



Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung

zur Verordnung über die berufliche Grundbildung des SBFI vom 18. Mai 2021 und
zum Bildungsplan vom 18. Mai 2021

für

Detailhandelsfachfrau EFZ /

Detailhandelsfachmann EFZ

Gestionnaire du commerce de détail CFC

Impiegata del commercio al dettaglio AFC /

Impiegato del commercio al dettaglio AFC

Berufsnummer 71900

Der Schweizerischen Kommission Berufsentwicklung und Qualität im Detailhandel

(Kommission B+Q) zur Stellungnahme unterbreitet am 01. November 2021 sowie am 30. März 2022

erlassen durch Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) am 10. Dezember 2021 / 31. März 2022

(Stand am 27. Juni 2022)

aufzufinden unter www.bds-fcs.ch / Download Center

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Ziel und Zweck | 2 |
| 2 | Grundlagen | 2 |
| 3 | Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung in der Übersicht | 2 |
| 4 | Die Qualifikationsbereiche im Detail | 4 |
| 4.1 | Qualifikationsbereich «Vorgegebene praktische Arbeit» | 4 |
| 4.2 | Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse»..... | 8 |
| 4.3 | Qualifikationsbereich «Allgemeinbildung»..... | 11 |
| 5 | Erfahrungsnoten | 11 |
| 5.1 | Erfahrungsnote für die Bildung in beruflicher Praxis (Betrieb) | 11 |
| 5.2 | Erfahrungsnote für den Unterricht in den Berufskennntnissen (Berufsfachschule) | 12 |
| 5.3 | Erfahrungsnote für die überbetrieblichen Kurse (üK)..... | 13 |
| 6 | Angaben zur Organisation | 14 |
| 6.1 | Unterstützende Organisationen | 14 |
| 6.2 | Anmeldung zur Prüfung | 15 |
| 6.3 | Bestehen der Prüfung | 15 |
| 6.4 | Mitteilung des Prüfungsergebnisses | 15 |
| 6.5 | Verhinderung bei Krankheit und Unfall | 15 |
| 6.6 | Prüfungswiederholung..... | 15 |
| 6.7 | Rekursverfahren / Rechtsmittel | 15 |
| 6.8 | Archivierung..... | 15 |
| | Inkrafttreten | 16 |
| | Anhang Verzeichnis der Vorlagen | 17 |

1 Ziel und Zweck

Die vorliegenden Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung und deren Anhänge konkretisieren die in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan enthaltenen Bestimmungen.

2 Grundlagen

Als Grundlagen für die Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren in der beruflichen Grundbildung gelten:

- Bundesgesetz vom 13. Dezember 2002 über die Berufsbildung (BBG; SR 412.10), insbesondere Art. 33 bis Art. 41
- Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV; SR 412.101), insbesondere Art. 30 bis Art. 35, Art. 39 sowie Art. 50
- Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung (SR 412.101.241), insbesondere Art. 6 bis Art. 14
- Verordnung des SBFJ über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 18. Mai 2021. Massgeblich für die QV sind insbesondere Art. 18 bis 23.
- Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 18. Mai 2021.
- Nationaler Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsfachleute EFZ vom 03. Dezember 2020.
- Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis¹

3 Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung in der Übersicht

Im QV wird festgestellt, ob die kandidierende Person die für eine erfolgreiche Berufstätigkeit erforderlichen Handlungskompetenzen erworben hat.

Die nachstehende Übersicht stellt die Qualifikationsbereiche samt Prüfungsform, die Erfahrungsnote, die Positionen, die jeweiligen Gewichtungen, die Fallnoten (Noten, welche genügend sein müssen) sowie die Bestimmungen zur Rundung der Noten gemäss Bildungsverordnung dar.

Das Notenformular für das Qualifikationsverfahren und die zur Berechnung der Erfahrungsnote erforderlichen Notenblätter sind unter <http://qv.berufsbildung.ch> abrufbar.

¹ Herausgeber: Eidgenössische Hochschule für Berufsbildung EHB in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Dienstleistungszentrum für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung (SDBB).
Bezugsquelle: SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch oder elektronisch unter: <https://www.ehb.swiss/allgemeine-infos-fuer-pex>

Übersicht über die Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote sowie Rundung der Noten bei vorgegebener praktischer Arbeit (VPA)²:

Übersicht über Qualifikationsbereiche, Umfang und Gewichtung sowie Rundung der Noten

Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung
Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

| Gewichtung Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote | Gewichtung Handlungskompetenzbereiche |
|--|---|
| Vorgegebene praktische Arbeit (VPA), 90 Min. 30% (Fallnote) | 1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB C): Variante 1: 50% / Variante 2: 35% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): Variante 1: 20% / Variante 2: 35% 3) Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F): Variante 1: 30% / Variante 2: 30% |
| Berufskennnisse, 2 Std. (120 Min.) 30% | 1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25% 3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25% |
| Allgemeinbildung* 30 Min. 10% | Bewertung der Teilbereiche (Erfahrungsnote Allgemeinbildung, Vertiefungsarbeit und Schlussprüfung) gemäss Nationalem Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsfachleute EFZ |
| Erfahrungsnote 30% | a. Note für die Bildung in beruflicher Praxis: 25% b. Note für den Unterricht in den Berufskennnissen: 50% c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25% |

Die Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche, die Erfahrungsnote sowie die Gesamtnote werden auf eine Dezimalstelle gerundet.

