

Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Haushalt"

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Position 1.1 "Praktische Prüfung" (Gesamtzeit = 90 Minuten)

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:	(10)	Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(60)	Schwerpunkt Beratung
Punkte Teil 3:	(20)	Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)	Bewirtschaftung
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	10		Lösungsansätze	Protokoll
1.1	5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären.	2	10	3		<ul style="list-style-type: none"> - Organigramm Warenlager - Wie organisieren Sie sich bei einem Grossauftrag? z.B. 200 Gläser 	----- ----- ----- -----
1.2	5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben.	1		3		<ul style="list-style-type: none"> Partner sind Kunden- und Lieferanten. - Regionale und überregionale oder internationale Kunden und Lieferanten. - Internet-Shopping (Kunden & Lieferanten) - Homepage (Detaillisten) - Stärken und Schwächen? - Banken / Versicherungen - Stellenwert VSE als Ausbilderdienstleister? 	----- ----- ----- -----
1.3	3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären.	2		4		<ul style="list-style-type: none"> - Saison - Wirtschaftslage - Ferienzeit - Witterung - Januarloch - Regionale Aktivitäten 	----- ----- ----- -----
Erreichte Punkte Teil 1				10		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
2.	Schwerpunkt Beratung		45	60		Lösungsansätze	Protokoll
2.1	<u>1. Rollenspiel Beratung:</u>	3	25	29		<p>Eine Hauswirtschaftslehrerin muss die Schulküche ergänzen. (Telefonisch)</p> <p>Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - genaue Bedarfsermittlung (Modell, Serie, Menge, Grösse) (6 Pkt) - Kundenbedürfnis (Zweck, Geräte, Budget) (5 Pkt) - Argumentationstechnik, Einwandbehandlung, Anschlussverkauf (5 Pkt) - Kaufentscheidung (4 Pkt) - Zusatzverkäufe (3 Pkt) - Aufwertung, Kunde im Kauf bestätigen, Bestellung repetieren (2 Pkt) - Zahlungsmöglichkeiten - Liefertermin / Lieferart (2 Pkt) - Kassieren, Verabschiedung (2 Pkt) 	-----
	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen.	4					-----
	5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein.	4					-----
	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.	3					-----
	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3				-----	
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			2		-----	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		-----	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		-----	
SK	Umgangsformen			1		-----	
	Zwischentotal Teil 2.1			35		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 2.1			35		Lösungsansätze	Protokoll
2.2	<u>2. Rollenspiel Beratung:</u> 5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren	4	20	19		Ein gehbehinderter Kunde möchte einen neuen Porzellan-Service. Ablauf: - Haushalt Grösse (1 Pkt) - Stilrichtung / Dekor (2 Pkt) - Verwendungszweck (2 Pkt) - Geschirrspüler? (1 Pkt) - Hilfsbereit? (Sitzgelegenheit für Kunde) (2 Pkt) - Katalog / Prospekt / Preisliste (2 Pkt) - Reservation / Hauslieferung (2 Pkt) - Musterbestellung (1 Pkt) - Auswahl (1 Pkt) - Aufwertung des Verkaufs (2 Pkt) - Lieferbereitschaft abklären (2 Pkt) - Verabschiedung (1 Pkt)	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.	3					
	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus.	3					
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			2		-----	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		-----	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		-----	
SK	Konfliktfähigkeit			1		-----	
	Erreichte Punkte Teil 2			60		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
3.	Sortimentskenntnisse (kundenorientiertes Fachgespräch)		20	20		Lösungsansätze	Protokoll
3.1	6.2.1 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse.	3	15	12		<p>Mindestens fünf Warengruppen aus dem vorhandenen Sortiment, z.B.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Schneidwaren 2. Mixer oder Kaffeemaschine 3. Bratpfanne 4. Glas 5. Porzellan 6. Besteck <ul style="list-style-type: none"> - Korrektes Benennen der einzelnen Teile. - Erklären der Materialkennzeichnungen und Labels. - Eigenschaften, Benutzung, Pflegehinweise - Erklären der Leistungsschilder. - Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten - Sicherheit im Umgang mit den Produkten. - Eigenschaften der verschiedenen Materialien 	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
3.2	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.	2		4		<p>Ein Kunde benötigt eine Stilkasserolle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse hat der Kunde? - Welche Pfanne zu welcher Herdart? - Unterschiede der Pfannen? (Material, Herstellung) - Anwendungsmöglichkeiten? - Lebensdauer? - Pflege? - Zusatzverkäufe 	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
Zwischentotal Teil 3				16		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			16		Lösungsansätze	Protokoll
3.3	<p><i>(Kundenorientiertes Fachgespräch)</i> 6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p>	3	5	4		<p>Eine Kundin möchte sich ein Kaffeemaschine anschaffen.</p> <p>Welches sind die Einsatzmöglichkeiten, Vor- und Nachteile?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte die Kundin haben? - Welches Gerät empfehlen Sie der Kundin? Warum? - Worauf muss beim Gebrauch einer Kaffeemaschine geachtet werden? - Welche Spezialitäten können Sie mit den verschiedenen Kaffeemaschinen zubereiten? 	<p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
	Erreichte Punkte Teil 3			20		Übertrag auf Seite 1	

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Notizen zu Fragen und Antworten (Prüfungsprotokoll)	Nr.
4.	Bewirtschaftung		15	10		Lösungsansätze	Protokoll
4.1	Fallbeispiel Bewirtschaftung: 5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.	4	15	4		<p>Situation: Der Verkauf von Pfannen läuft nicht mehr befriedigend. Sie werden beauftragt Massnahmen zu treffen, um den Verkauf wieder anzukurbeln.</p> <p>Aufgaben: - Analysieren Sie die bestehende Situation dieser Produkte im Laden / Standort. - Treffen Sie Ihre verkaufsfördernden Massnahmen.</p> <p>Fragen: - Warum sind diese Produkte an dieser Stelle im Laden platziert? - Aus welchem Grund wurden diese Produkte bisher so angeordnet? - Wie beurteilen Sie die bisherige Situation? - Schlagen Sie Verbesserungsmassnahmen vor und realisieren Sie diese (soweit an der Prüfung dies möglich ist). - Erklären Sie betriebliche Vorgaben/Weisungen für die Warenpräsentation. - Zählen Sie weitere verkaufsfördernde Massnahmen auf.</p>	----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- -----
	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren.	3		1			
	5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes.	1		1			
	5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten.	3		2			
MK	Arbeitstechniken und Problemlösungen			1		----- ----- -----	
SK	Belastbarkeit			1		----- ----- -----	
	Erreichte Punkte Teil 4			10		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.