

Prüfungsdatum _____

Name _____

Beginn der Prüfung _____

Name Experte 1 _____

Unterschrift _____

Prüfungsort _____

Vorname _____ Nr. _____

Ende der Prüfung _____

Name Experte 2 _____

Unterschrift _____

Teil	Bereich	Gewählte Dateinamen angeben	Zeit	Maximale Punkte	Erreichte Punkte	
1	Betriebskenntnisse		5'	5		
2	Schwerpunkt Bewirtschaftung		45'	60		
3	Sortimentskenntnisse		25'	25		
4	Beratung		15'	10		Note
Total			90'	100		

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

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann

Schwerpunkt Bewirtschaftung

FK = Fachkompetenzen / MK = Methodenkompetenzen / SK = Sozial und Selbstkompetenzen
 TA = Taxonomie/Bewertung (1 = Wissen / 2 = Verstehen / 3 = Anwenden / 4 = Analysieren)

DHF Betriebskenntnisse



LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte	
5.1.1	Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären.	K2	2.1	Fachgespräch Erklären/zeigen und zeigen Sie mir wie Ihr Ausbildungsbetrieb aufgebaut und organisiert ist. 2 x 1P = 2P	2'	2	Aufbauorganisation: hierarchische Gliederung der Aufgaben und Zuordnung an die verantwortlichen Personen - Organigramm - Stellenbeschrieb	1 1		
5.3.12	Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an. Anweisung für PEX: Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	1.2	Fachgespräch Sie beobachten einen Kunden, der eine Schokolade in seinem Mantel verschwinden lässt. 2P = sehr gut 1P = genügend	3'	3	- Kunden beobachten - einen zweiten Mitarbeiter beiziehen - Kunden ansprechen, wenn er Zahlungsstelle passiert hat - Kunden ins Büro bitten - keine Drohungen, Beschimpfungen oder Gewalt - VG/ Ladenaufsicht beiziehen - Kunden auffordern Taschen zu leeren - Personalien aufnehmen - Meldung an Polizei - betriebsinterne Weisungen beachten	2		
				Welche Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen wenden Sie an. 4 x 0.25P= 1P						- Spiegel - Warensicherung - Kameras - Regalhöhe - etc.
DHF_BeK					5'	5	Null-Serie		Total	

DHF-Bew Schwerpunkt Bewirtschaftung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.21.2	<p>Ich kann Verkaufsaktivitäten selbstständig gestalten.</p> <p>Ablauf: a) Vorbereitung des Lernenden 7.5' b) Präsentation des Lernenden 7.5'</p> <p>Anweisung für PEX: Kein Frage- und Antwortspiel. Der Lernende muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen.</p> <p>Während der Prüfung erstellte Notizen/ Hilfsmittel dürfen vom Lernenden benutzt werden.</p>	K3	1.1	<p>Fallbeispiel Fall 1 Sie sind dafür verantwortlich in Ihrem Ausbildungsbetrieb selbstständig eine Aktions-/Themenwoche zum Thema.</p> <p>-----</p> <p>Thema individuell dem Betrieb angepasst</p> <p>oder Vorschlag aus Themenliste zu organisieren.</p> <p>Aufgabe: Planen Sie einen Warenaufzug und erklären Sie dem PEX, wie Sie diesen im Laden aufbauen würden. Erklären und begründen Sie Ihr Vorgehen von der Bestellung bis zur optimalen Warenpräsentation. Ziel ist ein möglichst hoher Abverkauf.</p> <p>17P = sehr gut 14P = gut 10P = genügend</p>	15'	17	<p>Grundsätze</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produktvorteile hervorheben - Zugänglichkeit - Wahl der Warenträger - Warenmenge - Verkaufsaktive Seite - Zusatzverkäufe - Beschriftung - Beleuchtung - Warenpflege - Ordnung/ Sauberkeit <p>Besonderes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die lernende Person berücksichtigt das Ziel, möglichst viel abzuverkaufen - Einsatz (firmeneigener) Verkaufsförderungsmittel 	17	
	Methodenkompetenz Im Fall 1 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Methodenkompetenz Im Fall 1 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Sozialkompetenz Im Fall 1 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person spricht verständlich.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	
	Sozialkompetenz Im Fall 1 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2	

