



Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Elektrofach" (Nullserie überarbeitet 4/2014)

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsfachleute**Schwerpunkt Bewirtschaftung****Position 1.1 "Praktische Prüfung"** (Gesamtzeit = 90 Minuten)**Expertenexemplar****<vertraulich>****Prüfungsdaten:**

Datum:		Prüfungsort:	
Lernende/r:	Name:	Vorname:	Nr.:
Lehrbetrieb:			
Experte 1:	Name:	Vorname:	
Experte 2:	Name:	Vorname:	

Bewertung (Übertrag der Seiten 2 bis 7):

Punkte Teil 1:	(5)		Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(60)		Schwerpunkt Bewirtschaftung
Punkte Teil 3:	(25)		Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)		Beratung
Gesamtpunkte:	(100)		
Note:			

Notenskala 100 Punkte:

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
genügender Bereich		0 - 4	1.0
		ungenügender Bereich	

Visum Experte 1:

Visum Experte 2:

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
1.	Betriebskenntnisse		5	5			
1.1	5.3.5 (Fachgespräch) Ich weiss, wie ich bei Diebstählen reagieren muss.	2		2		<p>Situation: Sie beobachten in ihrem Verkaufslokal soeben einen Diebstahl.</p> <p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie verhalten Sie sich richtig? (Handlung, Information, Verarbeitung) - Welches sind die betrieblichen Weisungen in einem solchen Fall? - Welches sind die Folgen eines Diebstahls? (Für die fehlbare Person und für den Betrieb) 	
1.2	5.3.12 (Fachgespräch) Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an.	3		3		<p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Was unternimmt Ihr Lehrbetrieb um Diebstählen vorzubeugen und zeigen Sie, welche Massnahmen Ihr Geschäft bereits einsetzt. - Was könnte Ihr Lehrbetrieb noch weiter unternehmen um Diebstähle vorzubeugen?) 	
	Erreichte Punkte Teil 1			5		Übertrag auf Seite 1	

