Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ – Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» - Variante 1
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Automobil Sales

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Nullserie (veröffentlicht)

Prüfungsort		**Kandidat/in-Nr.**		**Datum/Zeit**	
Name		**Vorname**			
Name, Vorname & Visum Expert/in 1		**Name, Vorname & Visum Expert/in 2**			

Gesundheitsfrage	Fühlen Sie sich in der Lage, die Prüfung zu absolvieren?	Ja ☐	Nein ☐
Ausweisekontrolle	Personalausweis kontrolliert:	Ja ☐	Nein ☐
Besondere Vorkommnisse:			

Position gemäss BiVo	Teil	Prüfungsbereiche		Zeit	Maximal-punktzahl	Erreichte Punkte	Gewich-tung	Note
1	1.1	**Kundenbeziehungen (HKB A+C)**		40'	30		50%	
2	1.2	**Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)**		30'	18		30%	
3	1.3	**Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B)**		20'	12		20%	
		☒	Option 2: Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren					

PEX mit Notenrechner berechnet: **Ja** ☐

Durch Chefexperte/Chefexpertin geprüft: **Ja** ☐

Gesamtnote*

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

Übersicht der Ergebnisse

Teil	Prüfungsbereiche	Zeit	Punkte pro Beurteilungs-kriterium	Erreichte Punkte	Note
1.1	**Kundenbeziehungen (HKB A+C)**				
	Einstieg: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten	40’	3		
	Information 1: Kundenbedürfnis analysieren und Lösungen präsentieren		3		
	Information 2: Kund/innen überzeugend beraten		3		
	Abschluss: Verkaufsabschluss professionell gestalten		3		
	Übergreifend: Mit Kund/innen professionell umgehen		3		
1.2	**Schwerpunkt: Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E)**				
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten	20’	3		
	Anspruchsvolles Kundengespräch: Einkaufserlebnis schaffen		3		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten	10’	3		
	Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten beurteilen		3		
1.3	**Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B) – Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren**				
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren	20’	3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Verbesserungen vorschlagen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen		3		
	Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen		3		

Umrechnungstabelle / Notenskala

Note	Punkte Teil 1.1	Punkte Teil 1.2	Punkte Teil 1.3
		Schwerpunkt HKB E bzw. F	**Option 1 bzw. Option 2**
6	29 - 30	18	12
5.5	26 – 28	16 – 17	11
5	23 – 25	14 – 15	9 – 10
4.5	20 - 22	12 – 13	8
4	17 – 19	10 – 11	7
3.5	14 – 16	9	6
3	11 – 13	7 – 8	5
2.5	8 – 10	5 – 6	3 – 4
2	5 – 7	3 – 4	2
1.5	2 – 4	1 – 2	1
1	0 – 1	0	0

1.1 Kundenbeziehungen

Kundengespräch

Vorabinformationen für die Lernenden

Ausgangslage für Lernende (optional)	Ein/Eine Ihnen unbekannter potenzieller Kunde/Kundin betritt Ihre Ausstellungsfläche und scheint sich für ein Fahrzeug zu interessieren. Auf Grund seines/ihres Verhaltens schliessen Sie darauf, dass er/sie sich für ☐ einen Personenwagen ☐ ein leichtes Nutzfahrzeug interessiert.
Aufgabenstellung an die Lernenden	Führen Sie das Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 40 Minuten (inkl. 5 Minuten Vorbereitungszeit)
Hinweise für die Lernenden	○ 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. ○ Sie können sich während des Gesprächs Notizen machen. ○ Das Gespräch beginnt, indem der Kunde/die Kundin die Verkaufsstelle betritt. ○ Die Rolle des Kunden/der Kundin übernimmt ein Prüfungsexperte/eine Prüfungsexpertin.

