



Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" (Nullserie 2014)

Qualifikationsbereich "Praktische Arbeiten"

Detailhandelsfachleute Schwerpunkt Beratung

Position 1.1 "Praktische Prüfung" (Gesamtzeit = 90 Minuten)

Prüfungsdaten:

Datum:		Prüfungsort:	
Lernende/r:	Name:	Vorname:	Nr.:
Lehrbetrieb:			
Experte 1:	Name:	Vorname:	
Experte 2:	Name:	Vorname:	

Bewertung (Übertrag der Seiten 2 bis 7):

Punkte Teil 1:	(5)	Betriebskenntnisse
Punkte Teil 2:	(60)	Schwerpunkt Beratung
Punkte Teil 3:	(25)	Sortimentskenntnisse
Punkte Teil 4:	(10)	Bewirtschaftung
Gesamtpunkte:	(100)	
Note:		

Notenskala 100 Punkte:

Punkte	Note	Punkte	Note
95 - 100	6.0	45 - 54	3.5
85 - 94	5.5	35 - 44	3.0
75 - 84	5.0	25 - 34	2.5
65 - 74	4.5	15 - 24	2.0
55 - 64	4.0	5 - 14	1.5
		0 - 4	1.0
genügender Bereich		ungenügender Bereich	

Visum Experte 1:

Visum Experte 2:

Taxonomie = (1 = Wissen / 2 = Verstehen / 3 = Anwenden / 4 = Analysieren)

