

Prüfungsdatum _____

Prüfungsort _____

Name _____

Vorname _____

Nr. _____

Beginn der Prüfung _____

Ende der Prüfung _____

Ausweiskontrolle:

Name Experte 1 _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

Unterschrift _____

Teil	Bereich	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte Punkte
1	Betriebskenntnisse	10'	10	
2	Schwerpunkt Bewirtschaftung	45'	60	
3	Sortimentskenntnisse	20'	20	
4	Beratung	15'	10	
				Note

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

Total 90' 100

Filmserie Branche Kiosk DHF

5-14 1.5
0-4 1.0

FK = Fachkompetenzen / MK = Methodenkompetenzen / SK = Sozial und Selbstkompetenzen
TA = Taxonomie/Bewertung (1 = Wissen / 2 = Verstehen / 3 = Anwenden)

Lernbereich Prüfungsform	TA	Zeit	Pkt.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze		
1 Betriebskenntnisse Fachgespräch 2-5 Leistungsziele FK		10'	10			+ = vollständig und korrekt - = unvollständig O = unvollständig / vollständig, jedoch nicht korrekt	
							Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten
FK 5.3.2 Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend	2	3	3	Erklären und zeigen Sie mir 4 Reglemente, die in Ihrem Ausbildung von Bedeutung sind. (4x 0.5=2P)	<ul style="list-style-type: none"> - Kassareglement - Selbstkontrolle (HACCP) - Abschreibungen - Warenpflege - Warenlagerung - Warenbestellung - Individuelle Antwort 	0.5 0.5 0.5 0.5	
				Erklären Sie mir die wichtigsten Inhalte dieser Weisungen. (2x 0.5=1P)	- Individuell	0.5 0.5	
FK 5.3.3 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird.	3	3	4	Konstruieren Sie eine mögliche Unfallsituation. Ermitteln Sie min. 4 Lösungsmerkmale zur Verhinderung des Unfalls.	Merkmale: - Ordnung halten - Winter (Glatteis) - Messer, spitze Gegenstände - Individuelle Antwort	0.5 0.5 0.5 0.5	
				Wie verhalten Sie sich bei einem Unfall? Bsp. Schnittwunde Führen Sie den Ablauf von A-Z durch.	<ul style="list-style-type: none"> - kennt das ABC (erste Hilfe) - kennt den Ablauf - kann den Ablauf erklären - individuelle Antwort 	0.5 0.5 0.5 0.5	

FK	5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach.	3	4	3	Erstellen / Zeichnen Sie einen Fluchtplan im Brandfall mit 4 Hauptkriterien.	<ul style="list-style-type: none"> - Zeichnen - Notausgang - Huptausgang - Hilfsmittel zum Löschen - Notfallliste (Telefon) - Individuell 	<p>1 0.5 0.5 0.5 0.5</p>			
<p>Total Punkte</p> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin-left: 20px;"></div>										

Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	TA	Zeit	Pkt.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze		
2 Schwerpunkt Bewirtschaftung 2 Fallbeispiele 5 Leistungsziele FK, je Fallbeispiel zwei Leistungsziele SK und MK		45'	60			+ = vollständig und korrekt - = unvollständig O = unvollständig / vollständig, jedoch nicht korrekt	
						Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	
FK Fachkompetenz (10 P.) 5.21.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten selbstständig gestalten. FK Fachkompetenz (5 P.) 5.2.1 Ich kann Waren für die Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren Methodenkompetenz (3 P.) <u>Arbeitstechniken und Problemlösen</u> Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab. Methodenkompetenz (3 P.) <u>Präsentationstechniken</u> Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze. Sozialkompetenz (3 P.) <u>Belastbarkeit</u> Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab. Sozialkompetenz (3 P.) <u>Kommunikationsfähigkeit</u> Die lernende Person spricht deutlich.	3	20	27	Ablauf a) Vorstellung des Falles (1 min) b) Vorbereitung des Lernenden (10 min) Fall 1 Sie sind dafür verantwortlich, selbstständig eine Aktions-/Themenwoche Valentinstag Ihres Ausbildungsbetriebes zu organisieren. Ziel ist ein möglichst hoher Abverkauf. Erklärungen zum Fall <u>Lösen Sie den Fall</u> von der Warenbestellung über die Warenlagerung bis zur optimalen Warenpräsentation mit dem Schwerpunkt "Warenpräsentation". Zur Falllösung dürfen Hilfsmittel/Anschauungsmaterial und Ihre Notizen verwenden. Punkte Punkteverteilung FK: 12 - 15P = gut - sehr gut 9 - 11P = genügend 1 - 8P = schwach - ungenügend Punkteverteilung MK und SK: 3P = sehr gut 2P = genügend 1P = ungenügend Informationen für die PEX Kein Frage- und Antwortspiel. Die lernende Person muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen.	Grundsätze - Produktvorteile hervorheben - Zugänglichkeit (ABC) - Wahl der Warenträger - Warenmenge - aktive Seite der Produkte - Zusatzverkäufe - Beschriftung - Beleuchtung - Warenpflege - Ordnung/Sauberkeit Besonderes - Die lernende Person berücksichtigt das Ziel, möglichst viel abzuverkaufen. - Einsatz (firmeneigener) Verkaufsförderungsmittel	10 5 3 3 3	

FK	<p>Fachkompetenz (10 P.) 5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.</p>	4	20	27	<p>Ablauf a) Vorstellung des Falles (1 min) b) Vorbereitung des Lernenden (10 min)</p>	<p><i>Unterteilung</i> - Sichtzone - Griffzone - Bück- und Reckzone</p>	10		
FK	<p>Fachkompetenz (5 P.) 5.19.2 Ich kenne relevante Statistiken und kann diese Analysieren.</p> <p>Methodenkompetenz (3 P.) <u>Arbeitstechniken und Problemlösen</u> Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel systematisch ab.</p> <p>Methodenkompetenz (3 P.) <u>Präsentationstechniken</u> Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation (Layout) die grundsätzlichen und betriebspezifischen Grundsätze.</p> <p>Sozialkompetenz (3 P.) <u>Belastbarkeit</u> Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.</p> <p>Sozialkompetenz (3 P.) <u>Kommunikationsfähigkeit</u> Die lernende Person spricht verständlich.</p>				<p>Fall 2 Teil 1 - Analyse Analysieren Sie anhand aktueller Beispiele in Ihrem Betrieb die Warenpräsentationen des a) Tiefkühlsortiments (oder individuell) b) Kassenzone (oder individuell)</p> <p>Teil 2 - Fragen die mit der Fallpräsentation gelöst werden müssen. a) Wo könnte man Verbesserungen ansetzen? b) Wie könnten diese realisiert/umgesetzt werden?</p> <p>Teil 3 – Gegenüberstellung von 2 Renner- und Pennerartikel. a) Wie unterscheidet sich ein Renner-zu einem Pennerartikel? b) entnehmen Sie der Statistik 2 Rennerartikel und vergleichen Sie diese mit 2 Pennerartikel.</p> <p>Punkte Punkteverteilung FK: 12 - 15P = gut - sehr gut 9 - 11P = genügend 1 - 8P = schwach - ungenügend</p> <p>Punkteverteilung MK und SK: 3P = sehr gut 2P = genügend 1P = ungenügend</p> <p>Informationen für die PEX Kein Frage- und Antwortspiel. Die lernende Person muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen</p>	<p><i>Lösungsansätze</i> - Warenträger - Blockbildung - Impulskäufe - Schonung und Pflege - Hygiene - Eigenmarken - Preise - Neuheiten - Ordnung - Zweitplatzierungen</p> <p><i>Verbesserungsansätze</i> - individuelle Lösungen</p> <p><i>Realisierungsansätze</i> - individuelle Lösungen</p> <p>Teil 3 <i>Statistik drucken</i> - Individuelle Antwort</p>	5 3 3 3 3		
FK	<p>5.6.4 Ich kann die Preise des Betriebes gegenüber den Kunden vertreten.</p>	2	5	6	<p><u>Erklären</u> Sie einem Kunden, warum Sie sich preislich von der Konkurrenz unterscheiden</p> <p>(2 x 1P = 1P)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - individuelle Lösungen - Qualität - längere Öffnungszeiten - Marken - Dienstleistungen - Standort 	1 1		

