

2022

Qualifikationsverfahren
**Detailhandelsassistentinnen /
Detailhandelsassistenten EBA**

**Detailhandelspraxis
schriftlich**

Serie 2/3

Pos 2.1

EXPERTENVORLAGE

Zeit 45 Minuten für 20 Aufgaben

Bewertung Die maximal erreichbare Punktzahl ist bei jeder Aufgabe aufgeführt.
Sinngemässe Antworten sind als richtig zu werten.
Bei mehreren Antworten auf eine Frage ist die Reihenfolge der Antworten für die Bewertung ohne Bedeutung.
Die Lösungsvorschläge bei offenen Fragen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es sind weitere Lösungen denkbar.
Es sind nur ganze und halbe Noten zulässig.

Hilfsmittel Taschenrechner (netzunabhängig)

Notenskala

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

Total 100 Punkte

Sperrfrist Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. März 2023 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Erarbeitet durch: Autorinnen-/Autorenteam der Sprachregionalen Prüfungskommission im Detailhandel, Subkommission Deutschschweiz

Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

Aufgaben	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
<p>Teil 1: Die richtige Antwort ist anzukreuzen. Nur eine Antwort ist richtig. Maximale Punktzahl: 10</p> <p>Aufgabe 1</p> <p>Welche Aussage ist korrekt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ein Kaufmotiv ist, was der Kunde alles wünscht. <input type="checkbox"/> Ein Kaufmotiv ist, was der Kunde eingekauft hat. <input checked="" type="checkbox"/> Ein Kaufwunsch ist, was der Kunde braucht. <input type="checkbox"/> Ein Kaufwunsch zeigt den Kaufgrund. 	2	
<p>Aufgabe 2</p> <p>Ein Verkaufsgespräch wird in verschiedene Phasen eingeteilt. Was gehört nicht in die Angebotsphase?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Preisnennung <input type="checkbox"/> Argumentation <input type="checkbox"/> Warenvorlage <input checked="" type="checkbox"/> Bedarfsermittlung 	2	
<p>Aufgabe 3</p> <p>Kreuzen Sie die Situation an, welche den ersten Eindruck positiv prägt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Melinda begrüsst die Kundin ohne Blickkontakt. <input checked="" type="checkbox"/> Melinda begrüsst die Stammkundin mit dem Namen. <input type="checkbox"/> Melinda räumt das Gestell ein und bittet die Kundin kurz zu warten. <input type="checkbox"/> Melinda begrüsst um 14.00 Uhr die Kundin freundlich mit „guten Morgen“. 	2	
<p>Aufgabe 4</p> <p>Wie können Detailhandelsassistenten den Preis im Verkaufsgespräch optimal nennen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mit einem technischen Argument <input type="checkbox"/> Mit einem emotionalen Argument <input type="checkbox"/> Den Preis in den Vordergrund stellen <input checked="" type="checkbox"/> Mit der Sandwich-Methode 	2	
<p>Aufgabe 5</p> <p>Ein gutes Team erkennt man:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wenn jeder seine eigenen Ziele verfolgt. <input type="checkbox"/> Wenn keine Teamsitzungen nötig sind. <input checked="" type="checkbox"/> Wenn alle bereit sind ihren Beitrag zu leisten. <input type="checkbox"/> Wenn bei Meinungsverschiedenheiten zuerst mit den Kollegen und anschliessend mit dem Betroffenen gesprochen wird. 	2	
Übertrag	10	

