Protokoll Qualifikationsverfahren DHF 2018 - Serie 1





Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

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:		Zeit:	gege	Adresse Lehrbetrie	ser	
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 Expertenteam	<u>n</u> : Ein vorgängiger	Besuch am Prüfur	ngsort wird empfoh	len (wird von textilsch	weiz nicht entschädigt)
Erster PEX mach	nt Betriebskenntn	isse + erstes Roll	lenspiel. Zweiter l	PEX macht zweite	s Rollenspiel bis	zum Schluss.
Die Lösungsvors	schläge sind nich	t vollständig, sie	können auch erw	eitert werden.		
Gesundheitsfrag	e: Fühlen Sie sich	in der Lage, die P	rüfung zu absolvie	ren?	Ja 🗌	Nein
Personalausweis	s kontrolliert:				Ја 🗌	Nein

LE = Lernende PEX = Prüfungsexperte

textilschweiz 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 L	ernende/r im Betrieb					
Sie haben den Auftrag, die neue Lernende in die interne Hausordnung einzuführen. 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.	egebene Serie	•	3		1.5	
5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung	g und die Position meines Betriebe	s im Gesamtgefüge des Detailhandels					
Welches sind die Geschäftsziele Ihres Lehrbetriebes?	Gewinn, Kundenbindung, Expansion, Zusatzartikel fördern, Sortimentserweiterung, Sortimentsstraffung, zufriedene Kunden, etc.		•	1		2	
5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Mass	nahmen und die Fluchtwege bei B	ränden und handle im Brandfall danach					
Ein Kunde informiert Sie, dass sie in der Kabine einen verbrannten Geruch wahrgenommen hat. Wie gehen Sie vor?	Ruhig bleiben.Kunde ernst nehmen, danken für den Hinweis, dem Geruch nachgehen, Situation beurteilen, alarmieren (Feuerwehr), löschen, retten.		•	3		1.5	
		Total Punkte Teil 1				5	

O=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: Fernsel	nauftritt						
5.3.6 Ich verhalte mich freundlich un							
Begrüssung mit Namen 5 14 2 Ich kenne die unterschiedliche		gebene Serie der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein	•	3		1	
Fragetechniken	Vier offene W-Fragen (was, wo, wann, mit wem) (1P.) Aktiv zuhören, Motivfragen werden gestellt (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) (2P.)	del Fraxio Ziergenontet una errorgioron em	•	4		3	
5.11.1 Ich kann die individuellen Bed	ürfnisse der Kundinnen und Kunde	en analysieren					
Wunschermittlung / Bedarfsanalyse	LE hat Kaufwunsch erkannt		•	4		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kun	dengespräche führen						
Warenvorlage	Mind. 3 verschiedene Modelle/Preise/Qualitäten werden bei der Warenvorlage präsentiert und sorgfältig behandelt.	gebene Serie	•	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, Imprägnierungsspray, Gürtel zu Bundfaltenhose, etc.		• • •	3		3	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
5.3.13 lch kann die meisten Kundenv	vünsche kompetent erfüllen				1		
Kunde hat passenden Artikel gefunden, jedoch Bedarf dieser einer Änderung. (Freie Artikelwahl) (z.B. Hose, Veston etc).	Individuell		•	3		2	
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird mit geschlossener Frage aktiv herbeigeführt. (2P.) Kunde erhält Bestätigung und Lob für Kaufentscheid (2P.)	a — Serie	•	3		4	
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsan	gebote meines Betriebes signvoll e	einsetzen Som (2 2) Sur un	9		1 1		
Dienstleistungsangebote	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen. (3 Antworten)	egeben -	•	3		3	
5.3.11 lch kann das Kassensystem n	neines Lehrbetriebes nach Vorgabe	n 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	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
2. Rollenspiel: Thema: Geburtsta	gsfeier (in Waldhütte)			-	•	•	
5.14.2 Ich kenne die unterschiedliche	en 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 Bed	ürfnisse der Kundinnen und Kunde	en analysieren Corrie					
Bedarfsanalyse / Wunschermittlung	LE hat Kaufwunsch erfasst.	sebene seu ve	• • •	4		2	
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kund	lengespräche führen						
Kundennutzen umsetzen	Kundennutzen entsprechend argumentieren etc.		• • •	4		6	