MK = Methodenkompetenz

SK = Sozial- und Selbstkompetenz

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
1.	Betriebskenntnisse		5	5			
1.1	3.3.1 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes	1	5	1		Frage: - Nennen Sie die Verkaufsschwerpunkte, die Stärken ihres Betriebes und erklären Sie, warum dies so ist. Womit heben sie sich von den Mitbewerbern ab?	
1.2	5.4.4 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben.	2		2		Frage: - Nennen Sie die bedeutende Geschäftspartner und beschreiben Sie deren Funktion und Sortiment. - Nennen Sie den bedeutenden Mitbewerber und beschreiben Sie deren Stärken und Schwächen?	
1.3	5.3.2 (<i>Fachgespräch</i>) Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend	3		2		Aufgabe: Es gibt gesetzliche Vorgaben und betriebliche Vorschriften die gemeinsam die Weisungen des Ausbildungsbetriebs darstellen. Frage: - Erklären Sie die wichtigsten Weisungen Ihres Betriebs und begründen Sie die einzelnen Weisungen aus Sicht des Betriebs. - Erklären Sie die wichtigsten Formulare Ihres Betriebs.	
	Erreichte Punkte Teil 1			5		Übertrag auf Seite 1	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
2.	Schwerpunkt Beratung		45	60			
2.1	1. Rollenspiel Beratung: (35Pkt.)						
	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen.	3	25	10		<p>Situation: Ein Kunde erklärt Ihnen, dass er eine Truhe behandeln (streichen) möchte.</p> <p>Aufgabe: Verkaufen Sie dem Kunden die auf seine Bedürfnisse abgestimmten Produkte.</p> <p>Ablauf: Der Ablauf des Verkaufsgespräch beginnt mit der Begrüßung des Kunden und endet mit der Verabschiedung.</p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wissen Sie den Ist-Zustand der Truhe? - Wissen Sie, wie die Truhe nach der Behandlung aussehen soll? - Wissen Sie, wie und wo der Kunde die Truhe einsetzen möchte? - Haben Sie dem Kunden alle Möglichkeiten zur Behandlung der Truhe aufgezeigt? - Haben Sie dem Kunden die Vorteile und die Nachteile sowie die Eigenschaften der verschiedenen Produkte erklärt? - Haben Sie dem Kunden Bemusterungen gezeigt und erklärt? - Haben Sie dem Kunden Hilfsmittel und Werkzeuge, die das behandeln der Truhe erleichtern empfohlen? - Haben Sie Zusatzverkäufe getätigt? - Haben Sie dem Kunden mit Ihren Argumenten bei der Kaufentscheidung geholfen? - Haben Sie dem Kunden beim Kassieren auf die verschiedene Zahlungsmöglichkeiten aufmerksam gemacht? <p>Anweisung: Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.</p>	
	5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein.	4		9			
	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktkenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein.	4		10			
	Aufgabenstellung: Beratung mit Verkaufsabschluss. <i>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</i>						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2		Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch systematisch durch.	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		Die lernende Person wendet eine gezielte Fragetechnik an.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person spricht deutlich.	
SK	Umgangsformen			1		Die lernende Person ist interessiert.	
	Zwischentotal Teil 2.1			35		Übertrag auf nächste Seite	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 2.1			35			
2.2	<u>2. Rollenspiel Beratung: (25Pkt.)</u> 5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten.	3	20	6		<p>Situation: Ein Kunde bringt einen kürzlich bei Ihnen gekaufte Spritzpistole zurück mit der Begründung, dass diese nicht sauber spritzt. (Feststellung des Kunden nach dem ersten Gebrauch)</p> <p>Hilfsmittel: Produkt aus dem Sortiment.</p> <p>Aufgabe: Reklamation nach den betrieblichen Weisungen und zur Zufriedenheit des Kunden aufnehmen und bearbeiten.</p> <p>Ablauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grund der Reklamation erfahren - Nachfragen und Verständnis zeigen - Umfeld passend wählen (z.B. von Kasse weg) - Lösungen vorschlagen (Bedingungen für Rücknahme beachten) - Umsetzbarer Vorschlag (Ersatzgerät, Geld zurück) - Verabschiedung <p>Anweisung: Die Expertin / der Experte übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden.</p>	
	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert.	3		6			
	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	3		7			
	Aufgabenstellung: Reklamation bearbeiten. <i>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</i>						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			2		Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.	
MK	Beratungs- und Verkaufsmethoden			2		Die lernende Person nimmt Kundeneinwände entgegen und beantwortet diese mit Argumenten.	
SK	Kommunikationsfähigkeit			1		Die lernende Person ist gesprächsbereit.	
SK	Konfliktfähigkeit			1		Die lernende Person sucht nach konstruktiven Lösungen.	
	Erreichte Punkte Teil 2			60		Übertrag auf Seite 1	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich Prüfungsform	Taxonomie	Zeit in Minuten	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
3.	Sortimentskenntnisse		25	25			
3.1	<p>6.2.1 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Funktion, Anwendung und Eigenschaften von Produkten erklären</p> <p>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	3	10	10		<p>Frage: Erklären Sie mir</p> <p>Hinweis: Die Expertin / der Experte orientiert sich am vorhandenen Sortiment und behandelt daraus mindestens fünf Produkte unterschiedlicher Sortimente.</p> <p>Sortiment:</p> <p>1. Bau- und Industriefarben</p> <p>2. Künstlerfarben + Kunstgewerbefarben</p> <p>3. Werkzeuge, Geräte, Zubehöre</p> <p>Produkte:</p> <p>-Wand- + Deckenfarben, Deckende Lacke, Klarlacke, Holzlasuren, Autolacke, Spraylacke, Putze usw.</p> <p>-Künstlerfarben, Dekorationsfarben, Kreiden und Stifte</p> <p>Malgründe, Airbrushtechnik usw.</p> <p>-Abdeckmaterial, Malerwerkzeug, Pinsel und Roller, Verdünner und Lösemittel, Schleifmittel usw.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Korrektes Benennen der einzelnen Produkte. - Erklären eines Anstrichaufbaus auf verschiedene Anstrichträger (Untergründe). - Erklären der Eigenschaften und Anwendungsmöglichkeiten. - Unterscheiden der verschiedenen Materialien und der geeigneten Anwendungen 	
3.2	<p>6.3.1 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Produkte und Geräte erklären und die Vor- und Nachteile kundenbezogen aufzeigen.</p> <p>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</p>	2	6	6		<p>Situation: Ein Kunde möchte seine Fassade neu streichen.</p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse hat der Kunde? (Aufwand, Qualität, Preissegment) - Welches System ist für den Kunden das Richtige? Warum? - Erklären Sie die Unterschiede der verschiedenen Fassadenfarben. - Erklären Sie den Richtigen Anstrichaufbau. - Worauf muss der Kunde beim Auftragen besonders achten? - Welche anderen Produkte empfehlen Sie für mögliche Zusatzverkäufe? - Welche Werkzeuge braucht der Kunde für diese Arbeit? 	
	Zwischentotal Teil 3			16		Übertrag auf nächste Seite	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
	Übertrag Zwischentotal Teil 3			16			
3.3	<p>6.3.2 (<i>kundenorientiertes Fachgespräch</i>) Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen.</p> <p>Mögliche Aufgabenstellung: Einsatzmöglichkeiten von Produkten und Geräten erklären. <i>(Hinweis: Wenn möglich am vorhandenen Sortiment prüfen)</i></p>	3	9	9		<p>Situation: Ein Kunde will ein Anstrichmittel für seine alten Türen. Diese sollen bunt werden.</p> <p>Fragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Welche Bedürfnisse könnte der Kunde haben? - Welches Vorarbeiten muss der Kunde tätigen? - Erklären Sie den Unterschied einzelner Anstrichmittel und deren Anstrichaufbau. - Worauf muss der Kunde beim Gebrauch besonders achten? Wie muss er vorgehen? - Welche Produkte empfehlen Sie für mögliche Zusatzverkäufe? - Weiss der Kunde von unseren Farbmischsysteme, und die damit unzähligen Möglichkeiten die es gibt? 	
	Erreichte Punkte Teil 3			25		Übertrag auf Seite 1	

