

Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA - Variante 1 der A&P Bäckerei-Confiserie

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Prüfungsort		Kandidat/in-Nr.		Datum/Zeit	
Name		Vorname			
Name, Vorname & Visum Expert/in 1		Name, Vorname &			
Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich	<h1>0-Serie</h1>			in <input type="checkbox"/>
Ausweisekontrolle	Personalausw				in <input type="checkbox"/>
Pflichtbereich Sortimentsgruppe (1 Modul)	<input type="checkbox"/> Bäckerei	<input checked="" type="checkbox"/> Konditorei	<input type="checkbox"/> Confiserie		<input type="checkbox"/> Snack/Gastronomie
Vertiefte Kenntnisse Sortimentsgruppe (1 Modul)	<input type="checkbox"/> Bäckerei	<input type="checkbox"/> Konditorei	<input checked="" type="checkbox"/> Confiserie		<input type="checkbox"/> Snack/Gastronomie
Besondere Vorkommnisse:					

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	40'	30		70%	
2	1.2	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	20'	12		30%	

Gesamtnote*

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 und 1.2.

Name, Vorname & Visum Expert/in 1

Name, Vorname & Visum Expert/in 2

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungs-kriterium	Erreichte Punkte	Note
Kundenbeziehungen (HKB A+C)					
1.1	Rollenspiel 1	20'			
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
Kundenbeziehungen (HKB A+C)					
1.1	Rollenspiel 2	20'			
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation gestalten					
1.2	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Kundenorientiert präsentieren	20'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Präsentation vorbereiten		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Vorgehen nachvollziehbar begründen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen		3		

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2
		Option 1
6	29 - 30	12
5.5	26 - 28	11
5	23 - 25	9 - 10
4.5	20 - 22	8
4	17 - 19	7
3.5	14 - 16	6
3	11 - 13	5
2.5	8 - 10	3 - 4
2	5 - 7	2
1.5	2 - 4	1
1	0 - 1	0

1.1 Kundenbeziehungen

Kundengespräch

Vorabinformationen für die Lernenden

Aufgabenstellung an die Lernenden	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitraumen / Organisation	Durchführung des Rollenspiels: 40 Minuten wie folgt aufgeteilt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Rollenspiel 1: ca. 20 Minuten ○ Rollenspiel 2: ca. 20 Minuten
Hinweise für die Lernenden	Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Frage- und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Gesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit eine Beratung mit Kaufabschluss (inkl. Kassiervorgang) zu erzielen und eine Bestellung zu bearbeiten. <ul style="list-style-type: none"> ○ Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin das Geschäft betritt. ○ Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin. ○ Der zweite Prüfungsexperte/die zweite Prüfungsexpertin protokolliert das Rollenspiel.

Beurteilung: Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?
- Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?
- Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?
- Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?
- Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?

1.1 Kundenbeziehungen

Kundengespräch

Vorabinformationen für die PEX

Hinweise für die Prüfungsexpert/innen	<p>Eine/r der Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen übernimmt die Rolle des Kunden/der Kundin. Der/die andere Prüfungsexperte/Prüfungsexpertin hält die Beobachtungen im Protokollraster fest.</p> <p>Der Prüfungsexperte/die Prüfungsexpertin, der/die die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt, bereitet sich auf das Kundengespräch vor und agiert anhand des folgenden Leitfadens:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Der Prüfungsexperte/Die Prüfungsexpertin muss strikt in seiner/ihrer Rolle bleiben und stellt nur Fragen, die auch von einem realen Kunden/einer realen Kundin gestellt werden könnten (keine Fachfragen im Sinne eines Fachgesprächs).○ Der Prüfungsexperte/Die Prüfungsexpertin kann nicht parallel die Beobachtung und die Beurteilung des Verhaltens der/des Lernenden vornehmen. Es besteht die Gefahr, dass das eigene Rollenerleben die Beurteilung der Leistung der der Lernenden überlagert.○ Das Verhalten des Prüfungsexperten/der Prüfungsexpertin sollte so standardisiert wie möglich erfolgen. Nur so ist das Verhalten von unterschiedlichen Lernenden vergleichbar.○ Der grundlegende Ablauf muss durch den Prüfungsexperten/die Prüfungsexpertin eingehalten werden. Ansonsten ist eine Beurteilung anhand standardisierter Kriterien schwer möglich.○ Bei unerfahrenen Prüfungsexperten/Prüfungsexpertinnen besteht die Gefahr, dass diese das Gespräch zu sehr lenken und der/die Lernende seine/ihre Qualifikationen nicht angemessen darlegen kann. Der Lead über das Gespräch liegt grundsätzlich beim/bei der Lernenden. <p>Roter Faden des Gesprächs: Idealerweise folgt das Gespräch folgendem Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Empfang des Kunden/der Kundin○ Erfragung der Bedürfnisse○ Beratung zum Produkt/zur Dienstleistung sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und Lösungspräsentation○ Aktives Herbeiführen des Kaufentscheides durch die/den Lernenden o Kaufentscheid<ul style="list-style-type: none">○ Bearbeitung von einer komplexen Bestellung oder und einer Reklamation o Verkaufsabschluss○ Allgemein: Professioneller Umgang mit dem Kunden/der Kundin
--	--

Kundensituation für die PEX (Rollenspiel 1) Konditorei / 20 Min.

