



Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" (Nullserie 2014)

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Bewirtschaftung

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 Bewirtschaftung
Punkte Teil 3:	(25)	Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)	Beratung
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
		0 - 4	1.0
genügender Bereich		ungenügender Bereich	

Visum Experte 1:

Visum Experte 2:

Taxonomie = (1 = Wissen / 2 = Verstehen / 3 = Anwenden / 4 = Analysieren)

MK = Methodenkompetenz

SK = Sozial- und Selbstkompetenz

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
1.	Betriebskenntnisse		5	5			
1.1	3.3.1 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes	1	5	1		Frage: - Nennen Sie die Verkaufsschwerpunkte, die Stärken ihres Betriebes und erklären Sie, warum dies so ist. Womit heben sie sich von den Mitbewerbern ab?	
1.2	5.4.4 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben.	2		2		Frage: - Nennen Sie die bedeutende Geschäftspartner und beschreiben Sie deren Funktion und Sortiment. - Nennen Sie den bedeutenden Mitbewerber und beschreiben Sie deren Stärken und Schwächen?	
1.3	5.3.2 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend	3		2		Aufgabe: Es gibt gesetzliche Vorgaben und betriebliche Vorschriften die gemeinsam die Weisungen des Ausbildungsbetriebs darstellen. Frage: - Erklären Sie die wichtigsten Weisungen Ihres Betriebs und begründen Sie die einzelnen Weisungen aus Sicht des Betriebs. - Erklären Sie die wichtigsten Formulare Ihres Betriebs.	
	Erreichte Punkte Teil 1			5		Übertrag auf Seite 1	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
2.	Schwerpunkt Bewirtschaftung		45	60			
2.1	1. Fallbeispiel Bewirtschaftung: (30Pkt.)						
	5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft meines Bereichs überwachen und entsprechende Massnahmen treffen.	4	25	10		<p>Situation: Sie sind im Betrieb zuständig für den Sortimentsbereich <u>Malerwerkzeuge</u>.</p> <p>Hilfsmittel: Katalog, Bestellblock, im Betrieb vorhandener PC mit Zubehör (z.B. Strichcodescanner)</p> <p>Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Überprüfen Sie die Verkaufsbereitschaft ihres Sortimentsbereiches. - Lösen Sie beim Lieferanten eine Bestellung aus. <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Erklären Sie, bei welchem Bestand und auf Grund welcher Kriterien Sie eine Bestellung auslösen. - Mit welcher Lieferfrist rechnen Sie und begründen Sie diese? - Erklären Sie die einzelnen Schritte beim Bestellen von Waren. - Was beachten Sie bezüglich der Verkaufseinheiten (Bestellgrößen, Porto, etc.)? - Welche internen Richtlinien beachten Sie bei der Bestellung? (Z.B. ok für die Bestellung, Lieferantwahl, Lieferdatum, Liefertag, Bestellgrößen, - Nennen Sie Kennzahlen und deren Beeinflussung. (Lagerumschlag, Lagerdauer, ...) <p>Anweisung: Die Expertin, der Experte, orientiert sich am vorhandenen Sortiment.</p>	
	5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen.	3		7			
	5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen meiner Produktgruppe und kann sie beeinflussen.	3		7			
	<p>Aufgabenstellung: Verkaufsbereitschaft überprüfen und Waren bestellen.</p> <p>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.	
MK	Systemisches Denken			2		Die lernende Person setzt die betrieblichen Systeme kompetent ein.	
SK	Umgangsformen			1		Die lernende Person passt ihre Umgangsformen der jeweiligen Situation an.	
SK	Belastbarkeit			1		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.	
	Zwischentotal Teil 2.1			30		Übertrag auf nächste Seite	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 2.1			30			
2.2	<u>2. Fallbeispiel Bewirtschaftung: (30Pkt.)</u>					<p>Situation: Der Verkauf von <u>Künstlerfarben</u> läuft nicht mehr befriedigend. Sie werden beauftragt Massnahmen zu treffen, um den Verkauf wieder anzukurbeln.</p> <p>Hilfsmittel: Im Betrieb vorhandene Hilfsmittel wie Gestelle, Präsentationsmaterial, etc..</p> <p>Aufgaben: - Analysieren Sie die bestehende Situation dieser Produkte im Laden. - Treffen Sie ihre verkaufsfördernden Massnahmen.</p> <p>Fragen: - Warum werden diese Produkte an dieser Stelle im Laden präsentiert? - Aus welchem Grund wurden diese Produkte bisher so angeordnet? - Wie beurteilen Sie die bisherige Situation. - Schlagen Sie Verbesserungsmassnahmen vor und realisieren Sie diese (soweit an der Prüfung dies möglich ist). - Erklären Sie betriebliche Vorgaben/Weisungen für die Warenpräsentation. - Gestalten Sie eine Verkaufsaktivität (soweit an der Prüfung dies möglich ist)</p> <p>Anweisung: Die Expertin, der Experte, orientiert sich am vorhandenen Sortiment.</p>	
	5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.	4	20	10			
	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren.	3		7			
	5.21.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten selbstständig gestalten.	3		7			
	Aufgabenstellung: Waren verkaufsfördernd präsentieren. (Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)						
