

Prüfungsdatum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Prüfungsort _____

Vorname _____ Nr. _____

Ende der Prüfung _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

Teil	Bereich	Gewählte Dateinamen angeben	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte Punkte	
1	Betriebskenntnisse		5'	5		
2	Sortimentskenntnisse		15'	25		
3	Beratung		15'	30		
4	Bewirtschaftung		25'	40		Note
Total			60'	100		

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

Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent

FK = Fachkompetenzen / MK = Methodenkompetenzen / SK = Sozial und Selbstkompetenzen
 TA = Taxonomie/Bewertung (1 = Wissen / 2 = Verstehen / 3 = Anwenden / 4= Analysieren)

DHA Betriebskenntnisse



LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
3.2.1	Ich kann die wichtigsten Geschäftsziele und die Unternehmensform meines Betriebes beschreiben.	K2	1.1	Fachgespräch Zählen Sie 4 Vorteile Ihrer Betriebsgrösse auf und beschreiben Sie die Vorteile. 4 x 0.5P = 2P	2'	2	Grosses Unternehmen - hoher Bekanntheitsgrad - hoher Umsatz - hoher Marktanteil günstiger Einkauf - zentrale Werbung - zentrale Buchhaltung - zentrale Schulung - bessere Kapitalbeschaffung Kleines Unternehmen - Übersichtlichkeit - Kunde kann schnell einkaufen - Kunde hat direkten Kontakt - persönlicher	0.5 0.5 0.5 0.5	
5.1.5	Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach. Anweisung für PEX: als Fallbeispiel abhandeln Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	4.2	Fachgespräch Sie stellen fest, dass es im Lager brennt. Wie müssen Sie vorgehen? Zeigen und Begründen Sie uns die einzelnen Schritte. 3P = sehr gut 2P = genügend 1P = ungenügend	3'	3	- Alarm schlagen (wie genau?) - Feuerwehr alarmieren - Kunden aus dem Geschäft führen, Panik vermeiden - Sammelplatz - auf dem Sammelplatz melden - Weisungen des Geschäftes beachten	3	
DHA_BeK					5'	5	Null-Serie		Total

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
6.2.1	Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse.	K2	1.1	Fachgespräch Welchen Zucker empfehlen Sie zum Herstellen von Konfitüren? Begründen Sie. 1 P für Produktvorschlag 1 P für Begründung	5'	5	Zucker für Konfitüre: - Gelierzucker	1	
				Begründung: - Enthält nebst Kristallzucker pflanzliches Geliermittel (z.B. Pektin), damit die Konfitüre fest wird.			1		
				- Quitte Begründung: - enthält viel Pektin			1		
				Welches Kernobst ist besonders geeignet zum Herstellen von Gelee? Begründen Sie Ihre Wahl. 1P für Obst 1P für Begründung			- hoher Zuckergehalt/niedriger Wassergehalt - Konservierung durch Erhitzung und Vakuumierung	1	
				Aus welchem Grund ist Konfitüre lange haltbar? 1P					

DHA Sortimentskenntnisse



LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.4.1	<p>Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern.</p> <p>Anweisung für PEX:</p> <p>Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p> <p>Lassen Sie sich die entsprechenden Produkte bringen/zeigen und die Produktauswahl begründen.</p>	K3	1.2	<p>Fachgespräch</p> <p>Ein Kunde erkundigt sich nach Produkten für Leute mit unterschiedlichen Ernährungsbedürfnissen für ein Frühstücksbuffet.</p> <p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche Diabetes haben?</p> <p>1P Produktempfehlung 2P Begründung</p>	10'	20	<p>Produkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuell, z. B. pflanzliche Produkte wie Margarine, Sojaprodukte, Reismilch <p>Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - keine grosse Auswirkung auf den Insulinspiegel 	1 1 2	
				<p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche an Laktoseintoleranz leiden?</p> <p>1P Produktempfehlung 2P Begründung</p>			<p>Produkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuell, z.B. Sojaprodukte, laktosefreie Produkte, Extrahart- und Hartkäse <p>Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produkte sind milchzuckerfrei 	1 1 2	
				<p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche an Zöliakie leiden?</p> <p>1P Produktempfehlung 2P Begründung</p>			<p>Produkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuell, z.B. glutenfreies Brot <p>Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produkte enthalten kein glutenhaltiges Getreide 	1 1 2	
				<p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche einen hohen Cholesterinspiegel haben?</p> <p>1P Produktempfehlung 2P Begründung</p>			<p>Produkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuell <p>Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produkte enthalten keine Inhaltsstoffe tierischer Herkunft 	1 1 2	
				<p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche sich vegan ernähren möchten?</p> <p>1P Produktempfehlung 2P Begründung</p>			<p>Produkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - individuell, z.B. pflanzliche Produkte wie Margarine, Sojaprodukte, Reismilch <p>Begründung:</p> <ul style="list-style-type: none"> - keine tierischen Produkte 	1 1 2	
				DHA Sortimentskenntnisse					15'

