber Kunden, Motivation, Personalführungsinstrument.	aahene Serie	• •	3		2	
	freise	Total Punkte Teil 2				60	

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 Be	triebes					
Welche Artikelgruppen führen Sie in Ihrem Geschäft?	Individuell		•	1		1	
Sie bieten verschiedene Hosenformen an. Beschreiben Sie vier.	Individuell		•	2		2	
Erklären und begründen Sie die Pflegesymbole einer der vorgängig beschriebenen Hosen.	Individuell	gebene Serie	•	3		2.5	
Welche Formen sind im Trend?	Individuell		•	2		0.5	
5.1.4 Ich kenne die wichtigsten Die	nstleistungsangebote meines Bet	riebes oder Bereiches					

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Die gewünschte Grösse eines Artikels ist nicht am Lager. Was bieten Sie der Kundin an oder wie gehen Sie vor?	Andere Filiale anfragen, Lieferant anfragen, evtl. anderer Artikel, etc.		• • •	1		1	
6.3.1 Ich kann den Kundinnen und I	Kunden unterschiedliche Produkt	e erklären					
Sie führen in Ihrem Geschäft Blazer sowie Lumber. Wie unterscheiden sich diese zwei Artikel?	Blazer: Reverskragen, Spitzrevers, Taschen, durchgeknöpft, evtl. gefüttert. Lumber: Chemisekragen, Jackenabschluss und Abschluss am Ärmel elastisch, durchgeknöpft, eingesetzter Ärmel, evtl. gefüttert, Schubtaschen, etc.		• • •	2		2	
Im Handel existieren gefütterte und ungefütterte Artikel. Welche/n Kundennutzen weisen die gefütterten Artikel auf?	Schönerer Fall, bessere Passform, höherer Tragekomfort, wärmer, hochwertiger, etc.	gebene Serie	• • •	2		1	
Folgefrage: Aus welchen Materialien bestehen meistens die Futter?	Acetat, etc.		• • •	2		1	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Welche Vorteile bietet ein Oberteil aus Maschenware im Vergleich zu Webware?	Höhere Bewegungsfreiheit, schmiegsam, dehnbar, kaum bügeln, knitterarm, etc.	- Cari	• o @	2		2	
Sie führen in Ihrem Geschäft unterschiedliche CO Shirt, einmal mit Glanz und einmal ohne Glanz. Welche Veredelung wurde beim glänzenden Shirt angewendet?	Mercerisiert freig	egebene Sen) • • •	2		1	
Kundin mit diesem mercerisierten Shirt?	Kochechter Glanz, intensive Farben, formbeständig, hochwertige CO.		•	2		2	
6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichi	keiten der Produkte unseres Betri 	ebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetze 	n 				
Die Kundin ist beruflich viel unterwegs und benötigt für den kommenden Sommer ein Kleid oder einen Hosenanzug. Welche Materialien empfehlen Sie?	Cool Wool, Mischungen mit synthetischen Chemiefasern, synthetische Chemiefasern.		• • •	3		1	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Begründen Sie Ihre Aussage, warum die Wahl auf diese Materialien gefallen sind.	Leicht, knitterarm, erholt sich gut, synthetische Chemiefasern sind leicht in der Pflege.		• • •	3		2	
Begründen Sie den Kundennutzen einer Jacke, die mit einer Membrane verarbeitet ist.	Wasserdampfdurchlässig, winddicht, wasserdicht.		• • •	3		2	
Welche wertvollen Pflegetipps geben Sie der Kundin?	Waschmittel mit integrierter Imprägnierung, etc.	-hame Seri	⋒ • •	3		3	
Eine Kundin mit Körpergrösse 1.62 m, sucht eine Jeans. Mit welcher Grösse beraten Sie die Kundin?	Kurzgrösse FFE	egebent of	• • •	3		0.5	
Welche weiteren Grössen bieten Sie in Ihrem Geschäft an?	Normale Grösse, Unisexgrössen, Langgrössen, etc.		• • •	3		0.5	
		Total Punkte Teil 3				25	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte mak.	רווואוס פווי.
4. Beratung					15	10	
Rollenspiel: Einladung ins Th	neater mit anschliessendem	Essen.		•			
5.3.6 lch verhalte mich freundlich u	nd korrekt						
Begrüssung mit Namen	Freundlich, deutlich sprechen, Blickkontakt, aufrechte Haltung.	egebene Seric		3		1	
5.4.5 lch kann durch sorgfältige Be	dürfnisabklärung die Produkte zu	m Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen					
Wunschermittlung / Bedarfsanalyse	Zwei offene W-Fragen (was, wo, wann) (1P.) Motivfragen (was ist Ihnen wichtig, Anforderungen, Erwartungen) werden gestellt (1P.) LE hat Kaufwunsch erkannt (1P.)		• • •	3		3	
5.6.3 lch kann Verkaufsgespräche s	selbständig führen				•		

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r		Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt. (1P.) Die Pflege der Kleidungsstücke wird erwähnt (Etikette). (1P.) Fachbegriffe. (1P.) Lässt PEX Kleidungsstück anfassen. Hält der/die Kandidat/In im ganzen Verkaufsgespräch Ordnung? (1P.)			0 0	3		4	
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsa	ngebote meines Betriebes sinnvo	II einsetzen						
Dienstleistungsangebote	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen. (2 Antworten) Extrabestellung, Geschenkverpackung, Kinderhort, Restaurant, Parkplatz, Toilette, Reservationen, etc.	igegebene	s Se	• •	3	(aU)	2	
		Total Punkte Teil	4				10	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorso Bewertur	•	Antworten Lerne	ende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min) Punkte max	Punkte eff.
Persönliche Notizen:								
			0					
freigegebene Serie								
Reali	a proper	DEV	IE Delle					
rren	3690							
			1					
Gesamtbe	wertung						_	
	Total Punkte		iebskenntnisse	5 Min.	_	5		
	Total Punkte		irtschaftung	45 Min.		60		
	Total Punkte		imentskenntnisse	25 Min.	-	25		
	Total Punkte	Teil 4 Bera	itung	15 Min.		10		

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxoriorine Zoit (min)	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	genügender Bereich	ļ								
45 - 54	3,5	ungenügender Bereich	ļ								
35 - 44	3,0										
25 - 34 15 - 24	2,5 2,0	0									
5 - 14	2,0	egebene Seri blitzartide Antwort, Routine, Eintragen in Formular									
	1,5	Lama Sigili	5								
0 - 4	1,0										
Fragearten	ම්මන්ව										
Taxonomie 1		blitzartice Antwort, Routine, Eintragen in Formular									
Wissensfragen	aufzählen UU SSS	so wie gelernt wiedergeben									
Taxonomie 2		mit eigenen Worten erklären, erklären warum,									
Verstehensfragen	verstehen	einem Laien erklären									
Taxonomie 3		Gelerntes in neuer Situation anwenden									
Anwendungsfragen	machen	Teile des Gelernten ändern, Transfer									
Taxonomie 4	aufzeigen	dahinter liegendes Prinzip herausfinden,									
Analysefragen	beurteilen	Zusammenhänge aufzeigen									
Legenden:											
Sind 3 Antworten bei einer Maximal-	Punktzahl von 1 Punkt verlangt:										
1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 I	9										
Sind 4 Antworten bei einer Maximal-	·										
1 Antworten bereiner Maximar anktzan von 11 ankten verlangt. 1 Antworten 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=	,										