<p>Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden</p>	<p>Der/Die Kunde/in (PEX) macht einen alltäglichen Einkauf und hat noch Fragen zu einem selbst hergestellten Produkt / oder eine Frage zur Deklaration.</p>
<p>Anliegen und Sichtweise der / des Kunden</p>	<p>Die Kunden / der Kunde (PEX) hat folgende Wünsche (vor allem wichtig für die Antworten/Haltung in der Phase der Kundenbedürfnisanalyse).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alltägliche Verkaufssituation • Einwände / Kundenbemerkungen (usw.)
<p>Verhalten im Gespräch</p>	

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		Begründung			
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?					
Gut erfüllt: Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten		Begründung				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten		Begründung				
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					
Beobachtung		Beobachtung				

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 1

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen		Begründung			
Leitfrage: Pfllegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?					
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

Kundensituation für die PEX (Rollenspiel 2) Konditorei (Confiserie / Snack und Gastronomie) / 20 Min.

<p>Regieanweisung für PEX</p>	<p>Das erste Rollenspiel ist abgeschlossen und gehen nun zum zweiten Rollenspiel über. Sie spielen im zweiten Rollenspiel einen neuen Kunden / die neue Kundin.</p>
<p>Ausgangslage und Aufgabe Rollenspiel 2</p>	<p>Der/Die Kund/in möchte eine Bestellung aufgeben</p> <p>Ziel des Verkaufsgespräches ist es, innerhalb der zur Verfügung stehenden Zeit für das Rollenspiel, dem/der Kunden/Kundin die korrekten Produkte und Dienstleistungen in der richtigen Menge zu verkaufen.</p> <p>Die Lernenden sollen dazu die möglichen Hilfsmittel beanspruchen (Zeigebücher, Webseite, usw.).</p>
<p>Anliegen und Sichtweise der / des Kunden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • • • • •
<p>Anliegen und Sichtweise der / des Kunden</p>	

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		Begründung				
Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten		Begründung				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten		Begründung				
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?						
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Rollenspiel 2

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pfllegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung			
Gut erfüllt: Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2				
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

1.2 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Vorbereitungsauftrag mit Vorabinformationen für die Lernenden

Ausgangslage	In Ihrem Betrieb steht eine Verkaufsförderungswoche «.....» an. Sie werden beauftragt, eine Warenpräsentation für diese Woche zu planen und zu erstellen.	
Aufgabenstellung an die Lernenden	Teilaufgabe 1:	Erstellen Sie einen Ideenkatalog für die Beschaffung und Planung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.
	Teilaufgabe 2:	Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer/Ihrem Berufsbildner/in geeignete Waren/Dienstleistungen aus.
	Teilaufgabe 3:	Überlegen Sie sich, wo Sie die Waren bzw. Informationen bzw. Unterstützung für die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erhalten und beschaffen Sie diese.
	Teilaufgabe 4:	Bereiten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für den Prüfungstag vor. Überlegen Sie sich: Wo, womit und wie wollen Sie Ihre Präsentation gestalten, um die beschriebene Kundschaft zu überzeugen?
	Teilaufgabe 5:	Werten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation aus und begründen Sie die Stärken und die Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.
	Teilaufgabe 6:	Überlegen Sie sich zu Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation eine passende Story, um sie kundenorientiert vorzutragen (Storytelling).
Zeitrahen/Organisation	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Präsentation: 5 Minuten; Fachgespräch: 15 Minuten).	
Hinweise	Setzen Sie diesen Vorbereitungsauftrag direkt in Ihrem Betrieb anhand einer konkreten Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation um. Die Warenpräsentation muss die folgenden Voraussetzungen erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> • Die Warenpräsentation muss für(Thema) werben und wird nach den Grundlagen der Warenpräsentation erstellt • Mindestmass sind 60 x 80 cm 	

Beurteilung: Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen beurteilt

- Präsentiert die lernende Person die Waren- bzw. die Dienstleistungen kundenorientiert?
- Ist das Vorgehen der lernenden Person bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend?
- Begründet die lernende Person ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?
- Schildert die lernende Person ein plausibles Vorgehen in den betrieblichen kritischen Situationen?

1.2 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Kundenorientiert präsentieren Leitfrage: Präsentiert der/die Lernende die Waren bzw. die Dienstleistungen kundenorientiert?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende präsentiert die Waren bzw. die Dienstleistungen sinnvoll und nachvollziehbar. Er/sie baut seine/ihre Präsentation logisch auf. Er/sie präsentiert die Waren bzw. Dienstleistungen überzeugend und begeisternd.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Präsentation des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation.	2					
Mangelhaft: Die Präsentation des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der kundenorientierten Präsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Präsentation weicht ganz von einer kundenorientierten Präsentation ab.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.2 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten Leitfrage: Ist das Vorgehen des/der Lernende bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beantwortet Fragen zur Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation fachlich korrekt. Die Aussagen sind verständlich und nachvollziehbar.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antworten weisen kleinere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antworten weisen grössere Abweichungen von der fachlich korrekten Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antworten sind unbrauchbar bzw. unverständlich.	0					
Beobachtung	Beobachtung					

1.2 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Vorgehen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende sein/ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Beobachtung			
Gut erfüllt: Die Beobachtungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Beobachtungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Beobachtung auf.	2				
Mangelhaft: Die Beobachtungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Beobachtung auf.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Beobachtungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Beobachtung ab.	0				
Beobachtung	Beobachtung				

1.2 Option 1: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Beobachtung			
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehenschritte ist sinnvoll.	3				
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2				
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1				
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0				
Beobachtung	Beobachtung				
	:				

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

6 bzw. 3 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
4 bzw. 2 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Die Aussagen sind teilweise lückenhaft. • Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. • Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. • Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.
2 bzw. 1 Punkt	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Die Aussagen sind häufig lückenhaft. • Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. • Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. • Die Antworten sind punktuell falsch. • Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde). • Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Antworten.