

2017

Qualifikationsverfahren  
**Detailhandelsassistentinnen/  
Detailhandelsassistenten**

**Detailhandelspraxis  
schriftlich**

**Serie 3/3**

**Pos. 2.1**

Name

Vorname

Kandidatennummer oder Etikette

Datum

**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**

Erreichte Punktezahl	Note

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> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> In einer Diskussionsrunde spricht nur einer aufs Mal.</li> <li><input type="checkbox"/> Alle Anwesenden dürfen lauf darauf los reden.</li> <li><input type="checkbox"/> Jeder darf jeden spontan unterbrechen.</li> <li><input type="checkbox"/> Die Lernenden dürfen ihre Meinung nicht einbringen.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 2</b></p> <p>Welche Aussage ist richtig?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Die Körperhaltung eines DHA widerspiegelt seine Motivation.</li> <li><input type="checkbox"/> Die Körperhaltung spielt eine untergeordnete Rolle</li> <li><input type="checkbox"/> Die verbale Kommunikation ist viel wichtiger als die Körperhaltung.</li> <li><input type="checkbox"/> Eine schlaaffe Körperhaltung müssen Kunden akzeptieren.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 3</b></p> <p>Wenn man von Mindestbestand spricht, dann meint man:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Dass es Zeit zum Nachbestellen ist.</li> <li><input type="checkbox"/> Das Lager randvoll sind.</li> <li><input type="checkbox"/> Dass man reassortieren muss.</li> <li><input type="checkbox"/> Dass es sich dabei um eine eiserne Reserve handelt.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 4</b></p> <p>Was versteht man unter: Zweiter Verkaufspunkt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ein Marktstand mit saisonalen Früchten.</li> <li><input type="checkbox"/> Ein Korb voll reduzierter Produkte.</li> <li><input type="checkbox"/> Produkte an zwei oder mehreren Orten im Verkaufsraum präsentieren.</li> <li><input type="checkbox"/> Eine Weidegustation mit passendem Apérogebäck.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 5</b></p> <p>Was bedeutet Inventur?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ist eine Bestandsaufnahme in einer Abteilung.</li> <li><input type="checkbox"/> Ist der Unterschied zwischen dem IST- Bestand und dem SOLL - Bestand.</li> <li><input type="checkbox"/> Ist der gesamte Warenbestand eines Geschäftes.</li> <li><input type="checkbox"/> Wiegen, messen, zählen Waren an einem Stichtag.</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</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: 50%; padding: 5px;">Rohstoff</td> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 5%; text-align: center;">1</td> <td style="width: 5%;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="text-align: center;">2</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">Kauft in grossen Mengen ein</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">Detailhandel</td> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"></td> <td style="padding: 5px;">Kinder essen gerne ein Stück davon</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td></td> </tr> </table>				Rohstoff		1				2			Kauft in grossen Mengen ein	1		Detailhandel		1			Kinder essen gerne ein Stück davon	1	
Rohstoff		1																					
		2																					
	Kauft in grossen Mengen ein	1																					
Detailhandel		1																					
	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> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 10px 0;"/> <p>Direkter Absatzweg bedeutet:</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 10px 0;"/>																							
Übertrag		20																					



	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	30	
<b>Aufgabe 10 / Fallbeispiel</b>		
Ahmet plant eine Woche Urlaub am Meer. Er möchte surfen lernen; sein Surfbrett sollte der neusten Technik entsprechen und mit einem coolen Design auffallen. Nun überlegt Ahmet, bei welchem Anbieter er sein Surfbrett kaufen soll, denn Surfbrett sowie Reise muss er von seinem Lehrlingslohn selber bezahlen.		
a) Welche zwei Überlegungen sollte Ahmet vor seinem Kauf machen?		
- _____		
- _____	2	
b) Welches Argument spricht dafür, das Surfbrett in einem Outlet-Shop zu kaufen?		
- _____	2	
c) Welchen Nachteil müsste Ahmet jedoch akzeptieren?		
- _____	2	
d) Mit welchen zwei Vorteilen kann Ahmet rechnen, wenn er das Surfbrett in einem Sportfachgeschäft kaufen würde?		
- _____	2	
e) Mit welchen Risiken muss Ahmet rechnen, wenn er das Surfbrett bei einem unbekanntem Internetanbieter kaufen würde?		
- _____	2	
<b>Aufgabe 11</b>		
Nennen Sie einen anderen Begriff für Konsumenten.		
_____	2	
Übertrag	42	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		42	
<b>Aufgabe 12</b>			
Welche drei Haltungen gehören zur Körpersprache?			
_____		3	
Gehört die nonverbale Kommunikation auch zur Körpersprache?			
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		2	
Erläutern Sie in einem Satz, was nonverbale Kommunikation bedeutet.			
_____		2	
_____			
Welche Signale sendet diese DHA dem Kunden? Zählen Sie deren zwei auf.			
			
_____			
_____		2	
_____			
Welche Signale sendet diese DHA dem Kunden? Zählen Sie deren zwei auf.			
			
_____			
_____		2	
_____			
Übertrag		53	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	53	
<b>Aufgabe 13</b> Was ist ein Team? Erläutern Sie den Begriff in einem ausführlichen Satz. <hr/> <hr/>	2	
<b>Aufgabe 14</b> Damit ein Team gut funktionieren kann, muss man Regeln einhalten. Zählen Sie zwei Regeln auf. 1. _____ 2. _____	4	
<b>Aufgabe 15</b> Bei der Warenvorlage ist es wichtig, die Sinne der Kunden zu wecken. a) Was bedeutet diese Aussage? <hr/> b) Welche zwei Sinne will man bei einer Kundin bei der Warenvorlage einer Lederhandtasche wecken? <hr/> c) Welche zwei Sinne möchte man bei der Warenvorlage eines Hi-Fi Gerätes wecken? <hr/> d) Notieren Sie ein weiteres Beispiel; und nenne Sie dabei auch gleich drei Sinne, die Sie damit beim Kunden aktivieren wollen. Bsp. _____ _____	2  2  2  2	
Übertrag	70	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
<b>Übertrag</b>	<b>70</b>	
<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: _____</p> <p>2. Grund: _____</p> <p>Zählen Sie 4 bekannte Markenartikel auf: Nonfood oder Food.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>2</p> <p>2</p> <p>4</p>	
<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>_____</p> <p>_____</p> <p>b) Was ist die Absicht der Geschäfte, die Produkte so günstig anzubieten. Nennen Sie drei Überlegungen.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>c) Welche drei Vorteile bringen dem Geschäft eigene Kundenkarten?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>4</p> <p>3</p> <p>3</p>	
<b>Übertrag</b>	<b>88</b>	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
<b>Übertrag</b>	<b>88</b>	
<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: _____		
	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: _____		
	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: _____		
	2	
<b>DHA:</b> Möchten Sie das Vogelhaus aus Fichten- oder Kiefernholz herstellen?		
Frageform: _____		
	2	
<b>Kundin:</b> Welche Werkzeuge brauche ich, um das Häuschen zu bauen?		
Frageform: _____		
	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: _____		
	2	
<b>Total</b>	<b>100</b>	