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.)		0 0	4		5	
Zusatzverkauf	Zusatzprodukte anbieten wie Accessoires (Gürtel, Socken, Mütze etc.) Pflegeprodukte etc.	sebene Serie	• • •	3		3	
6.2.2 Ich setze meine vertieften Prod	luktekenntnisse bei meiner tägliche	n Arbeit wirkungsvoll ein	_		I		
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Ein Verkauf kommt zu Stande (Bsp: Hose und Hemd). 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	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
5.3.9 lch entspreche mit meinem Ers	cheinungsbild den Anforderungen	meines Betriebes					
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) 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 Worter	im Gespräch erfolgreich argumen	tieren					
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Kunde hat online den gleichen Artikel zu einem günstigeren Preis im Internet entdeckt.	Persönliche Beratung, mit Argumenten unterstreichen (Einkaufsmenge, Einkaufsort, vorgegebener Richtpreis etc), Info an Vorgesetzten weiterleiten.	gebene Serie	•	3		2	
5.5.2 Ich engagiere mich für die Verk	aufsbereitschaft in meinem Bereic	h	T	ı	T T		
(Frage in das Verkaufsgespräch integrieren) Wie können Sie die Kundenbindung zu unserem Betrieb fördern?	Kundenkarte, persönliche Beratung, Auswahl, Serviceleistungen, Promotionsmassnahmen (Apéro, Modeschau etc), Newsletter, Neuheiten, etc.		•	2		2	
		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 S	ortimentskenntnisse meines Betrie	ebes					
Welche Marken sind bei Ihnen im Betrieb führend?	Individuell		•	2		1	
Bestimmen Sie zu den genannten Marken den Kundentyp.	Individuell Freige	gebene Serie	• • •	2		1	
Sie führen in Ihrem Geschäft Herrenhemden, welche speziell veredelt sind. Begründen Sie deren Kundennutzen (4)	Knitterarmausrüstung: Sanfor plus, easy-care, non-iron, wash and wear		•	2		2	
LE holt 3 Artikel mit unterschiedlichen Schnittformen. Der LE ist freigestellt, welche Artikel. Beschreiben Sie diese Artikel genau.	Individuell		•	3		1.5	

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, Stil 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 lch kann den Kundinnen und K	unden unterschiedliche Produkte e	rklären					
Der Kunde wünscht einen wärmenden Pullover, jedoch auf Schurwolle ist er allergisch. Welche Alternative können Sie anbieten?	Kaschmir, Seide mit Kaschmir, Polyacryl, CO-Kaschmir, CO geraut, etc.	sebene Serie	•	2		1	
PEX holt drei unterschiedliche Shirts. Erklären Sie die Kundennutzen (Vor- und Nachteile)	Pflege, Materialien, Verarbeitung, Form, Farbe, Druck etc.		•	2		1.5	

textilschweiz Rössligasse 15 4460 Gelterkinden

HAKA

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Wie verändern sich die Kundennutzen, wenn ein Artikel (T'Shirt) aus einem Mischgewebe, z.B. 50 % CO / 50 % PES besteht? (im Vergleich zu 100 % CO). (3)	Leichter in der Pflege (läuft nicht ein), trocknet schneller, nur leicht bügeln, formstabiler, evtl. preisgünstiger.		• • •	2		1.5	
Sie führen in Ihrem Geschäft unterschiedliche CO Shirt, mit Glanz, ohne Glanz. Welche Veredelung wurde beim glänzenden Shirt angewendet? Welchen Kundennutzen ergibt diese Veredelung?	Mercerisiert, kochechter Glanz, frombeständiger.	gebene Serie	• • •	2		1	
PEX holt einen gewobenen Artikel und ein Artikel aus Maschenware. Welche Nutzen hat der Kunde von den unterschiedlichen Herstellungsarten?			• • •	3		2	
Ihr Kunde ist geschäftlich oft unterwegs. LE holt dafür 3 geeignete Artikel (freie Artikelwahl). Begründen Sie Ihre Wahl.	Knitterarm, gut kombinierbar, leicht in der Pflege, leicht im Gewicht, gute Knittererholung, etc		0 0	2		1.5	