In den Bildungserlassen festgehaltene Positionen werden auf ganze oder halbe Noten gerundet.

Art. 34 Abs. 2 BBV

Andere als halbe Noten sind nur für Durchschnitte aus den Bewertungen zulässig, die sich aus einzelnen Positionen der entsprechenden Bildungserlasse ergeben. Die Durchschnitte werden auf höchstens eine Dezimalstelle gerundet.

Hinweis: Mit Bildungserlasse sind Bildungsverordnung und Bildungsplan gemeint.

* Positionen gemäss Art. 20 Abs. 1 lit. c der Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ (vgl. auch Nationaler Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsfachleute EFZ)

² Gemäss Art. 20 f. Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

4 Die Qualifikationsbereiche im Detail

4.1 Qualifikationsbereich «Vorgegebene praktische Arbeit»

Im Qualifikationsbereich praktische Arbeit als vorgegebene praktische Arbeit (VPA)³ muss die kandidierende Person zeigen, dass sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.

Die VPA dauert 90 Minuten und findet in dem im Lehrvertrag festgehaltenen Ausbildungsbetrieb im Verkaufsgeschäft statt. Der Betrieb muss in der Lage sein, die Handlungskompetenzen zu prüfen (vgl. Mindesteinrichtung / Mindestsortiment Lehrbetrieb gemäss A+P). Bei Lernenden, die im Schwerpunkt «Betreuen von Online-Shops» geprüft werden, besteht das Expertenteam aus einer / einem Prüfungsexpertin / Prüfungsexperten (PEX) der jeweiligen A+P und einer / einem PEX mit mindestens zweijähriger Praxiserfahrung im Online-Handel, die / der nach Möglichkeit aus derselben A+P stammt und spezifisch die Prüfungsposition 3 beurteilt.

Geprüft werden folgende Handlungskompetenzbereiche mit zwei unterschiedlichen Ausführungsvarianten. Die A+P Landi, Lebensmittel und Automobil After-Sales prüfen in der Variante 2. Alle anderen A+P prüfen in der Variante 1.

| Position | Handlungskompetenzbereiche | Variante 1 | | Variante 2 | |
|----------|--|------------|------------|------------|------------|
| | | Dauer | Gewichtung | Dauer | Gewichtung |
| 1 | A: Gestalten von Kundenbeziehungen C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen | 40 Min. | 50% | 30 Min. | 35% |
| 2 | B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen | 20 Min. | 20% | 30 Min. | 35% |
| 3 | Schwerpunkt E: Gestalten von Einkaufserlebnissen oder Schwerpunkt F: Betreuen von Online-Shops | 30 Min. | 30% | 30 Min. | 30% |

Die gewählte Variante, kommt für alle Betriebe und für beide Schwerpunkte in der entsprechenden A+P zur Anwendung.

Die Bewertung wird mit vorgegebenen standardisierten Kriterien vorgenommen (vgl. Ausführungsvarianten für «Prüfungsraster VPA» im Anhang). Die A+P konkretisieren dieses Prüfungsraster branchenspezifisch. Die Bewertung der Kriterien erfolgt in Punkten. Das Punktetotal ist in eine Note pro Position umzurechnen (ganze oder halbe Note). Die Note des Qualifikationsbereichs praktische Arbeit als VPA ergibt sich aus dem gewichteten Notendurchschnitt der drei Positionen und wird auf eine Dezimalstelle gerundet. Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird (Fallnote) und die Gesamtnote 4 beträgt.

Hilfsmittel: Zulässig sind ausschliesslich die gemäss Prüfungsaufgebot erlaubten Hilfsmittel.

³ vgl. Art. 20 Abs. 1 lit. a Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

4.1.1 Position 1: Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen

Der Fokus liegt auf den Handlungskompetenzbereichen A «Gestalten von Kundenbeziehungen» und C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen».

