

# Protokollraster des VSRLD für Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Qualifikationsbereich 'Praktische Arbeiten' Position 1.1 „Praktische Prüfung“ Branche Lederwaren und Reiseartikel, Nullserie Fachhandel

Datum _____	Prüfungsort _____
Name _____	Vorname _____ Nr. _____
Beginn der Prüfung _____	Ende der Prüfung _____
Name Experte 1 _____	Name Experte 2 _____
Unterschrift Experte 1 _____	Unterschrift Experte 2 _____

Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte Punkte	
1	Betriebskenntnisse	5'	5		
2	Schwerpunkt Beratung	45'	60		
3	Sortimentskenntnisse	25'	25		
4	Bewirtschaftung	15'	10		<b>Note</b>
<b>Total</b>		<b>90'</b>	<b>100</b>		

Punkte	Note
95 - 100	6
85 - 94	5.5
75 - 84	5
65 - 74	4.5
55 - 64	4
45 - 54	3.5
35 - 44	3
25 - 34	2.5
15 - 24	2
5 - 14	1.5
0 - 4	1

Bemerkungen PEX:

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
1.	<b>Betriebskenntnisse</b> <u>Fachgespräch</u>		5'	5		Lösungsansätze Protokoll Antworten des Lernenden
FK MK	<p>5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels. 3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes. 3.1.2 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären.</p> <p><b>Stellen Sie mir Ihren Lehrbetrieb vor: Wer ist Firma..... Auf was ist Ihr Betrieb spezialisiert? Zeigen Sie mir Ihre Verkaufsstelle....</b></p>	1 1 2	4	4		Hauptausrichtung, ev. Filialen Geschäftsziele, Spezialist für.... Eigenmarke/Saisonal Begründung / Auslage/Werbung Durchgang-Abteilung: Kundenzone Frontoffice (Kasse, Verkaufshilfen) Lager-, Pausenraum Logischer Ablauf
FK	<p>5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Maßnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach.</p> <p><b>Sie haben festgestellt dass sich Rauch entwickelt. Was tun Sie?</b></p>	3	1	1		Ruhe bewahren Betriebseigene Maßnahmen und eigene Handlung Feuerlöscher/Sprinkler/Fluchtweg
<b>Total Punkte Teil 1</b>						

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte		
2.	<b>2 Rollenspiele Beratung</b>		45'	60		Lösungsansätze	Protokoll Antworten des Lernenden
FK  MK  SK	<p>5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerecht und erfolgreich ein. 5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen. 5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren. 6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit ein.</p> <p>Die lernende Person hält Ordnung. Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.</p> <p>Die lernende Person reagiert in Konfliktsituationen richtig Die lernende Person ist offen für die Diskussion. Die lernende Person setzt Mimik und Gestik gezielt ein.</p> <p><b>Kundenwunsch: Neues Gepäckset (inkl., Handgepäck)</b></p> <p><b>Bei meiner letzten Reise wurde mein Samsonite Gepäck beschädigt. Daher interessiere ich mich für neue Koffer.</b> <b>Was gibt es neues?</b> <b>Was empfehlen sie mir?</b></p> <p><b>Schadenregulierung einbinden</b></p> <hr/> <hr/>	<p>3 3 4 4  *</p>	<p>30</p>	<p>35</p>		<p><b>Kontakt:</b> Begrüßung Gezielte Bedarfsabklärung (w Fragen) Ruhig Zuhören, Mitgefühl zeigen Problem richtig wiederholen, logische Erklärung geben Richtige Fragetechnik (w Fragen) <b>Angebotsphase:</b> Warenpräsentation, zeigen Sortimentsüberblick Reise/Business Beratung Ablauf Damage genau erklären Empfehlungen Fachausdrücke erklären Argumentation (Ja, jedoch..) Preiserwähnung Zusatzverkäufe (min. 2) Hilfsmittel/ Infomaterial einsetzen <b>Abschlussphase:</b> Kaufentscheid herbeiführen Verkaufsabschluss (min. 3) Kaufaufwertung Pflege- / Reinigungshinweise Garantie, Kundendienste anbieten Kontrollieren / Einpacken Bedient EFT-POS kompetent, verabschieden *= während des Rollenspiels zu bewerten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• = sortimentsgerechte Produktepräsentation (Überblick)</li> <li>• Prospekte, Tipps und Tricks</li> <li>• lösungsorientiert</li> <li>• aufmerksam/ anpassend</li> <li>• Kompetentes Auftreten</li> </ul>	
Sub Total Punkte Teil 2/1							