LE = Lernende PEX = Prüfungsexperte

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichke	eiten der Produkte unseres Betrieb	es und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.					
Sie führen verschiedene Grössen bzw. Grössenbezeichnungen. Zählen Sie mind. 5 auf. Zeigen und erläutern Sie diese an einem Artikel.	Schrittlänge, Bundweite, Konfektionsgrösse, Kragenweite, Ärmellänge, Kurzgrösssen, Langgrössen, amerikanische Grössen, Inch, etc.		• •	3		1	
Ein Kunde wünscht eine Jacke für die Übergangszeit. LE holt passende Artikel und begründet dies.	Wind und Regen abweisend, leicht im Gewicht, evtl. Daunen, leicht gefüttert.	egebene Seri	••	3		2	
Cool Wool Stoffe/Artikel empfehlen Sie zu welcher Jahreszeit und weshalb?	Frühling und Sommer, schliesst keine Luft ein, deshalb geben diese Stoffe nicht warm. Sommerleichte Schurwolle.		•	3		1.5	
Der Kunde ist Landschafts-Fotograf und hält sich daher oft draussen auf. Er sucht Bekleidung, welche ihn vor starker Sonneneinstrahlung schützt.	T-Shirts die UV-geschützt veredelt sind. Dichte Maschenware. Dichte Webware. Evtl. auch Sonnenhut.		•	3		1	
Die Gattin des Kunden ist überrascht, dass man eine reine Schurwoll-Hose in der Waschmaschine waschen kann. Wie begründen Sie dies?	Die Hose ist filzfrei ausgerüstet. Daher kann ohne Probleme die Hose in der Waschmaschine (wie etikettiert) gewaschen werden. Die Schuppenspitzen können sich nicht verhaken.		•	3		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Vollständigkeit	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
16	reigegel	TOPPORPTEIS PIPE				25	

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 Fallbeisp	piel					
Aufgabenstellung:	Sommerferien						
5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Liefe	eranten 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 an	nehmen, kontrollieren und ordnun	gsgemäss 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.	igegebene Sei		3	0	2	
5.2.1 Ich kann Waren für die Kundin	nen und Kunden nach den Vorgabe	n meines Betriebes attraktiv präsentieren					
Wo in Ihrem Geschäft würden Sie die Ware präsentieren? Begründen Sie den gewählten Standort.	Neben dem Eingang, Ausgang. Schaufenster, Puppe etc. Kundenfluss, Kundenzirkulation, Rechtsdrall, etc.		•	3		2	

textilschweiz Rössligasse 15 4460 Gelterkinden

Seite 15 von 17

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		1.5	
5.6.4 Ich kann die Preise des Betrieb	es gegenüber den Kundinnen und	Kunden vertreten					
gibt es?	Menge, Herstellung, Marge, Exklusivität, Marke.	e carie	•	2		1.5	
5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgu	ng an ökologische Grundsätze	ALAMIE DELLIE					
Was tragen Sie in Ihrem Lehrbetrieb zum ökologischen Verhalten bei?	Stosslüftung, Licht mit Zeitschaltuhr, Wasserverbrauch minimieren, Abfalltrennung (Papier, Glas, Karton, Alu, Pet, Dosen, Batterien etc), Recyling, ökologische Tragtaschen etc.		•	3		1	
Wenn sich der Betrieb nur dürftig ökologisch verhält, kann PEX folgende Frage stellen: Wenn es IHR Geschäft wäre, was würden Sie weiter veranlassen?			•	3		1	
		Total Punkte Teil 4				10	

textilschweiz Rössligasse 15 4460 Gelterkinden

Zeit (min) Taxonomie Punkte max. Vollständigkei Leistungsziel Lösungsvorschläge Antworten Lernende/r Frage / Aufgabe Bewertung Persönliche Notizen freigegebene Serie Gesamtbewertung **Total Punkte** Teil 1 **Betriebskenntnisse** 5 5 Min **Total Punkte** 60 Teil 2 Beratung 45 Min **Total Punkte** Teil 3 Sortimentskenntnisse 25 25 Min **Total Punkte** Bewirtschaftung 10 15 Min

100

(Übertrag auf Titelseite)

Total

90 Min

textilschweiz 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	<u> </u>					
55 - 64	4,0	genügender Bereich	•				
45 - 54	3,5	ungenügender Bereich	-				
35 - 44 25 - 34	3,0 2,5						
25 - 34 15 - 24	2,0	0					
5 - 14	1,5	Carle					
0 - 4	1,0	hama selle	5				
Fragearten Taxonomie 1	aufzählen freig	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben					
Wissensfragen Taxonomie 2 Verstehensfragen	verstehen	mit eigenen Worten erklären, erklären warum, einem Laien erklären					
<i>Taxonomie 3</i> Anwendungsfragen	machen	Gelerntes in neuer Situation anwenden 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 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=	,						
i Antwort-0,5 i dirkt, 2+5 Antworten-	i i uliki, 7 Aliiwolieli– 1,5 i uliki						

LE = Lernende PEX = Prüfungsexperte