			<p><u>Erklären</u> Sie diesem Kunden anhand von drei Beispielen, warum sich die Eigenmarken Produkte preisliche vom restlichen Sortiment unterscheidet!</p> <p>(4 x 0.5P = 2P)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Marketingstrategie 0.5 - Verpackung 0.5 - Image 0.5 - Einkaufsmengen - individuelle Antwort 0.5 				
<p>FK 5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisung des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen.</p>			<p><u>Erklären / Zeigen</u> Sie anhand eines konkreten Beispiels, wie Sie in Ihrem Ausbildungsbetrieb Waren nachbestellen.</p> <p>(2 x 0.5P = 2P)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - MDE 0.5 - FAX 0.5 - Telefon 0.5 - individuelle Antwort 				
<p>Total Punkte</p> <div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 10px auto;"></div>								

Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	TA	Zeit	Pkt.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze		
3 Sortimentskenntnisse <u>Kundenorientiertes Fachgespräch</u> Leistungsziele 6.2.1, 6.3.1, 6.3.2		20'	20			+ = vollständig und korrekt - = unvollständig O = unvollständig / vollständig, jedoch nicht korrekt	
							Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten
FK 6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Ausbildungsbetriebes.	3	8	5	Erläutern Sie mind. vier verschiedene Produktgruppen innerhalb des alkoholfreien Getränkelayouts und zeigen Sie je ein Produkt. Beispiel dazu. (4x 0.25=1P)	- Energie Drink - Fruchtsäfte- - Sirup - Mineralwasser - individuelle Lösung	0.25 0.25 0.25 0.25	
				Welche zwei Produkte würden Sie aus dem Sortiment streichen oder neu ins Sortiment aufnehmen? (2x 0.5=1P)	- Eve Bier - 6P Mohrenköpfe - Individuelle Lösung	0.5 0.5	
				Zeigen Sie mir vier Produkte aus Ihrem Sortiment, die Sie nicht an jugendliche verkaufen dürfen.	- Wodka - Wein - Zigaretten - Porno Heftli - Individuelle Lösung	0.5 0.5 0.5 0.5	
				Begründen Sie, warum Sie diese Produkte nicht an jugendliche verkaufen dürfen.	- Gesetz - Tabakverordnung - betriebliche Richtlinien	1	

FK	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.	2	3	2	<p>Pex wählt 2 verschiedene Produkte aus der gleichen Sortiments-/ Warengruppe aus.</p> <p>Der Kunde fragt nach dem Unterschied zwischen XXX und YYY.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - individuell - individuell 	2			
FK	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.	3	3	3	<p><u>Welche</u> Produkte empfehlen Sie einem Kunden, der seine Zigaretten selber herstellen will?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Filter - zig. – Papier - Hülsen - Tabak 	1			
				<p>Ein Kunde möchte seine Zigaretten selber herstellen und fragt bei Ihnen nach, wie das geht?</p> <p>Im weiteren fragt er nach den Vor- und Nachteilen wenn er die Zigaretten selber herstellt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ablauf erklären - Stärke festlegen - Preisgünstiger - zu jeder Zeit eine drehen 	1 1				