FK	5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen	3				Begrüßung	
	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren	3				Wunschermittlung W-Fragen Inkl. Abklärung Alter, Vorlieben, Zweck	
	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.	3				Budget	
	5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen.	3				Sortimentsüberblick	
	5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen					Verschiedene Optionen anbieten	
MK	<i>Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.</i>	*				Beratung, Erfahrungen	
	<i>Die lernende Person bedient die Kassenstation kompetent</i>					Argumentation	
SK	<i>Die lernende Person spricht verständlich.</i>					Pflegehinweise / Garantie	
	<i>Die lernende Person ist hilfsbereit.</i>					Preiserwähnung (zusammenzählen)	
	<b>Kundenwunsch: Geschenkverkauf</b>		15	15		Dienstleistungen	
	<b>Fr. 500.- gesammelt für runden Geburtstag.</b>					- Geschenkgutschein	
	<b>Verpackung</b>					- Produkte zur Auswahl, Reservation	
	<b>Einkassieren mit div.</b>					- Umtausch, Geld zurück	
	<b>Zahlungsmöglichkeiten</b>					- ev. Hauslieferung / Postversand	
	<b>Handhabung bei einer Rertoure, sollten möglichst eingebunden werden.</b>					- Geschenkverpackung	
	<b>(kein Reisegepäck)</b>					Kaufaufwertung	
						Kontrollieren	
						Kassieren	
						- Zahlungsarten anbieten	
						- Formulare korrekt ausfüllen	
						Danken und verabschieden	
						* = während des Rollenspiels zu bewerten	
						Gezielte Fragetechnik: sinnvolle Mischung aus offenen und geschlossenen Fragen, Informations- oder Alternativfragen	
						Kompetentes bedienen der Kassenstation	
						Intonation laut und deutlich	
						Lösungsorientiert für Betrieb und Kunde	
						Hilfsbereit und offen	

Sub Total Punkte Teil 2/2		
---------------------------	--	--

<b>Total Punkte Teil 2</b>		
----------------------------	--	--

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte		
<b>3.</b>	<b>Sortimentskenntnisse</b> <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u>		25'	25			Protokoll Antworten des Lernenden
FK	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes  <b>Mir ist in Ihrer Auslage folgender Artikel aufgefallen.....</b>  _____	3	7	5		Lösungsansätze Artikel unbedingt von der Auslage nehmen und vorstellen (Modell) Korrektes benennen der einzelnen Teile Erklären Materialkennzeichnung und Label Erklären Funktionen und Anwendungsmöglichkeiten	
FK	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären  <b>Sie führen auch eine Eigenmarke/Exklusivmarke. Zeigen Sie mir diese. Worin liegt der Unterschied zu Fremdmarken? Welche Erfahrungen haben Sie mit.... gemacht?</b>	2	10	15		Sortiment vorstellen / zeigen =betriebsspezifisch und kundenorientiert: Materialien/ ev. Herkunft Produkt- Und Preisunterschiede begründen Verwendungszwecke Formate/Nutzen Vor- und Nachteile kundenbezogen aufzeigen Persönliche Meinung	
FK	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen  <b>Welche Warengruppe verkaufen Sie am liebsten und warum? Stellen Sie sie mir vor.</b>	3	8	5		Kundenbedürfnisse Einsatzmöglichkeiten Eignung Zusatzverkäufe Passende Kombinationen Spezielle Details zeigen , erklären und anwenden	
<b>Total Punkte Teil 3</b>							

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Gesamtzeit 90'	Punkte 100	Effektive Punkte	
<b>4.</b>	<b>Bewirtschaftung</b> 1 Fallbeispiel		15'	10		Protokoll Antworten des Lernenden
FK	5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft Ihres Betriebes überwachen und entsprechende Maßnahmen treffen. 5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln mitgestalten 3.2.1 Ich kenne die betrieblichen Informationsquellen und leitet betriebliche Informationen weiter. 5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären.	4 3 3				Lösungsansätze
MK	Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze. Die lernende Person ist aufmerksam und macht sich Gedanken zur Warenpräsentation.					Werbematerial einsetzen Ausstellungsmaterial zu Hilfe nehmen Gute Beschriftung Optimale Positionierung Augenhöhe Guter Blickkontakt Saisongerechte Ware Neuheiten zeigen Ganze Gruppe zeigen Sauber geordnet Farblich abgestimmt Preisvorteile hervorheben Aktionen
SK	Die lernende Person ist bereit Verantwortung zu übernehmen und Entscheide zu treffen.  Wann haben sie kürzlich ihren Verkaufsraum mitgestaltet? Ziel: Nennen Sie mir 2 Verkaufsaktivitäten. Was ist für Sie verkaufsfördernd, wie präsentieren Sie Neuheit, spez. Preise, usw. Zeigen Sie mir, wie Sie vorgehen. Was treffen Sie für Maßnahmen wenn Sie feststellen, dass einige Artikel sich schlecht verkaufen. An wen geben Sie die Information weiter. Erklären sie mir die Organisation ihres Warenlagers. Auf was schauen sie ganz bewusst?		15	10		Arbeitet effizient und überlegt Denkt mit und übernimmt Verantwortung Kompetentes auftreten Lösungsorientiert
<b>Total Punkte Teil 4</b>						