Es werden alle Handlungskompetenzen der Handlungskompetenzbereiche A und C geprüft. Die kandidierende Person zeigt in einem 40 bzw. 30-minütigen Kundengespräch (je nach Ausführungsvariante) mit vorgegebenen Szenarien, dass sie in der Lage ist, Kundenbeziehungen professionell zu gestalten. Sie empfängt die Kundin / den Kunden auf der Verkaufsfläche oder im Schalterbereich, erfragt das Bedürfnis, berät zum Produkt oder zur Dienstleistung sowie zu neuen Entwicklungen und Trends und begleitet den Kaufentscheid sowie Bezahlvorgang. Zudem bearbeitet sie eine anspruchsvolle Situation, wie z.B. kritische Retouren bzw. Beschwerden. Eine Prüfungsexpertin bzw. ein Prüfungsexperte (PEX) übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden, eine andere / ein anderer hält die Beobachtungen im vorgegebenen Prüfungsraaster fest. Die Kundin / Der Kunde bereitet sich auf das Kundengespräch vor und agiert anhand des Prüfungsrasters VPA. Der Ablauf kann aus mehreren Szenarien bestehen.

4.1.2 Position 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen».

Es werden alle Handlungskompetenzen des Handlungskompetenzbereichs B geprüft. Für beide Ausführungsvarianten stehen zwei Optionen zur Wahl. Die A+P wählt eine Option, welche für alle Betriebe und für beide Schwerpunkte in der entsprechenden A+P zur Anwendung kommt.

Option 1: Die kandidierende Person zeigt in einem 20 bzw. 30-minütigen Fachgespräch (je nach Ausführungsvariante), dass sie in der Lage ist, Waren und Dienstleistungen (z.B. Up- oder Cross-Selling Möglichkeiten) zu bewirtschaften und zu präsentieren und ihre eigene Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zu beurteilen.

Dazu erhält die kandidierende Person⁴ spätestens vier Wochen vor dem eigentlichen Prüfungstag einen schriftlichen Vorbereitungsauftrag durch die Chefexpertin / den Chefexperten ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche. Sie hat den Auftrag, eine Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zu einem vorgegebenen Thema zu erstellen und diese am Prüfungstag im Verkaufsgeschäft oder im Schalterbereich während 5 Minuten vorzustellen. Anknüpfend an diese Präsentation stellen die PEX während 15 bzw. 25 Minuten (je nach Ausführungsvariante 1 (15 Minuten) oder 2 (25 Minuten)) Konkretisierungs- und Begründungsfragen zur Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation, um der kandidierenden Person die Gelegenheit zu geben, ihre Präsentation zu analysieren, ihre Aussagen zu begründen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen. Sie orientieren sich dabei an einem Fragenkatalog entlang der Handlungskompetenzen aus dem Handlungskompetenzbereich B (vgl. Ausführungsvarianten für «Prüfungsraaster VPA» im Anhang).

⁴ Die Berufsbildnerin bzw. der Berufsbildner ist über den Auftrag zu informieren.

Option 2⁵: Die kandidierende Person zeigt in einem 20 bzw. 30-minütigen Fachgespräch (je nach Ausführungsvariante 1 (20 Minuten) oder 2 (30 Minuten)), dass sie in der Lage ist, eine im Verkaufsgeschäft oder im Schalterbereich bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation zu beurteilen.

Dazu wird von den PEX am Prüfungstermin vor Ort eine bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation ausgewählt. Die kandidierende Person hat den Auftrag, für sich diese bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation am Prüfungstermin während 5 Minuten auf Stärken und Schwächen zu analysieren sowie Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Sie macht sich hierzu Notizen. Anknüpfend an diese individuelle Vorbereitungs-/Analysephase schildert und begründet die kandidierende Person ihre Überlegungen und die PEX stellen Konkretisierungs- und Begründungsfragen, um der kandidierenden Person die Gelegenheit zu geben, ihre Analyse zu reflektieren, ihre Aussagen zu begründen und Verbesserungsmöglichkeiten aufzuzeigen (je nach Ausführungsvariante 1 (10 Minuten) oder 2 (15 Minuten)). Sie orientieren sich dabei an einem Fragenkatalog entlang der Handlungskompetenzen aus dem Handlungskompetenzbereich B (vgl. Ausführungsvarianten für «Prüfungsraster VPA» im Anhang).

Die kandidierende Person zeigt anschliessend im Rahmen von einer oder mehreren durch die PEX geschilderten kurzen kritischen Situationen (je nach Ausführungsvariante 1 (5 Minuten) oder 2 (10 Minuten)), dass sie in der Lage ist, mit unerwarteten Situationen umzugehen (z.B. beschädigte Ware oder Zugriffsproblem auf Dienstleistung). Die kandidierende Person zeigt, wie sie vorgeht, und reflektiert ihr Vorgehen.

4.1.3 Position 3: Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen»

Die Position 3 besteht aus einem Kundengespräch und einer Praxisaufgabe (Gesamtdauer: 30 Minuten). Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich E «Gestalten von Einkaufserlebnissen».

