



Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Elektrofach" (Nullserie überarbeitet 4/2014)

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsassistentinnen / Detailhandelsassistenten

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

Expertenexemplar

<vertraulich>

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:	(5)	Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(25)	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:

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
1.	Betriebskenntnisse		5				
1.1	5.1.6 (<i>Fachgespräch</i>) Ich verstehe meine Aufgaben und meine Funktionen im Betrieb.	2	5	2		<p>Frage: Erklären Sie (Lernende/r) mir Ihre Aufgaben und Funktionen im Betrieb. - Im Verkaufsbereich - Im Lagerbereich - Sonstige Aufgabenbereiche.</p> <p>oder</p> <p>Welches sind Ihre zwei wichtigsten Aufgaben und Funktionen in folgenden Bereichen? - Im Verkaufsbereich - Im Lagerbereich - Sonstige Aufgabenbereiche.</p> <p>Anschlussfrage: Warum sind diese wichtig?</p>	
1.2	5.1.4 (<i>Fachgespräch</i>) Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird.	3		2		<p>Situation: Beim Vorführen einer Kaffeemaschine fällt Ihnen (Lernende/r) der volle Wassertank zu Boden.</p> <p>Frage: Wie gehen Sie vor, wenn das passiert? Was müssen Sie zuerst unternehmen?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verhindern, dass jemand in der Wasserlache ausrutscht. - Verhindern, dass das Wasser weiteren Schaden an Ware und Infrastruktur anrichten kann. - Betroffene Fläche markieren (z.B. Kollegin bitten, bei der Wasserlache stehen zu bleiben). - Wasserlache sofort wegwischen und Boden trocknen. 	
1.3	5.1.2 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne meine Ansprechpersonen im Betrieb.	1		1		Frage: Wer sind Ihre Ansprechpersonen im Betrieb?	
Erreichte Punkte Teil 1				5		Übertrag auf Seite 1	

---- VERTRAULICH ----

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
2.	Sortimentskenntnisse		15				
2.1	<p>6.2.1 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Funktion, Anwendung und Eigenschaften von Geräten und Produkten erklären. <i>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</i></p>	2	15	20		<p>Frage: Erklären Sie mir</p> <p>Hinweis: Die Expertin / der Experte orientiert sich am vorhandenen Sortiment und behandelt daraus mindestens fünf Produkte (je 4 Pkt) unterschiedlicher Sortimente.</p> <p>Sortiment:</p> <ol style="list-style-type: none"> Haushaltartikel Elektrokleingeräte Licht und Beleuchtung Elektromaterial und Zubehör Haushaltgrossgeräte <p>Produkte:</p> <p>z.B. Bratpfannen z.B. Haarstylinggeräte z.B. Pultleuchte mit Halogenlampe oder Sparlampe z.B. Stecker z.B. Gefriergerät</p> <p>Mögliche Aufgabenstellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Korrektes Benennen der einzelnen Teile. - Erklären der Materialkennzeichnungen und Label. - Erklären der Leistungsschilder. - Erklären der Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten. - Nennen von Bestimmungen beim Verkauf von Elektromaterial. - Nennen der richtigen Absicherung einer Steckdose in Bezug auf das anzuschliessende Gerät. 	
2.2	<p>5.4.1 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Ein Haarschneidegerät und passendes Zubehör verkaufen. <i>Variante:</i> <i>Ein Raumpfleegerät und passendes Zubehör verkaufen.</i> <i>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</i></p>	3		5		<p>Situation: Der Kunde hat die Absicht, einen neuen Rasierapparat zu kaufen. Er ist aber unsicher, welches Schersysteme für ihn das Richtige ist.</p> <p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben? - Erklären Sie den Unterschied der Geräte. - Worauf muss der Kunde beim Gebrauch besonders achten? (z.B. Führung des Rasierers, wenig Druck auf Scherfolie, Reinigung, etc.) - Welche anderen Produkte empfehlen sie für mögliche Zusatzverkäufe? <ol style="list-style-type: none"> Reinigungsmittel Ersatzteile (Klingenblock, Scherfolie, etc.) <p>Variante: <i>Der Kunde hat die Absicht, einen neuen Staubsauger zu kaufen. Er ist aber unsicher, welcher Typ für ihn das Richtige ist. (Fragen entsprechend anpassen.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben? - Erklären Sie den Unterschied der Geräte. - Zusatzverkäufe: Staubbeutel, Filter, Parkettdüse u.s.w. - Wie muss der Kunde das Gerät pflegen? 	
	Erreichte Punkte Teil 2			25		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.	
3.	Beratung / Bewirtschaftung		40					
3.1	Rollenspiel Beratung: 5.1.7 Ich bin freundlich und offen.	3	20	2		<p>Situation: Die Kundin erklärt Ihnen, dass ihr ca. 12-jähriger freistehender Kühlschrank nicht mehr funktioniert und dringend ersetzt werden muss.</p> <p>Hilfsmittel: Ein geeignetes Gerät muss im Verkaufslokal vorhanden sein. Ist dies nicht der Fall, kann das Verkaufsgespräch auch anhand eines Produktkataloges (inkl. Preisliste) erfolgen.</p> <p>Aufgabe: Verkaufen Sie der Kundin eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmter Kühlschrank. Das Gerät muss geliefert werden.</p> <p>Regieanweisungen: Frage (20 Pkt.): - Kennen Sie die Einkaufsgewohnheiten der Kundin? - Begründen Sie, warum Sie speziell dieses Gerät empfehlen. - Welches sind die Voraussetzungen, um das Gerät anschliessen zu können (Grösse, Steckdose)? - Kennt die Kundin die Lieferfrist und die Garantiebestimmungen?</p> <p>Frage (10 Pkt.): - Wie organisieren Sie die Heimlieferung? - Wie beraten Sie die Kundin bezüglich der Entsorgung des defekten Gerätes?</p> <p>Anweisung Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.</p>		
	5.1.8 Ich trage saubere und branchenübliche Kleidung.	3		2				
	5.2.3 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen.	3		20				
	5.3.2 Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen.	3		10				
	<p>Aufgabenstellung: Verkauf eines Kühlschranks und Organisation der Heimlieferung.</p> <p><i>Varianten von Produkten:</i> - Dampfstation - Küchenmaschine - Kaffeemaschine</p> <p>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>							
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			3		Die lernende Person schliesst das Verkaufsgespräch ab.		
SK	Kommunikationsfähigkeit			3		Die lernende Person stellt offene Fragen zur Abklärung und stellt geschlossene Fragen zum präzisieren der Inhalte.		
	Zwischentotal Teil 3			40		Übertrag auf nächste Seite		

