



Erklär-Serien der Branche Lebensmittel
Für Detailhandelsassistentinnen EBA /
Detailhandelsassistenten EBA



Inhalt

1. Ziel und Zweck	3
2. Einleitung.....	3
3. Vorgegebene praktische Arbeiten EBA	3
4. Position 1 gemäss Velede: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	3
4.b Beispiel eines Vorbereitungsauftrags.....	4
4.c Konkretisierungsfragen zur Warenpräsentation.....	5
4.d Beispiele von Konkretisierungsfragen	5
4.f Beispiele von Begründungsfragen.....	5
4.g Beispiele zu kritischen Situationen zur Warenpräsentation.....	5
4.h Beispiele von Fragen zu kritischen Situationen.....	5
4.i Beurteilungskriterien «Präsentation von Produkten und Dienstleistungen».....	6
5. Position 2 gemäss Velede: Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen.....	6
5.a Fragen zu «Gestalten von Kundenbeziehungen».....	7
5.b Beispiele einer Verkaufs-Szene zu «Kundenbeziehungen».....	7
5.c Beurteilungskriterien «Gestalten von Kundenbeziehungen».....	7

1. Ziel und Zweck

Die vorliegende Erklär-Serie EBA und deren Anhang (EBA-Basis-Grundraster) erklären und konkretisieren den Prüfungsinhalt der vorgegebenen praktischen Prüfungen für Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten (EBA) der Branche Lebensmittel.

2. Einleitung

Im Qualifikationsbereich praktische Arbeit als vorgegebene praktische Arbeit (VPA) muss die kandidierende Person zeigen, dass sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.

3. Vorgegebene praktische Arbeiten EBA

Die VPA dauert 60 Minuten und findet im lehrvertraglich festgehaltenen Ausbildungsbetrieb statt.

Position und Handlungskompetenzbereiche

Position gemäss BiVo ¹	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Gewichtung
2	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	30'	21	50%
1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	30'	21	50%

4. Position 1 gemäss Velede: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen».

↓ Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen →			
a Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren	
d Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Es werden alle Handlungskompetenzen des Handlungskompetenzbereichs B geprüft. Die kandidierende Person zeigt in einem 30-minütigen Fachgespräch, dass sie in der Lage ist, Waren und Dienstleistung zu bewirtschaften, zu präsentieren und ihre eigenen Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zu beurteilen.

¹ BiVo : Bildungs-Verordnung

Dazu erhält die kandidierende Person spätestens 4 Wochen vor der praktischen Abschlussprüfung einen schriftlichen Vorbereitungsauftrag durch die Chefexpertin / den Chefexperten der Branche Lebensmittel. Die Kandidat:innen haben den Auftrag, eine Waren- und Dienstleistungspräsentation zu einem vorgegebenen Thema zu erstellen und diese am Prüfungstag im Verkaufsgeschäft während 5 Minuten vorzustellen.

4.a Vorbereitungsauftrag (QR-Code= Erklär-Video)

Der Vorbereitungsauftrag ist in der Erklär-Serie auf Seite 6 zu finden.



(QR-Code= Erklär-Video)