		Anzahl Punkte											
		maximal	erreicht										
Übertrag		10											
<p>Teil 2: Diverse Frageformen. Die Anzahl gewünschter Antworten ist vorgegeben. Maximale Punktzahl: 90</p> <p>Aufgabe 6 – Kommunikation</p> <p>a) Erklären Sie die Bedeutung der Aussage: «Man kann nicht nicht kommunizieren». Antworten Sie in einem ganzen Satz!</p> <p><i>Wir kommunizieren immer, d.h. auch wenn wir nicht mit Worten sprechen, so sprechen wir durch die Körpersprache (Mimik, Gestik, Haltung).</i></p> <p><i>Korrekturhinweis: Nur ganzer Satz = 2 Punkte</i></p> <p>b) Erklären Sie die beiden Begriffe:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Verbale Kommunikation</td> <td><i>Kommunikation mit Worten, Sprache</i></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 60%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Nonverbale Kommunikation</td> <td><i>Erfolgt ohne Worte, mit Körpersprache (Gestik, Mimik, Körperhaltung, Gang)</i></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table> <p>c) Nennen Sie drei wichtige Regeln, die Detailhandelsassistenten bei der verbalen Kommunikation beachten sollten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Klar und deutlich sprechen</i> • <i>Kundenorientiert sprechen</i> • <i>Angemessene Lautstärke</i> • <i>Angemessenes Tempo</i> 				Verbale Kommunikation	<i>Kommunikation mit Worten, Sprache</i>		1	Nonverbale Kommunikation	<i>Erfolgt ohne Worte, mit Körpersprache (Gestik, Mimik, Körperhaltung, Gang)</i>		1	2	
Verbale Kommunikation	<i>Kommunikation mit Worten, Sprache</i>		1										
Nonverbale Kommunikation	<i>Erfolgt ohne Worte, mit Körpersprache (Gestik, Mimik, Körperhaltung, Gang)</i>		1										
<p>Aufgabe 7 – Erster Eindruck</p> <p>Das Erscheinungsbild eines Detailhandelsgeschäftes soll die Kunden in Kaufstimmung versetzen. Nennen Sie je zwei Beispiele zum Erscheinungsbild eines Detailhandelsgeschäftes.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Erscheinungsbild aussen am Geschäft</td> <td><i>Eingang, Schaufenster, Fassade, Beschriftung (Logo)</i></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 60%; text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)</td> <td><i>Musik, Beleuchtung, Düfte, Warenpräsentation, Dekoration</i></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </table> <p><i>Korrekturhinweis: Für die Antwort Mitarbeiter gibt es keinen Punkt, das Erscheinungsbild im / am Geschäft wird verlangt!</i></p>				Erscheinungsbild aussen am Geschäft	<i>Eingang, Schaufenster, Fassade, Beschriftung (Logo)</i>		2	Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)	<i>Musik, Beleuchtung, Düfte, Warenpräsentation, Dekoration</i>		2		
Erscheinungsbild aussen am Geschäft	<i>Eingang, Schaufenster, Fassade, Beschriftung (Logo)</i>		2										
Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)	<i>Musik, Beleuchtung, Düfte, Warenpräsentation, Dekoration</i>		2										
Übertrag		21											

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		21	
Aufgabe 8 – Frageformen			
Um das Verkaufsgespräch geschickt führen zu können, setzen Detailhandelsassistenten verschiedene Frageformen ein.			
a) Welche Frageformen sind beschrieben? Setzen Sie die passende Frageform ein.			
Beschreibung		Frageform	
Mit dieser Frageform erhalten Detailhandelsassistenten umfangreiche Information vom Kunden.		Offene Frage	
Damit beeinflussen Detailhandelsassistenten die Meinung der Kunden.		Suggestiv-Frage	
Das ist keine richtige Frage, sondern eine Erklärung, weshalb Detailhandelsassistenten etwas wissen müssen.		Verdeckte Frage	
b) Formulieren Sie diese Frage in eine geschlossene Frage um:			
Finden Sie auch, dass die rote Farbe hervorragend passt?		Gefällt Ihnen die rote Farbe?	
c) Formulieren Sie eine Alternativfrage aus Ihrem Berufsalltag.			
Bevorzugen Sie gelbe oder rote Rosen?		2	
Aufgabe 9 – Warenlager			
Wenn Artikel im Schaufenster bei der Inventur vergessen werden, führt dies zu negativen Inventardifferenzen.			
Stimmt diese Aussage? <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein			
1			
Aufgabe 10 – Warenlager			
Welche Aussagen stimmen zu den Lagerumschlagszahlen? Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an. Mehrere Antworten sind möglich.			
<input type="checkbox"/> Eine tiefe Lagerumschlagszahl führt zu Fehlverkäufen		2	
<input type="checkbox"/> Eine hohe Lagerumschlagszahl führt zu hohen Lagerkosten			
<input checked="" type="checkbox"/> Eine hohe Lagerumschlagszahl erfordert häufiges Nachbestellen			
<input checked="" type="checkbox"/> Eine tiefe Lagerumschlagszahl birgt das Risiko von Verderb oder Überalterung			
Übertrag		31	