DHF-Bew Schwerpunkt Bewirtschaftung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.10.1	<p>Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen.</p> <p>Anweisung für PEX:</p> <p>Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p>	K3	1.2	<p>Zusatzaufgabe zu Fall 1</p> <p>Wie ist die Warenannahme in Ihrem Ausbildungsbetrieb geregelt.</p> <p>Erklären und Begründen Sie den Ablauf der Annahme für die Produkten Ihrer Warenpräsentation.</p> <p>2.5P = sehr gut 1.5P = genügend</p>	5'	5	<ul style="list-style-type: none"> - Lieferadresse überprüfen - Liefertemperatur kontrollieren - Qualität überprüfen - Lieferschein/Bestellschein kontrollieren und ablegen 	2.5	
				<p>Was unternehmen Sie, wenn Sie feststellen, dass die gelieferten Produkte nicht der üblichen Qualität entsprechen?</p> <p>2.5P = sehr gut 1.5P = genügend</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Rückgabe - Gutschrift - Umtausch 		

DHF-Bew Schwerpunkt Bewirtschaftung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte	
5.21.1	<p>Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren.</p> <p>Ablauf: a) Vorbereitung des Lernenden 5' b) Präsentation des Lernenden 5'</p> <p>Anweisung für PEX: Kein Frage- und Antwortspiel. Die lernende Person muss das Fallbeispiel praxisbezogen und nachvollziehbar an der entsprechenden Stelle im Laden aufzeigen und lösen.</p> <p>Während der Prüfung erstellte Notizen/ Hilfsmittel dürfen vom Lernenden benutzt werden.</p>	K4	1.3	<p>Fallbeispiel Fall 2 Analysieren Sie die vom PEX vorgegebene Warenpräsentation.</p> <p>-----</p> <p>Bestehende Warenpräsentation von Betrieb (z.B. Aktionsaufzug)</p> <p>oder Möglichkeit aus Checkliste</p> <p>Präsentieren Sie dem PEX die Ergebnisse Ihrer Analyse.</p> <p>Was ist gut, begründen Sie Weshalb Wo besteht Verbesserungspotenzial?</p> <p>7P = sehr gut 6P = gut 4P = genügend</p>	10'	7	<p>Unterteilung - Sichtzone - Griffzone - Bück- und Reckzone</p> <p>Lösungsansätze - Präsentationsgrundsätze - Warenträger - Blockbildung - Impulskäufe - Schonung und Pflege - Hygiene - Eigenmarken - Preise - Neuheiten - Ordnung - Zweitplatzierungen</p> <p>Verbesserungsansätze - individuelle Lösungen</p> <p>Realisierungsansätze - individuelle Lösungen</p>	7		
	Methodenkompetenz Im Fall 2 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel zielorientiert ab.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2		
	Methodenkompetenz Im Fall 2 integriert			Methodenkompetenz Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2		
	Sozialkompetenz Im Fall 2 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2		
	Sozialkompetenz Im Fall 2 integriert			Sozialkompetenz Die lernende Person spricht deutlich.	-	2	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	2		

DHF-Bew Schwerpunkt Bewirtschaftung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.19.1	Ich kenne die Kennzahlen meiner Produktgruppe und kann sie beeinflussen. Anweisung für PEX: Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.	K3	1.4	Zusatzaufgabe zu Fall 2 Wie können Sie den Erfolg einer Aktion überprüfen? Erklären und Begründen Sie Ihr Vorgehen beim Auswerten. 2.5P = sehr gut 1.5P = genügend	5'	5	<ul style="list-style-type: none"> - Abverkaufszahlen - Einhaltung der Zielvorgaben - Vergleich Umsatz zum Vorjahr - Abschreiber - Feedback der Kunden 	2.5	
				Welche Einflussfaktoren müssen Sie bei der Bestellung berücksichtigen? 2.5P = sehr gut 1.5P = genügend			<ul style="list-style-type: none"> - Wochentag - Feiertage/Ferien - Wetter - Saison - etc. 	2.5	