4.b Beispiel eines Vorbereitungsauftrags

Ausgangslage	<p>Planung einer Produktpräsentation für eine «Bio-Woche» im Laden.</p> <p>In Ihrer Coop-Filiale steht bald eine Bio-Woche an, in der entsprechende Produkte vermarktet werden sollen. Sie werden beauftragt, eine Warenpräsentation für diese Woche zu planen. Die Warenpräsentation soll die folgenden Voraussetzungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Die Warenpräsentation soll in der Präsentationsform «Berg» erfolgen. · Die Platzierung kann mit oder ohne Ummantelung sein. · Wenn Tische verwendet werden, dann sollen entweder 2 oder 4 Tische für die Warenpräsentation genutzt werden. 	
Aufgabenstellung an die Lernenden	Teilaufgabe 1:	Erstellen Sie einen Ideenkatalog für die Beschaffung und Planung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.
	Teilaufgabe 2:	Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer/Ihrem Berufsbildner:in geeignete Waren/Dienstleistungen aus.
	Teilaufgabe 3:	Überlegen Sie sich, wo Sie die Waren bzw. Informationen bzw. Unterstützung für die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erhalten und beschaffen Sie diese.
	Teilaufgabe 4:	Bereiten Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für den Prüfungstag vor. Überlegen Sie sich: Wo, womit und wie wollen Sie Ihre Präsentation gestalten, um die beschriebene Kundschaft zu überzeugen?
	Teilaufgabe 5:	Erklären Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation in eigenen Worten.
	Teilaufgabe 6	Stellen Sie Ihre Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation innerhalb von 5 Minuten kundenorientiert vor, indem Sie Ihre Präsentation logisch aufbauen und die Waren bzw. die Dienstleistungen sinnvoll und nachvollziehbar wie auch überzeugend und begeisternd präsentieren. Nutzen Sie das nachfolgende Vorbereitungsaster, um sich auf Ihre Präsentation vorzubereiten.
Zeiträumen/ Organisation	Durchführung des Fachgesprächs: 30 Minuten (Präsentation: 5 Minuten; Fachgespräch: 25 Minuten).	
Hinweise	Setzen Sie diesen Vorbereitungsauftrag direkt in Ihrem Betrieb anhand einer konkreten Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation um. Die Lernenden dürfen Vorbereitungsaster am Prüfungstag nicht verwenden.	
Hinweise an Prüfungsexpert:innen zum Prüfungsablauf	<ul style="list-style-type: none"> • Leiten Sie die Lernenden in die Präsentation ein (z.B. «Sie haben im Vorfeld eine Waren- und Dienstleistungspräsentation erstellt. Nun haben Sie die Möglichkeit, diese vorzustellen. Dazu haben Sie 5 Minuten Zeit.») • Weisen Sie die Lernenden darauf hin, dass sie während der Präsentation keine Hilfsmittel (z.B. Vorbereitungsaster) verwenden dürfen. • Sofern die Lernenden nicht von sich aus die Stärken und Schwächen der Warenpräsentation nennen, können Sie gezielt nach Stärken und Schwächen fragen (z.B. «Können Sie mir noch allfällige Stärken und Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nennen und diese begründen?»). <p>Sind die Lernenden vor Ablauf der Prüfungszeit fertig, so fragen Sie nach, ob die Lernenden noch etwas ergänzen möchten (z.B. «Sie hätten noch 2 Minuten Zeit, möchten Sie noch etwas zu Ihrer Präsentation ergänzen?»)</p>	

Anknüpfend an diese Präsentation stellen die Prüfungsexpert:innen während 25 Minuten Konkretisierungs- und Begründungsfragen zur Warenpräsentation, um der kandidierenden Person die Gelegenheit zu geben ihre Präsentation zu analysieren, ihre Aussagen zu begründen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Zusätzlich zeigt die kandidierende Person im Rahmen von mehreren, durch die PEX geschilderten kritischen Situationen, dass sie in der Lage ist mit unerwarteten Situationen umzugehen.

Unter folgendem QR-Code gelangen Sie zu einem Videobeispiel betreffend Konkretisierungsfragen:

4.c Konkretisierungsfragen zur Warenpräsentation
 Sie sind in der Erklär-Serie auf Seite 7 zu finden.



(QR-Code= Erklär-Video)

4.d Beispiele von Konkretisierungsfragen

Block A: Mögliche Konkretisierungsfragen zum Vorgehen / zur Vorbereitung (Zur Vorbereitung die Musterlösung beiziehen)
A1: Wie sind Sie bei der Planung der «Bio-Woche» vorgegangen?
_____ _____
A2: Welche Überlegungen haben Sie sich bei den Zusatzverkäufen gemacht? / Welche allfälligen Zusatzverkäufe kämen für Ihre Warenpräsentation in Frage?
_____ _____

Unter folgendem QR-Code gelangen Sie zu einem Videobeispiel von den Konkretisierungsfragen:

(QR-Code= Erklär-Video)

4.e Begründungsfragen zur Warenpräsentation

Sie sind in der Erklär-Serie auf Seite 9 zu finden.



(QR-Code= Erklär-Video)

4.f Beispiele von Begründungsfragen

Block B: Mögliche Begründungsfragen (Zur Vorbereitung die Musterlösung beiziehen)
B1: Warum ist eine regelmässige Kontrolle Ihrer Warenpräsentation wichtig?
_____ _____
B2: Wieso haben Sie sich für diese Warenträger entschieden?
_____ _____

4.g Beispiele zu kritischen Situationen zur Warenpräsentation
 Sie sind in der Erklär-Serie auf Seite 11 zu finden.



(QR-Code= Erklär-Video)

4.h Beispiele von Fragen zu kritischen Situationen

Block C: Mögliche Fragen zu kritischen Situationen (Zur Vorbereitung die Musterlösung beiziehen)
C1: Sie stellen bei Ihrer Kontrolle fest, dass die Ware falsch deklariert wurde. Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?
_____ _____
C2: Nach der Aktionswoche stellen Sie fest, dass Sie von einem Artikel zu viel Ware an Lager haben. Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?
_____ _____

4.i Beurteilungskriterien «Präsentation von Produkten und Dienstleistungen»

Folgende 4 Leitfragen werden im Handlungskompetenzbereich «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen» überprüft:

Beurteilungskriterium 1: Kundenorientiert präsentieren

Leitfrage: Präsentiert der/die Lernende die Waren bzw. die Dienstleistungen kundenorientiert (sind in der Erklär-Serie auf Seite 19 zu finden)?

Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten

Leitfrage: Ist das Vorgehen des/der Lernende bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend (sind in der Erklär-Serie auf Seite 22 zu finden)?

Beurteilungskriterium 3: Vorgehen nachvollziehbar begründen

Leitfrage: Begründet der/die Lernende sein/ihr Vorgehen bei der Vorbereitung und Umsetzung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert (sind in der Erklär-Serie auf Seite 25 zu finden)?

Beurteilungskriterium 4: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen

Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen (sind in der Erklär-Serie auf Seite 28 zu finden)?

5. Position 2 gemäss Veledes: Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen

Der Fokus liegt auf den Handlungskompetenzbereichen A «Gestalten von Kundenbeziehungen» und C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen».

↓ Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen →			
a Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren	
d Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Es werden alle Handlungskompetenzen der Handlungskompetenzbereiche A und C geprüft. Die kandidierende Person zeigt in einem 30-minütigen Kundengespräch mit vorgegebenen Szenarien, dass sie in der Lage ist, Kundenbeziehungen professionell zu gestalten. Sie empfängt die Kundin / den Kunden auf der Verkaufsfläche, erfragt das Bedürfnis, berät zum Produkt oder zur Dienstleistung sowie den Bezahlvorgang. Der Umgang mit der Kundin / dem Kunden wird professionell gestaltet. Ein PEX übernimmt bei der Prüfung die Rolle der Kundin / des Kunden. Der andere PEX hält die Beobachtungen im vorgegebenen Prüfungsraster fest. Das Kundengespräch besteht aus mehreren Verkaufsthemen.

5.a Fragen zu «Gestalten von Kundenbeziehungen»

Sie sind in der Erklär-Serie auf Seite 16 zu finden.



(QR-Code= Erklär-Video)

5.b Beispiele einer Verkaufs-Szene zu «Kundenbeziehungen»

Anliegen und Sichtweise der / des Kunden Thema 1	<p>Sichtweise des Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> · möchte verschiedene Käsesorten für eine Käseplatte (Apéro) · mit der Kundin / dem Kunde sind es vier Personen · eine Person ist Veganer/in (Alternativen anbieten) · möchte eine Auswahl an Käsesorten erhalten, von mild bis rezent und von Weich- bis Hartkäse · Zubereitungstipps (Zusatzverkauf z.B. Deko, spezielle Senf, Früchte, etc.) · Lagerung und Haltbarkeit (Temperatur, Ort, etc.) <p>Einwände Kunden</p> <p>Einwände / Kundenbemerkungen: (Beispiele)</p> <ul style="list-style-type: none"> · Einwände betreffend Tierhaltung (Käse Bio Suisse) · Unsicherheit bezüglich der empfohlenen Menge, Kunde/in möchte nicht zu wenig haben, aber ist auch unsicher, falls er dann zu viel von etwas hätte · Einwände betreffend Herkunftsland (z.B. Nachhaltigkeit, Rückverfolgbarkeit) <p>Der/Die Kunde:in (PEX) verhält sich folgendermassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Bestimmt und klar in den Aussagen · Unentschieden bei mehreren Angeboten (möchte mehr die Vorteile / Argumente hören) · Beim Verkaufsabschluss: Der/Die Kund/in erzählt, dass seine / ihre Nachbarin ihm/ihr erzählt hat, dass man auch Produkte mit Superpunkten bezahlen kann. Er/Sie möchte wissen, was Superpunkte sind (Kund/in hat noch keine Supercard)
---	---

5.c Beurteilungskriterien «Gestalten von Kundenbeziehungen»

Folgende 5 Leitfragen werden im Handlungskompetenzbereich « Gestalten von Kundenbeziehungen» überprüft:

Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten

Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise (sind in der Erklär-Serie auf Seite 29 zu finden)?

Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren

Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen (sind in der Erklär-Serie auf Seite 33 zu finden)?

Beurteilungskriterium 3: Kund:innen überzeugend beraten

Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend (sind in der Erklär-Serie auf Seite 34 zu finden)?

Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten

Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus (sind in der Erklär-Serie auf Seite 35 zu finden)?

Beurteilungskriterium 5: Mit Kund:innen professionell umgehen

(sind in der Erklär-Serie auf Seite 36 zu finden)?

Grundprotokoll EBA Veledes:

<https://qvveledes.ch/wp-content/uploads/2023/12/Grund-Protokoll-EBA-Veledes-Basis-fur-Kandidaten-v1.1.pdf>