1.1 Gestalten von Kundenbeziehungen: Bewertungsraster

Handlungskompetenzbereich: A+C «Einstieg»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten Leitfrage: Gestaltet der/die Lernende den ersten Kundenkontakt auf geeignete Weise?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen ersten Kundenkontakt.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unprofessionell und/oder nicht vorhanden.	0					
Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)						

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 1»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Kundenbedürfnisse analysieren und Lösungen präsentieren Leitfrage: Erfragt der/die Lernende das Kundenbedürfnis detailliert und präsentiert passende Lösungen?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses und einer dazu passenden Lösungspräsentation.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden sind unbrauchbar und/oder weichen ganz von einer zielorientierten Analyse des Kundenbedürfnisses ab.	0					

Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)

Handlungskompetenzbereich: A+C «Information 2»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Kund/innen überzeugend beraten Leitfrage: Berät der/die Lernende kundenorientiert und überzeugend?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleitungen 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer fachkundigen und überzeugenden Beratung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unverständlich.	0					

Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)

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

Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)

Handlungskompetenzbereich: A+C «Übergreifend»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 5: Mit Kund/innen professionell umgehen Leitfrage: Pflegt der/die Lernende einen professionellen Umgang mit dem Kunden/der Kundin?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: 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					
Mangelhaft: 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					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					

Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)

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 für Lernende (optional)	Ein Kunde oder Kundin, Herr oder Frau Müller, welche/r bei Ihnen vor kurzem einen Neuwagen gekauft hat, steht unerwartet am Empfang. Ihre Kollegin am Empfang teilt Ihnen am Telefon mit, dass Sie wahrscheinlich ein anspruchsvolles Kundengespräch betreffend «zu hoch bezahlter Kaufpreis» erwartet. Sie sind sich den Wert eines Kunden, einer Kundin bewusst und wollen den Kunden, die Kundin unbedingt behalten.
Aufgabenstellung an die Lernenden	Führen Sie das anspruchsvolle Gespräch mit dem Kunden/der Kundin.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Kundengesprächs: 20 Minuten (inkl. 5 Minuten zur Vorbereitung)

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 Interpretation(en) oder Bewertung(en)

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Passende Lösungsmöglichkeiten anbieten Leitfrage: Bietet der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation geeignete Lösungsmöglichkeiten an?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem geeigneten Lösungsvorgehen.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Lösung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)						

Handlungskompetenzbereich: E «Anspruchsvolles Kundengespräch»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis schaffen Leitfrage: Schafft der/die Lernende in einer anspruchsvollen Kundensituation ein Einkaufserlebnis?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einem professionellen Einkaufserlebnis.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Das Verhalten des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unprofessionell.	0					
Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)						

Praxisaufgabe

Praxisaufgabe	«Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»
Ausgangslage	Sie dürfen für die saisonale Umstellung Ihres Showrooms von Winter auf Frühling Vorschläge zu einer attraktiven, frühlingshaften Präsentation Ihrer Fahrzeuge und Dienstleistungen mithelfen. Ihr Vorgesetzter möchte sich auf Familien und Freizeitsportler fokussieren. Dazu sollen Sie an der nächsten Teamsitzung mögliche Massnahmen zur Umsetzung einbringen.
Aufgabenstellung an die Lernenden	○ Wie richten Sie den Showroom ein ○ Auf welche Produkte und Dienstleistungen fokussieren Sie sich zu diesem Thema ○ Mit welchen Elementen erreichen Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Kunden und Kundinnen zu diesem Thema
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung der Praxisaufgabe: 10 Minuten (Erarbeitung durch die Lernenden: 5 Minuten; Präsentation der Lernenden: 5 Minuten)
Hinweise	○ Richten Sie sich dabei an das entsprechende Kundensegment. ○ Nutzen Sie die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel

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

Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)

