

QV-Kriterien sortiert nach Teilen (entsprechend den Lernbereichen)

Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann

gelb: Fachgespräch
rosa: Fallbeispiel
grün: Verkaufsgespräch

Zeitraumen	Lernbereich	Erworbene Kompetenzen	Mögliches Kriterium für das betriebliche Qualifikationsverfahren	TA
1. Jahr	Betriebskenntnisse	Ich kenne meinen Betrieb und meine Aufgaben		
1. Semester	Räumlichkeiten	5.3.1 Ich finde mich in den Lokalitäten des Lehrbetriebes zurecht	Erklären Sie mir, wo sich befindet?	2
1. Semester	Mitarbeitende	5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten	Erklären Sie mir die Funktion und die Zuständigkeiten von Frau AB / Herrn XY.	2
1. Semester	Struktur/Organisation	5.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären	Erklären Sie mir die Struktur und Organisation Ihres Lehrbetriebes.	2
1. Semester	Hausordnung/Vorschriften/Weisungen	5.3.2 Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend	Fallbeispiel zur Hausordnung, zu den Vorschriften und Formularen des Betriebes	3
1. Semester	Arbeitssicherheit/Gesundheit	5.3.3 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird	Fallbeispiel zur Unfallverhütung oder zur Verhinderung der Gesundheitsgefährdung.	3
1. Semester	Verhalten bei Brandfällen	5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach	Fallbeispiel zum Verhalten bei einem Brandfall.	3
1. Semester	Verhalten bei Diebstählen	5.3.5 Ich weiss, wie ich bei Diebstählen reagieren muss	Erklären Sie mir Ihr Verhalten bei Diebstählen.	2
1./2. Semester	Aufgaben/Stellung	4.7.1 Ich kenne und verstehe meine Aufgaben und meine Stellung als Lernende/r im Betrieb	Erklären Sie mir Ihre Aufgaben und ihre Stellung im Betrieb.	2
1./2. Semester	Betriebsphilosophie	5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels	Nennen Sie mir die Hauptausrichtung und die Position Ihres Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels.	1

2. Jahr	Betriebskenntnisse	Ich verfüge über vertiefte Kenntnisse meines Betriebes und seines Umfeldes		
3./4. Semester	Strategie	3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes	Nennen Sie mir die aktuellen Verkaufsschwerpunkte Ihres Betriebes.	1
3. Semester	Betriebsform	3.1.2 Ich kann die Betriebsform meines Betriebes erklären	Erklären Sie mir die Betriebsform Ihres Betriebes.	2
3. Semester	Verhalten bei Diebstählen	5.3.12 Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an	Fallbeispiel zu Massnahmen gegen Diebstähle.	3
3./4. Semester	Geschäftspartner/ Mitbewerber	5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben	Beschreiben Sie mir die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner. Beschreiben Sie mir die wichtigsten Mitbewerberinnen und Mitbewerber Ihres Betriebes	2
3./4. Semester	Äussere Einflüsse	3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären	Erklären Sie mir welche äusseren Einflüsse und Faktoren auf die Entwicklung Ihres Lehrbetriebes einwirken können. (ev. als Fallbeispiel abfragen, da recht theoretisch)	2
1. Jahr	Sortimentskenntnisse	Ich kenne das Warenangebot meines Betriebes		
1./2. Semester	Sortiment	5.1.3 Ich verfüge über die für meine Tätigkeit notwendigen Sortimentskenntnisse	Erklären Sie mir?	2
1./2. Semester	Dienstleistungsangebote	5.1.4 Ich kenne die wichtigsten Dienstleistungsangebote meines Betriebes oder Bereiches	Nennen Sie mir die wichtigsten Dienstleistungen Ihres Betriebes oder Ihres Bereiches.	1
1./2. Semester	Produkte	5.1.5 Ich kenne die Besonderheiten der Produkte meines Betriebes	Nennen Sie mir die Besonderheiten des Produktes	1
2. Jahr	Sortimentskenntnisse	Ich verfüge über vertiefte Kenntnisse des Warenangebots meines Betriebes		
3./4. Semester	Sortiment	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes	Fallbeispiel zu Sortimentskenntnissen	3
3./4. Semester	Produktunterschiede	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären	Erklären Sie mir folgendes Produkt	2
3./4. Semester	Einsatzmöglichkeiten	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der	Fallbeispiel zum kundenorientieren Erklären der	3

		Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen	Einsatzmöglichkeiten eines Produktes	
1. Jahr	Beratung	Ich bin mir der hohen Bedeutung der Kundinnen und Kunden für den Betrieb bewusst		
1. Semester	Verhalten	5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt	Die lernende Person verhält sich freundlich. Die lernende Person verhält sich korrekt.	3
1. Semester	Teamwork	5.4.2 Ich kann mich gut ins Team eingliedern	Nicht für QV geeignet, da nicht beobachtbar an einer praktischen Prüfung	3
1./2. Semester	Kundenwünsche	5.3.7 Ich kann alltägliche Kundenwünsche ermitteln und erfüllen	Die lernende Person ermittelt die Kundenwünsche korrekt. Die lernende Person erfüllt die Kundenwünsche.	3
1. Semester	Kundenzufriedenheit	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus	Die lernende Person nimmt die Bedürfnisse der Kundin / des Kunden wahr/ernst. Die lernende Person stellt die Zufriedenheit der Kundin / des Kunden in den Mittelpunkt.	3
1. Semester	Auftreten	5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes	Die lernende Person entspricht mit ihrem Erscheinungsbild den Anforderungen des Betriebes.	3
1./2. Semester	Verkaufsgespräch	5.6.1 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen	Siehe Leistungsziele 3. Lehrjahr	3
1. Semester	Unterstützung	5.4.3 Ich weiss, an wen ich mich wenden muss, wenn ich Unterstützung benötige	Höchsten für ein Fallbeispiel geeignet, da im Verkaufsgespräch eine Einzelleistung erwartet wird.	3
2. Jahr	Beratung	Ich kann die Kundinnen und Kunden sicher beraten		
3. Semester	Beraten	5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen	Die lernende Person erfüllt die Kundenwünsche kompetent.	3
3. Semester	Reklamationen	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten	Die lernende Person nimmt Reklamationen überlegt entgegen. Die lernende Person bearbeitet die Reklamation nach den Weisungen des Betriebes. (Nur als Fallbeispiel für QV geeignet)	3
3./4. Semester	Kundennutzen	5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen	Die lernende Person macht eine sorgfältige Bedürfnisabklärung. Die lernende Person macht eine kundennutzenorientierte Bedürfnisabklärung.	3
3. Semester	Verkaufsgespräch	5.6.3 Ich kann Verkaufsgespräche selbstständig führen	Siehe Leistungsziele 3. Lehrjahr	3

3. Semester	Verhalten	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert	Die lernende Person verhält sich hilfsbereit. Die lernende Person verhält sich engagiert.	3
3./4. Semester	Dienstleistungen	5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen	Die lernende Person erklärt die zum Produkt passenden Dienstleistungen sinnvoll.	3
3. Semester	Teamwork	5.4.6 Ich handle teamorientiert	Nicht für QV geeignet, da nicht beobachtbar an einer praktischen Prüfung	3
3./4. Semester	Instruktion	5.5.1 Ich kann Arbeitsabläufe instruieren	Fallbeispiel zur Instruktion von Arbeitsabläufen.	3
3. Jahr	Schwerpunkt Beratung	Ich berate und bediene die Kunden kompetent und effizient		
5./6. Semester	Produktekenntnisse	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein	Die lernende Person setzt ihre Produktkenntnisse wirkungsvoll ein.	4
5./6. Semester	Verkaufsgespräch	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen	Die lernende Person führt das Kundengespräch souverän.	3
5./6. Semester	Bedienung	5.13.1 Ich beherrsche die Mehrfachbedienung und setze sie ein	Nicht für QV geeignet, da nicht beobachtbar an einer praktischen Prüfung	3
5./6. Semester	Bedürfnisanalyse	5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren	Die lernende Person analysiert die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden.	4
5./6. Semester	Fragetechniken	5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein	Die lernende Person setzt die unterschiedlichen Fragetechniken zielgerichtet ein. Die lernende Person setzt die unterschiedlichen Fragetechniken erfolgreich ein.	4
5./6. Semester	Argumentation	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren	Die lernende Person argumentiert mit den passenden Worten.	3
5./6. Semester	Verkaufsbereitschaft	5.5.2 Ich engagiere mich für die Verkaufsbereitschaft in meinem Bereich	Nicht für QV geeignet, da nicht beobachtbar an einer praktischen Prüfung	3
1. Jahr	Bewirtschaftung	Ich kenne die Bedeutung der optimalen Bewirtschaftung für Kundinnen, Kunden und Betrieb		
1. Semester	Warenlager	5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären	Erklären Sie mir die Organisation Ihres Warenlagers.	2