DHF-Bew Schwerpunkt Bewirtschaftung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte	
5.3.11	<p>Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes unter Anleitung korrekt bedienen.</p> <p>Anweisung für PEX: Klären Sie vor der Prüfung, ob dieses Leistungsziel praktisch durchgespielt werden kann. Stellen Sie die 10 Artikel bereits vor der Prüfung zusammen.</p> <p>Kassiervorgang von A - Z an der Kasse durchspielen.</p>	K3	1.5	<p>Kassiervorgang Ein Kunde (PEX) möchte seinen kleinen Einkauf (ca. 10 Artikel) an der Kasse bezahlen.</p> <p>7.5 P = sehr gut 6 P = gut 4.5 P = genügend</p>	10'	10	<ul style="list-style-type: none"> - Umgang mit der Ware - Sicherheit / Tempo - Preisnennung - Handling - Zahlungsmöglichkeiten - Rückgabe der Belege - Sicherheitsvorschriften (Warensicherung/ Kassazugriff) - Einbindung der Kundendienste (Kundenkarte) - die lernende Person bedient die Kassenstation kompetent 	7.5		
				<p>Der Kunde (PEX) interessiert sich zudem für:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kundenkarte - Debitkarten - Zahlungsmöglichkeiten mit Fremdwährung - Gutscheine - Selfscanning, Expresskassen - usw. je nach Zeit <p>2.5P = sehr gut 1.5P = genügend</p>			<ul style="list-style-type: none"> - individuelle Lösung 			2.5
DHF-Bew_Bew					45'	60	Null-Serie		Total	

DHF Sortimentskenntnisse



LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte	
6.2.1	<p>Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.</p> <p>Anweisung für PEX:</p> <p>Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p> <p>Lassen Sie sich die entsprechenden Produkte bringen/zeigen und die Produktauswahl begründen.</p>	K3	2.1	<p>Fachgespräch</p> <p>Ein Kunde erkundigt sich nach Produkten für eine Gruppe von Leuten mit unterschiedlichen Ernährungsbedürfnissen für eine Grillparty.</p> <p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Vegetarier?</p> <p>0.5P Produktempfehlungen 1.5P Begründung</p> <hr/> <p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche unter Übergewicht leiden?</p> <p>0.5P Produktempfehlungen 1.5P Begründung</p> <hr/> <p>Welche 2 Produkte empfehlen Sie für Personen, welche aus religiösen Gründen nicht alle Fleischsorten essen dürfen?</p> <p>0.5P Produktempfehlungen 1.5P Begründung</p> <hr/> <p>Welche 2 Beilagen empfehlen Sie für Personen, welche unter Zöliakie leiden?</p> <p>0.5P Produktempfehlungen 1.5P Begründung</p> <hr/> <p>Welche 2 Getränke empfehlen Sie für Personen, welche unter Diabetes leiden?</p> <p>0.5P Produktempfehlungen 1.5P Begründung</p>	10'	10	<p>Produkte: - Tofu, Grillkäse, Gemüse etc.</p> <p>Begründung: - keine tierischen Bestandteile</p> <hr/> <p>Produkte: - Poulet ohne Haut, Truthahn, Rind, Fisch fettarm, usw.</p> <p>Begründung: - geringer Fettanteil</p> <hr/> <p>Produkte: - Rind, Kalb, Poulet, Lamm usw.</p> <p>Begründung: - alles ausser Schweinefleisch</p> <hr/> <p>Produkte: - Couscous, Mais, Buchweizen, glutenfreies Brot/Teigwaren etc.</p> <p>Begründung: - glutenfreie Produkte</p> <hr/> <p>Produkte: - Mineralwasser künstlich gesüsste Getränke</p> <p>Begründung: - diese Getränke haben keinen Einfluss auf den Insulinspiegel</p>	<p>0.25 0.25</p> <p>1.5</p> <p>0.25 0.25</p> <p>1.5</p> <p>0.25 0.25</p> <p>1.5</p> <p>0.25 0.25</p> <p>1.5</p> <p>0.25 0.25</p> <p>1.5</p>		