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.2.2	Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an. Anweisung für PEX: Rollenspiel PEX = Kunde Das Rollenspiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	3.1	Rollenspiel Ich (PEX = Kunde) möchte zum ersten Mal ein Fondue zubereiten. Welche Zutaten benötige ich dazu? 5P = sehr gut 4P = gut 3P = genügend	5'	10	Zutaten - sich erkundigen, ob lieber mild oder rezent im Geschmack gewünscht - Mischung vorschlagen - Zusatzverkäufe wie Maizena, Weisswein, Kirsch, Knoblauch, Brot, Muskat, Fonduegeschirr - Pfeffer, Paprika oder		
				Können Sie mir erklären, wie ich das Fondue korrekt zubereiten kann? 5P = sehr gut 4P = gut 3P = genügend			Vorgehen: - Caquelon mit Knoblauch ausreiben - Käse hinzufügen - langsam erhitzen und unter ständigem Rühren schmelzen - Maizena im Kirsch auflösen - zusammen mit dem Weisswein ins Fondue geben - rühren bis es "Fäden" zieht - mit Muskat würzen		

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.2.3	Ich kann ein Verkaufsgespräch führen. Anweisung für PEX: Rollenspiel PEX = Kunde Das Rollenspiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	2.3	Rollenspiel Ich (PEX = Kunde) habe irrtümlicherweise mehlig kochende (blau) anstelle von festkochenden (grün) Kartoffeln gekauft. 5P = sehr gut 4P = gut 3P = genügend	5'	10	- Umtausch von Nahrungs- und Genussmitteln - grundsätzlich nicht empfehlenswert (eigene Betriebsregeln beachten!) Ausnahme: - Der Kunde bemerkt den Irrtum bevor er das Geschäft verlassen hat oder man möchte einen Stammkunden kulant behandeln. - Bei Rücknahme müssen die zurückgenommenen Kartoffeln jedoch abgeschrieben und entsorgt werden.	5	
				Ich (PEX = Kunde) bringe eine Dose Ananas zurück, weil ich irrtümlicherweise geschnittene anstelle der ganzen Scheiben gekauft habe. Leider habe ich keinen Kassenbon. 5P = sehr gut 4P = gut 3P = genügend			- Begrüssung - zuhören - falls doch Rücknahme (Kulanz) - Artikel abschreiben und entsorgen - neuen Artikel mitgeben - Kassenpersonal informieren (Preisdifferenz) - verabschieden		

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.3.2	Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen. Anweisung für PEX: Rollenspiel PEX = Kunde Das Rollenspiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	4.3	Rollenspiel Ich (PEX = Kunde) möchte für den Jahrmarkt 10 Gläser Instant Kaffee bestellen. 6P = sehr gut 5P = gut 4P = genügend	5'	10	- Begrüssung - zuhören - Wunschermittlung (welche Geschmacksrichtung: Espresso etc., wieviel) - Warenvorlage (evtl. Aktionen berücksichtigen) - Zusatzverkäufe (Milch, Zucker, Becher, Gläser, Löffel, Biskuits, etc.),	6	
				korrekter Ablauf des Verkaufsgespräches 4P = sehr gut 3P = gut 2P = genügend			- Namen und Tel.Nr. des Kunden notieren - Abholtermin vereinbaren - mit Namen verabschieden		
DHA_Ber					15'	30	Null-Serie		Total

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.7.2	Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen. Anweisung für PEX: Der Lernende muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen.	K3	1.1	Fallbeispiel Ein neuer Mitarbeiter möchte wissen wie die Warenbestellung und Selbstkontrolle in Ihrem Ausbildungsbetrieb korrekt ausgeführt wird. Erklären und begründen Sie den Ablauf der Warenbestellung (reassortieren). 2.5P = sehr gut 1.5P = genügend	5'	5	- individuell	2.5	
				Was unternehmen Sie, wenn Sie die tägliche Selbstkontrolle durchführen? 2.5P = sehr gut 1.5P = genügend			- Temperaturkontrollen - regelmässige Reinigung und Desinfektion - persönliche Hygiene - Sachhygiene - Kontrolle der Preisanschrift und der Warendeklaration - Datumskontrolle - Kontrolle der Warenverpackung - Ungezieferkontrolle	2.5	