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			40			
3.2	Fallbeispiel Bewirtschaftung: 5.6.2 Ich kann die Wareneingangskontrolle selbstständig durchführen.	3	20	16		<p>Situation: Ein Lieferant hat die bestellte Ware geliefert.</p> <p>Hilfsmittel: Aktuell angelieferte Ware eines Lieferanten. Dokumente zur Kontrolle des Wareneingangs, wie z.B. Bestellunterlagen.</p> <p>Aufgabe: Kontrollieren Sie die angelieferten Produkte so, dass diese in den Verkaufsprozess integriert werden können.</p> <p>Regieanweisungen:</p> <p>Frage: - Welche Hilfsmittel benötigen Sie für die Kontrolle des Wareneingangs? - Wie können Sie die Vollständigkeit der Warenlieferung überprüfen? - Was unternehmen Sie, wenn die Lieferung vollständig ist / unvollständig ist? - Um welche Art von Lieferant handelt es sich (Grossist, Fabrikant, Importeur, etc.)? - Wie entsorgen Sie die anfallenden Verpackungsmaterialien?</p> <p>Anweisung: Die Experten müssen sicherstellen, dass zum Zeitpunkt der Prüfung eine noch unbearbeitete Lieferung verfügbar ist (Absprache mit Berufsbildner).</p> <p>Hinweise für den Fall, wenn bei Prüfungsbeginn keine unbearbeitete Lieferung vorhanden sein sollte: - Der Berufsbildner organisiert bis zu diesem Prüfungsteil ein geeignetes Paket. - Falls keine unbearbeitete Lieferung vorhanden ist, kann das Fallbeispiel ausnahmsweise theoretisch durchgespielt werden.</p>	
	5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen.	3		4			
	4.2.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze.	3		4			
	Aufgabenstellung: Wareneingang kontrollieren.						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			3		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.	
SK	Belastbarkeit			3		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.	
	Erreichte Punkte Teil 3			70		Übertrag auf Seite 1	