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
6.3.1	Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären	K2	1.2	<p>Fachgespräch Erklären Sie die Anwendungsmöglichkeiten folgender zwei Produkte:</p> <p>a) Erdnussöl b) Olivenöl</p> <p>Begründen Sie Ihre Antwort.</p> <p>2.5P = sehr gut 1.5P = genügend</p>	5'	5	<p>a) Erdnussöl: - ideal für die warme und kalte Küche, zum Frittieren und für die gesunde Küche</p> <p>Begründung: - sehr hoch erhitzbar - geruchs- und geschmacksneutral - Anteil an essentiellen Fettsäuren</p> <p>b) Olivenöl: - für kalte und warme Küche - für die gesunde Küche</p> <p>Begründung: - extra vergine = wenig freie Fettsäuren - kaltgepresst = kalte Küche - raffiniert = warme Küche</p>	2.5	
				<p>Erklären Sie die Anwendungsmöglichkeiten und typischen Eigenschaften folgender zwei Produkte:</p> <p>a) Vollrahm b) Saucen Halbrahm</p> <p>2.5P = sehr gut 1.5P = genügend</p>			<p>a) Vollrahm: - ideal für Desserts, Saucen - schlagbar - kochfest - nicht säurebeständig - 80-100% Volumenzunahme</p> <p>b) Saucen Halbrahm: - ideal für Saucen, Suppen, Gratin, Aufläufe - enthält Bindemittel - nicht schlagbar - kochfest - säurebeständig</p>		

DHF Sortimentskenntnisse

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte	
6.3.2	<p>Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p> <p>Anweisung für PEX:</p> <p>Das Fallbeispiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p> <p>Lassen Sie sich die entsprechenden Produkte bringen/zeigen und die Produktauswahl begründen.</p>	K3	2.3	<p>Fachgespräch Ein Kunde möchte wissen, welche Kaffeesorten sie anbieten und was die Unterschiede sind.</p> <p>3P = sehr gut 2P = genügend 1P = ungenügend</p> <hr/> <p>Er hat nach dem Kaffeekonsum Probleme mit dem Einschlafen, möchte jedoch nicht auf den Kaffee verzichten. Welche 2 Produkte können Sie ihm empfehlen? Begründen Sie Ihre Antwort.</p> <p>1P= Produkte 3P= Begründung</p> <hr/> <p>Zudem bekommt er nach dem Kaffeekonsum oftmals Magenbrennen. Auf was muss er achten?</p> <p>1P= richtige Antwort 2P= Begründung</p>	10'	10	<p>- Labels - Kaffeebohne Arabica teurer als Robusta -Marke, Eigenmarke -Verarbeitung -Herkunft</p> <hr/> <p>Produkte: -koffeinfreier Kaffee z.B. Hag, Zaun -Kaffeersatz z.B. Bambu</p> <p>Begründung: -Koffein wurde entzogen -Ersatz aus Getreide, Früchten, Zichorien</p> <hr/> <p>- Onko S oder Kaffeersatz konsumieren</p> <p>-enthält keine Reiz- und Bitterstoffe, welche Sodbrennen verursachen</p>	<p>3</p> <hr/> <p>0.5 0.5</p> <hr/> <p>3</p> <hr/> <p>1</p> <hr/> <p>2</p>		
DHF_SoK					25'	25	Null-Serie	Total		

DHF-Bew Beratung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.3.7	<p>Ich kann alltägliche Kundenwünsche ermitteln und erfüllen.</p> <p>Anweisung für PEX: Rollenspiel PEX = Kunde Das Rollenspiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p> <p>Thema: Kochtipps</p>	K3	1.1	<p>Rollenspiel Ich (PEX = Kunde) möchte Spargeln selber zubereiten, können Sie mir die korrekte Zubereitung erklären.</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>	3'	2	<p>Weisse Spargeln: - schälen - unteres Ende 1 bis 2 cm abschneiden - Kochzeit ca. 20 min.</p> <p>Grüne Spargeln: - nicht schälen - unteres Ende 1 bis 2 cm abschneiden - Kochzeit ca. 8 bis 10 min. - Kochen im Salz- und Zuckerwasser mit wenig Butter.</p>	1	
				<p>Können Sie mir Empfehlungen geben was zu dem Spargelgericht passen würde.</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>			<p>Passende Produkte: - Kartoffeln - Schinken - Mayonnaise - usw.</p>	1	
5.7.1	<p>Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen.</p> <p>Anweisung für PEX: Rollenspiel PEX = Kunde Das Rollenspiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p> <p>Thema: Bestellung / Reservation</p>	K3	3.2	<p>Rollenspiel Ich (PEX = Kunde) möchte die letzten zwei Aktionspakete "Öle" reservieren, ich habe zu wenig Geld dabei um diese jetzt zu kaufen.</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>	3'	2	<ul style="list-style-type: none"> - Abholzeit vereinbaren - Name und Telefonnummer des Kunden notieren - den Kunden beim Namen verabschieden - Ware aus dem Verkauf nehmen und bei Reservationen aufbewahren 	1	
				<p>Ich (PEX = Kunde) möchte für morgen früh 200 Gipfeli bestellen.</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Begrüßung - zuhören - evt. abklären, ob Menge für nächsten Tag möglich - Namen und Tel.Nr. des Kunden notieren - Abholzeit vereinbaren - den Kunden beim Namen verabschieden - evtl. Transportbehälter bereitstellen 	1	