MK	Kreativitätstechniken			2		Die lernende Person trägt zu neuen und innovativen Lösungen bei.	
MK	Systematisches Denken			2		Die lernende Person erkennt die Zusammenhänge der Warenpräsentation.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person ist selbstbewusst.	
SK	Belastbarkeit			1		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.	
	Erreichte Punkte Teil 2			60		Übertrag auf Seite 1	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
3.	Sortimentskenntnisse		25	25			
3.1	<p>6.2.1 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Funktion, Anwendung und Eigenschaften von Produkten erklären</p> <p>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	3	10	10		<p>Frage: Erklären Sie mir</p> <p>Hinweis: Die Expertin / der Experte orientiert sich am vorhandenen Sortiment und behandelt daraus mindestens fünf Produkte unterschiedlicher Sortimente.</p> <p>Sortiment:</p> <p>1. Bau- und Industriefarben</p> <p>2. Künstlerfarben + Kunstgewerbefarben</p> <p>3. Werkzeuge, Geräte, Zubehöre</p> <p>Produkte:</p> <p>-Wand- + Deckenfarben, Deckende Lacke, Klarlacke, Holzlasuren, Autolacke, Spraylacke, Putze usw.</p> <p>-Künstlerfarben, Dekorationsfarben, Kreiden und Stifte</p> <p>-Abdeckmaterial, Malerwerkzeug, Pinsel und Roller, Verdünner und Lösemittel, Schleifmittel usw.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Korrektes Benennen der einzelnen Produkte. - Erklären eines Anstrichaufbaus auf verschiedene Anstrichträger (Untergründe). - Erklären der Eigenschaften und Anwendungsmöglichkeiten. - Unterscheiden der verschiedenen Materialien und der geeigneten Anwendungen 	
3.2	<p>6.3.1 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Produkte und Geräte erklären und die Vor- und Nachteile kundenbezogen aufzeigen.</p> <p>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	2	6	6		<p>Situation: Ein Kunde möchte seine Fassade neu streichen.</p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse hat der Kunde? (Aufwand, Qualität, Preissegment) - Welches System ist für den Kunden das Richtige? Warum? - Erklären Sie die Unterschiede der verschiedenen Fassadenfarben. - Erklären Sie den Richtigen Anstrichaufbau. - Worauf muss der Kunde beim Auftragen besonders achten? - Welche anderen Produkte empfehlen Sie für mögliche Zusatzverkäufe? - Welche Werkzeuge braucht der Kunde für diese Arbeit? 	
	Zwischentotal Teil 3			16		Übertrag auf nächste Seite	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Einsatzmöglichkeiten von Produkten und Geräten erklären. <i>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</i></p>	3	9	9		<p>Situation: Ein Kunde will ein Anstrichmittel für seine alten Türen. Diese sollen bunt werden.</p> <p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben? - Welche Vorarbeiten muss der Kunde tätigen? - Erklären Sie den Unterschied einzelner Anstrichmittel und deren Anstrichaufbau - Worauf muss der Kunde beim Gebrauch besonders achten? Wie muss er vorgehen? - Welche Produkte empfehlen sie für mögliche Zusatzverkäufe? - Weiss der Kunde von unseren Farbmischsysteme, und die damit unzähligen Möglichkeiten die es gibt? 	
	Erreichte Punkte Teil 3			25		Übertrag auf Seite 1	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
4.	Beratung		15	10			
4.1	<u>Rollenspiel Beratung:</u> 5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt.	3	15	0.5		<p>Situation: Die Kundin erklärt Ihnen, dass sie ihre alte Staffelei ersetzt muss, weil die alte Staffelei irreparabel defekt ist.</p> <p>Hilfsmittel: Eine geeignete Staffelei muss im Verkaufslokal vorhanden sein. Ist dies nicht der Fall, kann das Verkaufsgespräch auch anhand eines Produktkatalogs (inkl. Preisliste) erfolgen.</p> <p>Aufgabe: Verkaufen Sie der Kundin eine auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Staffelei. Die Staffelei muss geliefert werden.</p> <p>Frage :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kennen Sie die Maltechnik der Kundin? - Begründen Sie, warum Sie speziell diese Staffelei empfehlen. - Welches Budget (Preisklasse) steht für die Staffelei zur Verfügung? - Kennt die Kundin die Lieferfrist und die Garantiebestimmungen? <p>Frage:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wie organisieren Sie die Heimlieferung? - Wie beraten Sie die Kundin bezüglich der Entsorgung der defekten Staffelei? <p>Anweisung: Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.</p>	
	5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes.	3		0.5			
	5.6.3 Ich kann Verkaufsgespräche selbstständig führen.	3		5			
	5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen.	3		2			
	<u>Aufgabenstellung:</u> Verkauf einer Staffelei und Organisation der Heimlieferung. <i>(Hinweis: Am vorhandenen Sortiment prüfen)</i>						
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			1		Die lernende Person wendet eine gezielte Fragetechnik an.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person spricht verständlich.	
	Erreichte Punkte Teil 4			10		Übertrag auf Seite 1	