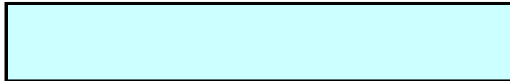


Protokoll Qualifikationsverfahren **DHF 2016 - Serie 1**

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Parfumerie

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung



Vertraulich !
Diese Serie muss nach der Prüfung dem Chefexperten zurück gegeben werden.

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

"Praktische Prüfung" 90 Minuten / 100 Punkte

Lernende/r	Nummer:	Name:	Vorname:
-------------------	---------	-------	----------

Prüfungsdatum:	Zeit:	Adresse Lehrbetrieb:
----------------	-------	-------------------------

Punktzahl	Teil 1:	Teil 2:	Teil 3:	Teil 4:	Total Punkte:	Note:
-----------	---------	---------	---------	---------	---------------	--------------

Expert/in 1:	Name:	Vorname:	Unterschrift:
---------------------	-------	----------	---------------

Expert/in 2:	Name:	Vorname:	Unterschrift:
---------------------	-------	----------	---------------

für Expertenteam: Ein vorgängiger Besuch am Prüfungsort wird empfohlen (wird von A+P Parfumerie nicht entschädigt)

Erster PEX macht Betriebskenntnisse + erstes Rollenspiel. Zweiter PEX macht zweites Rollenspiel bis zum Schluss.

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.
1. Betriebskenntnisse Fachgespräche <i>(kann in einem Nebenraum stattfinden)</i>				5	5	
5.1.2. Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im gesamtgefüge des Detailhandels.						
In welchen Sortimentsbereichen sehen Sie die Stärken Ihres Betriebes?	Individuell (Pflege, Düfte, Haarprodukte)		1		1	

<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>
5.4.1. Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten.						
Wie viele Pers. Arbeiten in Ihrem Betrieb, wer ist für welche Bereiche zuständig?	Individuell (Abteilung, Bestellung, Personal, Lehrlinge)		2		2	
5.2.3. Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend.						
Wie verhalten Sie sich richtig, wenn Sie am Morgen verschlafen haben und welche Konsequenzen ergeben sich daraus?	Anrufen Entschuldigung schreiben Ev. Formulare ausfüllen Konsequenz: Nacharbeiten Minusstunden		3		2	
		Total Punkte	Teil 1		5	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
2. Schwerpunkt Beratung				45	60	

1. Rollenspiel: Thema wird durch das Experten/innen - Team definiert	
---	--

Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:					
---	--	--	--	--	--

5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren

Bedürfnisanalyse	Offene Fragen (W-Fragen), Motivfragen (Anforderungen + Erwartungen), Antworten der Kunden hinterfragen, Zusammenfassung des Kundenwunsches		4		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>
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen						
Warenvorlage	Wird eine fachgerechte Warenvorlage durchgeführt		3		3	
Verkaufsgespräch	Beratung, Argumentation (Umgang mit Einwänden), Kundennutzen hervorheben, Fachkompetenz		3		7	
Zusatzverkäufe	Erwähnt, machen Sie Sinn. Aufwertung des Produktes		3		3	

<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>
Verkaufsabschluss	Kaufaufwertung, Kaufbestätigung, Kassenabschluss, Zahlungsmittel		3		4	
Systematik	Folgt das Verkaufsgespräch nach einem roten Faden? (Würde die/der Experte/in die Produkte kaufen?)		3		3	

<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>
5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen.						
Die Kundin äussert Bedenken bezüglich des Produktes	Z.B. Alternative zeigen, überzeugen mit passenden Argumenten, ergänzendes Produkt dazu anbieten		3		3	
5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen						
Werden die wichtigsten Kundendienste und Dienstleistungen im Gespräch angeboten? <i>(Ausgangslage muss vom Expertenteam im Rollenspiel integriert werden)</i>	Kundenkartei, Muster, Lieferservice, Kundenbestellungen, Auswahl, Parkplatz, Geschenkverpackung, Filialverschiebungen, Versand, Resrvation		3		2	

