

<b>Prüfungsort</b>		<b>Kandidat/in-Nr.</b>		<b>Datum / Zeit</b>	
<b>Name</b>		<b>Vorname</b>			
<b>Name/Vorname &amp; Visum Expert/in 1</b>		<b>Name/Vorname &amp; Visum Expert/in 2</b>			

<b>Gesundheitsfrage</b>	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Ausweiskontrolle</b>	Personalausweis kontrolliert?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Besondere Vorkommnisse</b>			

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	<b>Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB-A+C)</b>	40'	30		50%	
3	1.2	<b>Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB-E) oder betreuen von Online-Shops (HKB-F)</b>	30'			30%	
		<input type="checkbox"/> Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB-E)		18			
		<input type="checkbox"/> Schwerpunkt: Betreuen von Online-Shops (HKB-F, zwei von den ausgewählten Praxisaufgaben)		18			
		<input type="checkbox"/> Artikel erfassen <input type="checkbox"/> Daten analysieren <input type="checkbox"/> Funktionen im Shopsystem beherrschen					
2	1.3	<b>Bewirtschaften und präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB-B)</b>	20'	12		20%	
		<input type="checkbox"/> Option 2: Bestehende Waren, respektive Dienstleistungen analysieren					

<b>Gesamtnote*</b>							
--------------------	--	--	--	--	--	--	--

\*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
		Schwerpunkt HKB E bzw. F	Option 1 bzw. Option 2
6.0	29 - 30	18	12
5.5	26 - 28	16 - 17	11
5.0	23 - 25	14 - 15	9 - 10
4.5	20 - 22	12 - 13	8
4.0	17 - 19	10 - 11	7
3.5	14 - 16	9	6
3.0	11 - 13	7 - 8	5
2.5	8 - 10	5 - 6	3 - 4
2.0	5 - 7	3 - 4	2
1.5	2 - 4	1 - 2	1

1.0	0 - 1	0	0
-----	-------	---	---

**1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen:** Kundensituation für die Prüfungsexperten

<b>Anliegen und Sichtweise der Kundin / des Kunden</b>	Kunde:	
	Kaufwunsch:	
	Motiv:	
	Bedarf / Potential:	
<b>Verhalten im Gespräch</b>	Verhalten generell:	
	Reaktion auf Beratung:	
	Interessen:	
	Beschwerde bzw. Retoure:	
<b>Musterlösung</b>  <b>Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:</b> Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.	Das Gespräch wird folgendermassen aufgebaut:	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Proaktive Kontaktaufnahme, detailliertes Erfragen von Kundenwunsch / Kaufmotiv, motivierte und überzeugende Beratung, Verkaufsabschluss herbeiführen, kundenorientiertes Verhalten.</li> </ul>
	Ersten Kundenkontakt positiv gestalten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Professionelle Eröffnung des Verkaufsgesprächs (Namen, Situationsbezogen und Tageszeit)</li> <li>o Proaktive und freundliche Begrüssung (Mimik und Gestik)</li> <li>o Volle Aufmerksamkeit dem Kunden/der Kundin gegenüber</li> </ul>
	Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren:	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Detailliertes Erfragen des Kundenbedürfnisses (5 offene Fragen und roter Faden)</li> <li>o Nutzung von zielorientierten Fragen und verschiedenen Fragetechniken</li> <li>o Konzentriertes und aufmerksames Zuhören (klärende Rückfragen stellen)</li> <li>o Den Kunden/die Kundin ausreden lassen</li> <li>o Notizen machen</li> </ul>
	Kunden überzeugend beraten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ausführliche Beratung zu Produkt/Dienstleistung sowie zu Entwicklungen und Trends</li> <li>o Ansprechendes Präsentieren der Produkte unter Einbezug des Kunden</li> <li>o Einbeziehen von Kundenbedürfnissen in die Argumentation</li> <li>o Effektiver Einsatz der Methode des Storytellings</li> <li>o Aufgreifen von Kundenrückfragen und deren Einbindung in die Story</li> <li>o Behandlung/Entkräften von Einwänden</li> <li>o Ausführliche und fachkundige Begründung des Lösungsvorschlags</li> <li>o Unterstützung der Kaufentscheidung durch das Erwähnen von Dienstleistungen und Zubehör</li> </ul>
	Verkaufsabschluss professionell gestalten:	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Professioneller Umgang beim Verkaufsabschluss (aktiv Abschlussfrage stellen)</li> <li>o Aufwertung des Kaufes</li> <li>o Berücksichtigung des gekauften Produkts/der gekauften Dienstleistung sowie der Retoure/Reklamation</li> <li>o Korrekte Nutzung des Kassensystems/Kundenbindungssystems</li> </ul>