Die kandidierende Person mit Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» zeigt in einem anspruchsvollen 20 bzw. 10-minütigen **Kundengespräch** (je nach Ausführungsvariante 1 (20 Minuten) oder 2 (10 Minuten)), dass sie in der Lage ist, anspruchsvolle Situationen im Verkauf professionell zu meistern. Die kandidierende Person führt dieses anspruchsvolle Kundengespräch (z.B. Reklamation und die Kundin / der Kunde ist sehr aufgebracht) im Anschluss an die Prüfungsposition 1 «Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkten und Dienstleistungskenntnissen».

Zusätzlich bearbeitet die kandidierende Person **eine** der zwei folgenden möglichen Praxisaufgaben:

Praxisaufgabe 1: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten: Die kandidierende Person zeigt im Rahmen einer 10 bzw. 20-minütigen Praxisaufgabe (je nach Ausführungsvariante 1 (10 Minuten) oder 2 (20 Minuten)), dass sie in der Lage ist, komplexe Dienst- oder Serviceleistungen auszuführen. Die kandidierende Person zeigt auf, wie sie eine Erlebniswelt für eine vorgegebene Dienstleistung bzw. ein vorgegebenes Produkt gestalten würde. Sie richtet sich dabei an ein vorher definiertes Kundensegment.

⁵ Auf Option 2 ist auch bei der Wahl von Option 1 im Falle einer kurzfristigen nicht möglichen Durchführung von Option 1 zurückzugreifen.

Praxisaufgabe 2: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten: Die kandidierende Person zeigt im Rahmen einer 10 bzw. 20-minütigen Praxisaufgabe (je nach Ausführungsvariante 1 (10 Minuten) oder 2 (20 Minuten)), dass sie in der Lage ist, Ideen für Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen einzubringen. Sie plant Elemente einer konkreten Gestaltung eines Kundenanlasses bzw. einer Verkaufspromotion und erläutert die Gedanken, die sie sich dazu macht.

Die PEX teilen der kandidierenden Person gemäss Vorgabe ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche eine der zwei möglichen Praxisaufgaben zu.

4.1.4 Position 3: Schwerpunkt «Betreuen von Online-Shops»

Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich F «Betreuen von Online-Shops».

Mindestanforderung: Die Prüfung findet im stationären Verkaufsgeschäft statt. Die kandidierende Person verfügt über einen Internet- sowie PC-Zugang zu einem Account sowie zur notwendigen IT-Infrastruktur, die sie für die Arbeit im Online-Shop ihres Betriebs benötigt.

Im Rahmen der Position 3 bearbeitet die kandidierende Person zwei der drei folgenden möglichen Praxisaufgaben (Gesamtdauer: 30 Minuten):

Praxisaufgabe 1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen: Die kandidierende Person zeigt im Rahmen eines 15-minütigen Praxisauftrags, dass sie in der Lage ist, neue Artikel in den Online-Shop aufzunehmen. Die kandidierende Person zeigt Schritt für Schritt auf, wie sie beim Erfassen eines neuen Artikels im Online-Shop vorgeht.

Praxisaufgabe 2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten: Die kandidierende Person zeigt im Rahmen eines 15-minütigen Praxisauftrags, dass sie in der Lage ist, Daten zu analysieren und auszuwerten. Die kandidierende Person analysiert bestimmte Daten (z.B. Kundendaten, Kundenbewertungen, Verkaufsdaten, Suchvolumen) und interpretiert das Ergebnis.

Praxisaufgabe 3: Warenpräsentationen und Abläufe im Online-Shop betreuen: Die kandidierende Person zeigt im Rahmen eines 15-minütigen Praxisauftrags, dass sie in der Lage ist, das verwendete Shopsystem zu betreuen. Die kandidierende Person führt verschiedene Aufgaben im Rahmen der Betreuung von Shopsystemen aus (z.B. Warenkörbe leeren, einfache Fehler beheben).

Die PEX teilen der kandidierenden Person gemäss Vorgabe ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zwei der drei möglichen Praxisaufgaben zu.

4.2 Qualifikationsbereich «Berufskennnisse»

Im Qualifikationsbereich Berufskennnisse wird geprüft, ob die kandidierende Person die Kenntnisse erworben hat, die für eine erfolgreiche Berufstätigkeit nötig sind. Die Prüfung findet im letzten Semester der beruflichen Grundbildung an der Berufsfachschule statt und dauert 2 Stunden.

Geprüft werden folgende Handlungskompetenzbereiche mit den aufgeführten Prüfungsformen und den nachstehenden Gewichtungen:

| Position | Handlungskompetenzbereiche | Prüfungsform | | Gewichtung |
|----------|---|--------------|----------|------------|
| | | schriftlich | mündlich | |
| 1 | A: Gestalten von Kundenbeziehungen | 20 Min. | 40 Min. | 50 % |
| 2 | B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen | 20 Min. | 10 Min. | 25 % |
| 3 | D: Interagieren im Betrieb und in der Branche | 20 Min. | 10 Min. | 25 % |

Die Bewertung wird mit vorgegebenen standardisierten Kriterien vorgenommen (vgl. «Prüfungsraster Berufskennnisse» im Anhang). Die Bewertung der Kriterien erfolgt in Punkten. Das Punktetotal ist in eine Note pro Position umzurechnen (ganze oder halbe Note)⁶. Die Schlussnote des Qualifikationsbereichs Berufskennnisse wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

Hilfsmittel: Zulässig für den Qualifikationsbereich «Berufskennnisse» sind ausschliesslich die national abgestimmten und gemäss Hilfsmittelliste der Schweizerischen Prüfungskommission erlaubten Hilfsmittel.

