

Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Eisenwaren"

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsassistentinnen / Detailhandelsassistenten

Position 1.1 "Praktische Prüfung" (Gesamtzeit = 60 Minuten)

Prüfungsdaten:

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

Bewertung (Übertrag der Seiten 2 bis 5):

Punkte Teil 1:	(15)		Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(15)		Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 3:	(70)		Beratung / Bewirtschaftung inkl. M- & S-Kompetenzen
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
		0 - 4	1.0
		genügender Bereich	ungenügender Bereich

Visum Experte 1:

Visum Experte 2:

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
1.	Betriebskenntnisse (Fachgespräch)		10			Lösungsansätze	Protokoll
1.1	3.2.1 Ich kann die wichtigsten Geschäftsziele und die Unternehmensform meines Betriebes erklären.	2	10	6		<ul style="list-style-type: none"> - Dienstleistungen? - Kundenbedürfnisse? - Geschäftsziele? - Leitbild? <p>Sinn und Zweck – Ziele – Zielpublikum</p> <p>Beschreiben Sie Ihr Geschäft / die Wirtschaftlichkeit / die Unternehmensform.</p> <p>Die richtige Ware in der richtigen Menge zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort.</p>	----- ----- ----- ----- -----
1.2	5.1.4 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird.	3		4		<ul style="list-style-type: none"> - Heben von Last (Rücken) - Besondere Vorschriften - Gefahrgut - Arbeitsbekleidung - Transportmittel (Palettroly, Sackkarren) 	----- ----- ----- -----
1.3	5.1.6 Ich verstehe meine Aufgaben und meine Funktionen im Betrieb.	2		5		<ul style="list-style-type: none"> - Tagesablauf - Verantwortlichkeiten - Prioritäten setzen 	----- ----- ----- ----- -----
	Erreichte Punkte Teil 1			15		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
2.	Sortimentskenntnisse <i>(kundenorientiertes Fachgespräch)</i>		10			Lösungsansätze	Protokoll
2.1	6.2.1 Ich verfüge über erweiterte Sortiments- kenntnisse.	2	10	10		<p>Mindestens fünf Warengruppen aus dem vorhandenen Sortiment, z.B.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maschinen 2. Befestigungstechnik 3. Garten 4. Handwerkzeuge 5. Elektrowerkzeuge <p>- Korrektes Benennen der einzelnen Teile. - Erklären der Materialkennzeichnungen und Labels. - Erklären der Leistungsschilder. - Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten - Sicherheit im Umgang mit den Produkten.</p>	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
2.2	5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern.	3	10	5		<p>Situation: Einem Kunden ein Elektrowerkzeug zum Sägen inkl. des notwendigen Zubehörs verkaufen.</p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben? - Erklären Sie den Unterschied einzelner Geräte - Worauf muss der Kunde beim Gebrauch besonders achten? (z.B. Arbeitssicherheit) - Welche Produkte empfehlen sie für mögl. Zusatzverkäufe? 	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
Erreichte Punkte Teil 2				15		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
3.	Beratung / Bewirtschaftung		40			Lösungsansätze	Protokoll
3.1	<i>Rollenspiel Beratung:</i> 5.2.2 Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an.	3	20	6		Situation: Ein Kunde möchte einen Haushaltswerkzeugsatz zusammenstellen. - Begrüssung - Bedarfsermittlung / Kundenwunsch - Für welche Arbeiten wird der Haushaltswerkzeugsatz benötigt? (Mietwohnung, Einfamilienhaus) - Qualitätsunterschiede und Einsatzbereiche begründen - Preislage - Sinnvolle Zusatzverkäufe - Garantien / Umtausch - Zahlungsarten - W – Fragen - Kreativität	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.1.9 Ich kann auf Kundenwünsche eintreten.	3		4			
	5.2.3 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen.	3		16			
	5.3.2 Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen.	3		8			
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			3		----- ----- -----	
SK	Kommunikationsfähigkeit			3		----- ----- -----	
	Zwischentotal Teil 3			40		Übertrag auf nächste Seite	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			40		Lösungsansätze	Protokoll
3.2	<i>Fallbeispiel Bewirtschaftung:</i> 5.6.1 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes.	3	20	4		Aufzählen von Lieferanten oder Marken. - Herkunft - Hersteller - Grossist	----- ----- ----- -----
	5.5.1 Ich kann Waren ansprechend und wirksam präsentieren.	3		6		- Aktualität - Saison - Standort - Beleuchtung - Beschriftung	----- ----- ----- -----
	5.6.2 Ich kann die Wareneingangskontrolle selbständig durchführen.	3		7		- Anzahl / Qualität / Sorgfalt / defekte Ware → wohin / wie reagieren? - Verpackung - Preisauszeichnung / Kontrolle - Vergleich: Bestellung / Lieferung - Lager / Kundenbestellung	----- ----- ----- -----
	4.2.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze.	3		7		- Abfalltrennung (Was) - VEG / VRG? - Unterschied Recycling / Entsorgung	----- ----- ----- -----
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			3		----- -----	
SK	Belastbarkeit			3		----- -----	
	Erreichte Punkte Teil 3			70		Übertrag auf Seite 1	

Zusätzliche Bemerkungen / Feststellungen der Experten zum Prüfungsverlauf:

Kand. Nr.:

Nullserie

Dieser Protokollraster ist nach der Festlegung der Note von beiden Expertinnen / Experten auf dem Deckblatt zu unterzeichnen.