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
(Experte wechselt) 2. Rollenspiel: Thema wird durch das Experten/innen - Team definiert						
Beratungsgespräch vom Expertenteam vor der Prüfung festzulegen:						
5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren						
Bedürfnisanalyse	Offene Fragen (W-Fragen), Motiv-fragen (Anforderungen + Erwartungen), Antworten der Kunden hinterfragen, Zusammenfassung des Kundenwunsches		4		5	
5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen						
Warenvorlage	Wird eine fachgerechte Warenvorlage durchgeführt		3		3	

<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	Beratung, Argumentation (Umgang mit Einwänden), Kundennutzen Fachkompetenz		3		7	
Zusatzverkäufe	Anschlussverkauf: Würden Zusatzv. erwähnt machen sie Sinn, Kundennutzen, Explizit aufs Produkt abgestimmt		3		3	
Verkaufsabschluss	Kaufaufwertung, Kaufbestätigung, Kassenabschluss, Zahlungsmittel		3		4	
Systematik	Folgt das Verkaufsgespräch nach einem roten Faden? (Kaufabschluss kann erfolgen?)		3		3	

<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>
5.6.2. Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisungen meines Betriebes bearbeiten.						
Produkte Reklamation Einbringen	Zuhören, Beruhigen, Entschuldigen, Alternative anbieten, Kundendienst / Serviceabteilung		3		3	
5.3.9. Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes						
Auftreten, Umgang der Ware	Sicheres kompetentes Auftreten, Kommunikation, Sprache, Fachkompetenz, Sorgfältig, Geschäftsorientiert		3		2	
		Total Punkte	Teil 2			60

Leistungsziel Frage / Aufgabe	Lösungsvorschläge Bewertung	Antworten Lernende/r	Taxonomie	Zeit (min)	Punkte max	Punkte eff.
<u>3. Sortimentkenntnisse</u>				25	25	
6.2.1. Ich verfüge über umfassende Sortimentkenntnisse meines Betriebes						
Wie beschreiben Sie Ihre Sortimentdimension? Was bedeutet dies für Ihre Kundschaft?	Schmal+Tief = Spezialisiert auf einzelne Gruppen Breit+Tief =Jeder findet alles Breit+Flach = Viel verschiedenes aber nur oberflächlich		3		3	
Geben Sie einen Sortimentüberblick über 2 Marken die Sie führen und erläutern Sie je 2 Unterschiede	Individuell, Preissegment, Kumentyp, Warengruppen, Pflanzenbasis		3		3	

<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>
Welche Produktegruppe würden Sie ausbauen? Begründen Sie dies mit 3 Argumenten.	Nachfrage, Qualität, Preis, Aktualität, Beschaffung, Exklusivität		3		3	
6.3.1. Ich kann Kunden und Kundinnen unterschiedliche Produkte erklären						
Eine Kundin fragt, ob Sie ihre Sonnencreme vom Sommer auch im Winter brauchen kann. Erklären Sie Ihr den Unterschied	Unterschied Sommer/Winter Produkte		2		2	
Zeigen Sie mir 2 Tagescremen unterschiedlicher Marken und erklären je 2 Unterschiede	Konzentration, LSF / Preis, Unparf., Festigend, Mattierend Individuell		2		2	

<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>
Zeigen Sie mir 3 verschiedene Lippenstifte und definieren Sie deren Unterschied	Individuell, Deckkraft, Pflege, Glanz, Wirkung		2		3	
6.3.2. Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen Kundenorientiert einsetzen						
Welche Zusatzprodukte zu einem Shampoo haben Sie im Sortiment? Zeigen Sie 2 davon und erklären Sie deren Anwendung	Individuell		3		2	