4.2.1 Position 1: Gestalten von Kundenbeziehungen

Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen».

Position 1 besteht aus folgenden Unterpositionen mit den nachstehenden Formen und mit einer Gewichtung zu gleichen Teilen:

| Unterposition | Handlungskompetenzen | Form | Dauer |
|---------------|--|----------------------------------|---------|
| 1a | HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren | Mündliche Gesprächsanalyse | 20 Min. |
| 1b | HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten HK a5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen HK a6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren | | |
| 1c | HK a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten | Schriftliche Handlungssimulation | 20 Min. |

⁶ Für die Umrechnungsformel von Punkten in eine Note siehe «Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis».

1a) HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten; HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren; HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten; HK a5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen; HK a6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren: Die kandidierende Person analysiert mündlich im Rahmen einer 20-minütigen Gesprächsanalyse die Fehler in einem anspruchsvollen Kundengespräch in der regionalen Landessprache. Die kandidierende Person sieht eine kurze Videosequenz einer Kommunikationssituation zwischen Detailhandelsfachmann bzw. Detailhandelsfachfrau und Kundin / Kunde. Es handelt sich dabei um eine anspruchsvolle Situation (z.B. Reklamation, kritische Fragen der Kundin / des Kunden). Der Detailhandelsfachperson in der Videosequenz unterlaufen dabei einige Fehler:

- in der **nonverbalen Kommunikation** (z.B. Auftreten, Verhalten)
- in der **verbalen Kommunikation** (z.B. Tonfall, Ausdrucksweise, Verständlichkeit)
- im Einsatz von **Methoden und Techniken des Verkaufs** (z.B. Gesprächsstruktur, Beratungs- und Verkaufsmethoden, Storytelling)

Die kandidierende Person wird aufgefordert, die Situation zu analysieren und die Fehler der Detailhandelsfachperson im Video in einem Gespräch mit den PEX zu beschreiben.

1b) HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten; HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren; HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten; HK a5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen: Die kandidierende Person führt in einem 20-minütigen Rollenspiel mit 1-2 Szenarien ein kurzes Beratungsgespräch mit einer fremdsprachigen Kundin / einem fremdsprachigen Kunden, gespielt durch die / den PEX oder im Falle einer Paarprüfung durch die zweite kandidierende Person. Das Rollenspiel wird in der Fremdsprache durchgeführt.

1c) HK a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten: Die kandidierende Person kommuniziert im Rahmen einer 20-minütigen Handlungssimulation schriftlich in der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchsgruppen (z.B. Mail an Kunden / Lieferanten verfassen).

4.2.2 Position 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen».

Position 2 besteht aus folgenden Unterpositionen mit den nachstehenden Formen und mit einer Gewichtung zu gleichen Teilen:

| Unterposition | Handlungskompetenzen | Form | Dauer |
|---------------|--|--------------------------------------|---------|
| 2a | HK b1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen | Mündliche erfolgskritische Situation | 10 Min. |
| 2b | HK b3 Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten | Schriftliche Handlungssimulation | 20 Min. |

Die beiden Prüfungsteile der Position 2 werden in der regionalen Landessprache durchgeführt.

2a) HK b1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen: Die kandidierende Person bearbeitet mündlich eine kurze 10-minütige erfolgskritische Situation (z.B. Abfälle entsorgen, Datenschutz, Kundenbestellung mit unvollständigen Informationen, Reduktion von Lagerbeständen). Sie beschreibt, wie sie in der kritischen Situation handelt und begründet dabei ihr Handeln.

2b) HK b3 Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten: Die kandidierende Person nimmt im Rahmen einer 20-minütigen Handlungssimulation schriftlich Berechnungen vor (z.B. von Kennzahlen, Verkaufspreise, Bewegung von Produkten) und interpretiert diese.

4.2.3 Position 3: Interagieren im Betrieb und in der Branche

Der Fokus liegt auf dem Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche».

Position 3 besteht aus folgenden Unterpositionen mit den nachstehenden Formen und mit einer Gewichtung zu gleichen Teilen:

| Unterposition | Handlungskompetenzen | Form | Dauer |
|---------------|---|--------------------------------------|---------|
| 3a | HK d1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen HK d2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten HK d3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen HK d5 Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren | Mündliche erfolgskritische Situation | 10 Min. |
| 3b | HK d4 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren | Schriftliche Handlungssimulation | 20 Min. |

Die beiden Prüfungsteile der Position 3 werden in der regionalen Landessprache durchgeführt.

