

2022

Qualifikationsverfahren
**Detailhandelsassistentinnen /
Detailhandelsassistenten EBA**

**Detailhandelspraxis
schriftlich**

Serie 1/3

Pos 2.1

Name:

Kandidatennummer oder Etiketle:

Vorname:

Datum:

Zeit 45 Minuten für 20 Aufgaben

Bewertung Die maximal erreichbare Punktzahl ist bei jeder Aufgabe aufgeführt.
Bei mehreren Antworten auf eine Frage ist die Reihenfolge der Antworten für die
Bewertung ohne Bedeutung.

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

Erreichte Punktzahl	Note

Unterschrift der Experten/Expertinnen:

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>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 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 2</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 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	
<p>Aufgabe 3</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 type="checkbox"/> Bedarfsermittlung 	2	
<p>Aufgabe 4</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 type="checkbox"/> Ein Kaufwunsch ist, was der Kunde braucht. <input type="checkbox"/> Ein Kaufwunsch zeigt den Kaufgrund. 	2	
<p>Aufgabe 5</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 type="checkbox"/> Mit der Sandwich-Methode 	2	
Übertrag	10	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		10	
Teil 2: Diverse Frageformen. Die Anzahl gewünschter Antworten ist vorgegeben. Maximale Punktzahl: 90			
Aufgabe 6 – Warenlager			
a) Die Warenlagerung hat im Detailhandel grosse Bedeutung. Nennen Sie drei wichtige Aufgaben des Warenlagers.			
1.	_____	3	
2.	_____		
3.	_____		
b) Es gibt drei Lagerbestände, welche der Detailhandel zur Warenbewirtschaftung nutzt.			
1. Ergänzen Sie die Tabelle mit dem fehlenden Fachbegriff			
2. Erklären Sie die Bedeutung der beiden Lagerbestände			
1. Fachbegriffe		2. Bedeutung des Lagerbestandes	
Höchstbestand			2
		Die Menge, bei der nachbestellt werden muss.	1
Mindestbestand			2
c) Erklären Sie die beiden Begriffe:			
Fehlverkauf			1
Inventar			1
Übertrag		20	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		20	
Aufgabe 7 – 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	
		Produkte verkaufen sich so besser, weil Kunden auf günstige Preise schliessen.	2
Gruppierung			2
		Die Produkte müssen für den Kunden, ohne Hilfe, jederzeit erreichbar sein.	2
Verkaufsaktive Seite zeigen			2
Aufgabe 8 – Dienstleistungen			
a) Wir unterteilen die Dienstleistungen in Kundendienste und Serviceleistungen. Erklären Sie den Unterschied			
Kundendienste:			1

Serviceleistungen:			1

b) Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.			
Aussagen	richtig	falsch	
Kundendienste machen den Einkauf angenehmer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Serviceleistungen sind für Kunden immer kostenlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Der Detailhandel ist verpflichtet, Dienstleistungen anzubieten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Übertrag		33	

		Anzahl Punkte																	
		maximal	erreicht																
Übertrag		44																	
<p>Aufgabe 11 – Zusatzverkäufe</p> <p>Zusatzverkäufe bringen Vorteile.</p> <p>a) Zählen Sie je zwei Vorteile für den Kunden und das Geschäft auf.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Vorteile für den Kunden</th> <th style="width: 50%;">Vorteile für das Geschäft</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Wählen Sie einen Hauptartikel aus Ihrem Lehrgeschäft und notieren Sie zwei mögliche Zusatzartikel.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Hauptartikel</th> <th style="width: 33%;">Zusatzverkauf 1</th> <th style="width: 33%;">Zusatzverkauf 2</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>c) Ein Detailhandelsassistent bedient einen Kunden. Wann sollte er seinem Kunden einen passenden Zusatzverkauf anbieten?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Im Beratungsgespräch einbauen <input type="checkbox"/> Bei der Wunschermittlung danach fragen <input type="checkbox"/> Beim Verkaufsabschluss anbieten <p>d) Welche Kompetenzen (Kenntnisse) brauchen Detailhandelsassistenten, um Zusatzartikel erfolgreich verkaufen zu können? Notieren Sie eine Kompetenz mit einer passenden Begründung.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Kompetenz</th> <th style="width: 66%;">Passende Begründung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 80px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Vorteile für den Kunden	Vorteile für das Geschäft					Hauptartikel	Zusatzverkauf 1	Zusatzverkauf 2				Kompetenz	Passende Begründung			2	
Vorteile für den Kunden	Vorteile für das Geschäft																		
Hauptartikel	Zusatzverkauf 1	Zusatzverkauf 2																	
Kompetenz	Passende Begründung																		
		2																	
		1																	
		2																	
Übertrag		53																	

