

Protokoll Qualifikationsverfahren **DHA 2016 - Serie 1**

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Parfumerie

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandels-Assistentinnen / Detailhandels-Assistenten

**Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"**

Position 1.1 "Praktische Prüfung"

60 Minuten / 100 Punkte

**Vertraulich!**

Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefperten zurück gegeben werden.

<b>Lernende/r</b>	Nummer:	Name:	Vorname:		
Prüfungsdatum:		Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:		
Punktzahl	1. Teil:	2. Teil:	3. Teil:	Total:	<b>Note:</b>
<b>Expert/in 1:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:
<b>Expert/in 2:</b>	Name:		Vorname:		Unterschrift:

**für Expertenteam:** Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von A+P Parfumerie nicht entschädigt)*Die Lösungsvorschläge sind nicht vollständig, sie können auch erweitert werden.**Kursivtext muss von Expertenteam besonders beachtet werden.*

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>1. Betriebskenntnisse Fachgespräche</b>				5	5	
<b>5.1.6 Ich verstehe meine Aufgaben und meine Funktion im Betrieb</b>						
Welche Aufgaben in Ihrem Betrieb erledigen Sie selbstständig, resp. wird von Ihnen erwartet, was Sie selbstständig tun.	"Ämtli", auffüllen der Ware und Verbrauchsmaterial, putzen, Duftstreifen aufräumen...etc.		2		1	
<b>5.1.3 Ich kenne die betrieblichen Weisungen und halte mich daran</b>						
Nenne und erkläre Sie 3 Weisungen aus Ihrer Hausordnung.	Kleiderreglement, Personaleingänge, Vorgehen bei Krankheit, allg. Weisungen		3		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Welche Formulare kennen Sie und wenden Sie in Ihrem Betrieb an. Erklären Sie 3 Verschiedene.	Formular für die Bestellung des Zugtickets, Formular für Unfall, Formular für die Versicherung		3		2	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 1</b>		<b>5</b>	

<b>2. Sortimentskenntnisse</b>				<b>15</b>	<b>25</b>	
--------------------------------	--	--	--	-----------	-----------	--

**6.2.2 Ich verfüge über erweiterte Sortimentskenntnisse**

Wie erklären Sie die verschiedenen Preisklassen der verschiedenen Gesichtspflegelinien.	Werbung, Verpackung, Forschung, Inhaltsstoffe...		2		4	
---	--	--	---	--	---	--

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<p>Auf was legt eine umweltbewusste Kundin besonders viel Wert beim Kauf Ihrer Pflegeprodukte. Weshalb ist das so?</p>	<p>Keine Tierversuche, wenig Verpackung, Farb-Konservierungsstoffe-Duftstoff-frei, Parabenfrei, Aluminiumsalzfrei, Abbaubar...etc.</p>		2		4	
<p>Welche Fragen stellen Sie zur Abklärung der Kundenbedürfnisse in der Findung des richtigen Serums?</p>	<p>Hauttyp, Hautzustand, Bedürfnis, etc.</p>		3		4	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
<p>Es gibt verschieden Sonnenpflegeprodukte. Wann wendet man welche Produkte an?</p>	<p>Sonne, Meer, Alpin, Stadt, Tagescremen LSF, Make-up LSF</p>		3		3	
<p>Sie haben Celluliteprodukte in Ihrem Sortiment, wie empfehlen Sie diese und welche Tipps geben Sie zusätzlich?</p>	<p>Regelmässig, Bewegung, Trinken und Ernährung umstellen, Massieren, Durchblutung fördern...</p>		3		3	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>5.3.2 Ich kann die Dienstleistungsangebote des Betriebes einsetzen</b>						
Welche Dienstleistungen bieten Sie in Ihrem Betrieb an? Nennen Sie 4 und erklären Sie diese.	Geschenksverpackung, Beratung, Parkplätze, Kundentoilette, Reservationen, Bestellungen, Hauslieferung....		3		2	
Welche Dienstleistungen würden Sie zusätzlich gerne anbieten und warum.	individuell		3		3	
<b>5.4.1 Ich kann Produkte empfehlen und Zusatzverkäufe fördern</b>						
Was für Seren bieten Sie in Ihrem Sortiment an. Nennen Sie 4 und erklären Sie 2 davon	Straffungsserum, Feuchtigkeit, gegen Pigmentstörungen, Rötungen....		3		2	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2</b>		<b>25</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>3. Beratung/Bewirtschaftung</b>		1 Rollenspiel Beratung 40 Punkte 1 Fallbeispiel Bewirtschaftung 30 Punkte		25	40	
<b>1. Rollenspiel Beratung (40 Punkte)</b>						
Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:	Thema:					
<b>5.2.2 Ich kenne die Grundregeln eines Verkaufsgesprächs und wende sie in der Praxis an</b>						
Bedürfnisanalyse	Offene W-Fragen (was, wo, wann) und Motivfragen (was ist Ihnen wichtig, Anforderung, Erwartungen) werden gestellt.		3		8	
Warenvorlage	Mind. 4 Produkte werden bei der Warenvorlage präsentiert.		3		5	

