

<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	Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB-A+C)	40'	30		70%	
2	1.2	Bewirtschaften und präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB-B)	20'	12		30%	
		<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 – 1.2.

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2
		Option 1 bzw. Option 2
6.0	29 - 30	12
5.5	26 - 28	11
5.0	23 - 25	9 - 10
4.5	20 - 22	8
4.0	17 - 19	7
3.5	14 - 16	6
3.0	11 - 13	5
2.5	8 - 10	3 - 4
2.0	5 - 7	2
1.5	2 - 4	1
1.0	0 - 1	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: A+C «Einstieg»</b>		Beurteilung	<b>zählt einfach</b>	0	1	2	3
<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.	3						
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2	Beobachtung					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1						
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0						

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»</b>		Beurteilung	<b>zählt doppelt</b>	0	1	2	3
<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.	3						
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2						
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1	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	<b>zählt dreifach</b>			
			0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten</b>		Begründung				
Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?						
<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.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2	Beobachtung				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»</b>		Beurteilung	<b>zählt doppelt</b>			
			0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>		Begründung				
Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?						
<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.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1	Beobachtung				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»</b>		Beurteilung	<b>zählt doppelt</b>	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen</b> Leitfrage: Pfllegt 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.	3						
<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).	2						
<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).	1						
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0						
Beobachtung							

**1.2 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>Zeitrahmen / 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.	

**1.2 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: Die Musterlösung ist nicht als die einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.						



<b>Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»</b>		Beurteilung	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>Die Musterlösung ist nicht als die einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</b>						

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Bewertung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen</b> Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung				
<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: <b>Die Musterlösung ist nicht als die einzig richtige Lösung zu verstehen und gilt lediglich zur Orientierung für die Beurteilung.</b>						