

Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ – Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» - Variante 2  
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil After-Sales

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

**Nullserie zu Übungszwecken**

Protokollraster gemäss den Vorgaben der schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel: <https://www.bds-fcs.ch/>

<b>Prüfungsort</b>		<b>Kandidat/in-Nr.</b>		<b>Datum/Zeit</b>	
<b>Name</b>		<b>Vorname</b>			
<b>Name, Vorname &amp; Visum Expert/in 1</b>		<b>Name, Vorname &amp; Visum Expert/in 2</b>			

<b>Gesundheitsfrage</b>	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Ausweiskontrolle</b>	Personalausweis kontrolliert:	Ja <input type="checkbox"/>	Nein <input type="checkbox"/>
<b>Besondere Vorkommnisse:</b>			

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Maximalpunktzahl	Erreichte Punkte	Gewichtung	Note
1	1.1	Kundenbeziehungen (HKB A+C)	30'	21		35%	
2	1.2	Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)	30'	18		30%	
3	1.3	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)	30'	21		35%	
		<input checked="" type="checkbox"/> Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

PEX mit Notenrechner berechnet: Ja

Durch Chefexperte/Chefexpertin geprüft: Ja

Gesamtnote\*

\*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Teilen 1.1 – 1.3.

**Übersicht der Ergebnisse**

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungskriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	<b>Kundenbeziehungen (HKB A+C)</b>	30'	3		
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten		3 x 2		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren ( <i>zählt doppelt</i> )		3 x 2		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten ( <i>zählt doppelt</i> )		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
1.2	<b>Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)</b>	10'	3		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten		3		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen	20'	3 x 2		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten (Kundenanlässe). Geeignet vorgehen ( <i>zählt doppelt</i> )		3 x 2		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten (Kundenanlässe). Einkaufserlebnis beurteilen ( <i>zählt doppelt</i> )				
1.3	<b>Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren</b>	30'	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren		3 x 2		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen ( <i>zählt doppelt</i> )		3 x 2		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen ( <i>zählt doppelt</i> )		3 x 2		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel Vorgehen in kritischen Situationen ( <i>zählt doppelt</i> )				

**Umrechnungstabelle / Notenskala**

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
		Schwerpunkt HKB E	Option 2
6	20 – 21	18	20 – 21
5.5	18 – 19	16 – 17	18 – 19
5	16 – 17	14 – 15	16 – 17
4.5	14 – 15	12 – 13	14 – 15
4	12 – 13	10 – 11	12 – 13
3.5	10 – 11	9	10 – 11
3	8 – 9	7 – 8	8 – 9
2.5	6 – 7	5 – 6	6 – 7
2	4 – 5	3 – 4	4 – 5
1.5	2 – 3	1 – 2	2 – 3
1	0 – 1	0	0 – 1

**1.1 Kundenbeziehungen****Kundengespräch**

**Vorabinformationen für die Lernenden Ausgangslage (Es stehen dem PEX weitere Situationen zur Auswahl, B2B, NF-Beispiel, etc.)**

**Hinweis für Experten: Ausgangslage zur Vorbereitung an die Lernenden abgeben**

<b>Gewählte Ausgangslage</b>	
<b>Ausgangslage für Lernende Version für Endkunden</b>	Eine junge Familie plant eine Reise mit dem Auto durch Südeuropa. Sie besitzt ein älteres, eher knapp ausgerüstetes Fahrzeug (Basismodell) mit wenig Zubehör. Sie möchte sich bei Ihnen über nützliche und gesetzlich vorgeschriebene Reiseartikel und -utensilien informieren.
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
<b>Zeitrahmen/Organisation</b>	Durchführung des Kundengesprächs: 30 Minuten (inkl. 5 Minuten Vorbereitungszeit für die Lernenden)
<b>Hinweise für die Lernenden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Achten Sie darauf, bei diesem Gespräch geeignete Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken anzuwenden. Ziel des Gesprächs ist es, innerhalb der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit einen Kaufabschluss bzw. eine passende Lösung für den Kunden/die Kundin zu erzielen und die Beschwerde bzw. Retoure zu bearbeiten.</li> <li>○ Sie können sich während des Gesprächs Notizen machen.</li> <li>○ Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin die Verkaufsstelle betritt.</li> <li>○ Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin.</li> </ul>

**1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster**

<b>Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»</b>		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</b> Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt professionell. Er/sie begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					
<b>Beobachtungen/Notizen</b>						