3a) HK d1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen; HK d2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten; HK d3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen; HK d5 Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren: Die kandidierende Person bearbeitet mündlich eine kurze 10-minütige erfolgskritische Situation (z.B. Konflikte im Team, Kommunikationskanal wählen, mit Veränderungen umgehen). Sie beschreibt, wie sie in der kritischen Situation handelt und begründet dabei ihr Handeln.

3b) HK d4 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren: Die kandidierende Person organisiert im Rahmen einer 20-minütigen Handlungssimulation schriftlich eigene Arbeiten. Sie priorisiert und begründet dabei ihr Handeln.

4.3 Qualifikationsbereich «Allgemeinbildung»

Der Qualifikationsbereich Allgemeinbildung bezieht sich ausschliesslich auf die Inhalte der Allgemeinbildung, die im Unterricht **nicht** zusammen mit den Berufskennnissen vermittelt werden. Der Qualifikationsbereich umfasst eine Erfahrungsnote pro Semester für die ersten 5 Semester, die Vertiefungsarbeit sowie die mündliche Schlussprüfung.⁷ Die Gesamtnote ist das arithmetische Mittel aus diesen drei Noten und wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

5 Erfahrungsnoten

Die Erfahrungsnote ist in der Bildungsverordnung geregelt. Die zur Berechnung erforderlichen Notenblätter sind unter <http://qv.berufsbildung.ch> (Publikation folgt) abrufbar.

5.1 Erfahrungsnote für die Bildung in beruflicher Praxis⁸ (Betrieb)

Die betriebliche Erfahrungsnote umfasst alle Handlungskompetenzbereiche (inkl. gewähltem Schwerpunkt). Der Fokus liegt aber auf dem Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche». Die Bewertung erfolgt anhand von Kriterien (vgl. branchenneutrales «Prüfungsraster Erfahrungsnoten Bildung in beruflicher Praxis» im Anhang).

Die lernende Person bearbeitet während ihrer Ausbildung im Betrieb verschiedene Praxisaufträge. Sie dokumentiert und reflektiert ihre Umsetzungen. Pro Lehrjahr füllt die lernende Person ein Kompetenzraster aus. Die vorgegebenen Leitfragen beziehen sich auf die zentralen Kompetenzen des entsprechenden Lehrjahres. Der HKB D ist Bestandteil des Kompetenzrasters und fliesst in die jährliche Erfahrungsnote für die Bildung in beruflicher Praxis ein. Die Berufsbildnerinnen / Berufsbildner nehmen anhand derselben Leitfragen eine Fremdeinschätzung vor.

Die lernende Person erhält 3 betriebliche Kompetenznachweise:

- Betrieblicher Kompetenznachweis 1 (Ende 2. Semester): Grundlage sind die bearbeiteten Praxisaufträge sowie das Gespräch zwischen Berufsbildnerin /Berufsbildner und lernender Person (aufbauend auf Kompetenzraster 1+2).
- Betrieblicher Kompetenznachweis 2 (Ende 4. Semester): Grundlage sind die bearbeiteten Praxisaufträge sowie das Gespräch zwischen Berufsbildnerin /Berufsbildner und lernender Person (aufbauend auf Kompetenzraster 3+4).

⁷ vgl. Art. 8 sowie Art. 20 Abs. 1 lit. c der Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ sowie Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung Detailhandelsfachleute EFZ

⁸ vgl. Art. 21 Abs. 3 lit. a Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

- Betrieblicher Kompetenznachweis 3 (Ende 5. Semester): Grundlage sind die bearbeiteten Praxisaufträge sowie das Gespräch zwischen Berufsbildnerin /Berufsbildner und lernender Person (aufbauend auf Kompetenzraster 5).

Die Note für die Bildung in beruflicher Praxis ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der drei benoteten betrieblichen Kompetenznachweise.

Die betrieblichen Kompetenznachweise werden bei einem Betriebs- oder Branchenwechsel übernommen (vgl. auch Bildungsplan Anhang 1 «Vollzugsempfehlungen zuhanden der Kantone»). Repetentinnen und Repetenten, welche das letzte Jahr wiederholen, werden im Betrieb nur eine Note sammeln können⁹.

5.2 Erfahrungsnote für den Unterricht in den Berufskennnissen¹⁰ (Berufsfachschule)

Die Erfahrungsnote Berufskennnisse umfasst die Handlungskompetenzbereiche A - D.