DHF-Bew Beratung

LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte	
5.6.2	<p>Ich kann Reklamationen überlegt entgegen-nehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten.</p> <p>Anweisung für PEX: Rollenspiel PEX = Kunde Das Rollenspiel ist praxis- und realitätsnahe zu gestalten.</p> <p>Thema: Reklamation/Umtausch</p>	K3	5.3	<p>Rollenspiel Ich (PEX = Kunde) bin verärgert, jetzt ist es erst 15:30 Uhr und die Zöpfe sind bereits ausverkauft und dies an einem Samstag!</p> <p>Hinweis: Ladenöffnungszeiten beachten</p> <p>2.0P = sehr gut 1.0P = genügend</p>	6'	4	<ul style="list-style-type: none"> - sich entschuldigen/ Bedauern ausdrücken - Ersatzprodukt anbieten (Frischback oder anderes Brot) - falls Ofen vorhanden, anbieten einen Zopf auszubacken - auf Reservation aufmerksam machen - sich bedanken 	2		
				<p>Ich (PEX = Kunde) habe beim letzten Einkauf zu ersten Mal Beutelsalat gekauft, dieser hatte einen "komischen" Geschmack/ Geruch, ist das normal oder könnte ich diesen Umtauschen?</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Umtausch von Nahrungs- und Genussmitteln grundsätzlich nicht empfehlenswert (eigene Betriebsregeln beachten!) <p>Ausnahme: - man möchte einen Stammkunden kulant behandeln - beim Stammkunden muss das Produkt jedoch abgeschrieben und entsorgt werden</p>			1
				<p>Wie kann man den komischen Geschmack verhindern?</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Beutel ca. 15 min. vor dem Verzehr öffnen, damit Geruch entweichen kann 			
MK	<p>Methodenkompetenz</p> <p>Im FK-Leistungsziel integriert</p>			<p>Methodenkompetenz</p> <p>Die lernende Person nimmt Kundeneinwände entgegen und beantwortet diese mit Argumenten.</p>	-	0.5	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	0.5		
SK	<p>Sozialkompetenz</p> <p>Im FK-Leistungsziel integriert</p>			<p>Sozialkompetenz</p> <p>Die lernende Person passt ihre Umgangsformen der jeweiligen Situation an.</p>	-	0.5	Die lernende Person verhält sich entsprechend.	0.5		

DHF-Bew Beratung



LZ-Nr.	Leistungsziel	Tax.	Nr.	Aufgabe	Zeit	Pkt.	Lösungsansatz	Protokoll	Punkte
5.3.14	<p>Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.</p> <p>Anweisung für PEX: Kein Rollenspiel, PEX schildert den Fall</p> <p>Thema: Besondere Kundentypen</p>	K3	2.4	<p>Verkaufsgespräch/Fallschilderung Ein blinder Kunde mit Hund betritt das Geschäft. Wie verhalten Sie sich?</p> <p>Wie gehen Sie in einem solchen Fall vor, demonstrieren Sie uns Ihr Vorgehen praxis- und realitätsnahe.</p> <p>1.0P = sehr gut 0.5P = genügend</p>	3'	1	<ul style="list-style-type: none"> - Auf den Kunden zugehen - Mit Namen als Mitarbeiter vorstellen - erkundigen ob der Kunde Hilfe benötigt - auf Wortwahl achten (Farben, Aussehen, Ausdrücke wie „sehen Sie“ vermeiden) - Hund nicht an seiner Aufgabe hindern 	1	
DHF-Bew_Ber					15'	10	Null-Serie	Total	