		Anzahl Punkte															
		maximal	erreicht														
Übertrag		31															
Aufgabe 11 – Handelskette																	
Ordnen Sie die Erklärungen (1 - 6) dem richtigen Glied der Handelskette zu. Setzen Sie in der Tabelle jede Zahl nur einmal ein.																	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hat in der Schweiz wenig Bedeutung. 2. Seine Hauptaufgabe ist es, Produkte von verschiedenen Produzenten in grossen Mengen zu beschaffen. 3. Detaillist mit vielen Filialen. 4. Verkauft die Produkte in kleinen Mengen an den Endverbraucher. 5. Ist für die Herstellung der Ware verantwortlich. 6. Ist der Endverbraucher. 																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Glied der Handelskette</th> <th style="width: 70%;">Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Konsument</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>Rohstoffgewinnung</td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Produzent</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Grossverteiler</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Grossist</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Detaillist</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> </tbody> </table>		Glied der Handelskette	Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)	Konsument	6	Rohstoffgewinnung	1	Produzent	5	Grossverteiler	3	Grossist	2	Detaillist	4	1	
Glied der Handelskette	Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)																
Konsument	6																
Rohstoffgewinnung	1																
Produzent	5																
Grossverteiler	3																
Grossist	2																
Detaillist	4																
		1															
		1															
		1															
		1															
		1															
Aufgabe 12 – Verkaufsunterstützende Massnahmen																	
Die Schaufenster sind Visitenkarten der Detaillisten. Je nach Betrieb werden sie unterschiedlich gestaltet. Nennen Sie zwei verschiedene Schaufenster-Arten. (Fachbegriffe nennen)																	
<ul style="list-style-type: none"> • Image- oder Themenfenster • Waren- oder Stapelfenster • Plakatifenster 																	
		1															
		1															
Übertrag		39															

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		39	
Aufgabe 13 – Fallbeispiel Situation im Supermarkt / verkaufsunterstützende Massnahmen			
a) Sie stellen fest, dass ein neues Produkt trotz guter Platzierung schlecht abverkauft wird. Welche verkaufsfördernden Massnahmen setzen Sie ein, um den Absatz zu fördern? Formulieren Sie drei Vorschläge in ganzen Sätzen.			
<ul style="list-style-type: none"> • Ich mache eine Zweitplatzierung, dadurch wird der Artikel besser beachtet. • Ich stelle das Produkt im Schaufenster wirkungsvoll aus. • Ich mache eine Verkaufsförderung z.B. biete ich dem Kunden eine Degustation oder eine Demonstration an. Ich wecke mit Effektbeleuchtung und Plakaten die Aufmerksamkeit der Kunden. 		3	
Korrekturhinweise: Für einen Punkt muss die Verkaufsförderung klar beschrieben sein. Eine gute Platzierung ist schon vorgegeben, gibt keinen Punkt. Werbung ist keine Verkaufsförderung, gibt keinen Punkt.			
b) Der Detaillist setzt Verkaufsförderung und Werbung ein. Worin unterscheiden sie sich? Erklären Sie den Unterschied.			
Werbung	Ausserhalb des Geschäftes, langfristige Ziele	1	
Verkaufsförderung	Im und am Geschäft, kurzfristige Ziele	1	
c) Welche Regeln muss der Detaillist bei der Werbung beachten? Nennen Sie vier Regeln.			
<ul style="list-style-type: none"> • Werbung muss: Wahr sein • Wirtschaftlich sein • Wirksam sein • Wiederholend, aktuell, klar sein 		4	
Übertrag		48	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		48	
Aufgabe 14 – Dienstleistungen			
a) Wir unterteilen die Dienstleistungen in Kundendienste und Serviceleistungen. Erklären Sie den Unterschied			
Kundendienste:			
Kein direkter Zusammenhang zum gekauften Produkt, unabhängig vom gekauften Produkt.		1	
Serviceleistungen:			
Diese Leistungen stehen in Verbindung mit dem gekauften Produkt.		1	
b) Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.			
Aussagen		richtig	falsch
Kundendienste machen den Einkauf angenehmer.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Serviceleistungen sind für Kunden immer kostenlos.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Der Detailhandel ist verpflichtet, Dienstleistungen anzubieten.		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Aufgabe 15 – Handelsfunktionen			
Ergänzen Sie in der Tabelle die Handelsfunktionen oder die Erklärungen.			
Handelsfunktion	Erklärung		
Lagerfunktion	Die Funktion überbrückt die Zeit zwischen Produktion und Verkauf.	1	
Quantitätsfunktion	Die Menge wird so angepasst, dass der Kunde Produkte einzeln kaufen kann.	1	
Transportfunktion	Produkte werden in die Nähe der Kunden gebracht.	1	
Qualitätsfunktion	Die Produkte werden für den Kunden angepasst und eventuell ergänzt.	1	
Beratungsfunktion	Kunden werden über Vor- und Nachteile informiert.	1	
Übertrag		58	

