

2017

Qualifikationsverfahren  
**Detailhandelsassistentinnen/  
Detailhandelsassistenten**

**Detailhandelspraxis**  
schriftlich

**Serie 3/3**

**Pos. 2.1**

## **EXPERTENVORLAGE**

**Zeit** 45 Minuten für 18 Aufgaben

**Bewertung** Die maximal erreichbare Punktezahl 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
	85	- 94	Punkte = Note 5,5
	75	- 84	Punkte = Note 5
	65	- 74	Punkte = Note 4,5
	55	- 64	Punkte = Note 4
	45	- 54	Punkte = Note 3,5
	35	- 44	Punkte = Note 3
	25	- 34	Punkte = Note 2,5
	15	- 24	Punkte = Note 2
	5	- 14	Punkte = Note 1,5
	0	- 4	Punkte = Note 1

**Total 100 Punkte**

<b>Erreichte Punktezahl</b>	<b>Note</b>

Unterschrift der Experten/Expertinnen:

.....

**Sperrfrist:** Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. März 2018 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 richtig?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> In einer Diskussionsrunde spricht nur einer aufs Mal.  <input type="checkbox"/> Alle Anwesenden dürfen lauf darauf los reden.  <input type="checkbox"/> Jeder darf jeden spontan unterbrechen.  <input type="checkbox"/> Die Lernenden dürfen ihre Meinung nicht einbringen.</p>	2	
<p><b>Aufgabe 2</b></p> <p>Welche Aussage ist richtig?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Die Körperhaltung eines DHA widerspiegelt seine Motivation.  <input type="checkbox"/> Die Körperhaltung spielt eine untergeordnete Rolle  <input type="checkbox"/> Die verbale Kommunikation ist viel wichtiger als die Körperhaltung.  <input type="checkbox"/> Eine schlaaffe Körperhaltung müssen Kunden akzeptieren.</p>	2	
<p><b>Aufgabe 3</b></p> <p>Wenn man von Mindestbestand spricht, dann meint man:</p> <p><input type="checkbox"/> Dass es Zeit zum Nachbestellen ist.  <input type="checkbox"/> Dass Lager randvoll sind.  <input type="checkbox"/> Dass man reassortieren muss.  <input checked="" type="checkbox"/> Dass es sich dabei um eine eiserne Reserve handelt.</p>	2	
<p><b>Aufgabe 4</b></p> <p>Was versteht man unter: Zweiter Verkaufspunkt</p> <p><input type="checkbox"/> Ein Marktstand mit saisonalen Früchten.  <input type="checkbox"/> Ein Korb voll reduzierter Produkte.  <input checked="" type="checkbox"/> Produkte an zwei oder mehreren Orten im Verkaufsraum präsentieren.  <input type="checkbox"/> Eine Weidegustation mit passendem Apérogebäck.</p>	2	
<p><b>Aufgabe 5</b></p> <p>Was bedeutet Inventur?</p> <p><input type="checkbox"/> Ist eine Bestandsaufnahme in einer Abteilung.  <input type="checkbox"/> Ist der Unterschied zwischen dem IST- Bestand und dem SOLL - Bestand.  <input type="checkbox"/> Ist der gesamte Warenbestand eines Geschäftes.  <input checked="" type="checkbox"/> Wiegen, messen, zählen Waren an einem Stichtag.</p>	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</b></p> <p>Bei dieser Handelskette fehlen wichtige Schritte.            Füllen Sie die Lücken. Beispiel: Vollkornbrot</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">Rohstoff</td> <td style="width: 40%;"><b>Korn, Gerste, Rohprodukte vom Bauernbetrieb</b></td> <td style="width: 10%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td><b>Fabrikation</b></td> <td><b>Die Ware wird hergestellt; von Hand oder maschinell</b></td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Grossist</b></td> <td>Kauft in grossen Mengen ein</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Detailhandel</td> <td><b>Verkauft das Brot an den Endverbraucher</b></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Der Konsument/ Endverbraucher</b></td> <td>Kinder essen gerne ein Stück davon</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> </table>				Rohstoff	<b>Korn, Gerste, Rohprodukte vom Bauernbetrieb</b>	1		<b>Fabrikation</b>	<b>Die Ware wird hergestellt; von Hand oder maschinell</b>	2		<b>Grossist</b>	Kauft in grossen Mengen ein	1		Detailhandel	<b>Verkauft das Brot an den Endverbraucher</b>	1		<b>Der Konsument/ Endverbraucher</b>	Kinder essen gerne ein Stück davon	1	
Rohstoff	<b>Korn, Gerste, Rohprodukte vom Bauernbetrieb</b>	1																					
<b>Fabrikation</b>	<b>Die Ware wird hergestellt; von Hand oder maschinell</b>	2																					
<b>Grossist</b>	Kauft in grossen Mengen ein	1																					
Detailhandel	<b>Verkauft das Brot an den Endverbraucher</b>	1																					
<b>Der Konsument/ Endverbraucher</b>	Kinder essen gerne ein Stück davon	1																					
<p><b>Aufgabe 7</b></p> <p>Indirekter und direkter Absatzweg.            Erklären Sie die beiden Begriffe anhand eines Kopfsalates.</p> <p>Indirekter Absatzweg bedeutet:</p> <p><b>Ware läuft über mehrere Absatzstufen. Bauer, Grossist, Detailhandel, Konsument</b></p> <p style="text-align: center;">2</p> <p>Direkter Absatzweg bedeutet:</p> <p><b>Der Bauer verkauft den Salat direkt dem Endverbraucher/ Kunden</b></p> <p style="text-align: center;">2</p>																							
Übertrag		20																					

