

## Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute – A&P Bäckerei-Confiserie

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Prüfungsort		<h1>0-Serie</h1>	Zeit	
Name				
Name, Vorname & Visum Expert/in 1				

Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Unterschrift Kandidat*in	Nein <input type="checkbox"/>
Ausweisekontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>		Nein <input type="checkbox"/>
Pflichtbereich Sortimentsgruppe (1 Modul)	<input type="checkbox"/> Bäckerei	<input checked="" type="checkbox"/> Konditorei	<input type="checkbox"/> Confiserie	<input type="checkbox"/> Snack / Gastronomie
Vertiefte Kenntnisse Sortimentsgruppe (2 Module)	<input type="checkbox"/> Bäckerei	<input type="checkbox"/> Konditorei	<input checked="" type="checkbox"/> Confiserie	<input checked="" type="checkbox"/> Snack / Gastronomie
Besondere Vorkommnisse:				

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C) (2 Rollenspiele)	40'	30		50%	
3	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) 1 Kundengespräch 20 Minuten 1 Fachgespräch 10 Minuten	30'	18		30%	
2	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) Vorbereitungsauftrag → Thema bekannt, Fachgespräch führen	20'	12		20%	
		<input checked="" type="checkbox"/> Option 1: Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten					

Gesamtnote\*

\*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

## Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C)</b>					
1.1	<b>Rollenspiel 1</b>	20'			
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C)</b>					
1.1	<b>Rollenspiel 2</b>	20'			
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
<b>Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)</b>					
1.2	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	20'	6		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		6		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Geeignet vorgehen	10'	3		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten <u>ODER</u> Kundenanlässe/Verkaufspromotionen: Einkaufserlebnis beurteilen		3		
<b>Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten</b>					
1.3	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren	20'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Präsentation vorbereiten		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen		3		

## Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
		Schwerpunkt HKB E	Option 1
6	29 - 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 - 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

## 1.1 Kundenbeziehungen

### Kundengespräch

#### Vorabinformationen für die Lernenden

<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
<b>Zeitraumen / Organisation</b>	Durchführung des Rollenspiels: 40 Minuten wie folgt aufgeteilt: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rollenspiel 1: ca. 20 Minuten</li> <li>○ Rollenspiel 2: ca. 20 Minuten</li> </ul>
<b>Hinweise für die Lernenden</b>	Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Frage- und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Gesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit eine Beratung mit Kaufabschluss (inkl. Kassiervorgang) zu erzielen, eine komplexe Bestellung oder und Reklamation zu bearbeiten. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin das Geschäft betritt.</li> <li>○ Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin.</li> <li>○ Der zweite Prüfungsexperte/die zweite Prüfungsexpertin protokolliert das Rollenspiel.</li> <li>○ Zur Erinnerung: Ziel ist ein Verkaufsgespräch von der Begrüssung (mit dem Eintritt des Kunden) bis zur Verabschiedung inkl. Kassiervorgang.</li> </ul>

#### Beurteilung: Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?
- Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?
- Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?
- Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?
- Pfllegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?

**Kundensituation für die PEX (Rollenspiel 1) Konditorei / 20 Min.**

<p><b>Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden</b></p>	<p>Der/Die Kunde/in (PEX) macht einen alltäglichen Einkauf und hat noch Fragen zu einem selbst hergestellten Produkt / oder eine Frage zur Deklaration.</p>
<p><b>Anliegen und Sichtweise der / des Kunden</b></p>	<p>Die Kunden / der Kunde (PEX) hat folgende Wünsche (vor allem wichtig für die Antworten/Haltung in der Phase der Kundenbedürfnisanalyse).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alltägliche Verkaufssituation</li> <li>• Einwände / Kundenbemerkungen (usw.)</li> </ul>
<p><b>Verhalten im Gespräch</b></p>	

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 1

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Einstieg»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</b>		Begründung			
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 1

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»</b>		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</b> Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					
Beobachtung	Beobachtung					



### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 1

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»</b>		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten</b>		Begründung				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 1

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»</b>		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>		Begründung				
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?						
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					
Beobachtung		Beobachtung				

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 1

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Übergreifend»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen</b>		Begründung			
Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

**Kundensituation für die PEX (Rollenspiel 2) Konditorei (Confiserie / Snack und Gastronomie) / 20 Min.**

<p><b>Regieanweisung für PEX</b></p>	<p>Das erste Rollenspiel ist abgeschlossen und gehen nun zum zweiten Rollenspiel über. Sie spielen im zweiten Rollenspiel einen neuen Kunden / die neue Kundin.</p>
<p><b>Ausgangslage und Aufgabe Rollenspiel 2</b></p>	<p>Der/Die Kund/in möchte eine Bestellung aufgeben</p> <p>Ziel des Verkaufsgespräches ist es, innerhalb der zur Verfügung stehenden Zeit für das Rollenspiel, dem/der Kunden/Kundin die korrekten Produkte und Dienstleistungen in der richtigen Menge zu verkaufen.</p> <p>Die Lernenden sollen dazu die möglichen Hilfsmittel beanspruchen (Zeigebücher, Webseite, usw.).</p>
<p><b>Anliegen und Sichtweise der / des Kunden</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> <li>•</li> </ul>
<p><b>Anliegen und Sichtweise der / des Kunden</b></p>	