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.5.1	<p>Ich kann Waren ansprechend und wirksam präsentieren.</p> <p>Ablauf</p> <p>a) Vorstellung des Falles durch PEX</p> <p>b) Hilfsblatt abgeben</p> <p>c) Vorbereitung des Lernenden 5'</p> <p>d) Präsentation des Lernenden 5'</p> <p>Anweisung für PEX: Kein Frage- und Antwortspiel. Der Lernende muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen.</p> <p>Während der Prüfung erstellte Notizen/ Hilfsmittel dürfen vom Lernenden benutzt werden.</p>	K3	1.2	<p>Fallbeispiel Sie sind dafür verantwortlich in Ihrem Ausbildungsbetrieb selbstständig eine Aktions-/Themenwoche zu folgendem Thema zu organisieren:</p> <p>-----</p> <p>Thema individuell dem Betrieb angepasst oder Vorschlag aus Themenliste wählen</p> <p>Aufgabe: Planen Sie einen Warenaufzug und erklären Sie dem PEX, wie Sie diesen im Laden aufbauen würden. Erklären und begründen Sie Ihr Vorgehen von der Bestellung bis zur optimalen Warenpräsentation.</p> <p>Ziel ist ein möglichst hoher Abverkauf.</p> <p>15P = sehr gut 12P = gut 9P = genügend</p>	10'	15	<ul style="list-style-type: none"> - Ort der Präsentation erklären - Wichtigkeit der Zugänglichkeit erläutern - Wahl des Warenträgers begründen - Informationen über die Warenmenge - aktive Seiten des Produktes erklären - Zusatzverkäufe beschreiben, erklären - Platzierung der Plakate, Nutzen erklären - Nutzen der Beleuchtung erklären - Werbemöglichkeiten des Betriebes aufzeigen - Warenpflege erläutern - Präsentationsgrundsätze 	15	
				<p>Methodenkompetenz Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.</p> <p>2.5 P = sehr gut 1.5 P = genügend</p>	-	2.5	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2.5	
				<p>Sozialkompetenz Die lernende Person spricht verständlich.</p> <p>2.5 P = sehr gut 1.5 P = genügend</p>	-	2.5	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2.5	

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.1.9	<p>Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen.</p> <p>Anweisung für PEX: Klären Sie vor der Prüfung, ob dieses Leistungsziel praktisch durchgespielt werden kann. Stellen Sie die 10 Artikel bereits vor der Prüfung zusammen.</p> <p>Kassiervorgang von A - Z an der Kasse durchspielen.</p>	K3	1.3	<p>Kassiervorgang Ein Kunde (PEX) möchte seinen kleinen Einkauf (ca. 10 Artikel) an der Kasse bezahlen. Im Weiteren interessiert er sich für die Kundenkarte oder für die Kundendebitkarte.</p> <p>10 P = sehr gut 8 P = gut 6 P = genügend</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit der Ware - Sicherheit/Tempo - Preisnennung - Rückgabe der Belege - Sicherheitsvorschriften - einbinden der Kundenkarte 	10	
				<p>Methodenkompetenz Die lernende Person bedankt sich und verabschiedet die Kundin / den Kunden.</p> <p>2.5 P = sehr gut 1.5 P = genügend</p>	-	2.5	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2.5	
				<p>Sozialkompetenz Die lernende Person ist gesprächsbereit.</p> <p>2.5 P = sehr gut 1.5 P = genügend</p> <p>Mögliche Fragen</p> <p>a) Wie schätzen Sie Ihrer Meinung nach die Zukunft des Internet-Shoppings ein?</p> <p>b) Welches sind Ihrer Meinung nach die Hauptvor- und Nachteile einer vollautomatischen (unbedienten) Kassenstation?</p> <p>c) Welches sind Ihrer Meinung nach die Hauptvor- und Nachteile von freien Ladenöffnungszeiten für den Detailhandel und dessen Mitarbeiter?</p>	-	2.5	Die lernende Person verhält sich entsprechend. Wichtig: Es ist nicht wichtig, wie der Lernende inhaltlich antwortet, entscheidend ist, wie er es sagt.	2.5	
DHA_Bew					25'	40	Null-Serie		Total

Hilfsblatt Warenpräsentationsaufzug DHA

Planung der Warenpräsentation

.....

Wareneingang

.....

Aufbau Aufzug

.....

.....

.....

.....

Beschriftung

.....

.....

Verkaufsförderung

.....

.....

Warennachbestellungen

.....

Warenpflege

.....

Weiteres

.....