



## Jurymitglied

Name: ..... Vorname: ..... Klasse: .....

### Bewertung des Verkaufsgesprächs im Klassenverband

Name und Vorname Kandidat/-in:		Maximale Teilpunktzahlen	Vergebene Teilpunkte <sup>1</sup>	Total Punkte pro Bewertungskriterium
Pos.	Bewertungskriterien			
<b>1. Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</b>		<b>(Total 6 P)</b>		
a	Die/der Lernende begrüßt die Kundin/den Kunden frühzeitig und freundlich und schenkt ihr/ihm die volle Aufmerksamkeit.	3		
b	Die/der Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kunden und leitet das Verkaufsgespräch mit zielführenden offenen Fragen ein.	3		
<b>2. Kundenbedürfnisse analysieren</b>		<b>(Total 9 P)</b>		
a	Die/der Lernende klärt das Kundenbedürfnis (Kaufwunsch und Kaufmotiv) detailliert ab.	3		
b	Die/der Lernende wendet zielorientierte Frageformen an.	3		
c	Die/der Lernende hört konzentriert und aufmerksam zu und lässt die Kundin/den Kunden zu Wort kommen.	3		
<b>3. Kunden überzeugend beraten und Lösungen präsentieren</b>		<b>(Total 24 P)</b>		
a	Die/der Lernende berät die Kundin/den Kunden ausführlich über Produkte/Dienstleistungen (je nach Branche neue Entwicklungen und neue Trends integrieren).	3		
b	Die/der Lernende lässt den Kaufwunsch und das Kaufmotiv in seine/ihrer Argumentation einfließen und setzt passende Stories situativ und effektiv ein.	3		
c	Die/der Lernende begründet den Lösungs-Vorschlag ausführlich und fachkompetent in der Sie-Sprache.	3		
d	Die/der Lernende zeigt einen konstruktiven Umgang mit Einwänden die Kundin/den Kunden, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihrer Argumentation ein. Dabei verwendet er/sie z. B. die «Ja, aber»-Methode oder andere geeignete Methoden an.	3		
e	Die/der Lernende meistert die Preisnennung gekonnt und korrekt mit Sandwichmethode in der Sie-Einstellung.	3		
f	Die/der Lernende erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen und bietet zielführend einen Zusatzverkauf, passend zum Hauptartikel, an.	3		
g	Die/der Lernende bietet Zusatzleistungen an, um ein Einkaufserlebnis zu schaffen. (Kurs, Einladung Modeschau, Spiele, Lose mit Sofortgewinn, etc.)	3		
h	Die/der Lernende schafft ein Einkaufserlebnis im Verkaufsgespräch mit Kundenservice. (zum Beispiel Getränk anbieten).	3		
<b>4. Mit Kunden professionell umgehen</b>		<b>(Total 12 P)</b>		
a	Die/der Lernende weist ein passendes äusseres Erscheinungsbild auf (Kleidung, Schuhe, Körperpflege).	3		
b	Die/der Lernende zeigt ein offenes, freundliches und kundenorientiertes Auftreten (Mimik, Gestik, Gang, Körperhaltung).	3		
c	Die/der Lernende führt ein flüssiges und angenehmes Verkaufsgespräch (roter Faden, Struktur).	3		
d	Die/der Lernende verfügt über hervorragende Produktkenntnisse, Sortimentskenntnisse und Branchenkenntnisse.	3		
<b>5. Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>		<b>(Total 9 P)</b>		
a	Die/der Lernende wertet die Ware verbal und nonverbal (durch sorgfältige Behandlung) auf.	3		
b	Die/der Lernende bietet unter anderem unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten, Rabatte, Kundenkarte, Umtausch- und Rückgabemöglichkeiten an.	3		
c	Die/der Lernende verabschiedet sich persönlich und lädt die Kundin/den Kunden wieder persönlich zu sich ein.	3		
<b>Gesamtpunktemaximum: 60 Punkte</b>		Total Punkte: _____		

Ort &amp; Datum: Zürich..... Unterschrift Jurymitglied: .....

<sup>1</sup> Es können nur ganze Punkte vergeben werden.

## Erläuterungen zur Punktevergabe

3 Punkte	<p>Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Die/der Lernende liefert eine solide Leistung ab.</p>
2 Punkte	<p>Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z. B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft, oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul>
1 Punkt	<p>Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z. B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul>
0 Punkte	<p>Die Antwort der/des Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</li> <li>• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.</li> <li>• Unstrukturierte und unsystematische Antworten.</li> </ul>