		Anzahl Punkte maximal erreicht
Übertrag		58
Aufgabe 16 – Warenlager		
a) Die Warenlagerung hat im Detailhandel grosse Bedeutung. Nennen Sie drei wichtige Aufgaben des Warenlagers. <ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsbereitschaft sichern • Zeit überbrücken / Reifeprozess (Wert steigern) • Preisvorteil durch Grosseinkauf nutzen 		3
b) Es gibt drei Lagerbestände, welche der Detailhandel zur Warenbewirtschaftung nutzt. <ol style="list-style-type: none"> 1. Ergänzen Sie die Tabelle mit dem fehlenden Fachbegriff 2. Erklären Sie die Bedeutung der beiden Lagerbestände 		
1. Fachbegriffe	2. Bedeutung des Lagerbestandes	
Höchstbestand	Nachdem die Lieferung eingetroffen ist, ist das Lager mit Produkten aufgefüllt. Die maximal zulässige und platzmässig mögliche Lagermenge ist erreicht.	2
Meldebestand	Die Menge, bei der nachbestellt werden muss.	1
Mindestbestand	Eiserne Reserve, die Menge für den Notfall.	2
c) Erklären Sie die beiden Begriffe:		
Fehlverkauf	Verkauf, der nicht stattfinden kann, weil das Produkt nicht verkaufsbereit / nicht verfügbar für den Kunden ist. (Sortimentslücke)	1
Inventar	Gesamter Warenbestand eines Geschäftes, Ergebnis der Inventur	1
Übertrag		68

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		68	
Aufgabe 17 – Zusatzverkäufe			
Zusatzverkäufe bringen Vorteile.			
a) Zählen Sie je zwei Vorteile für den Kunden und das Geschäft auf.			
Vorteile für den Kunden		Vorteile für das Geschäft	
Der Kauf ist vollständig, der Artikel ist sofort einsatzbereit Erspart Ärger und Aufwand		mehr Gewinn, Mehrumsatz	
2			
Gesteigerte Freude durch Mehrwert		Zufriedene Kunden, attraktives Warenangebot	
2			
b) Wählen Sie einen Hauptartikel aus Ihrem Lehrgeschäft und notieren Sie zwei mögliche Zusatzartikel.			
Hauptartikel	Zusatzverkauf 1	Zusatzverkauf 2	
Lederschuhe	Schuhspanner	Lederpflege	
2			
Korrekturhinweis: Hauptartikel gibt keinen Punkt, Zusatzverkauf muss passend sein			
c) Ein Detailhandelsassistent bedient einen Kunden. Wann sollte er seinem Kunden einen passenden Zusatzverkauf anbieten?			
<input checked="" type="checkbox"/> Im Beratungsgespräch einbauen <input type="checkbox"/> Bei der Wunschermittlung danach fragen <input type="checkbox"/> Beim Verkaufsabschluss anbieten		1	
d) Welche Kompetenzen (Kenntnisse) brauchen Detailhandelsassistenten, um Zusatzartikel erfolgreich verkaufen zu können? Notieren Sie eine Kompetenz mit einer passenden Begründung.			
Kompetenz	Passende Begründung		
Fachkompetenz / Sortimentskenntnisse, Produktkenntnisse	Um den passenden Zusatzartikel empfehlen zu können.		
oder Methodenkompetenz	Um den Zusatzverkauf unaufdringlich und zum richtigen Zeitpunkt zeigen zu können.		
2			
Übertrag		77	

			Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Übertrag			77	
Aufgabe 18 – Verkaufsformen				
Kreuzen Sie an, ob diese Aussagen zu den Verkaufsformen richtig oder falsch sind.				
Aussagen	richtig	falsch		
Die tiefsten Personalkosten hat die Vorwahl	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	
Bei der Selbstbedienung sind die Produkte so präsentiert, dass die Kunden ohne Hilfe des Personals einkaufen können.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	
Vorwahl wird auch Teilbedienung genannt	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	
Fach- und Spezialgeschäfte arbeiten oftmals mit Vollbedienung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	
Aufgabe 19 – Warenpräsentation				
Die Warenpräsentation erleichtert den Kunden das Einkaufen.				
a) Nennen Sie die zwei fehlenden Grundsätze der Warenpräsentation. b) Notieren Sie die zwei fehlenden Ziele der Warenpräsentation.				
a) Grundsätze	b) Ziele			
Menge / Masse	Produkte verkaufen sich so besser, weil Kunden auf günstige Preise schliessen.		2	
Gruppierung	Produkte nach Warengruppen oder Gebrauch zusammenstellen, um Übersicht und Ordnung zu schaffen, Auffinden der Produkte erleichtern.		2	
Zugänglichkeit	Die Produkte müssen für den Kunden, ohne Hilfe, jederzeit erreichbar sein.		2	
Verkaufsaktive Seite zeigen	Kunde soll die schöne Seite des Produktes sehen.		2	
Korrekturhinweis: Grundsätze und Ziele müssen zusammenpassen!				
Übertrag			89	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		89	
Aufgabe 20 – Fallbeispiel Zahlungsarten			
Im Detailhandel gibt es viele Möglichkeiten, wie Kunden bezahlen können.			
a) Ein Kunde fragt Sie, wie er kontaktlos bezahlen kann. Nennen Sie eine Möglichkeit dieser Zahlungsart.			
Mit Smartphone, Twint, Apple Pay. Kontaktlos bezahlen (NFC), wenn die Debit-, Kreditkarte mit dem Kontaktlos-Symbol versehen ist.		1	
b) Das kontaktlose Zahlen im Detailhandel hat zugenommen. Nennen Sie eine Ursache für diese Zunahme.		1	
Bequeme und schnelle Zahlungsart, spontanes Einkaufen ist möglich, Hygiene			
c) Ein Kunde fragt Sie nach dem Unterschied, wenn er mit seiner Kredit- oder Debitkarte bezahlt. Erklären Sie den Unterschied.			
Debitkarte	Betrag wird sofort abgebucht, bzw. überwiesen. Keine Kommission für den Betrieb. Limite für den Kunden.	1	
Kreditkarte	Kommissionsgebühren für den Betrieb. Betrag steht dem Betrieb nicht sofort zur Verfügung.	1	
d) Detaillisten akzeptieren verschiedene Zahlungsarten. Notieren Sie eine Debitkarte und zwei internationale Kreditkarten.			
Debitkarte	Internationale Kreditkarten		
Postcard, Maestrocad	American Express,	1	
	Master, Diners, Visa	2	
e) Ein Mitarbeiter fragt Sie, warum internationale Kreditkartenorganisationen eine Kommission verlangen. Notieren Sie zwei Begründungen.			
<ul style="list-style-type: none"> Gebühr für den Aufwand: z.B. Verwaltung, Rechnungsstellung, Mahnungen. Die KK-Organisation trägt das Kreditrisiko. 		2	
f) Ein Kunde fragt, was Self-Checkout bedeutet. Erklären Sie in einem Satz.			
Die Kunden bezahlen ihren Einkauf selbständig an einer Zahlstation. Korrekturhinweis: Nur ganzer Satz = 2 Punkte		2	
Total		100	