



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 |
| genügender Bereich | | 0 - 4 | 1.0 |
| | | 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><u>oder</u></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 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Funktion, Anwendung und Eigenschaften von Geräten und Produkten erklären. (Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</p> | 2 | 15 | 20 | | <p>Frage: Erklären Sie mir</p> <p>Hinweis: Die Expertin / der Experte orientiert sich <u>am vorhandenen Sortiment</u> und behandelt daraus mindestens fünf Produkte (je 4 Pkt) unterschiedlicher Sortimente.</p> <p>Sortiment: 1. Haushaltartikel 2. Elektrokleingeräte 3. Licht und Beleuchtung 4. Elektromaterial und Zubehör 5. Haushaltgrossgeräte</p> <p>Produkte: z.B. Bratpfannen z.B. Haarstylinggeräte z.B. Pultleuchte mit Halogenlampe oder Sparlampe z.B. Stecker z.B. Gefriergerät</p> <p>Mögliche Aufgabenstellungen: - 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.</p> | |
| 2.2 | <p>5.4.1 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Ein Haarschneidegerät und passendes Zubehör verkaufen. Variante: Ein Raumpfleegerät und passendes Zubehör verkaufen. (Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</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: - 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? a) Reinigungsmittel b) Ersatzteile (Klingenblock, Scherfolie, etc.)</p> <p>Variante: Der Kunde hat die Absicht, einen neuen Staubsauger zu kaufen. Er ist aber unsicher, welcher Typ für ihn das Richtige ist. (Fragen entsprechend anpassen.) - 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?</p> | |
| | 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: | | | | | Situation: Die Kundin erklärt Ihnen, dass ihr ca. 12-jähriger freistehender Kühlschrank nicht mehr funktioniere und dringend ersetzt werden muss. | |
| | 5.1.7 Ich bin freundlich und offen. | 3 | 20 | 2 | | Hilfsmittel: Ein geeignetes Gerät muss im Verkaufslokal vorhanden sein. Ist dies nicht der Fall, kann das Verkaufsgespräch auch anhand eines Produktkataloges (inkl. Preisliste) erfolgen. | |
| | 5.1.8 Ich trage saubere und branchenübliche Kleidung. | 3 | | 2 | | Aufgabe: Verkaufen Sie der Kundin eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmter Kühlschrank. Das Gerät muss geliefert werden. | |
| | 5.2.3 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen. | 3 | | 20 | | 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? | |
| | 5.3.2 Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen. | 3 | | 10 | | Frage (10 Pkt.): - Wie organisieren Sie die Heimlieferung? - Wie beraten Sie die Kundin bezüglich der Entsorgung des defekten Gerätes? | |
| | Aufgabenstellung: Verkauf eines Kühlschranks und Organisation der Heimlieferung. Varianten von Produkten: - Dampfstation - Küchenmaschine - Kaffeemaschine (Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen) | | | | | Anweisung Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden. | |
| 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 <u>Prüfungsform</u> | 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:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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>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:</p> <ul style="list-style-type: none">- Der Berufsbildner organisiert bis zu diesem Prüfungsteil ein geeignetes Paket.- Falls keine unbearbeitete Lieferung vorhanden ist, kann das Fallbeispiel ausnahmsweise theoretisch durchgespielt werden. | |
| | 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 | |