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
2.	Schwerpunkt Bewirtschaftung		45	60			
2.1	1. Fallbeispiel Bewirtschaftung: 5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft meines Bereichs überwachen und entsprechende Massnahmen treffen. 5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen. 5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen meiner Produktgruppe und kann sie beeinflussen.	4	25	10		Situation: Sie sind im Betrieb zuständig für den Sortimentsbereich <u>*Leuchtmittel</u> . Hilfsmittel: Katalog, Bestellblock, im Betrieb vorhandener PC mit Zubehör (z.B. Strichcodescanner) Aufgaben: - Überprüfen Sie die Verkaufsbereitschaft ihres Sortimentsbereiches. (10 Pkt.) - Lösen Sie beim Lieferanten eine Bestellung aus. (14 Pkt.) Regieanweisungen: Fragen: - Erklären Sie, bei welchem Bestand und auf Grund welcher Kriterien Sie eine Bestellung auslösen. - Mit welcher Lieferfrist rechnen Sie und begründen Sie diese? - Erklären Sie die einzelnen Schritte beim Bestellen von Waren. - Was beachten Sie bezüglich den Verkaufseinheiten (Bestellgrössen, Porto, etc.)? - Welche internen Richtlinien beachten Sie bei der Bestellung? (Z.B. ok für die Bestellung, Lieferantenwahl, Lieferdatum, Liefertag, Bestellgrössen,) - Nennen Sie Kennzahlen und deren Beeinflussung. (Lagerumschlag, Lagerdauer, ...) Anweisung: *Die Expertin, der Experte, orientiert sich am vorhandenen Sortiment.	
	Aufgabenstellung: Verkaufsbereitschaft überprüfen und Waren bestellen. (Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)	3		14			
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.	
MK	Systemisches Denken			2		Die lernende Person setzt die betrieblichen Systeme kompetent ein.	
SK	Umgangsformen			1		Die lernende Person passt ihre Umgangsformen der jeweiligen Situation an.	
SK	Belastbarkeit			1		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.	
	Zwischentotal Teil 2.1			30		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 2.1			30			
2.2	<u>2. Fallbeispiel Bewirtschaftung:</u> 5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.	4	20	24		Situation: Der Verkauf von Produkten zur *Körperpflege soll gefördert werden. Sie werden beauftragt, die entsprechenden Massnahmen zu ergreifen. Hilfsmittel: Im Betrieb vorhandene Hilfsmittel wie Gestelle, Präsentationsmaterial, etc.. Aufgaben: - Analysieren Sie die bestehende Situation dieser Produkte im Laden. (8 Pkt.) - Umfang der Warengruppe und Menge vorschlagen (Breite und Tiefe). (8 Pkt.) - Treffen Sie ihre verkaufsfördernden Massnahmen. (8 Pkt.) Regieanweisungen: Fragen: - Wie beurteilen Sie die bisherige Situation. - Schlagen Sie Massnahmen bezüglich der Warengruppe vor. - Wie sollten die Produkte verkaufsfördernd präsentiert werden? - Erklären Sie betriebliche Vorgaben/Weisungen für die Warenpräsentation.	
	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren.	3					
	5.18.1 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit ein.	3					
	Aufgabenstellung: Waren verkaufsfördernd präsentieren. (Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)					Anweisung: *Die Expertin, der Experte, orientiert sich am vorhandenen Sortiment.	
MK	Kreativitätstechniken			2		Die lernende Person trägt zu neuen und innovativen Lösungen bei.	
SK	Systematisches Denken			2		Die lernende Person erkennt die Zusammenhänge der Warenpräsentation.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person ist selbstbewusst.	
SK	Belastbarkeit			1		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.	
	Erreichte Punkte Teil 2			60		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
3.	Sortimentskenntnisse		25	25			
3.1	<p>6.2.1 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Funktion, Anwendung und Eigenschaften von Geräten und Produkten erklären und begründen.</p> <p>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	3	15	12		<p>Fragen: Erklären Sie die Funktionsweise Aus welchem Grund hat dieses Produkt?</p> <p>Hinweis: Die Expertin / der Experte orientiert sich <u>am vorhandenen Sortiment</u> und behandelt daraus mindestens vier Produkte (je 3 Pkt.) unterschiedlicher Sortimente.</p> <p>Sortiment: 1. Haushaltartikel 2. Elektrokleingeräte 3. Licht und Beleuchtung 4. Elektromaterial und Zubehör 5. Haushaltgrossgeräte</p> <p>Produkte: z.B. Backformen z.B. Dampfbügeleisen z.B. Leuchtmittel z.B. Fehlerstromschutzeinrichtung RCD (FI-Schalter) z.B. Kühlschrank</p> <p>Mögliche Aufgabenstellungen: - Korrektes Benennen der einzelnen Teile. - Erklären der Materialkennzeichnungen und Label. - Erklären der Leistungsschilder. - Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten. - Nennen und von Bestimmungen beim Verkauf von Elektromaterial. - Nennen der richtigen Absicherung einer Steckdose in Bezug auf das anzuschliessende Gerät.</p>	
3.2	<p>6.3.1 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Geräte und Produkte erklären und die Vor- und Nachteile kundenbezogen aufzeigen.</p> <p>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	2		4		<p>Situation: Ein Kunde benötigt einen Rasierapparat und ist nicht sicher, welches Schersystem für ihn das Richtige ist.</p> <p>Fragen: - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben? - Welches System ist für den Kunden das geeignetere? Warum? - Erklären Sie die Unterschiede der Apparate und Schersysteme. - Worauf muss der Kunde beim Gebrauch besonders achten? (Akkuladung, Reinigung, nach der Rasur, etc.) - Welche anderen Produkte empfehlen sie für mögliche Zusatzverkäufe?</p>	
	Zwischentotal Teil 3			16		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Einsatzmöglichkeiten von Geräten und Produkten erklären. <i>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</i></p>	3	10	9		<p>Situation: Eine Kundin möchte sich einen Steamer anschaffen. Sie erkundigt sich u.a. nach den Einsatzmöglichkeiten.</p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte die Kundin haben? - Welches Gerät empfehlen Sie der Kundin? Warum? - Welche Speisen lassen sich mit einem Steamer zubereiten? - Worauf muss beim Gebrauch eines Steamers geachtet werden? 	
	Erreichte Punkte Teil 3			25		Übertrag auf Seite 1	

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
4.	Beratung		15	10			
4.1	<u>Rollenspiel Beratung:</u> 5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt. 5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes. 5.6.3 Ich kann Verkaufsgespräche selbstständig führen. 5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen.	3 3 3 3	15	0.5 0.5 5 2		Situation: Die Kundin erklärt Ihnen, dass ihre ca. 15-jährige Kleinwaschmaschine im Badezimmer nicht mehr funktioniere und dringend ersetzt werden muss. Hilfsmittel: Ein geeignetes Gerät muss im Verkaufslokal vorhanden sein. Ist dies nicht der Fall, kann das Verkaufsgespräch auch anhand eines Produktkataloges (inkl. Preisliste) erfolgen. Aufgabe: Verkaufen Sie der Kundin eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Kleinwaschmaschine. Das Gerät muss geliefert werden. Regieanweisungen: Frage (5 Pkt.): <ul style="list-style-type: none"> - Kennen Sie die Waschgewohnheiten der Kundin? - Begründen Sie, warum Sie speziell dieses Gerät empfehlen. - Welches sind die Voraussetzungen, um das Gerät anschliessen zu können (Strom und Wasser)? - Kennt die Kundin die Lieferfrist und die Garantiebestimmungen? Frage (2 Pkt.): <ul style="list-style-type: none"> - Wie organisieren Sie die Heimlieferung? - Wie beraten Sie die Kundin bezüglich der Entsorgung des defekten Gerätes? Anweisung: Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.	
	Aufgabenstellung: Verkauf einer Waschmaschine und Organisation der Heimlieferung. (Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)						
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			1		Die lernende Person wendet eine gezielte Fragetechnik an.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person spricht verständlich.	
	Erreichte Punkte Teil 4			10		Übertrag auf Seite 1	