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren</b> Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende erfragt das Kundenbedürfnis detailliert. Er/sie stellt zielorientierte Fragen. Er/sie hört konzentriert und aufmerksam zu. Er/sie lässt den/die Kund/in ausreden. Er/sie präsentiert zum Kundenbedürfnis passende Lösungen	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					
<b>Beobachtungen/Notizen</b>						

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten</b> Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen sowie zu Entwicklungen und Trends. Er/sie zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent. Er/sie zeigt einen konstruktiven Umgang mit kritischen Rückfragen, Retouren oder Reklamationen des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Story ein. Er/sie wendet geeignete Strategien an, um eine Kaufentscheidung beim Kunden/bei der Kundin herbeizuführen.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					
<b>Beobachtungen/Notizen</b>						

Handlungskompetenzbereich: A+C «Abschluss»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 4: Verkaufsabschluss professionell gestalten</b> Leitfrage: Führt der/die Lernende den Abschluss des Kundengesprächs professionell aus?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt einen professionellen Umgang beim Bezahlprozess. Er/sie berücksichtigt das gekaufte Produkt/die Dienstleistung sowie die Retoure/Reklamation. Er/sie nutzt Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Verkaufsabschluss.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist falsch und/oder unprofessionell.	0					
<b>Beobachtungen/Notizen</b>						

<b>Handlungskompetenzbereich:</b> A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen</b> Leitfrage: Pfllegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt sich offen, freundlich und kundenorientiert. Er/sie setzt die betrieblichen Vorgaben um und nutzt wirkungsvoll die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel. Er/sie erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um oder nutzt die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel nicht wirkungsvoll oder nutzt die Chance für weiteren Verkauf nicht).	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Kundenumgang (z.B. setzt die betrieblichen Vorgaben nicht um und nutzt auch keine der zur Verfügung stehenden Hilfsmittel).	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
<b>Beobachtung / Notizen</b>						

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)**

**Anspruchsvolles Kundengespräch** (kann die Ausgangslage im Anschluss an 1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen um eine anspruchsvolle Situation erweitern)

**Vorabinformationen für die Lernenden Ausgangslage (Es stehen dem PEX weitere Situationen zur Auswahl, B2B, NF-Beispiel, etc.)**

**Hinweis für Experten: Ausgangslage zur Vorbereitung an die Lernenden abgeben**

<input type="checkbox"/> <b>Ausgangslage: Version für Endkunden</b>	Die Ferien sind vorbei und die Mutter/der Vater erscheint ziemlich aufgebracht vor Ihnen. Sie/er ist aufgebracht, weil er in einem südländischen Land von der Polizei angehalten wurde und eine Busse von 200 Euro für «nicht mitgeführte länderspezifische Artikel». Der Kunde/die Kundin ist der Meinung, dass er/sie Anspruch auf Rückerstattung hat. Suchen Sie eine gute Lösung für Sie und den Kunden/die Kundin.
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	Führen Sie das anspruchsvolle Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
<b>Zeitraumen/Organisation</b>	Durchführung des Kundengesprächs: 10 Minuten (inkl. 2 Minuten Vorbereitungszeit)

**1.2 Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E):** Bewertungsraster

Der/die protokollführende PEX verfolgt das Kundengespräch und hält dieses über seine/ihre Beobachtung fest.

Hinweis: nur Beobachtungen festhalten; ohne Interpretationen oder Bewertungen

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten</b> Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende entwickelt unter Einbezug aller ihm/ihr zur Verfügung stehenden Informationsmittel passende Lösungsmöglichkeiten. Er/sie bietet eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb seiner/ihrer Kompetenzen an. Er/sie begründet diesen Vorschlag nachvollziehbar.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
<b>Beobachtung</b>						

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen</b>		Begründung			
Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?					
<b>Gut erfüllt Kriterium A:</b> Der/die Lernende schafft ein positives Einkaufserlebnis, indem er/sie in der anspruchsvollen Situation die Sicht seines/ihres Gegenübers einholt, die Gesprächsführung behält, Sicherheit beim Kunden/bei der Kundin schafft und ihn/sie positiv überrascht.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0				
<b>Beobachtung</b>					