<i>Leistungsziel Frage / Aufgabe</i>	<i>Lösungsvorschläge Bewertung</i>	<i>Antworten Lernende/r</i>	<i>Taxonomie</i>	<i>Zeit (min)</i>	<i>Punkte max.</i>	<i>Punkte eff.</i>
Verkaufsgespräch	Der Kundennutzen wird hervorgehoben, wie wird argumentiert und überzeugt.		3		9	
Zusatzverkäufe	Auf Zusatzprodukt wird nutzenorientiert bereits während dem Verkaufsgesprächs hingewiesen.		3		5	
Verkaufsabschluss	Der Kaufentscheid wird aktiv herbeigeführt.		3		5	
<b>5.2.1 Ich kann Kundenfragen aufnehmen und weiterleiten</b>						
Kundin kann sich nicht entscheiden. Sind Reservationen möglich?	Vorgehen, erklären lassen, was muss gefragt werden?		3		4	



Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>5.3.1 Ich kenne die Dienstleistungsangebote meines Betriebes</b>						
Welche Dienstleistungen wurden angeboten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muster</li> <li>- Päckli</li> <li>- Abfüllen</li> <li>- Kartenzahlung</li> <li>- Tester</li> </ul>		1		4	
		<b>Total Rollenspiel Beratung</b>				<b>40</b>
<b>Fallbeispiel Bewirtschaftung (30 Punkte)</b>					<b>15</b>	<b>30</b>
Gespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen.	In Betriebsnähe findet ein Fest statt. Wie beteiligen Sie sich daran?					

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>5.7.2 Ich kann die für meine Arbeit notwendigen Hilfsmittel einsetzen</b>						
Welche Ideen haben Sie und wie gehen Sie vor diese umzusetzen?	Teamsitzig machen, Was machen die anderen?,		3		6	
Sie müssen eine Promotion organisieren für dieses Fest, wie ist Ihr weiteres Vorgehen	Lieferant kontaktieren: Artikel in attraktiver und mengenmässiger Verfügbarkeit anfragen, Bestellen		3		7	
<b>5.6.2 Ich kann die Wareneingangskontrolle selbständig durchführen</b>						
Die Ware für die Promotion ist nun eingetroffen, wie gehen Sie vor?	Kontrollieren, Auszeichnen, Sichern, Platzieren, Dekorieren, Ausschildern, Beleuchten.		3		7	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Wo und wie machen Sie Ihre Aktivität und Promotion bekannt? Welche Mittel haben Sie um diese Festaktivität bekannt zu machen?	Werbung auf Flyern, Plakaten, Radio, TV, Homepage....etc		3		6	
<b>5.1.9 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen</b>						
In der Hälfte der Festzeit merken Sie, dass die Promotionsware nicht ausreicht. Was tun Sie?	Warenwirtschaftssysteme nutzen um Bestellmenge zu ermitteln. Konditionen mit Lieferant nachprüfen.		4		7	
		Total Fallbeispiel Bewirtschaftung			30	
		Rollenspiel Beratung			40	
		Fallbeispiel Bewirtschaftung			30	
		<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3</b>		<b>70</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
Persönliche Notizen:						

**Gesamtbewertung**

	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 1</b>	(Seite 3)	<b>5</b>	
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 2</b>	(Seite 6)	<b>25</b>	
	<b>Total Punkte</b>	<b>Teil 3</b>	(Seite 11)	<b>70</b>	
(Übertrag auf Titelseite)			<b>Total</b>	<b>100</b>	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
<b>Notenskala</b>						
Punkte	Note					
95 - 100	6,0					
85 - 94	5,5					
75 - 84	5,0					
65 - 74	4,5					
55 - 64	4,0	↑	genügender Bereich			↑
45 - 54	3,5	↓	ungenügender Bereich			↓
35 - 44	3,0					
25 - 34	2,5					
15 - 24	2,0					
5 - 14	1,5					
0 - 4	1,0					

Fragearten		
Taxonomie 1 Wissensfragen	<b>aufzählen</b>	blitzartige Antwort, Routine, Eintragen in Formular so wie gelernt wiedergeben
Taxonomie 2 Verstehensfragen	<b>verstehen</b>	mit eigenen Worten erklären, erklären warum....., einem Laien erklären
Taxonomie 3 Anwendungsfragen	<b>machen</b>	Gelerntes in neuer Situation anwenden Teile des Gelernten ändern, Transfer
Taxonomie 4 Analysefragen	<b>aufzeigen beurteilen</b>	dahinter liegendes Prinzip herausfinden, Zusammenhänge aufzeigen

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max.	Punkte eff.
----------------------------------	--------------------------------	----------------------	-----------	------------	-------------	-------------

**Legenden:**

Sind **3 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkt** verlangt:

1 Antwort=0 Punkt, 2 Antworten=0,5 Punkt, 3 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1 Punkten** verlangt:

1 Antwort=0 Punkt, 2+3 Antworten=0.5 Punkt, 4 Antworten=1 Punkt

Sind **4 Antworten** bei einer Maximal-Punktzahl von **1,5 Punkten** verlangt:

1 Antwort=0,5 Punkt, 2+3 Antworten=1 Punkt, 4 Antworten=1,5 Punkt