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 2

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Einstieg»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</b>		Begründung			
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 2

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Information 1»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</b> Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 2

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»</b>		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten</b>		Begründung				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 2

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»</b>		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>		Begründung			
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung		Beobachtung			



### 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

#### Rollenspiel 2

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Übergreifend»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen</b>		Begründung			
Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)**

**Anspruchsvolles Kundengespräch / 20 Min.**

**Vorabinformationen für die Lernenden (Info 0-Serie)**

<b>Ausgangslage für Lernende (optional)</b>	Der Prüfungsexperte/die Prüfungsexpertin teilt dem Lernenden vor Beginn des Rollenspiels die folgende Situationsbeschreibung mit, so dass für alle Beteiligten die Ausgangslage definiert ist: Anschluss Frage zu 1.1 <b>Konditorei (Confiserie / Snack und Gastronomie)</b>
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	Führen Sie das anspruchsvolle Gespräch mit der Kundin.  Behandeln Sie die Kund/in (PEX) als Detailhandelsfachmann/Detailhandelsfachfrau so real wie möglich und sprechen Sie innerhalb der betrieblichen Richtlinien, Möglichkeiten und der eigenen, zur Verfügung stehenden Kompetenzen. Ziel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kundin als Kundin zu behalten</li> <li>• Geschäft positiv zu repräsentieren</li> <li>• Erlebnis schaffen → Geschenkkorb</li> <li>• Kundenbindung herzustellen</li> </ul>
<b>Zeitraumen/Organisation</b>	Durchführung des Kundengesprächs: 20 Minuten

**Beurteilung: Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:**

- Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?
- Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E):** Bewertungsraster

- \_ Der protokollführende PEX verfolgt das Kundengespräch und hält dieses über seine Beobachtung fest.
- \_ Hinweis: nur Beobachtungen festhalten; ohne Interpretation(en) oder Bewertung(en)

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten</b> Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	6					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	4					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung			
		0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen</b>		Begründung			
Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?					
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihrer Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht.	6				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	4				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)****Praxisaufgabe: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten» / 10 Min.**

## Vorabinformationen für die Lernenden

<b>Ausgangslage für Lernende</b>	
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	
<b>Zeitraumen/Organisation</b>	Durchführung des Kundengesprächs: 10 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden: 5 Minuten; Präsentation der Lernenden: 5 Minuten)
<b>Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment.</li> <li>○ Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel</li> <li>○ Beachten Sie die verschiedenen Verkaufsförderungsinstrumente</li> <li>○ Wägen Sie die Chancen und Risiken ab</li> <li>○ Notieren Sie die wichtigsten Eckdaten der Verkaufsförderungen (Termine)</li> <li>○ Informationskanäle auflisten</li> </ul>

**Beurteilung: Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:**

- Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor.
- Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden.
- Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.

Der protokollführende PEX:

- hält das vorgestellte Vorgehen des Lernenden fest
- hält die Einschätzung des Lernenden fest in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens

Hinweis: nur Festhalten des Vorgestellten und Geäusserten, ohne Bewertung oder Beurteilung.

<b>Handlungskompetenzbereich: E</b> Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen</b> Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken?		Begründung			
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

<b>Handlungskompetenzbereich: E</b> Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen</b> Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?		Beobachtung			
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0				
Beobachtung		Beobachtung			

### 1.3 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Vorbereitungsauftrag mit Vorabinformationen für die Lernenden