**Praxisaufgabe, Informationen für Lernende. Diese Seite an die Lernenden abgeben.**

<b>Praxisaufgabe</b>	Praxisaufgabe: «Kundenanlässe»
<b>Ausgangslage</b>	Ihr Vorgesetzter bittet Sie, ein Grobkonzept für einen Kundenanlass auszuarbeiten.
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden (Teil 1, 10 Minuten)</b>	Entwickeln Sie ein Konzept für einen zu Ihrem Betrieb passenden Kundenanlass. Konkretisieren Sie diese zum Beispiel mit folgenden Punkten: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Idee</li> <li>○ Machbarkeit</li> <li>○ Zuständigkeit</li> <li>○ Umsetzungszeitpunkt</li> <li>○ Kosten (Budget)</li> <li>○ Erfolgskriterien</li> <li>○ ...</li> </ul>
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden (Teil 2, 10 Minuten)</b>	Präsentieren Sie Ihre Arbeit der vorgesetzten Person (PEX). Nutzen Sie dazu Ihre Notizen oder den Flipp Chart.
<b>Zeitrahmen/Organisation</b>	Durchführung der Praxisaufgabe: 20 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden: 10 Minuten; Präsentation der Lernenden: 10 Minuten)
<b>Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Richten Sie sich dabei an das vorgegebene Kundensegment</li> <li>○ Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel</li> <li>○ Ergänzende Rückfragen der Lernenden sind zu beantworten</li> </ul>

<b>Handlungskompetenzbereich: E</b> Praxisaufgabe: «Kundenanlässe»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Geeignet vorgehen</b> Leitfrage: Ist das geschilderte Vorgehen geeignet, um das anvisierte Kundensegment zu begeistern, zu binden und die Beziehungen zu den Kund/innen zu stärken?		Begründung			
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schlägt ein geeignetes Vorgehen vor. Das Vorgehen beinhaltet geeignete Kundenbindungsmethoden. Das Vorgehen richtet sich an das definierte Kundensegment.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Vorgehen.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder ungeeignet.	0				
<b>Beobachtung</b>					

<b>Handlungskompetenzbereich: E</b> Praxisaufgabe: «Kundenanlässe»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen</b> Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Erfolg des vorgeschlagenen Vorgehens zutreffend ein?		Begründung			
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende schätzt die Umsetzung seiner/ihrer Idee zutreffend ein. Er/sie überblickt die Chancen und die Risiken des Vorgehens. Er/sie leitet geeignete Massnahmen von seiner/ihrer Einschätzung ab.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Reflektion des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Reflektion des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Reflektion des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0				
<b>Beobachtung</b>					

**1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)**

**Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation**

<b>Ausgangslage</b>	Die PEX wählen eine im Verkaufsgeschäft bzw. im Schalterbereich des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus.	
<b>Aufgabenstellung an die Lernenden</b>	<b>Teilaufgabe 1:</b>	Analysieren Sie die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stärken und Schwächen</li> <li>○ Angesprochene Zielgruppe</li> <li>○ Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation</li> <li>○ Preisbeschriftung und Preisausweispflicht</li> </ul>
	<b>Teilaufgabe 2:</b>	Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen.
	<b>Teilaufgabe 3:</b>	Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
<b>Zeitrahmen/Organisation</b>	Durchführung des Fachgesprächs: 30 Minuten (Notizen durch die Lernenden: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 15 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 10 Minuten).	
<b>Hinweise</b>	Sie können sich während Ihrer Analyse Notizen machen. Bei Bedarf branchenspezifischen Hinweisen ergänzen.	

**1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen: Bewertungsraster**

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren</b> Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0					
<b>Beobachtung</b>						

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen</b> Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmaßnahmen ab?		Begründung				
<b>Gut erfüllt:</b> Der/die Lernende zeigt mehrere, sinnvolle Verbesserungsmaßnahmen auf. Er/sie baut sie direkt auf die vorliegende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation auf und beschreibt diese nachvollziehbar.	3					
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
<b>Mangelhaft:</b> Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					
<b>Beobachtung</b>						

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung			
		0	1	2	3
<b>Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen</b> Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Stärken, Schwächen und Verbesserungsmassnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Begründung			
<b>Gut erfüllt:</b> Die Begründungen des/der Lernenden sind nachvollziehbar: Der/die Lernende argumentiert fachlich fundiert. Die Argumente sind verständlich formuliert und werden in einer strukturierten Art und Weise dargeboten.	3				
<b>Erfüllt / kleine Mängel:</b> Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2				
<b>Mangelhaft:</b> Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1				
<b>Falsch / nicht vorhanden:</b> Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0				
<b>Beobachtung</b>					