Ausbildungs- und Prüfungsbranche "Farben" Nullserie 2014

Teil	Lernbereich <u>Prüfungsform</u>	Taxonomie	Zeit	Punkte	Bewertung	Lösungsansätze zur Umsetzung im QV	Nr.
4.	Bewirtschaftung		15	10			
4.1	Fallbeispiel Bewirtschaftung:						
	5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen.	3	15	2		<p>Situation: Ein Lieferant hat die bestellte Ware geliefert.</p> <p>Hilfsmittel: Aktuell angelieferte Ware eines Lieferanten. Dokumente zur Kontrolle des Wareneingangs, wie z.B. Bestellunterlagen.</p> <p>Aufgabe: 1. Kontrollieren Sie die angelieferten Produkte und 2. integrieren Sie diese in den Verkaufsprozess.</p> <p>Frage: - Welche Hilfsmittel benötigen Sie für die Kontrolle des Wareneingangs? - Wie können Sie die Vollständigkeit der Warenlieferung überprüfen? - Was unternehmen Sie, wenn die Lieferung vollständig ist / unvollständig ist? - Wie ordnen Sie die Ware ordnungsgemäss ein? - Haben Sie die Ware so eingeordnet, dass sich die Ware für den Kunden attraktiv präsentiert? - Wie hinterlassen Sie den Arbeitsplatz? - Wie entsorgen Sie die anfallenden Verpackungsmaterialien?</p> <p>Anweisung: Die Experten müssen sicherstellen, dass zum Zeitpunkt der Prüfung eine noch unbearbeitete Lieferung verfügbar ist (Absprache mit Berufsbildner).</p> <p>Hinweise für den Fall, wenn bei Prüfungsbeginn keine unbearbeitete Lieferung vorhanden sein sollte: - Der Berufsbildner organisiert bis zu diesem Prüfungsteil ein geeignetes Paket.</p>	
	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren	3		2			
	5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb	3		2			
	5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze.	3		2			
	Aufgabenstellung: Wareneingang kontrollieren und einordnen.						
MK	Arbeitstechniken und Problemlösen			1		Die lernende Person arbeitet effizient.	
SK	Belastbarkeit			1		Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.	
	Erreichte Punkte Teil 4			10		Übertrag auf Seite 1	