<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>Zeigen Sie mir 3 Brachenübergreifende Artikel welches Ihr Geschäft anbietet. Wann bieten Sie diese an?</p>	<p>Necessaires, Pillendosen, Duschschwamm, Duftkerze, Haarschmuck, Schmuck, Foulard, Als Zusatzverkauf, Geschenkartikel</p>		3		2	
<p>Was empfehlen Sie einer Kundin, die Probleme mit Rötungen im Wangengebiet hat? Welche Produkte wählen Sie und warum? Was kann die Kundin selbst noch dazu tun?</p>	<p>Milde Produkte, Kein Alkohol, Temperaturunterschiede meiden Kein Peeling, Kälteschutz im Winter, Hoher LSF, Spezialcreme für Couperose, Keine aktivierenden Produkte</p>		3		3	

<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>
Kundin wünscht ein Parfum + Bodylotion für die Sommerferien. Was empfehlen Sie Ihr? Worauf achten Sie speziell?	Leichter Spezieller Sonnenduft (Flecken) Unparfumierte Lotion oder After Sun		3		2	
		Total Punkte	Teil 3			25
4. Bewirtschaftung				15	10	
Ausgangslage: Eine Kundin hat bei Ihnen 20 Geschenke Sets für Ihr Personal bestellt						
5.10.1. Ich kann Warenlieferungen annehmen, Kontrollieren und Ordnungsgemäss einordnen						
Wie gehen Sie vor, wenn die Geschenke eintreffen? Was wird genau überprüft bei der Warenkontrolle?	Lieferschein, Ware - Stückzahl, Ware ganz, Richtige Ware, Preis, Kundin informieren, Ware bereitstellen		3		2	

<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>
5.9.1. Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären						
Wo lagern Sie die reservierte Ware? Gibt es mehrere Lagerorte in Ihrem Betrieb?	Handlager, Lagerraum, Spezieller Lagerort für reservierte Ware, Zeigen Lassen!		2		2	
5.10.2. Ich kann die Betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen						
Die Kundin hat zu wenig Geschenke bestellt. Welche Möglichkeiten haben Sie um eine Nachbestellung zu machen?	Über System, Direkt beim Lieferanten, Filialabruf, Expresslieferung, Vorgang erklären lassen		3		2	

<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>
5.3.11. Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes nach Vorgaben korrekt bedienen						
Die Kundin holt die Ware ab. Welche Zahlungsarten bieten Sie an? Erklären Sie wie sie die Kasse bedienen. (z.B. Kreditkartenverkauf)	Rechnung, Bar, EC/Post, Kreditkarten		3		2	
5.8.1. Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze						
Die Verpackung ist der Kundin zu umfangreich. Was nehmen Sie zurück und wie entsorgen Sie dies?	Individuell (Papier, Karton,...) Interne Regelungen		3		2	
		Total Punkte	Teil 4		10	

<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>
Persönliche Notizen:						

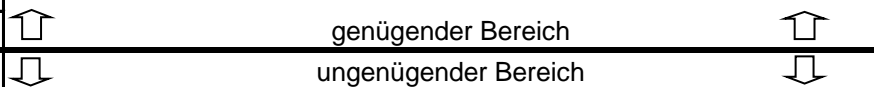
Gesamtbewertung

	Total Punkte	Teil 1 Betriebskenntnisse	(Seite 3) 5 Min	5	
	Total Punkte	Teil 2 Beratung	(Seite 10) 45 Min	60	
	Total Punkte	Teil 3 Sortimentskenntnisse	(Seite 15) 25 Min	25	
	Total Punkte	Teil 4 Bewirtschaftung	(Seite 17) 15 Min	10	
		(Übertrag auf Titelseite)	Total 90 Min	100	

<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>
--	--	-----------------------------	------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Notenskala

Punkte	Note
95 - 100	6,0
85 - 94	5,5
75 - 84	5,0
65 - 74	4,5
55 - 64	4,0
45 - 54	3,5
35 - 44	3,0
25 - 34	2,5
15 - 24	2,0
5 - 14	1,5
0 - 4	1,0



Fragearten

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

<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>
--	--	-----------------------------	------------------	-------------------	-------------------	--------------------

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 Punkt** 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