



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 <u>Prüfungsform</u>	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. 5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert. 1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren.	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>	
		3		6			
		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>-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. 5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren 5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb 5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze. Aufgabenstellung: Wareneingang kontrollieren und einordnen.	3 3 3 3	15	2 2 2 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>	
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	