Für die Semesterzeugnisnote für den Unterricht in den Berufskennnissen sind mindestens zwei schulische Kompetenznachweise pro behandeltem HKB empfohlen. Die Semesterzeugnisnote ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus den schulischen Kompetenznachweisen pro Handlungskompetenzbereich. Die Kompetenznachweise orientieren sich an folgenden Zielen und Methoden:

A: Deklaratives Wissen

Die lernende Person bearbeitet schriftlich verschiedene offene und geschlossene Aufgabenstellungen (z.B. Single Choice, Multiple Choice, Reihenfolge, Zuordnung). Die lernende Person zeigt, dass sie über das erforderliche Wissen / Verständnis im Bereich der Berufskennnisse verfügt.

B: Prozedurales Wissen

Die lernende Person bearbeitet fallbasierte Aufgabenstellungen in Form von Mini Cases, Handlungssimulationen, erfolgskritischen Situationen oder Rollenspielen. Die Bearbeitung erfolgt schriftlich oder mündlich. Die lernende Person zeigt, dass sie in der Lage ist, die erworbenen Grundlagen im Bereich der Berufskennnisse anzuwenden.

C: Interdisziplinäre Anwendung

Spätestens im letzten Semester, in dem ein Handlungskompetenzbereich behandelt wird (vgl. Bildungsplan Anhang 1 «Lernortkooperation - Zeitlicher Ablauf der Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule»), weist die lernende Person nach, dass sie deklaratives und prozedurales Wissen im Bereich der Berufskennnisse in unterschiedlichen Situationen anwenden kann. Die lernende Person ist in der Lage, ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten zwischen den einzelnen Handlungskompetenzen miteinander zu verknüpfen.

⁹ vgl. Art. 22 Abs. 3 Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

¹⁰ vgl. Art. 21 Abs. 3 lit. b Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

Die Note für den Unterricht in den Berufskennntnissen ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der sechs Semesterzeugnisnoten.

5.3 Erfahrungsnote für die überbetrieblichen Kurse¹¹ (üK)

Der Fokus liegt auf den Handlungskompetenzbereichen C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen» und dem Schwerpunkt E «Gestalten von Einkaufserlebnissen» bzw. F «Betreuen von Online-Shops».

Pro Lehrjahr werden die Handlungskompetenzen aus dem HKB C (1. und 2. Lehrjahr) bzw. E oder F (3. Lehrjahr) im Umfang von 60-120 Minuten in Form einer schriftlichen Gesamt- oder mehreren schriftlichen Teilprüfungen geprüft (analog oder digital). Der üK-Kompetenznachweis umfasst die folgenden drei Teile und wird mit Punkten¹² anhand von Kriterien beurteilt:

Teil 1: Wissen / Verständnis (ca. 30-60 Minuten): Die lernende Person bearbeitet schriftlich verschiedene offene und geschlossene Aufgabenstellungen (z.B. Single Choice, Multiple Choice, Reihenfolge, Zuordnung). Die lernende Person zeigt, dass sie über die erforderlichen Fachkenntnisse der Ausbildungs- und Prüfungsbranche bzw. des gewählten Schwerpunktes verfügt (Gewichtung: 40%).

Teil 2: Handlungssimulationen (ca. 30-60 Minuten): Die Ausgangslage bildet stets ein praktischer Fall (z.B. Videobeispiel, fotografische Ausgangslage, schriftliches Fallbeispiel). Die Aufgabenstellungen haben entweder den Fokus 1) Planung oder 2) Umsetzung (Gewichtung: 40%).

Teil 3: Fremdeinschätzung anhand Kompetenzraster zu Sozialkompetenz: Die üK-Leitenden füllen das Kompetenzraster entlang der vorgegebenen Kriterien (vgl. branchenneutrales «Prüfungsraster Erfahrungsnoten überbetriebliche Kurse (Teil 3: Sozialkompetenz)» im Anhang) auf Basis ihrer Erfahrungen aus dem üK aus (Gewichtung: 20%).

Die Punkte werden in Erfahrungsnoten umgerechnet und diese im Rahmen eines üK-Kompetenznachweises ausgewiesen. Die lernende Person erhält nach jeder üK-Einheit eine Erfahrungsnote (jeweils eine pro Lehrjahr):

- Note Kurs 1 (1. Lehrjahr): Punkte aus Teil 1, 2 und 3 werden entsprechend der vorgegebenen Gewichtung addiert und anhand der folgenden Formel in eine ganze oder halbe Note umgerechnet:

$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$$

- Note Kurs 2 (2. Lehrjahr): Punkte aus Teil 1, 2 und 3 werden entsprechend der vorgegebenen Gewichtung addiert und anhand der folgenden Formel in eine ganze oder halbe Note umgerechnet:

¹¹ vgl. Art. 21 Abs. 3 lit. c Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

¹² Die einzelnen Beurteilungen zu den Teilen 1, 2 und 3 können den Lernenden und dem Betrieb in Form von Punkten oder Noten im Sinne eines unverbindlichen Zwischenstandes von der jeweiligen Ausbildungs- und Prüfungsbranche kommuniziert werden.