FK	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.	3	6	10	<p>Der Kunde orientiert sich nach zusätzlichen Raucherutensilien?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Streichhölzer - Feuerzeug - Etui 	1			
					<p>Warum? Begründen Sie die Antwort.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuell 				
					<p>Der Kunde möchte seiner besten Freundin ein Geschenk in das Spital mitbringen, sie ist Mutter geworden. Zeigen Sie welche vier Produkte, die Sie der Kundin empfehlen würden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schokolade - Zeitschriften - Glückselgel - Blumen - Egli-Produkte 	0.5 0.5 0.5 0.5			
					<p>Ein Autoliehaber erkundigt sich nach Test-und Automobilzeitschriften.</p> <p>Welche zwei empfehlen Sie dem Kunden?</p> <p>Welches sind die wichtigsten Unterschiede?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auto- Bild - Automobile Revue - Oldtimer -Auto -Preis, CH / D 	3			
					<p>Der Kunde interessiert sich für zwei Boulevardzeitschriften aus Ihrem Ausbildungsbetrieb.</p> <p>Welchen Vorteil hat der Kunde, wenn Boulevardzeitschriften im handlichen Tabloid-Format angeboten werden?</p> <ul style="list-style-type: none"> - In Touch - Gala - Schweizer Illustrierte - Frau mit Herz -Preis günstiger -handlicher 	3			
Total Punkte									
<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>									

Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	TA	Zeit	Pkt.	Fragen für das Fachgespräch	Lösungsansätze		
4 Beratung 1 Rollenspiel 4 Leistungsziele FK und je 1 Leistungsziel MK und SK		15'	10			+ = vollständig und korrekt - = unvollständig O = unvollständig / vollständig, jedoch nicht korrekt	
						Protokoll der unvollständigen oder falschen Antworten	
FK 5.6.1 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen. Das Rollenspiel von der Begrüßung bis zur Verabschiedung durchspielen. (Kunde = PEX)	3	3	1	Ein Kunde (PEX) möchte wissen, welche Schokolade Produkte keine Nüsse enthalten und wie man zu diesen Informationen gelangt. Anwenden von A-Z Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung. Punkteverteilung: 0.5P = ungenügend 1.0P = genügend 1.5P = gut 2.0P = sehr gut	<ul style="list-style-type: none"> - Zuhören - Sich für da Interesse bedanken - Abklären, um welches Produkt es sich konkret handelt - Auf Deklarationspflicht hinweisen - Kinderschokolade - Teilweise Milka 	2	
FK 1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3	3	2	Ein Kunde (PEX) ist seit April glücklicher Besitzer eines Einfamilienhauses mit einem kleinen Garten und Balkon. Er möchte ein Ideenheft für Garten und Balkon und fragt Sie nach Ihrer Meinung Anwenden von A-Z Von der Begrüßung bis zur Verabschiedung.	<ul style="list-style-type: none"> - Individuell - Mein schöner Garten - Schöner Wohnen - Meine bunte Terrasse 	2	

FK	5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren.	3	4	3	Der Kunde (PEX) ist heute Abend zum Nachtessen eingeladen. Er möchte etwas Kleines mitbringen. Anwenden von A-Z Von der Begrüssung bis zur Verabschiedung.	- individuell	2			
FK	5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt	3	5	4	Der Kunde (PEX) möchte seine 10 Artikel an der Kasse bezahlen, Sie sagen den Betrag und der Kunde stellt fest, dass er das Geld im Auto vergessen hat. In fünf Minuten schliesst der Kiosk. Anwenden von A-Z Von der Begrüssung bis zur Verabschiedung. Wie beurteilen Sie die Entwicklung der Presse Produkte in den nächsten 5 Jahren?	- Individuell	1			
MK	<u>Konfliktfähigkeit</u> Ich reagiere in Konfliktsituationen ruhig.					2				
SK	<u>Konfliktfähigkeit</u> Der Kandidat sucht konstruktive Lösungen					1				
FK	5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt									
Total Punkte										
<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>										