	Mit Kund/innen professionell umgehen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Offenes, freundliches und kundenorientiertes Verhalten</li> <li>o Umsetzung der betrieblichen Vorgaben</li> <li>o Zusatzverkäufe</li> <li>o Wirkungsvolle Nutzung der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel</li> <li>o Erkennen und Nutzen weiterer Beratungs- und Verkaufschancen (Anschlussverkäufe)</li> </ul>
--	---------------------------------------	--

**1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen:** Bewertungsraster für den protokollführenden Prüfungsexperten

- Der protokollführende PEX verfolgt das Kundengespräch und hält dieses über seine Beobachtung fest.
- Hinweis: nur Beobachtungen festhalten; ohne Interpretation(en) oder Bewertung(en).

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Einstieg»		Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</b> Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> 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. Mit kritischen Situationen geht er/sie gekonnt um und gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, den er/sie empfängt.	6	Beobachtung				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	4					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Information 1»		Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</b> Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> 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.	6					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	4					

<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2	Beobachtung
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0	

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»</b>		Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten</b> Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> 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.	6					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	4	Beobachtung				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»</b>		Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten</b> Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> 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.	6					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	4					

<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2	Beobachtung
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0	

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Übergreifend»	Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen</b> Leitfrage: Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?	Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> 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.	6				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> 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).	4				
<b>Mangelhaft:</b> 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).	2	Beobachtung			
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E):** Kundensituation für die Prüfungsexperten

<b>Anliegen und Sichtweise der Kundin/ des Kunden</b>		
<b>Verhalten im Gespräch</b>	Verhalten generell:	
	Reaktion auf die Beratung:	
	Interessen:	
	Reklamation:	
<b>Zeitraum/Organisation</b>	Durchführung des Rollenspiels: 20 Minuten	
<b>Musterlösung</b>	Die anspruchsvolle Situation wird folgendermassen gemeistert:	Wenn passende Lösungsmöglichkeiten angeboten werden und ein Einkaufserlebnis geschaffen wird.
	<b>Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:</b> Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu	Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten:

verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.	Einkaufserlebnis schaffen:	o Der/die Lernende nimmt geäusserte Kritik sachlich auf und zeigt Verständnis o Lösungs- und kundenorientiertes Agieren o Einholen der Sicht des Gegenübers und Klärung über die Gründe für dessen Verhalten
--	----------------------------	--

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E):** Bewertungsraster für den protokollführenden Prüfungsexperten

- Der protokollführende PEX verfolgt das Kundengespräch und hält dieses über seine Beobachtung fest.
- Hinweis: nur Beobachtungen festhalten; ohne Interpretation(en) oder Bewertung(en)

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten</b> Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	6					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	4	Beobachtung				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					





<p><b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b></p>	<p>Praxisaufgabe 1 Zeigen Sie auf, wie Sie die Erlebniswelt für [die vorgegebene Dienstleistung / das vorgegebene Produkt] gestalten würden. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmaßnahmen.</p> <p>Praxisaufgabe 2 Erläutern Sie Ihre Ideen für [den Kundenanlass / die Verkaufspromotion]. Planen Sie die Elemente einer konkreten Gestaltung [eines Kundenanlasses / einer Verkaufspromotion] und erläutern Sie Ihre Gedanken, die Sie sich dazu machen. Schätzen Sie zum Schluss die Chancen und Risiken Ihrer Idee ein und überlegen Sie sich allfällige Verbesserungsmaßnahmen.</p>	
<p><b>Zeitrahen/Organisation</b></p>	<p>Durchführung der Praxisaufgabe: 10 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden: 5 Minuten; Präsentation der Lernenden: 5 Minuten).</p>	
<p><b>Musterlösung</b></p> <p><b>Hinweis an die Prüfungsexpert/innen:</b> Diese Musterlösung ist nicht als einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</p>	<p>Praxisaufgabe 1 oder Praxisaufgabe 2 Die Praxisaufgabe kann wie folgt gelöst werden:</p>	<p>Wenn ein geeignetes Vorgehen zur Lösung der Praxisaufgabe aufgezeigt oder erläutert werden kann sowie Chancen, Risiken und Optimierungsmaßnahmen richtig eingeschätzt werden.</p>
<p>Geeignetes Vorgehen:</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Das Vorgehen, um den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion bzw. eine Erlebniswelt für die vorgegebene Dienstleistung/das vorgegebene Produkt zu gestalten ist geeignet</li> <li>o Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden?</li> <li>o Das Vorgehen eignet sich für das anvisierte Kundensegment?</li> </ul>
<p>Beurteilung des Einkaufserlebnisses:</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>o Die Chancen des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion bzw. der Erlebniswelt werden richtig eingeschätzt.</li> <li>o Die Risiken des Kundenanlasses bzw. der Verkaufspromotion bzw. der Erlebniswelt werden richtig eingeschätzt.</li> <li>o Die Optimierungsmaßnahmen, die der/die Lernende ableitet sind richtig und umfassend.</li> </ul>

