

Protokoll Qualifikationsverfahren **DHF 2016 - Serie 1**

Ausbildungs- und Prüfungsbranche **Schuhe**

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung



Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

Vertraulich !

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefspezerten zurück gegeben werden.

Lernende/r	Nummer:	Name:	Vorname:			
Prüfungsdatum:		Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:			
Punktzahl	Teil 1:	Teil 2:	Teil 3:	Teil 4:	Total Punkte:	Note:
Expert/in 1:	Name:		Vorname:		Unterschrift:	
Expert/in 2:	Name:		Vorname:		Unterschrift:	

für Expertenteam: Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von schuhschweiz nicht entschädigt)

Erster PEX macht Betriebskenntnisse + erstes Rollenspiel. Zweiter PEX macht zweites Rollenspiel bis zum Schluss.

Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.

Kursivtext muss von Expertenteam besonders beachtet werden.

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
1. Betriebskenntnisse						
Fachgespräch						
findet im Geschäft oder im Nebenraum statt				5	5	
3.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären						
Erklären Sie mir die Struktur Ihres Betriebes.	Gemäss Grundbildungsordner		2		1	
5.3.3 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird						
Ihre Arbeitskollegin verletzt sich bei Lagerarbeiten an der Hand. Wie reagieren Sie?	Erste Hilfe leisten Kollegin beiziehen		3		2	
3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären						
Welche Auswirkungen kann der Online-Handel für den stationären Handel (ein Geschäft) haben? (4 Beispiele)	Umsatzverlust Kundenfrequenz Motivation Werbung		2		2	
		Total Punkte	Teil 1		5	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
2. Schwerpunkt Beratung individuell nach Servicekette				45	60	
1. Rollenspiel: Thema wird durch das Experten-Team festgelegt:						
5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen						
Bedarfsanalyse	Richtige Fragestellung. Auf welchem Weg wird ermittelt?		3		5	
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen						
Produkteempfehlung	Mode Trend Kundengerecht Kundennutzen Wunscherfüllung Aktiv zuhören		3		5	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max</i>	<i>Punkte eff.</i>
6.2.2. Ich setze meine vertieften Produktekenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein						
Aktives Beratungsgespräch	Individuell nach Sortiment. Kundennutzen Fachkompetenz Sozialkompetenz Argumentation		4		8	
Zusatzverkauf	Nebenprodukte anbieten. Handtasche, Pflegeprodukte etc.		3		4	
5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen						
Verkaufsabschluss nur im ersten Rollenspiel	Kassiervorgang (Theorie) Kaufbestätigung		3		5	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen						
Warum kommt ein Kunde gerade zu Ihnen ins Geschäft?	Gratisparkplätze, freundliche Bedienung, kompetente Beratung, Preis- Leistungs-Verhältnis, aktuelles Sortiment		3		5	
2. Rollenspiel: Thema wird durch das Experten-Team festgelegt. Expertenwechsel bis zum Schluss:						
5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen						
Bedarfsanalyse	Richtige Fragestellung Auf welchem Weg wird ermittelt?		3		5	
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren						
Kundennutzen umsetzen	Richtige Produkte präsentieren und erläutern		4		8	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max</i>	<i>Punkte eff.</i>
Beratung/Bedienung	Individuell nach Geschäftsphilosophie Sortimentskenntnisse		4		6	
Zusatzverkauf	Nebenprodukte anbieten. Handtasche, Pflegeprodukte etc.		3		4	
5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes						
Welcher Eindruck bleibt?	Individuell		3		3	
5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten						
PEX hat in einem anderen Geschäft einen Gore-Tex Schuh gekauft. Man hat mir gesagt, dieser Schuh braucht keine Pflege! Stimmt das?	Erklärung, weshalb dies so nicht zutrifft.		3		2	
		Total Punkte	Teil 2		60	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
3. Sortimentskenntnisse				25	25	
6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes						
Der Experte wählt drei verschiedene Schuhtypen. Erklären Sie je zwei Besonderheiten bzw. Kundennutzen pro Modell.	Material Machart Laufsohle Schuhtyp/Schnitt Leistenform		3		6	
6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären						
Lernende nimmt einen Glattleder und Rauleder Schuh. Erklären Sie je 2 Eigenschaften und Unterschiede im Tragkomfort.	Glattleder: einfachere Pflege, formbeständiger Rauleder: nicht kratzempfindlich, saugt schneller Wasser auf		2		2	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max</i>	<i>Punkte eff.</i>
Experte zeigt zwei Schuhe mit unterschiedlichen Sohlen. Lernende erklärt je 2 Vor- und Nachteile	Individuell nach Sohlentyp		2		4	
6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen						
Warum soll ich einen Schuh mit Gore-Tex einem Schuh ohne Tex vorziehen?	Erklärung mit Begründung		3		4	
Ein Kunde informiert sich über Vegan Produkte. Was verstehen Sie darunter?	Keine Verwendung von Leder. Nur synthetische Materialien		3		2	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max</i>	<i>Punkte eff.</i>
Was sind Verkaufshilfen? Zeigen Sie mir 4 mit dem jeweiligen Nutzen für den Kunden.	Laschenpolster, Fersenkissen, Einlegesohle, Ganz-, oder Halbsohle, Pelotte etc.		3		4	
Warum gibt es Schuhspanner? Erklären Sie mir drei Gründe.	Formbeständig, Vermeidung von Gehfalten, Mehrumsatz, Schuh bleibt länger schön.		3		3	
		Total Punkte			25	
		Teil 3				

