

## Wegleitung praktische Prüfung 2021

### Detailhandelsassistentinnen/Detailhandelsassistenten

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 Lehrbetrieb der Kandidatin/des Kandidaten statt. Sie dauert für Detailhandelsassistentinnen/Detailhandelsassistenten 60 Minuten.

Der Lehrbetrieb ist für eine prüfungsgerechte Infrastruktur (zu prüfenden Module) und Atmosphäre verantwortlich. Mindestanforderungen des Produkteangebotes (Sortimentsbreite/Sortimentstiefe) muss vorhanden sein:

Bäckerei	Konditorei	Confiserie
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalbrot</li> <li>• Spezialbrot</li> <li>• Kleinbrot, Kleingebäck</li> <li>• Feingebäck</li> <li>• Stückli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Torten</li> <li>• Rahm- und Cremedessert</li> <li>• Patisserie</li> <li>• Konfekt</li> <li>• Blätterteiggebäcke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pralines</li> <li>• Schokoladenspezialitäten</li> <li>• Fantasieartikel</li> <li>• Konfekt</li> </ul>
Snack	Gastro	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandwiches</li> <li>• Canapes/Belegte Brötchen</li> <li>• Aperogebäcke</li> <li>• Blätterteiggebäcke</li> <li>• Kuchen/Wähen/Pizzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warme Getränke</li> <li>• (Tee, Kaffee, Milchmischgetränke)</li> <li>• Kalte Getränke (Süssgetränke, Milchmischgetränke, Eistee)</li> <li>• Snacks</li> </ul>	

Bildungsverantwortliche und Mitarbeiter/innen des Lehrbetriebes dürfen **nicht** in die Prüfungsdurchführung miteinbezogen werden.

Die Prüfung wird von zwei Expertinnen/Experten abgenommen, die nicht aus dem Lehrbetrieb stammen. Experten aus einer anderen Filiale desselben Mutterhauses sind nicht zulässig. Die Expertinnen/Experten erfüllen das Anforderungsprofil der Kommission Grundbildung Detailhandel SBC.

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 zwingend und muss der Kandidatin/dem Kandidaten gegenüber zu Beginn der Prüfung angekündigt und im Prüfungsprotokoll vermerkt werden.

Die Expertinnen/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 3 Teile gegliedert:

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| 1. Betriebskenntnisse           | Fachgespräch                    |
| 2. Sortimentskenntnisse         | Kundenorientiertes Fachgespräch |
| 3. Beratung und Bewirtschaftung | Rollenspiel<br>Fallbeispiel     |

### 1. Betriebskenntnisse (Fachgespräch)

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

### 2. Vertiefte Sortimentskenntnisse (Kundenorientiertes Fachgespräch)

Es findet ein kundenorientiertes Fachgespräch über das Sortiment statt. Die gewählten Fachmodule werden gleichmässig gewichtet.

**Wichtig:** Die selbsterstellte Warenkartei inkl. dem Bewertungsblatt der Richemont Fachschule der lernenden Person mit den mind. 16 Produkten muss bei Prüfungsbeginn den Expertinnen übergeben werden. Diese werden daraus ein Produkt je Modul auswählen und vertieft abfragen.

### 3. Beratung und Bewirtschaftung (Rollenspiele und Fallbeispiele)

In diesem Bereich werden folgende Situationen geprüft:

#### Eine alltägliche Verkaufssituation verbunden mit Beratung in Form eines Rollenspiels

Während diesem Verkaufsgespräch können verschiedene Fachbereiche abgedeckt werden.

#### Eine Bestellung, wie z.B. ein Dessert

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

#### Geschenkartikel

Eine Kundin/ein Kunde sucht nach einem Geschenk. Die Kandidatin/der Kandidat führt eine saubere Bedürfnisabklärung durch und packt das gewählte Produkt der Situation entsprechend attraktiv ein.

#### Fallbeispiel Bewirtschaftung

##### Schaufenster oder Ausstellttisch

Die Kandidatin/der Kandidat muss vorgängig selbständig ein Schaufenster, ein Ausstellttisch oder Verkaufsregale zu einem von Ihr/Ihm gewählten Thema erstellen. Diese müssen zwingend im Prüfungsraum oder in direkt angrenzenden Räumlichkeiten aufgebaut sein. Die Ausstellfläche muss mindestens 60 cm x 80 cm betragen oder 3 Regale mit entsprechender Fläche.

Dazu findet ein Fachgespräch über Aufbau, Ziel, Zweck, Nutzen, Themenwahl und die Grundsätze der Warenpräsentation statt.

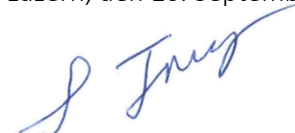
#### Fallbeispiel Bewirtschaftung

##### Überprüfung einer Praxissituation aus den gewählten Fachmodulen

Die Kandidatin/der Kandidat kennt die verschiedenen Verkaufsförderungsinstrumente und wendet diese an. Sie/er kann Neuheiten und Aktivitäten durchführen.

Für die Prüfungsvorbereitung kann eine 0-Serie des Protokollrasters auf [www.forme-deine-zukunft.ch](http://www.forme-deine-zukunft.ch) heruntergeladen werden.

Luzern, den 10. September 2020



Lisa Frunz

Verantwortliche Detailhandel SBC