		Anzahl Punkte															
		maximal	erreicht														
Übertrag		53															
<p>Aufgabe 12 – Handelskette</p> <p>Ordnen Sie die Erklärungen (1 - 6) dem richtigen Glied der Handelskette zu. Setzen Sie in der Tabelle jede Zahl nur einmal ein.</p> <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: 25%;">Glied der Handelskette</th> <th style="width: 75%;">Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Konsument</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Rohstoffgewinnung</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Produzent</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Grossverteiler</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Grossist</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Detaillist</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Glied der Handelskette	Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)	Konsument		Rohstoffgewinnung		Produzent		Grossverteiler		Grossist		Detaillist		<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
Glied der Handelskette	Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)																
Konsument																	
Rohstoffgewinnung																	
Produzent																	
Grossverteiler																	
Grossist																	
Detaillist																	
<p>Aufgabe 13 – 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;"> <tbody> <tr> <td style="width: 30%;">Erscheinungsbild aussen am Geschäft</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Erscheinungsbild aussen am Geschäft		Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)		<p>2</p> <p>2</p>											
Erscheinungsbild aussen am Geschäft																	
Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)																	
Übertrag		63															

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		63	
Aufgabe 14 – Kommunikation			
a) Erklären Sie die Bedeutung der Aussage: «Man kann nicht nicht kommunizieren». Antworten Sie in einem ganzen Satz! _____ _____ _____ _____		2	
b) Erklären Sie die beiden Begriffe:			
Verbale Kommunikation		1	
Nonverbale Kommunikation		1	
c) Nennen Sie drei wichtige Regeln, die Detailhandelsassistenten bei der verbalen Kommunikation beachten sollten. 1. _____ 2. _____ 3. _____		3	
Aufgabe 15 – Verkaufsunterstützende Massnahmen			
Die Schaufenster sind Visitenkarten der Detaillisten. Je nach Betrieb werden sie unterschiedlich gestaltet. Nennen Sie zwei verschiedene Schaufenster-Arten. (Fachbegriffe nennen)			
1. _____		1	
2. _____		1	
Übertrag		72	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		72	
Aufgabe 16 – 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.			
_____		1	
b) Das kontaktlose Zahlen im Detailhandel hat zugenommen. Nennen Sie eine Ursache für diese Zunahme.			
_____		1	
c) Ein Kunde fragt Sie nach dem Unterschied, wenn er mit seiner Kredit- oder Debitkarte bezahlt. Erklären Sie den Unterschied.			
Debitkarte		1	
Kreditkarte		1	
d) Detaillisten akzeptieren verschiedene Zahlungsarten. Notieren Sie eine Debitkarte und zwei internationale Kreditkarten.			
Debitkarte	Internationale Kreditkarten		
		1	
		2	
e) Ein Mitarbeiter fragt Sie, warum internationale Kreditkartenorganisationen eine Kommission verlangen. Notieren Sie zwei Begründungen.			
1. _____		2	
2. _____			
f) Ein Kunde fragt, was Self-Checkout bedeutet. Erklären Sie in einem Satz.			
_____		2	

Übertrag		83	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		83	
Aufgabe 17 – Handelsfunktionen			
Ergänzen Sie in der Tabelle die Handelsfunktionen oder die Erklärungen.			
Handelsfunktion	Erklärung		
Lagerfunktion		1	
	Die Menge wird so angepasst, dass der Kunde Produkte einzeln kaufen kann.	1	
	Produkte werden in die Nähe der Kunden gebracht.	1	
	Die Produkte werden für den Kunden angepasst und eventuell ergänzt.	1	
Beratungsfunktion		1	
Aufgabe 18 – 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 <input type="checkbox"/> Eine hohe Lagerumschlagszahl führt zu hohen Lagerkosten <input type="checkbox"/> Eine hohe Lagerumschlagszahl erfordert häufiges Nachbestellen <input type="checkbox"/> Eine tiefe Lagerumschlagszahl birgt das Risiko von Verderb oder Überalterung		2	
Aufgabe 19 – Warenlager			
Wenn Artikel im Schaufenster bei der Inventur vergessen werden, führt dies zu negativen Inventardifferenzen.			
Stimmt diese Aussage? <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		1	
Übertrag		91	

		Anzahl Punkte									
		maximal	erreicht								
Übertrag		91									
<p>Aufgabe 20 – Fallbeispiel Situation im Supermarkt / verkaufsunterstützende Massnahmen</p> <p>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.</p> <p>1. _____ _____</p> <p>2. _____ _____</p> <p>3. _____ _____</p> <p>b) Der Detaillist setzt Verkaufsförderung und Werbung ein. Worin unterscheiden sie sich? Erklären Sie den Unterschied.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Werbung</td> <td style="width: 70%;"></td> <td style="width: 5%;"></td> <td style="width: 15%; text-align: center;">1</td> </tr> <tr> <td>Verkaufsförderung</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> </tr> </table> <p>c) Welche Regeln muss der Detaillist bei der Werbung beachten? Nennen Sie vier Regeln.</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p> <p>4. _____</p>		Werbung			1	Verkaufsförderung			1	3	
Werbung			1								
Verkaufsförderung			1								
Total		100									