Handlungskompetenzbereich: E Praxisaufgabe: «Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einkaufserlebnis beurteilen Leitfrage: Schätzt der/die Lernende das vorgeschlagene Vorgehen zutreffend ein?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Leistung des/der Lernenden zeigt kleine Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	2					
Mangelhaft: Die Leistung des/der Lernenden zeigt grosse Abweichungen zu einer zutreffenden Einschätzung.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Leistung des/der Lernenden ist unbrauchbar und/oder unzutreffend.	0					

Mögliche Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen)

1.3 Option 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Mit bestehender Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation

Ausgangslage	Die Prüfungsexpert/innen wählen eine im Verkaufsgeschäft bzw. im Schalterbereich des/der Lernenden bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation für die Analyse aus.	
Aufgabenstellung an die Lernenden	**Teilaufgabe 1:**	Analysieren Sie die Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation hinsichtlich der folgenden Aspekte: ○ Stärken und Schwächen ○ Angesprochene Zielgruppe ○ Mögliches Ziel der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation
	Teilaufgabe 2:	Halten Sie fest, welche Verbesserungsmöglichkeiten Sie bei der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation sehen.
	Teilaufgabe 3:	Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Analyse mündlich vor und begründen Sie Ihre Antworten.
Zeitrahmen/Organisation	Durchführung des Fachgesprächs: 20 Minuten (Notizen durch die/den Lernende/n: 5 Minuten; Vorstellung der Ergebnisse und Rückfragen: 10 Minuten; Umgang mit einer oder mehreren kritischen Situationen: 5 Minuten).	
Hinweise	Sie können sich während Ihrer Analyse Notizen machen. Bei Bedarf branchenspezifische Hinweise 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
Beurteilungskriterium 1: Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die wesentlichen Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die wesentlichen Stärken und Schwächen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vollständig und korrekt.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der ganzheitlichen Antwort ab.	0					
Beispiele für Beobachtungskriterien (Punkte nicht zwingend abziehen). Es sind drei Schwächen zu erkennen.						

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbesserungen vorschlagen Leitfrage: Leitet der/die Lernende geeignete Verbesserungsmassnahmen ab?		Begründung:				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von einer sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der sinnvollen und nachvollziehbaren Antwort ab.	0					

Für die erkannten Schwächen (Beurteilungskriterium 1) sind konkrete Verbesserungsmassnahmen vorzuschlagen:

Verbesserungsmassnahme 1:

Verbesserungsmassnahme 2:

Verbesserungsmassnahme 3:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 3: Stärken und Schwächen von Verbesserungen nachvollziehbar begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende die Verbesserungsmassnahmen der Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation nachvollziehbar und fachlich fundiert?		Begründung				
Gut erfüllt: 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					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen kleinere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	2					
Mangelhaft: Die Begründungen des/der Lernenden zeigen grössere Abweichungen von der nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung auf.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Begründungen des/der Lernenden sind unbrauchbar und weichen ganz von einer nachvollziehbaren und fachlich fundierten Begründung ab.	0					

Begründung, warum die vorgeschlagenen Verbesserungsmassnahmen die Situation verbessert.

Begründung für Verbesserungsmassnahme 1:

Begründung für Verbesserungsmassnahme 2:

Begründung für Verbesserungsmassnahme 3:

Handlungskompetenzbereich: B «Präsentation von Waren bzw. Dienstleistungen»		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 4: Plausibel vorgehen in kritischen Situationen Leitfrage: Schildert der/die Lernende ein plausibles Vorgehen in den beschriebenen kritischen Situationen?		Begründung				
Gut erfüllt: Der/die Lernende beschreibt die zentralen Punkte einer professionellen Vorgehensweise in den kritischen Situationen. Das Vorgehen ist nachvollziehbar begründet. Die Reihenfolge der einzelnen Vorgehensschritte ist sinnvoll.	3					
Erfüllt / kleine Mängel: Die Antwort des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	2					
Mangelhaft: Die Antwort des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen von der umfassenden Antwort.	1					
Falsch / nicht vorhanden: Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab.	0					
Beobachtung						