

2022

Qualifikationsverfahren  
**Detailhandelsassistentinnen /  
Detailhandelsassistenten EBA**

**Detailhandelspraxis  
schriftlich**

**Serie 2/3**

**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)

<b>Notenskala</b>	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

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

		Anzahl Punkte									
		maximal	erreicht								
Übertrag		10									
<p><b>Teil 2: Diverse Frageformen. Die Anzahl gewünschter Antworten ist vorgegeben. Maximale Punktzahl: 90</b></p> <p><b>Aufgabe 6 – Kommunikation</b></p> <p>a) Erklären Sie die Bedeutung der Aussage: «Man kann nicht nicht kommunizieren». Antworten Sie in einem ganzen Satz!</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Erklären Sie die beiden Begriffe:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Verbale Kommunikation</td> <td></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Nonverbale Kommunikation</td> <td></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> </table> <p>c) Nennen Sie drei wichtige Regeln, die Detailhandelsassistenten bei der verbalen Kommunikation beachten sollten.</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>				Verbale Kommunikation		1		Nonverbale Kommunikation		1	
Verbale Kommunikation		1									
Nonverbale Kommunikation		1									
<p><b>Aufgabe 7 – Erster Eindruck</b></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%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Erscheinungsbild aussen am Geschäft</td> <td></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)</td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> </table>				Erscheinungsbild aussen am Geschäft		2		Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)		2	
Erscheinungsbild aussen am Geschäft		2									
Erscheinungsbild im Geschäft (ohne Mitarbeiter)		2									
Übertrag		21									

		Anzahl Punkte											
		maximal	erreicht										
Übertrag		21											
<p><b>Aufgabe 8 – Frageformen</b></p> <p>Um das Verkaufsgespräch geschickt führen zu können, setzen Detailhandelsassistenten verschiedene Frageformen ein.</p> <p>a) Welche Frageformen sind beschrieben? Setzen Sie die passende Frageform ein.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Beschreibung</th> <th style="width: 40%;">Frageform</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mit dieser Frageform erhalten Detailhandelsassistenten umfangreiche Information vom Kunden.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Damit beeinflussen Detailhandelsassistenten die Meinung der Kunden.</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Das ist keine richtige Frage, sondern eine Erklärung, weshalb Detailhandelsassistenten etwas wissen müssen.</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Formulieren Sie diese Frage in eine geschlossene Frage um:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Finden Sie auch, dass die rote Farbe hervorragend passt?</td> <td style="width: 60%;"></td> </tr> </table> <p>c) Formulieren Sie eine Alternativfrage aus Ihrem Berufsalltag.</p> <p>_____</p>		Beschreibung	Frageform	Mit dieser Frageform erhalten Detailhandelsassistenten umfangreiche Information vom Kunden.		Damit beeinflussen Detailhandelsassistenten die Meinung der Kunden.		Das ist keine richtige Frage, sondern eine Erklärung, weshalb Detailhandelsassistenten etwas wissen müssen.		Finden Sie auch, dass die rote Farbe hervorragend passt?		1	
Beschreibung	Frageform												
Mit dieser Frageform erhalten Detailhandelsassistenten umfangreiche Information vom Kunden.													
Damit beeinflussen Detailhandelsassistenten die Meinung der Kunden.													
Das ist keine richtige Frage, sondern eine Erklärung, weshalb Detailhandelsassistenten etwas wissen müssen.													
Finden Sie auch, dass die rote Farbe hervorragend passt?													
<p><b>Aufgabe 9 – Warenlager</b></p> <p>Wenn Artikel im Schaufenster bei der Inventur vergessen werden, führt dies zu negativen Inventardifferenzen.</p> <p>Stimmt diese Aussage?      <input type="checkbox"/> ja      <input type="checkbox"/> nein</p>		1											
<p><b>Aufgabe 10 – Warenlager</b></p> <p>Welche Aussagen stimmen zu den Lagerumschlagszahlen? Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an. Mehrere Antworten sind möglich.</p> <p><input type="checkbox"/> Eine tiefe Lagerumschlagszahl führt zu Fehlverkäufen</p> <p><input type="checkbox"/> Eine hohe Lagerumschlagszahl führt zu hohen Lagerkosten</p> <p><input type="checkbox"/> Eine hohe Lagerumschlagszahl erfordert häufiges Nachbestellen</p> <p><input type="checkbox"/> Eine tiefe Lagerumschlagszahl birgt das Risiko von Verderb oder Überalterung</p>		2											
Übertrag		31											