1./2. Semester	Warenfluss	5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes	Nennen Sie mir die wichtigsten Lieferanten Ihres Betriebes.	1
1./2. Semester	Warenlieferung	5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen	Fallbeispiel zur Warenanlieferung, -kontrolle und -einordnung.	3
1./2. Semester	Warenpräsentation	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren	Fallbeispiel zur Warenpräsentation.	3
1. Semester	Ordnung und Sauberkeit	5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb	Fallbeispiel zum Thema Ordnung und Sauberkeit im Betrieb.	3
1./2. Semester	Kassensystem	5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes unter Anleitung korrekt bedienen	Fallbeispiel zum Thema Bedienung des Kassensystems.	3
1. Semester	Ökologisches Verhalten	5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze	Fallbeispiel zur ökologischen Entsorgung	3
2. Jahr	Bewirtschaftung	Ich kenne den Warenfluss in meinem Betrieb und leiste meinen Beitrag zur Sicherstellung des Warenangebots		
3./4. Semester	Systeme	5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen	Fallbeispiel zur Bestellung von Waren mit Hilfe des betrieblichen Systems.	3
3./4. Semester	Preis	5.6.4 Ich kann die Preise des Betriebes gegenüber den Kundinnen und Kunden vertreten	Vertreten Sie die Preise resp. Preisunterschiede Ihres Betriebes kundenorientiert. Fallbeispiel zum Thema "Preise gegenüber Kundinnen und Kunden vertreten".	2
3./4. Semester	Warenfluss	5.9.3 Ich kann die Bedeutung der Herkunft für die Produkte meines Betriebes erläutern	Erläutern Sie die Bedeutung der Herkunft für das Produkt	2
3./4. Semester	Verkaufsförderung	5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten	Fallbeispiel zur Gestaltung der Verkaufsaktivitäten	3
3. Semester	Kundenbindung	5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln	Fallbeispiel zum Thema "Warum soll die Kundin / der Kunde bei Ihnen kaufen?" Erklären Sie mir, die Vorteile, die eine Kundin / ein Kunde hat, wenn sie/er bei Ihnen kauft.	3
3./4. Semester	Warenpräsentation	5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren	Fallbeispiel zur Warenpräsentation	3

3. Jahr	Schwerpunkt Bewirtschaftung	Ich stelle mit meinen Kenntnissen des Waren- flusses das Warenangebot für die Kundinnen und Kunden sicher		
5./6. Semester	Produktekenntnisse	5.18.1 Ich setze meine vertieften Produktekennt- nisse bei meiner täglichen Arbeit ein	Fallbeispiel zu den Produktekenntnissen	3
5./6. Semester	Lagerbewirtschaftung	5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen meiner Pro- duktgruppe und kann sie beeinflussen	Fallbeispiel zu Kennzahlen und deren Beeinflussung	3
5./6. Semester	Verkaufsbereitschaft	5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft meines Bereichs überwachen und entsprechende Mass- nahmen treffen	Fallbeispiel zur Überwachung der Verkaufsbereitschaft und den entsprechenden Massnahmen	4
5./6. Semester	Warenpräsentation	5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren	Fallbeispiel zur Analyse und Verbesserung der Warenpräsentation	4
5./6. Semester	Verkaufsförderung	5.21.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten selbstständig gestalten	Fallbeispiel zur Gestaltung von Verkaufaktivitäten	3
5./6. Semester	Statistiken	5.19.2 Ich kenne relevante betriebliche Statistiken und kann sie analysieren	Fallbeispiel zur Analyse betrieblicher Statistiken	4
5./6. Semester	Konkurrenzanalysen	5.1.1 Ich kann einfache Konkurrenzanalysen vor- nehmen und reagieren	Fallbeispiel zur Konkurrenzanalyse	3
5./6. Semester	Informationen	3.2.1 Ich kenne die betrieblichen Informations- quellen und ich leite betriebliche Informationen weiter	Fallbeispiel zum Thema "Betriebliche Informationsquellen nutzen und betriebliche Informationen weiterleiten"	3