

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	Schwerpunkt Beratung		45'	60		
3	Sortimentskenntnisse		25'	25		
4	Bewirtschaftung		15'	10		Note
Total			90'	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

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann

Schwerpunkt Beratung

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

DHF Betriebskenntnisse

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.1.1	Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären.	K2	2.1	Fachgespräch Erklären/zeigen und zeigen Sie mir wie Ihr Ausbildungsbetrieb aufgebaut und organisiert ist. 2 x 1P = 2P	2'	2	Aufbauorganisation: hierarchische Gliederung der Aufgaben und Zuordnung an die verantwortlichen Personen - Organigramm - Stellenbeschrieb	1 1	
5.3.12	Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an. Anweisung für PEX: Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	1.2	Fachgespräch Sie beobachten einen Kunden, der eine Schokolade in seinem Mantel verschwinden lässt. 2P = sehr gut 1P = genügend	3'	3	- Kunden beobachten - einen zweiten Mitarbeiter beiziehen - Kunden ansprechen, wenn er Zahlungsstelle passiert hat - Kunden ins Büro bitten - keine Drohungen, Beschimpfungen oder Gewalt - VG/ Ladenaufsicht beiziehen - Kunden auffordern Taschen zu leeren - Personalien aufnehmen - Meldung an Polizei - betriebsinterne Weisungen beachten	2	
				Welche Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen wenden Sie an. 4 x 0.25P= 1P			- Spiegel - Warensicherung - Kameras - Regalhöhe - etc.	0.25 0.25 0.25 0.25	
DHF_BeK					5'	5	Null-Serie	Total	

DHF-Ber Schwerpunkt Beratung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll		Punkte
5.11.1	5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren. Anweisung an PEX: Rollenspiel von der Begrüssung bis zur Verabschiedung durchspielen inkl. Kassiovorgang (Kunde = PEX). Besonderes: Kunde ist bereit auch noch andere Produkte zusätzlich zu kaufen. Beispiele für Kaufwunsch: Apero für ein Fest / gesunde Ernährung / Geburtstagsgeschenk / Geschenkkorb / Grillparty / Hochzeitsapero / Wanderung / Geburtstagsfest / Racletteabend / Dessert / Brunch / Notvorrat usw.	K4	1.1	Rollenspiel 1 Kaufwunsch: Anfangssatz: Ich brauche Kaufmotiv: Kunde braucht: Budget:	40'	33	Begrüssung	1		
							Wunschermittlung W-Fragen stellen, viele Fragen stellen bis das Kaufmotiv optimal herausgefunden werden kann.	4		
							Warenvorlage 2-3 Produkte zur Auswahl zeigen, Sortimentsüberblick geben, evt. Ware dem Kunden in die Hand geben.	4		
							Beratung Merkmale, Vorteile, Kundennutzen, Fachausdrücke erklären, korrektes argumentieren, richtige Technik Anwendungshinweise	9		
							Abschluss Vorteile der Beratung wiederholen	2		
							Kaufaufwertung	2		
							Kassiovorgang (Budget, Kunde, Ware)	6		
							Dienstleistungen anbieten	3		
							Danken, Verabschiedung	2		
							1.2.1	Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren Im Rollenspiel 1 integriert	K3	
5.7.1	Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen Im Rollenspiel 1 integriert	K3			-	-	Lieferung, Reservation, Tragtasche usw. Punkte im Rollenspiel 1 integriert	-		

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
	Methodenkompetenz Im Rollenspiel 1 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person bedient die Kassenstation kompetent.	-	3	Die lernende Person beherrscht das Handling der Kassenstation	3	
	Methodenkompetenz Im Rollenspiel 1 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person wertet den Kauf auf.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Sozialkompetenz Im Rollenspiel 1 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch adressatengerecht durch.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Sozialkompetenz Im Rollenspiel 1 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person ist freundlich.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.14.1	Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen. Anweisung für PEX: Reklamation zu Produkt aus Rollenspiel 1 Der Kunde (PEX) ist aufgebracht und zeigt das Produkt mit einem Qualitätsproblem.	K3	1.2	Rollenspiel 2 Ich (Kunde = PEX) bin verärgert über die schlechte Qualität und möchte mein Geld zurück. Gewähltes Produkt:	5'	8	Freundlich begrüßen	1	
							Aktiv zuhören, Verständnis zeigen	1	
							Entschuldigung	1	
							Vorschlag zu Wiedergutmachung unterbreiten	2	
							Allenfalls Fall abklären	1	
							Für die Chance auf Wiedergutmachung bedanken, verabschieden	2	
5.3.8	Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus. Im Rollenspiel 2 integriert	K3			-	2	Richtet sein Handeln auf Zufriedenheit des Kunden aus	2	

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
	Methodenkompetenz Im Rollenspiel 2 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person nimmt Kundeneinwände entgegen und beantwortet diese mit Argumenten.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Methodenkompetenz Im Rollenspiel 2 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Sozialkompetenz Im Rollenspiel 2 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person reagiert auf Konfliktsituationen überlegt.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Sozialkompetenz Im Rollenspiel 2 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person ist höflich.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
DHF-Ber_Beratung					45'	60	Null_Serie	Total	