<b>Ausgangslage</b>	In Ihrem Betrieb steht eine Verkaufsförderungswoche «zum Thema ab August des Vorjahres online» an. Sie werden beauftragt, eine Warenpräsentation für diese Woche zu planen und zu erstellen.	
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	<b>Teilaufgabe 1:</b>	Erstellen Sie einen Ideenkatalog für die Beschaffung und Planung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.
	<b>Teilaufgabe 2:</b>	Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer/Ihrem Berufsbildner/in geeignete Waren/Dienstleistungen aus.
	<b>Teilaufgabe 3:</b>	Überlegen Sie sich wo Sie die Waren bzw. Informationen bzw. Unterstützung für die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erhalten und beschaffen Sie diese.
	<b>Teilaufgabe 4:</b>	Bereiten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für den Prüfungstag vor. Überlegen Sie sich: Wo, womit und wie wollen Sie Ihre Präsentation gestalten, um die beschriebene Kundschaft zu überzeugen?
	<b>Teilaufgabe 5:</b>	Werten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation aus und begründen Sie die Stärken und die Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.
	<b>Teilaufgabe 6:</b>	Überlegen Sie sich zu Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation eine passende Story, um sie kundenorientiert vorzutragen (Storytelling).
<b>Zeitrahen/Organisation</b>	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Präsentation: 5 Minuten; Fachgespräch: 15 Minuten).	
<b>Hinweise</b>	Setzen Sie diesen Vorbereitungsauftrag direkt in Ihrem Betrieb anhand einer konkreten Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation um. Die Warenpräsentation muss die folgenden Voraussetzungen erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Warenpräsentation muss für ..... (Thema) werben und wird nach den Grundlagen der Warenpräsentation erstellt</li> <li>• Mindestmass sind 60 x 80 cm</li> </ul>	

Beurteilung: Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen beurteilt

- Präsentiert die lernende Person die Waren- bzw. die Dienstleistungen Kundenorientiert?
- Ist das Vorgehen der lernenden Person bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend?
- Begründet die lernende Person ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?
- Schildert die lernende Person ein plausibles Vorgehen in den betrieblichen kritischen Situationen?



1.3 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Kundenorientiert präsentieren</b> Leitfrage: Präsentiert der/die Lernende die Waren bzw. die Dienstleistungen kundenorientiert?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende präsentiert die Waren bzw. die Dienstleistungen sinnvoll und nachvollziehbar. Er/sie baut seine/ihre Präsentation logisch auf. Er/sie präsentiert die Waren bzw. Dienstleistungen überzeugend und begeisternd.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Präsentation des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Präsentation des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Präsentation weicht ganz von einer kundenorientierten Präsentation ab.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten</b> Leitfrage: Ist das Vorgehen des/der Lernende bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende beantwortet Fragen zur Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation fachlich korrekt. Die Aussagen sind verständlich und nachvollziehbar.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antworten weisen kleinere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Antworten weisen grössere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antworten sind unbrauchbar bzw. unverständlich.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Vorgehen nachvollziehbar begründen</b> Leitfrage: Begründet der/die Lernende sein/ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Beobachtung			
<b>Gut erfüllt:</b> Die Beobachtungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Beobachtungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Beobachtung auf.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Beobachtungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Beobachtung auf.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Beobachtungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Beobachtung ab.	0				
Beobachtung		Beobachtung			

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen</b> Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Beobachtung			
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				
Beobachtung		Beobachtung			

## Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 oder 6 Punkte	<p><b>Gute bis sehr gute Leistung</b> Das geforderte Kriterium ist erfüllt. Die Antwort oder Handlung lässt auf fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten schliessen. Sie entspricht einer guten bis sehr guten Leistung im Berufsalltag. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Antworten/Handlungen sind präzise und korrekt.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind spezifisch auf die Aufgabe abgestimmt.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind klar strukturiert und logisch aufgebaut, die Informationen sind sinnvoll gegliedert.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine weitgehend vollständige und präzise und klar strukturierte Antwort/Handlung, die der Aufgabe direkt entspricht. Hinweis an PEX: Für die maximale Punktevergabe ist nicht die perfekte Leistung notwendig.</p>
2 oder 4 Punkte	<p><b>Erfüllte bis gute Leistung</b> Die Antwort oder Handlung zeigt kleinere Abweichungen zur guten bis sehr guten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Antworten/Handlungen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine überwiegend richtige Antwort/Handlung, aber es fehlt teilweise an Tiefe oder an spezifischen Details.</p>
1 oder 2 Punkte	<p><b>Mangelhafte Leistung mit grossen Lücken</b> Die Antwort oder Handlung zeigt mangelhafte bis grosse Lücken der geforderten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Antworten/Handlungen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten/Handlungen sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die einige richtige Elemente enthält, aber in zahlreichen Bereichen oberflächlich oder lückenhaft bleibt.</p>
0 Punkte	<p><b>Unbrauchbare oder völlig falsche Leistung</b> Die Antwort oder Handlung ist unbrauchbar und weicht klar von der geforderten Leistung ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</li> <li>• Mehrheitlich falsche Antworten/Handlungen und/oder Begründungen.</li> <li>• Unstrukturierte und unsystematische Antworten</li> <li>• Keine Antworten/Handlungen.</li> </ul> <p>Beispiel: Eine Antwort/Handlung, die nicht das bearbeitet, was verlangt war, oder eine völlig fehlerhafte Lösung präsentiert.</p>

Je nach Protokoll(-teil) werden 0-1-2-3 oder 0-2-4-6 Punkte vergeben.