

# EBA



# VELEDES

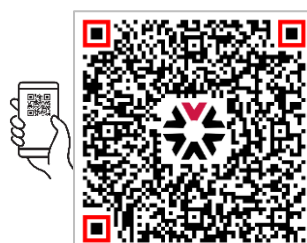
**Erklär-Serien der Branche Lebensmittel**

**Für Detailhandelsassistentinnen EBA /Detailhandelsassistenten EBA**



Diese Erklär-Serie unterstützt Sie bei der Vorbereitung auf die praktische Prüfung. Ergänzende Videos und das Grundprotokoll sind über die QR-Codes abrufbar.

EBA-Grundprotokoll Veledes:



## Inhalt

<b>Ziel und Zweck .....</b>	<b>3</b>
<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>Vorgegebene praktische Arbeiten EBA .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Teil: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) ..</b>	<b>3</b>
1.1 Beispiel eines Vorbereitungsauftrags .....	4
1.2 Videobeispiel «Präsentation eines Vorbereitungsauftrages» .....	5
1.3 Konkretisierungsfragen zur Warenpräsentation .....	5
1.4 Begründungsfragen zur Warenpräsentation .....	5
1.5 Kritische Situationen zur Warenpräsentation .....	5
1.6 Beurteilungskriterien «Präsentation von Produkten und Dienstleistungen» .....	5
<b>2. Teil: Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB A und C) .....</b>	<b>6</b>
2.1 «Gestalten von Kundenbeziehungen» .....	7
2.2 Beispiele eines möglichen Verkaufsthemas .....	7
2.3 Beurteilungskriterien «Gestalten von Kundenbeziehungen» .....	7

## 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.

## 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.

## Vorgegebene praktische Arbeiten EBA

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

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

### 1. Teil: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)

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 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 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.

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.

## 1.1 Beispiel eines Vorbereitungsauftrags

Der Vorbereitungsauftrag ist im EBA-Grundprotokoll auf Seite 6 zu finden.

<b>Ausgangslage</b>	<p><b>Planung einer Produktpräsentation für eine «Bio-Woche» im Laden.</b></p> <p><b>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:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Warenpräsentation soll in der Präsentationsform «Berg» erfolgen.</li> <li>- Die Platzierung kann mit oder ohne Ummantelung sein.</li> <li>- Wenn Tische verwendet werden, dann sollen entweder 2 oder 4 Tische für die Warenpräsentation genutzt werden.</li> </ul>	
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	<b>Teilaufgabe 1:</b>	Erstellen Sie einen Ideenkatalog für die Beschaffung und Planung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation.
	<b>Teilaufgabe 2:</b>	Wählen Sie gemeinsam mit Ihrer/Ihrem Berufsbildner:in geeignete Waren/Dienstleistungen aus.
	<b>Teilaufgabe 3:</b>	Überlegen Sie sich, wo Sie die Waren bzw. Informationen bzw. Unterstützung für die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erhalten und beschaffen Sie diese.
	<b>Teilaufgabe 4:</b>	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?
	<b>Teilaufgabe 5:</b>	Erklären Sie die Stärken und Schwächen Ihrer Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation in eigenen Worten.
	<b>Teilaufgabe 6</b>	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.
<b>Zeitraumen/ Organisation</b>	Durchführung des Fachgesprächs: 30 Minuten (Präsentation: 5 Minuten; Fachgespräch: 25 Minuten).	
<b>Hinweise</b>	Setzen Sie diesen Vorbereitungsauftrag direkt in Ihrem Betrieb anhand einer konkreten Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation um. Die Lernenden dürfen Vorbereitungsaster am Prüfungstag nicht verwenden.	
<b>Hinweise an Prüfungsexpert:innen zum Prüfungsablauf</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.»)</li> <li>• Weisen Sie die Lernenden darauf hin, dass sie während der Präsentation keine Hilfsmittel (z.B. Vorbereitungsaster) verwenden dürfen.</li> <li>• 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?»).</li> </ul> <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>	

Anschliessend an die Präsentation führen die Prüfungsexperten/-innen ein 25-minütiges Fachgespräch mit der lernenden Person. Dabei stellen sie Fragen zur Planung, Vorbereitung und Umsetzung der Warenpräsentation. Ziel ist es, der lernenden Person die Möglichkeit zu geben, ihre Präsentation zu analysieren, ihre Entscheidungen zu begründen und Stärken sowie Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Zusätzlich muss die lernende Person in mehreren von den Prüfungsexperten/-innen geschilderten kritischen Situationen zeigen, dass sie unerwartete Herausforderungen bewältigen kann.

## 1.2 Videobeispiel «Präsentation eines Vorbereitungsauftrages»

Für ein Videobeispiel scannen Sie bitte den QR-Code.



