Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Detailhandelsassistent/innen

Variante 1, Option 2

schuhschweiz
chaussuresuisse
scarpasvizzera

Kandidat/in-Nr.		**Name**		**Vorname**	

Prüfungsort & Adresse		**Datum / Zeit**	

Name, Vorname Unterschrift Expert:in		**Name, Vorname Unterschrift Expert:in**	

Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja ☐	Nein ☐
Ausweiskontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja ☐	Nein ☐
Besondere Vorkommnisse:			

Pos. BiVo	**Teil**	**Prüfungsbereiche**	**Zeit**	**Maximal-Punktzahl**	**Erreichte Punkte**	**Ge-wich-tung**	**Note**
1	1.1	**Kundenbeziehungen (HKB A+C)**	40’	30		70%	
2	1.3	**Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleis-tungen (HKB B)**	20’	12		30%	

Gesamtnote*

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

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungs-kriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	**Kundenbeziehungen (HKB A+C)**				
	Einstieg/Begrüssung: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40’	6		
	Ermittlung Kundennutzen: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		6		
	Kaufmotiv und Beratung: Kund/innen überzeugend beraten		6		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		6		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		6		
	Total Punkte		30		
1.3					
	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren				
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren	20’	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen		3		
	Total Punkte		12		

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.3
6	30	12
5.5	26 / 28	11
5	24	9 – 10
4.5	20 / 22	8
4	18	7
3.5	14 / 16	6
3	12	5
2.5	8 / 10	3 – 4
2	6	2
1.5	2 / 4	1
1	0	0

1.1 Kundengespräch
Zeit: 40 Min

Kundenwunsch (siehe Rollenspielkatalog)

Thema: _____

Anspruchsvolle Situation: _____

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: 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. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: 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.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleitungen 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.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleitung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Handlungskompetenzbereich: A+C		Beurteilung	0	2	4	6
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pflegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: 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.	6					
Erfüllt / kleine Mängel: 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).	4					
Mangelhaft: 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).	2					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt

1.3: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen – Option 2
Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation Zeit Total: 20 Minuten

Ausgangslage
Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus. Der/Die Lernende erhält 5min Zeit auf Stärken und Schwächen der Warenpräsentationen zu analysieren sowie Verbesserungspotential zu identifizieren. Sie macht sich hierzu Notizen.

Zeitrahmen/Organisation
Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten

1.3: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

20 Minuten

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: Die Begründungen 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2					
Mangelhaft: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0					
		Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt				

Kritische Situation: 5min. (Zeit muss eingehalten werden)

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung (wenn nicht volle Punktzahl erreicht)				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0					

Beobachtung / Alles notieren was der LE sagt

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 bzw. 6 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
2 bzw. 4 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Aussagen sind teilweise lückenhaft. • Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. • Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. • Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
1 bzw. 2 Punkte	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Aussagen sind häufig lückenhaft. • Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. • Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. • Die Antworten sind punktuell falsch. • Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde). • Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Antworten.