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	20	
<p><b>Aufgabe 8</b></p> <p>Verbinden Sie Zusammengehörendes.</p> <p>A: Massenproduktion                      1: Vorprodukte, die weiterverarbeitet werden</p> <p>B: Grossverteiler                         2: Einrichtungen, wie Spitäler und Schulen</p> <p>C: Grossverbraucher                      3: Grossunternehmungen des Detailhandels</p> <p>D: Halbfabrikate                         4: Herstellung von grossen Mengen gleicher Produkte</p> <p><b>A 4, B 3, C 2, D 1</b></p>	4	
<p><b>Aufgabe 9</b></p> <p>Weshalb sollte der Kunde nach dem bezahlten Einkauf den Kassazettel aufbewahren? Begründen Sie dies mit zwei Argumenten.</p> <p>➤ <b>Für eine mögliche Reklamation. Der Kassabon dient auch als Garantieschein.</b></p> <p>➤ <b>Beim Verdacht auf Diebstahl kann man den Kassabon vorweisen.</b></p> <p>➤ <b>Bei einem Umtausch als Beweismaterial.</b></p> <p>Innenstadtgutscheine oder Gutscheine von Detailhandelsvereinigungen sind ein ideales Geschenk für Alt und Jung. Begründen Sie die Aufgabe mit zwei Antworten.</p> <p>&gt; <b>Man kann die Gutscheine einlösen wann immer man Zeit und Lust hat.</b></p> <p>&gt; <b>Vermeidet dadurch Umtauschsituationen.</b></p> <p>&gt; <b>Es besteht die Möglichkeit, damit in der ganzen Schweiz einzukaufen.</b></p> <p>Welche zwei Nachteile entstehen dem Geschäft, wenn ein Kunde mit einer Kredit- anstatt mit einer Debitkarte bezahlt.</p> <p>➤ <b>Geschäft muss hohe Kommissionsgebühren an Organisation abgeben.</b></p> <p>➤ <b>Geschäft muss teilweise bis Ende Monat auf das Geld warten.</b></p>	2	2
Übertrag	30	