$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$$

- Note Kurs 3 (3. Lehrjahr): Punkte aus Teil 1, 2 und 3 werden entsprechend der vorgegebenen Gewichtung addiert und anhand der folgenden Formel in eine ganze oder halbe Note umgerechnet:

$$\text{Note} = \frac{\text{erzielte Punktezahl} \times 5}{\text{max. mögliche Punktezahl}} + 1$$

Die Erfahrungsnoten der üK-Kompetenznachweise werden von den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen auf der Datenaustauschplattform DBLAP2 eingegeben und fliessen ins Qualifikationsverfahren ein. Am Ende der Grundbildung werden die Noten in eine Erfahrungsnote umgerechnet, die dem auf eine ganze oder halbe Note gerundeten Mittel aus der Summe der drei benoteten üK-Kompetenznachweise entspricht.

Die üK-Kompetenznachweise werden bei einem Branchenwechsel nicht übernommen. Die Lernenden müssen die üK-Kompetenznachweise nachholen (vgl. auch Bildungsplan Anhang 1 «Vollzugsempfehlungen zuhanden der Kantone»).

Für Repetentinnen und Repetenten, welche die letzten zwei bewerteten üK wiederholen, zählen für die Berechnung der Erfahrungsnote nur die neuen Noten.¹³

Im Falle einer üK-Dispensation bei einer verkürzten Grundbildung Detailhandelsfachfrau bzw. Detailhandelsfachmann (EFZ) nach abgeschlossener Grundbildung Detailhandelsassistentin bzw. Detailhandelsassistent (EBA) in derselben Ausbildungs- und Prüfungsbranche zählt nur der üK-Kompetenznachweis des dritten Lehrjahres als Erfahrungsnote.

6 Angaben zur Organisation

6.1 Unterstützende Organisationen

Die definitive Struktur sowie die Aufgaben und Kompetenzen sind noch in Zusammenarbeit mit der SBBK / dem SDBB zu erarbeiten.

Wird ergänzt.

6.1.1 Schweizerische Prüfungskommission

Mit der SBBK / dem SDBB zu definieren.

Wird ergänzt.

¹³ vgl. Art. 22 Abs. 5 Bildungsverordnung Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ.

6.1.2 Sprachregionale Subkommissionen

Mit der SBBK / dem SDBB zu definieren.

Wird ergänzt.

6.1.3 BDS-Fachkommission praktische Prüfung

Mit den Ausbildungs- und Prüfungsbranchen zu definieren.

Wird ergänzt.

6.2 Anmeldung zur Prüfung

Die Anmeldung erfolgt durch die kantonale Behörde.

6.3 Bestehen der Prüfung

Die Bestehensregeln sind in der Bildungsverordnung verankert.

6.4 Mitteilung des Prüfungsergebnisses

Die Mitteilung der Prüfungsergebnisse richtet sich nach den kantonalen Bestimmungen.

6.5 Verhinderung bei Krankheit und Unfall

Das Vorgehen bei Verhinderung an der Teilnahme des QV wegen Krankheit oder Unfall richtet sich nach den kantonalen Bestimmungen.

6.6 Prüfungswiederholung

Die Bestimmungen zu den Wiederholungen sind in der Bildungsverordnung verankert.

6.7 Rekursverfahren / Rechtsmittel

Die Einsprache und das Rekursverfahren richten sich nach kantonalem Recht.

6.8 Archivierung

Die Aufbewahrung der Prüfungsakten richtet sich nach kantonalem Recht. Produkte, die im Rahmen der VPA entstanden sind, sind Eigentum des Lehrbetriebs.

Inkrafttreten

Die vorliegenden Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner treten am 31. März 2022 in Kraft und gelten bis zum Widerruf.

Bern, 31. März 2022

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

.....
René Graf

.....
Sven Sievi

Die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität hat anlässlich ihren Sitzungen vom 01. November 2021 und vom 30. März 2022 zu den vorliegenden Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner Stellung bezogen.

Anhang Verzeichnis der Vorlagen

| Dokumente | Bezugsquelle |
|--|---|
| Prüfungsraster VPA | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch |
| Anforderungsprofil für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten im Qualifikationsbereich praktische Arbeit | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch |
| Prüfungsraster Berufskennnisse | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch |
| Prüfungsraster Erfahrungsnoten Bildung in beruflicher Praxis | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch |
| Prüfungsraster Erfahrungsnoten überbetriebliche Kurse (Teil 3: Sozialkompetenz) | Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch |
| Notenformular für das Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ Noch in Arbeit. | http://qv.berufsbildung.ch |
| Notenblätter zur Berechnung der Erfahrungsnote (noch in Arbeit) - Notenblatt Berufsfachschule - Notenblatt überbetriebliche Kurse - Notenblatt Bildung in beruflicher Praxis | http://qv.berufsbildung.ch |