4. Bewirtschaftung

				15	10	
Fallbeispiel	Teilumbau mit Neueröffnung					

5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren

Sie wissen, dass in drei Wochen die Abteilung (Kinder, Damen oder Herren) umgebaut wird. Wie gehen Sie vor?	Aktuelle Ware von der anderen trennen. Preisreduktionen vorbereiten, Plakate, Schaufenster Beschriftung, evtl. Flyer, Kundeninfo		3		3	
---	--	--	---	--	---	--

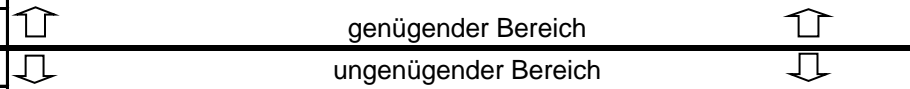
<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max</i>	<i>Punkte eff.</i>
5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen						
Es wird bereits neue Ware angeliefert. Was machen Sie damit?	Annehmen, Lieferschein mit Ware kontrollieren, auszeichnen, Qualitätskontrolle und gemäss Vorgabe einlagern		3		2	
5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln						
Welche Besonderheiten können Sie nach dem Umbau dem Kunden bieten?	Attraktivität, aktuelle Ware, neues Einkaufserlebnis, grosses Sortiment		3		2	
5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren						
Was muss bei einer guten Warenpräsentation besonders beachtet werden?	Standort, Beleuchtung, Modelle, Marken, Farben, Aussenseite für Kunden sichtbar		3		2	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max</i>	<i>Punkte eff.</i>
5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze						
Beim Teilumbau gibt es viel Abfall. Warum sollten Karton und Papier separat entsorgt werden?	Wiederverwertung		3		1	
		Total Punkte	Teil 4		10	

Persönliche Notizen:

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
Gesamtbewertung						
	Total Punkte	Teil 1 Betriebskenntnisse (Seite 2)		5 Min	5	
	Total Punkte	Teil 2 Beratung (Seite 6)		45 Min	60	
	Total Punkte	Teil 3 Sortimentskenntnisse (Seite 9)		25 Min	25	
	Total Punkte	Teil 4 Bewirtschaftung (Seite 11)		15 Min	10	
		(Übertrag auf Titelseite) Total		90 Min	100	

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



Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
Fragearten						
<i>Taxonomie 1</i> Wissensfragen	aufzählen	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben				
<i>Taxonomie 2</i> Verstehensfragen	verstehen	mit eigenen Worten erklären, erklären warum...., einem Laien erklären				
<i>Taxonomie 3</i> Anwendungsfragen	machen	Gelerntes in neuer Situation anwenden Teile des Gelernten ändern, Transfer				

Legende:

Sind **3 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkt** verlangt:

1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 Punkt, 3 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkten** verlangt:

1 Antwort=0 Punkt, 2+3 Antworten=0.5 Punkt, 4 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1,5 Punkten** verlangt:

1 Antwort=0,5 Punkt, 2+3 Antworten=1 Punkt, 4 Antworten=1,5 Punkt