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll		Punkte
6.2.1	Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes. Anweisung für PEX: Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten. Lassen Sie sich die entsprechenden Produkte bringen/zeigen und die Produktauswahl begründen.	K3	2.1	Fachgespräch Ein Kunde erkundigt sich nach Produkten für eine Gruppe von Leuten mit unterschiedlichen Ernährungsbedürfnissen für eine Grillparty. Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Vegetarier? 0.5P Produktempfehlungen 1.5P Begründung	10'	10	Produkte: - Tofu, Grillkäse, Gemüse etc.	0.25 0.25		
				Begründung: - keine tierischen Bestandteile			1.5			
				Produkte: - Poulet ohne Haut, Truthahn, Rind, Fisch fettarm, usw.			0.25 0.25			
				Begründung: - geringer Fettanteil			1.5			
				Produkte: - Rind, Kalb, Poulet, Lamm usw.			0.25 0.25			
Begründung: - alles ausser Schweinefleisch	1.5									
Produkte: - Couscous, Mais, Buchweizen, glutenfreies Brot/Teigwaren etc.	0.25 0.25									
Begründung: - glutenfreie Produkte	1.5									
Produkte: - Mineralwasser künstlich gesüsste Getränke	0.25 0.25									
Begründung: - diese Getränke haben keinen Einfluss auf den Insulinspiegel	1.5									

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll		Punkte
6.3.1	Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären	K2	1.2	Fachgespräch Erklären Sie die Anwendungsmöglichkeiten folgender zwei Produkte: a) Erdnussöl b) Olivenöl Begründen Sie Ihre Antwort. 2.5P = sehr gut 1.5P = genügend	5'	5	a) Erdnussöl: - ideal für die warme und kalte Küche, zum Frittieren und für die gesunde Küche Begründung: - sehr hoch erhitzbar - geruchs- und geschmacksneutral - Anteil an essentiellen Fettsäuren b) Olivenöl: - für kalte und warme Küche - für die gesunde Küche Begründung: - extra vergine = wenig freie Fettsäuren - kaltgepresst = kalte Küche - raffiniert = warme Küche	2.5		
				Erklären Sie die Anwendungsmöglichkeiten und typischen Eigenschaften folgender zwei Produkte: a) Vollrahm b) Saucen Halbrahm 2.5P = sehr gut 1.5P = genügend			2.5			

DHF Sortimentskenntnisse

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll		Punkte
6.3.2	Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen. Anweisung für PEX: Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten. Lassen Sie sich die entsprechenden Produkte bringen/zeigen und die Produktauswahl begründen.	K3	2.3	Fachgespräch Ein Kunde möchte wissen, welche Kaffeesorten sie anbieten und was die Unterschiede sind. 3P = sehr gut 2P = genügend 1P = ungenügend	10'	10	- Labels - Kaffeebohne Arabica teurer als Robusta -Marke, Eigenmarke -Verarbeitung -Herkunft	3		
				Er hat nach dem Kaffeekonsum Probleme mit dem Einschlafen, möchte jedoch nicht auf den Kaffee verzichten. Welche 2 Produkte können Sie ihm empfehlen? Begründen Sie Ihre Antwort. 1P= Produkte 3P= Begründung			Produkte: -koffeinfreier Kaffee z.B. Hag, Zaun -Kaffeeersatz z.B. Bambu Begründung: -Koffein wurde entzogen -Ersatz aus Getreide, Früchten, Zichorien	0.5 0.5		
				Zudem bekommt er nach dem Kaffeekonsum oftmals Magenbrennen. Auf was muss er achten? 1P= richtige Antwort 2P= Begründung			- Onko S oder Kaffeeersatz konsumieren -enthält keine Reiz- und Bitterstoffe, welche Sodbrennen verursachen	1 2		
DHF_SoK					25'	25	Null-Serie	Total		

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll		Punkte
5.2.3	Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren. Ablauf: a) Vorbereitung des Lernenden 5' b) Präsentation des Lernenden 5' Informationen für PEX: Kein Frage- und Antwortspiel. Der Lernende muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen. Während der Prüfung erstellte Notizen/ Hilfsmittel dürfen vom Lernenden benutzt werden.	K3	1.1	Fallbeispiel Sie sind dafür verantwortlich in Ihrem Ausbildungsbetrieb selbstständig eine Aktions-/Themenwoche zu folgendem Thema zu organisieren. ----- Thema individuell dem Betrieb angepasst oder Vorschlag aus Themenliste wählen Ziel ist ein möglichst hoher Abverkauf. Aufgabe: Planen Sie einen Warenpräsentationsaufzug und erklären Sie dem PEX, wie Sie diesen im Shop aufbauen würden. Erklären und begründen Sie Ihr Vorgehen von der Bestellung bis zur optimalen Warenpräsentation.	10'	5	Grundsätze - Produktvorteile hervorheben - Zugänglichkeit - Wahl der Warenträger - Warenmenge - verkaufsaktive Seite - Zusatzverkäufe - Beschriftung - Beleuchtung - Warenpflege - Ordnung/Sauberkeit - Werbung - Einsatz (firmeneigener) Verkaufsförderungsmittel Besonderes - Die lernende Person berücksichtigt das Ziel, möglichst viel abzuverkaufen.	5		
5.2.1	Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren. im Fallbeispiel integriert	K3		5P = sehr gut 4P = gut 3P = genügend						
5.2.2	Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten. im Fallbeispiel integriert	K3								

DHF-Ber Bewirtschaftung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
	Methodenkompetenz Im Fallbeispiel integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze.	-	1	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	1	
	Sozialkompetenz Im Fallbeispiel integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.	-	1	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	1	
5.10.2	Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen. Anweisung für PEX: Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	1.2	Zusatzaufgabe zu Fallbeispiel Wie läuft das reassortieren/ nachbestellen von Waren in Ihrem Ausbildungsbetrieb ab? Demonstrieren Sie, wie Sie die Bestellhilfsmittel bei den Produkten Ihrer Warenpräsentation anwenden. 3P = sehr gut 2P = genügend 1P = ungenügend	5'	3	individuelle Lösungen - elektronische Lösung - Telefon/Fax	3	
DHF-Ber_Bewirtschaftung					15'	10	Null-Serie		Total