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E):** Bewertungsraster für den protokollführenden Prüfungsexperten

- Hält das vorgestellte Vorgehen des Lernenden fest
- Hält die Einschätzung des Lernenden fest in Bezug auf Erfolg sowie Chancen/Risiken seines Vorgehens
- Hinweis: Nur Festhalten des Vorgestellten und Geäusserten, ohne Bewertung oder Beurteilung.

<p><b>Handlungskompetenzbereich:</b> E (bitte nichtzutreffende Praxisaufgabe streichen) Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten» Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»</p>	<p>Beurteilung</p>	<p>0</p>	<p>1</p>	<p>2</p>	<p>3</p>
<p><b>Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen</b> Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken?</p>	<p>Begründung</p>				
<p><b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.</p>	<p>3</p>				

<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	2	Beobachtung				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.	0					
<b>Handlungskompetenzbereich:</b> E (bitte nichtzutreffende Praxisaufgabe streichen) Praxisaufgabe 1: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebnisswelten gestalten» Praxisaufgabe 2: «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»		Beurteilung <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	0	1	2	3
0	1	2	3			
<b>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen</b> Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0	Beobachtung				

**1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB-B):** Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation

<b>Ausgangslage</b>	Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft bzw. im Schalterbereich des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus.	
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	Teilaufgabe 1:	Analysieren Sie die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: o Stärken und Schwächen o Angesprochene Zielgruppe o Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation
	Teilaufgabe 2:	Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen.

	Teilaufgabe 3:	Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
<b>Zeitraumen / Organisation</b>	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten).	
<b>Hinweise</b>	Sie können sich während Ihrer Analyse Notizen machen. Bei Bedarf A+P-spezifische Hinweise ergänzen.	

**1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB-B):** Bewertungsraster für den protokollführenden Prüfungsexperten

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»	Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren</b> Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?	Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt.	3				

<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2
<b>Mangelhaft:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0
Beobachtung	

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»	Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen</b> Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?	Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmassnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3				

<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0				
Beobachtung					
Frage 1.2.1.1					
Frage 1.2.1.2					
Frage 1.2.1.3					
Frage 1.2.1.4					
Hinweise an die Prüfungsexpert/innen:					
<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»	Beurteilung				
	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;">0</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">1</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">2</td> <td style="width: 20px; height: 20px;">3</td> </tr> </table>	0	1	2	3
0	1	2	3		
<b>Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen</b> Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmaßnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?	Begründung				

<b>Gut erfüllt:</b> Die Begründungen 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
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2
<b>Mangelhaft:</b> Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0

Beobachtung

Frage 1.2.2.1

Frage 1.2.2.2

Frage 1.2.2.3

Frage 1.2.2.4

Hinweise an die Prüfungsexpert/innen:

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»	Bewertung	0	1	2	3
--	-----------	---	---	---	---

<b>Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen</b>		Begründung
Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3	
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2	
<b>Mangelhaft:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1	
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0	
Beobachtung		
Frage 1.2.3.1		
Frage 1.2.3.2		
Frage 1.2.3.3		
Frage 1.2.3.4		
Frage 1.2.3.5		
Frage 1.2.3.6		
Hinweise an die Prüfungsexpert/innen:		