



Protokollraster gemäss den Vorgaben der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel SPK

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Elektrofach" (Nullserie überarbeitet 4/2014)

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung**Position 1.1 "Praktische Prüfung"** (Gesamtzeit = 90 Minuten)**Prüfungsdaten:**

Datum:		Prüfungsort:	
Lernende/r:	Name:	Vorname:	Nr.:
Lehrbetrieb:			
Experte 1:	Name:	Vorname:	
Experte 2:	Name:	Vorname:	

Bewertung (Übertrag der Seiten 2 bis 7):

Punkte Teil 1:	(5)		Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(60)		Schwerpunkt Beratung
Punkte Teil 3:	(25)		Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)		Bewirtschaftung
Gesamtpunkte:	(100)		
Note:			

Notenskala 100 Punkte:

Punkte	Note	Punkte	Note
95 - 100	6.0	45 - 54	3.5
85 - 94	5.5	35 - 44	3.0
75 - 84	5.0	25 - 34	2.5
65 - 74	4.5	15 - 24	2.0
55 - 64	4.0	5 - 14	1.5
genügender Bereich		0 - 4	1.0
		ungenügender Bereich	

Visum Experte 1:

Visum Experte 2:

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
1.	Betriebskenntnisse		5	5			
1.1	5.3.5 (Fachgespräch) Ich weiss, wie ich bei Diebstählen reagieren muss.	2		2			
1.2	5.3.12 (Fachgespräch) Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an.	3		3			
	Erreichte Punkte Teil 1			5		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
2.	Schwerpunkt Beratung		45	60			
2.1	<u>1. Rollenspiel Beratung:</u>	3	25	29			
	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen.						
	5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein.						
	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.	4					
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2			
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2			
SK	Kommunikationsfähigkeit			1			
SK	Umgangsformen			1			
	Zwischentotal Teil 2.1			35		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 2.1			35			
2.2	<u>2. Rollenspiel Beratung:</u>	3	20	19			
	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten.						
	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.						
	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3					
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2			
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2			
SK	Kommunikationsfähigkeit			1			
SK	Konfliktfähigkeit			1			
	Erreichte Punkte Teil 2			60		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
3.	Sortimentskenntnisse		25	25			
3.1	6.2.1 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.	3	15	12			
3.2	6.3.1 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.	2		4			
	Zwischentotal Teil 3			16		Übertrag auf nächste Seite	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			16			
3.3	6.3.2 (kundenorientiertes Fachgespräch) Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.	3	10	9			
	Erreichte Punkte Teil 3			25		Übertrag auf Seite 1	

--- VERTRAULICH ---

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
4.	Bewirtschaftung		15	10			
4.1	<u>Fallbeispiel Bewirtschaftung:</u>		15	8			
	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren.	3					
	5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren.	3					
	5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.	4					
	5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb.	3					
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			1			
SK	Belastbarkeit			1			
	Erreichte Punkte Teil 4			10		Übertrag auf Seite 1	