

Wegleitung praktische Prüfung 2018

Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann

Der Ausbildungs- und Prüfungsbranche Bäckerei-Konditorei-Confiserie.

Prüfungsstoff

Grundlage für die praktische Prüfung bilden die betrieblichen Leistungsziele unter Berücksichtigung der Taxonomie sowie Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen.

Durchführung

Die praktische Prüfung findet im Ausbildungsbetrieb der Kandidatin/des Kandidaten statt. Sie dauert für Detailhandelsfachleute 90 Minuten.

Der Ausbildungsbetrieb ist verantwortlich für eine prüfungsgerechte Infrastruktur (Sortimentsbreite/Sortimentstiefe gemäss den Mindestanforderungen des Produkteangebotes siehe www.forme-deine-zukunft.ch / Dokumente Detailhandel) und Atmosphäre. Bildungsverantwortliche und Mitarbeiter/innen des Ausbildungsbetriebes dürfen nicht in die Prüfungsdurchführung miteinbezogen werden.

Die Prüfung wird von zwei Expertinnen/Experten abgenommen, die nicht aus dem Ausbildungsbetrieb stammen. Experten aus einer anderen Filiale desselben Mutterhauses sind nicht zulässig. Die Expertinnen/Experten erfüllen das von der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel erlassene Anforderungsprofil.

Das Expertenteam ist während der gesamten Prüfungszeit vor Ort anwesend. Eine Expertin/ein Experte prüft, die/der andere protokolliert. Ein Rollenwechsel während den Prüfungen ist möglich, muss aber der Kandidatin/dem Kandidaten gegenüber zu Beginn der Prüfung angekündigt und im Prüfungsprotokoll vermerkt werden.

Die Experten berücksichtigen bei der Vorbereitung und Durchführung der praktischen Prüfung die betrieblichen Verhältnisse, soweit es für die Feststellung der beruflichen Qualifikation möglich ist.

Über den Prüfungsverlauf wird ein aussagekräftiges Protokoll erstellt, das von beiden Expertinnen/Experten unterzeichnet wird. Die Ausbildungs- und Prüfungsbranche Bäckerei-Konditorei-Confiserie stellt einheitliche, schweizweit verbindliche Protokollraster zur Verfügung.

Mängel in der betrieblichen Ausbildung, die das Qualifikationsverfahren beeinflussen, sowie schwerwiegende Vorkommnisse vor und während der Prüfungsdurchführung, sind mit einem Expertenbericht und dem Prüfungsprotokoll unverzüglich der zuständigen kantonalen Prüfungsorganisation zu melden.

Die Prüfung wird in 4 Teile gegliedert:

- | | |
|-------------------------|---------------------------------|
| 1. Betriebskenntnisse | Fachgespräch |
| 2. Schwerpunkt Beratung | Rollenspiel |
| 3. Sortimentskenntnisse | Kundenorientiertes Fachgespräch |
| 4. Bewirtschaftung | Fallbeispiel |

1. Betriebskenntnisse (Fachgespräch)

Es wird ein Fachgespräch gemäss den betrieblichen Leistungszielen durchgeführt. Die Lerndokumentation darf während des Gesprächs als Hilfsmittel verwendet werden.

2. Schwerpunkt Beratung (Rollenspiel)

In diesem Bereich werden folgende Situationen geprüft:

Zwei alltägliche Verkaufssituationen verbunden mit Beratung in Form zweier Rollenspiele.

Während diesen Verkaufsgesprächen müssen die verschiedenen Fachbereiche abgedeckt werden.

Reklamation

Es wird erwartet, dass eine Reklamation kompetent (z.B. schriftlich / siehe Formular „Basiswissen Verkauf S. 41 auf www.forme-deine-zukunft.ch) erledigt wird.

Geschenkartikel

Die Kandidatin/der Kandidat führt eine saubere Bedürfnisabklärung durch und packt das gewählte Produkt der Situation entsprechend attraktiv ein.

Eine komplexe Bestellung

Dabei wird erwartet, dass die Kandidatin/der Kandidat, die „Kundin/Expertin“ im Verkaufsgespräch optimal beraten kann, Zusatzverkäufe realisiert oder Alternativen anbietet.

3. Vertiefte Sortimentskenntnisse (Kundenorientiertes Fachgespräch)

Es findet ein kundenorientiertes Fachgespräch über das Sortiment statt. Die gewählten Fachmodule werden gleichmässig gewichtet. Die Warenkartei darf während des Gesprächs verwendet werden.

4. Fallbeispiel Bewirtschaftung (Fallbeispiel)

Schaufenster oder Ausstattisch

Die Kandidatin/der Kandidat muss vorgängig selbständig ein Schaufenster oder ein Ausstattisch zu einem von Ihr/Ihm gewählten Thema erstellen. Diese müssen zwingend im Prüfungsraum oder in direkt angrenzenden Räumlichkeiten aufgebaut sein.

Dazu findet ein Fachgespräch über Aufbau, Ziel, Zweck, Nutzen, Präsentationstechnik und Themenwahl statt (siehe Formular „Basiswissen Verkauf S. 94 auf www.forme-deine-zukunft.ch).

Zu den ausgestellten Produkten werden Praxissituationen geprüft.

(z.B. Ladenbacken, Torte schneiden, Füllartikel füllen und kalkulieren, Snacksprodukte backen oder Sandwich füllen, Heissgetränke oder Coupe herstellen).

Für die Prüfungsvorbereitung kann eine 0-Serie des Protokollrasters auf www.forme-deine-zukunft.ch heruntergeladen werden.

Luzern, den 18. September 2017



Silvan Hotz
Präsident SBC