## 1.3 Konkretisierungsfragen zur Warenpräsentation

Diese sind im EBA-Grundprotokoll auf Seite 7 zu finden.

Für ein Videobeispiel scannen Sie bitte den QR-Code.



## Beispiele von Konkretisierungsfragen zur Warenpräsentation

- Wie sind Sie bei der Planung der «Bio-Woche» vorgegangen?
- Welche Überlegungen haben Sie angestellt, um Zusatzverkäufe zu fördern?
- Welche zusätzlichen Artikel könnten Ihre Warenpräsentation sinnvoll ergänzen?

## 1.4 Begründungsfragen zur Warenpräsentation

Diese sind im EBA-Grundprotokoll auf Seite 9 zu finden.

Für ein Videobeispiel scannen Sie bitte den QR-Code.



## Beispiele von Begründungsfragen zur Warenpräsentation

- Warum haben Sie für Ihre Warenpräsentation diese Warenträger gewählt?
- Warum ist es wichtig, die Warenpräsentation regelmässig zu überprüfen?

## 1.5 Kritische Situationen zur Warenpräsentation

Diese sind im EBA-Grundprotokoll auf Seite 11 zu finden.

Für ein Videobeispiel scannen Sie bitte den QR-Code.



## Beispiele zu kritischen Situationen zur Warenpräsentation

- Sie stellen bei einer Kontrolle fest, dass Waren falsch deklariert wurden. Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?
- Nach der Themenwoche bemerken Sie, dass ein Artikel in zu grosser Menge am Lager ist. Wie gehen Sie in dieser kritischen Situation vor?

## 1.6 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 (Sie sind im EBA-Grundprotokoll auf Seite 19 zu finden)?

### Beurteilungskriterium 2: Präsentation vorbereiten

**Leitfrage:** Ist das Vorgehen des/der Lernenden bei der Planung und Vorbereitung der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zielführend (Sie sind im EBA-Grundprotokoll 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 (Diese sind im EBA-Grundprotokoll 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 (Diese sind im EBA-Grundprotokoll auf Seite 28 zu finden)?

## 2. Teil: Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB A und C)

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

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
<b>a</b>	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren
<b>b</b>	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten			
<b>c</b>	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 in den Arbeitsalltag integrieren			
<b>d</b>	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 neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren	
<b>e</b>	Gestalten von Einkaufserlebnissen	e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten	e3: Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen mitgestalten			
<b>f</b>	Betreuen von Online-Shops	f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen	f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten	f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen			

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

## 2.1 «Gestalten von Kundenbeziehungen»

Sie sind im EBA -Grundprotokoll auf Seite 14 zu finden.  
Für ein Videobeispiel scannen Sie bitte den QR-Code.



## 2.2 Beispiele eines möglichen Verkaufsthemas

Beratung Käseplatte (4 Personen)

### PEX/Kundenwunsch:

- Käseplatte für 4 Personen (1 vegan).
- Auswahl: von mild bis rezent, weich bis extrahart, inkl. vegane Alternativen.
- Tipps: Deko, passende Ergänzungen (Früchte, Senf, Nüsse).
- Infos zu Lagerung und Haltbarkeit.

### Einwände:

- Tierhaltung, Herkunft, Nachhaltigkeit.
- Unsicherheit bei Menge und Auswahl.

### PEX/Kundenverhalten:

- Bestimmt, aber unentschlossen bei mehreren Optionen.
- Erwartet klare Vorteile und Nutzen (z. B. Kundenkarte-Vorteile).

### PEX/Kundenerwartung:

- Kompetente Beratung mit Sortimentskenntnissen.
- Nachhaltigkeits- und Herkunftsargumente.
- Klare Empfehlung zu Mengen (pro Person ca. 150–200 g Käse).
- Zusatzempfehlungen für eine attraktive Präsentation.

## 2.3 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 (Sie sind im EBA -Grundprotokoll auf Seite 29 zu finden)?

### Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren

**Leitfrage:** Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen (Sie sind im EBA -Grundprotokoll auf Seite 33 zu finden)?

### Beurteilungskriterium 3: Kund:innen überzeugend beraten

**Leitfrage:** Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend (Sie sind im EBA -Grundprotokoll, Seite 34 zu finden)?

### Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten

**Leitfrage:** Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus (Sie sind im EBA -Grundprotokoll auf Seite 35 zu finden)?

### Beurteilungskriterium 5: Mit Kund:innen professionell umgehen

**Leitfrage:** Pfl egt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit den dem Kunden/der Kundin? (Sie sind im EBA -Grundprotokoll auf Seite 36 zu finden)?