	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	53	
<p><b>Aufgabe 13</b></p> <p>Was ist ein Team? Erläutern Sie den Begriff in einem ausführlichen Satz.</p> <p><b>Eine Zusammenarbeit mit Menschen im Betrieb</b></p>	2	
<p><b>Aufgabe 14</b></p> <p>Damit ein Team gut funktionieren kann, muss man Regeln einhalten. Zählen Sie zwei Regeln auf.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Ziele müssen klar definiert werden</b></li> <li>➤ <b>Alle kennen die Aufgaben die sie im Team haben</b></li> <li>➤ <b>Man muss sich auf jeden einzelnen verlassen können.</b></li> </ul>	4	
<p><b>Aufgabe 15</b></p> <p>Bei der Ware vorlage ist es wichtig, die Sinne der Kunden zu wecken.</p> <p>a) Was bedeutet diese Aussage?</p> <p><b>Die DHA sollte die Ware den Kunden fühlen, riechen und betasten lassen. Bei Lebensmitteln sollte der Kunde daran riechen dürfen.</b></p> <p>b) Welche zwei Sinne will man bei einer Kundin bei der Ware vorlage einer Lederhandtasche wecken?</p> <p><b>Tastsinn, Sehsinn</b></p> <p>c) Welche zwei Sinne möchte man bei der Ware vorlage eines Hi-Fi Gerätes wecken?</p> <p><b>Hörsinn, Tastsinn</b></p> <p>d) Notieren Sie dazu ein Beispiel aus ihrer Branche. Zählen Sie drei Sinne auf, die Sie damit beim Kunden aktivieren wollen.</p> <p>Bsp. _____</p> <p>_____</p>	2	
	2	
	3	
Übertrag	70	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	70	
<p><b>Aufgabe 16 / Fallbeispiel</b></p> <p>Herr Süß liebt Schokolade. Beim Anblick der grossen Auswahl, die ihm im Supermarkt entgegen lächelt, fällt sein Blick auf die Preisschilder. Erstaunt nimmt er zur Kenntnis, dass bekannte Markenschokoladen einen viel höheren Preis haben als sogenannte Eigenmarken. Der Kunde fragt sich, was wohl der Grund dieser Preisdifferenz ist. Beantworten Sie dem Kunden in zwei Sätzen die Gründe dafür.</p> <p>1. Grund: <b>Schlichte Verpackung</b>  2. Grund: <b>Keine Topqualität</b></p> <p>Zählen Sie vier bekannte Markenartikel auf. Nonfood oder Food.</p> <p style="text-align: center;"><b>Nestlé, Coca Cola, Suchard, Rivella, Rolex, Lacoste, Omega, Louis Vuitton</b></p>	2 2 4	
<p><b>Aufgabe 17</b></p> <p>Grossverteiler haben in ihren Sortimenten günstige Produkte-Linien. z.B. M-Budget, Coop Prix Garantie, etc,</p> <p>a) Zählen Sie zwei Gründe auf, weshalb sie die Produkte so günstig verkaufen können.</p> <p><b>Günstigere Rohstoffe, mehr Inhalt, keine teuren und exklusiven Verpackungen, keine Werbekosten</b></p> <p>b) Was ist die Absicht der Geschäfte, die Produkte so günstig anzubieten. Nennen Sie drei Überlegungen.</p> <p><b>Sie wollen Familien mit tiefem Einkommen gewinnen. Wollen neue Kunden gewinnen</b></p> <p><b>Sie wollen Konkurrenzbetriebe wie Aldi, Lidl die Stirne bieten</b></p> <p>c) Welche drei Vorteile bringen dem Geschäft eigene Kundenkarten?</p> <p><b>Kunden können persönlich – individuell - angesprochen werden</b></p> <p><b>Will Kunden als Stammkunde gewinnen</b></p> <p><b>Geschäft sieht was der Kunde kauft; kann somit besser auf Kundenwünsche eingehen</b></p>	4 3 3	
Übertrag	88	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	88	
<b>Aufgabe 18 Fallbeispiel</b>		
Frau Dolder möchte mit ihren Enkeln ein Vogelhäuschen bauen. Sie sucht dazu ein Do it yourself Geschäft auf, wo sie das nötige Material einkaufen will. Setzen Sie bei folgendem Verkaufsgespräch die richtigen Frageformen ein.		
<b>DHA:</b> Guten Tag, was hätten Sie gerne?		
Frageform: <b>Offene Frage</b>	2	
<b>Kundin:</b> Ich habe mir vorgenommen mit meinen Enkeln ein Vogelhaus zu bauen. Können Sie mir dabei behilflich sein und mich fachlich beraten?		
Frageform: <b>Geschlossene Frage</b>	2	
<b>DHA:</b> Gerne. Aber um ihren Bedürfnissen gerecht zu werden bräuchte ich noch das Alter Ihrer Enkel. Das Basteln sollte ja Spass machen.		
Frageform: <b>Verdeckte Frage</b>	2	
<b>DHA:</b> Möchten Sie das Vogelhaus aus Fichten- oder Kiefernholz herstellen?		
Frageform: <b>Alternativ Frage</b>	2	
<b>Kundin:</b> Welche Werkzeuge brauche ich, um das Häuschen zu bauen?		
Frageform: <b>Offene Frage</b>	2	
<b>DHA:</b> Im Moment bieten wir einen funktionellen Hobbywerkzeugkoffer zu einem sehr günstigen Preis an. Meinen Sie nicht auch, dass dieses Angebot genau das Richtige für Sie ist?		
Frageform: <b>Suggestiv Frage</b>	2	
<b>Total</b>	<b>100</b>	