		Anzahl Punkte																											
		maximal	erreicht																										
Übertrag		31																											
<b>Aufgabe 11 – Handelskette</b>																													
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"> <li>1. Hat in der Schweiz wenig Bedeutung.</li> <li>2. Seine Hauptaufgabe ist es, Produkte von verschiedenen Produzenten in grossen Mengen zu beschaffen.</li> <li>3. Detaillist mit vielen Filialen.</li> <li>4. Verkauft die Produkte in kleinen Mengen an den Endverbraucher.</li> <li>5. Ist für die Herstellung der Ware verantwortlich.</li> <li>6. Ist der Endverbraucher.</li> </ol>																													
<table border="1" style="width: 100%;"> <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></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		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 30%;"></td><td style="width: 70%; text-align: center;">1</td></tr> <tr><td></td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </table>		1		1		1		1		1		1	
Glied der Handelskette	Dazu gehört: (jede Zahl nur einmal einsetzen)																												
Konsument																													
Rohstoffgewinnung																													
Produzent																													
Grossverteiler																													
Grossist																													
Detaillist																													
	1																												
	1																												
	1																												
	1																												
	1																												
	1																												
<b>Aufgabe 12 – Verkaufsunterstützende Massnahmen</b>																													
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		39																											

		Anzahl Punkte									
		maximal	erreicht								
Übertrag		39									
<p><b>Aufgabe 13 – Fallbeispiel</b>  <b>Situation im Supermarkt / verkaufsunterstützende Massnahmen</b></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								
Übertrag		48									

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		48	
<b>Aufgabe 14 – Dienstleistungen</b>			
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"/>
Serviceleistungen sind für Kunden immer kostenlos.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Detailhandel ist verpflichtet, Dienstleistungen anzubieten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aufgabe 15 – Handelsfunktionen</b>			
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
Übertrag		58	

		Anzahl Punkte									
		maximal	erreicht								
Übertrag		58									
<b>Aufgabe 16 – Warenlager</b>											
<p>a) Die Warenlagerung hat im Detailhandel grosse Bedeutung. Nennen Sie drei wichtige Aufgaben des Warenlagers.</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>3. _____</p>		3									
<p>b) Es gibt drei Lagerbestände, welche der Detailhandel zur Warenbewirtschaftung nutzt.</p> <p>1. Ergänzen Sie die Tabelle mit dem fehlenden Fachbegriff</p> <p>2. Erklären Sie die Bedeutung der beiden Lagerbestände</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">1. Fachbegriffe</th> <th style="width: 60%;">2. Bedeutung des Lagerbestandes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Höchstbestand</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Die Menge, bei der nachbestellt werden muss.</td> </tr> <tr> <td>Mindestbestand</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		1. Fachbegriffe	2. Bedeutung des Lagerbestandes	Höchstbestand			Die Menge, bei der nachbestellt werden muss.	Mindestbestand		2	
1. Fachbegriffe	2. Bedeutung des Lagerbestandes										
Höchstbestand											
	Die Menge, bei der nachbestellt werden muss.										
Mindestbestand											
		1									
		2									
<p>c) Erklären Sie die beiden Begriffe:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tbody> <tr> <td style="width: 30%;">Fehlverkauf</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inventar</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Fehlverkauf		Inventar		1					
Fehlverkauf											
Inventar											
		1									
Übertrag		68									

		Anzahl Punkte																	
		maximal	erreicht																
Übertrag		68																	
<p><b>Aufgabe 17 – Zusatzverkäufe</b></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%;"> <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> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </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%;"> <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> </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"> <li><input type="checkbox"/> Im Beratungsgespräch einbauen</li> <li><input type="checkbox"/> Bei der Wunschermittlung danach fragen</li> <li><input type="checkbox"/> Beim Verkaufsabschluss anbieten</li> </ul> <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%;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Kompetenz</th> <th style="width: 66%;">Passende Begründung</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </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		77																	

			Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Übertrag			77	
<b>Aufgabe 18 – Verkaufsformen</b>				
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 type="checkbox"/>
Bei der Selbstbedienung sind die Produkte so präsentiert, dass die Kunden ohne Hilfe des Personals einkaufen können.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorwahl wird auch Teilbedienung genannt			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fach- und Spezialgeschäfte arbeiten oftmals mit Vollbedienung			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			1	
			1	
			1	
			1	
<b>Aufgabe 19 – Warenpräsentation</b>				
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.		
Gruppierung				
		Die Produkte müssen für den Kunden, ohne Hilfe, jederzeit erreichbar sein.		
Verkaufsaktive Seite zeigen				
			2	
			2	
			2	
			2	
Übertrag			89	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		89	
<b>Aufgabe 20 – Fallbeispiel Zahlungsarten</b>			
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.		2	
1. _____			
2. _____			
f) Ein Kunde fragt, was Self-Checkout bedeutet. Erklären Sie in einem Satz.		2	
_____			
_____			
<b>Total</b>		<b>100</b>	