

2018

Qualifikationsverfahren
**Detailhandelsassistentinnen/
Detailhandelsassistenten**

**Detailhandelspraxis
schriftlich**

Serie 3/3

Pos. 2.1

EXPERTENVORLAGE

Zeit 45 Minuten für 20 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)

| | | | |
|-------------------|----|-------|-------------------|
| Notenskala | 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

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. März 2019 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Erarbeitet durch: Autorinnen-/Autorenteam der Sprachregionalen Prüfungskommission im Detailhandel, Subkommission Deutschschweiz

Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

| Aufgaben | Anzahl Punkte | |
|---|---------------|----------|
| | maximal | erreicht |
| <p>Teil 1: Die richtige Antwort ist anzukreuzen. Nur eine Antwort ist richtig. Maximale Punktzahl: 10</p> <p>Aufgabe 1</p> <p>Voraussetzung für den Erfolg als DHA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nimmt Konflikte nicht wahr. <input checked="" type="checkbox"/> Ist zuverlässig und pünktlich. <input type="checkbox"/> Arbeitet ziellos. <input type="checkbox"/> Meidet die Zusammenarbeit. | 2 | |
| <p>Aufgabe 2</p> <p>Der Kundenstrom wird so gelenkt, dass der Kunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nicht an allen Produkten vorbeikommen muss. <input type="checkbox"/> Möglichst schnell durch das Geschäft geht. <input checked="" type="checkbox"/> Das gesamte Sortiment sieht. <input type="checkbox"/> In der Regel nach Links geht. | 2 | |
| <p>Aufgabe 3</p> <p>Zur Werbung in Schrift und Bild gehört:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Bandenwerbung <input type="checkbox"/> TV Werbung <input type="checkbox"/> Durchsagen an Sportveranstaltungen <input type="checkbox"/> Radio | 2 | |
| <p>Aufgabe 4</p> <p>Die Hauptaufgabe des Detailhandels ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wareneinkauf / Warenbeschaffung. <input checked="" type="checkbox"/> Warenverkauf / Warenabsatz. <input type="checkbox"/> Warenkontrolle. <input type="checkbox"/> Produkteherstellung. | 2 | |
| <p>Aufgabe 5</p> <p>Wie entsteht ein Konflikt in einem Team?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Durch Hilfsbereitschaft. <input type="checkbox"/> Durch gegenseitigen Respekt. <input checked="" type="checkbox"/> Durch Intrigen. <input type="checkbox"/> Durch eine offene Kommunikation. | 2 | |
| Übertrag | 10 | |

| | | Anzahl Punkte | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|----------|---------|-------------------|--------------------|--|--|-------------------------------------|---|---|---|--|---|---|--------------------------|--|--|----------|--------------------------|--|--|---|
| | | maximal | erreicht | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Übertrag | | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Teil 2: Diverse Frageformen. Die Anzahl gewünschter Antworten ist vorgegeben. Maximale Punktzahl: 90</p> <p>Aufgabe 6</p> <p>Ihre Kunden dürfen von Ihnen Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Kritikfähigkeit und Offenheit erwarten. Erklären Sie diese Begriffe und nennen Sie dazu je ein Beispiel aus Ihrem Berufsalltag.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Begriff</th> <th>Erklärung</th> <th>Beispiel</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ehrlichkeit</td> <td>Wahrheit, Geld, Worte, Taten</td> <td>Individuelle Lösungen Gebe dem Kunden korrektes Rückgeld</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Zuverlässigkeit</td> <td>Übertragene Arbeiten sorgfältig und korrekt erledigen, sich auf mich verlassen können</td> <td>Individuelle Antworten Reservation auch wirklich auf die Seite legen</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Kritikfähigkeit</td> <td>Kritik annehmen können, daraus lernen</td> <td>Individuelle Lösungen Verbesserungsvorschläge annehmen, evtl. etwas verändern</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Offenheit</td> <td>Interessiert und offen sein ohne Vorurteile</td> <td>Individuelle Lösungen Ich bin interessiert an der Meinung meiner Kundin, höre aufmerksam zu</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> | | | | Begriff | Erklärung | Beispiel | | Ehrlichkeit | Wahrheit, Geld, Worte, Taten | Individuelle Lösungen Gebe dem Kunden korrektes Rückgeld | 2 | Zuverlässigkeit | Übertragene Arbeiten sorgfältig und korrekt erledigen, sich auf mich verlassen können | Individuelle Antworten Reservation auch wirklich auf die Seite legen | 2 | Kritikfähigkeit | Kritik annehmen können, daraus lernen | Individuelle Lösungen Verbesserungsvorschläge annehmen, evtl. etwas verändern | 2 | Offenheit | Interessiert und offen sein ohne Vorurteile | Individuelle Lösungen Ich bin interessiert an der Meinung meiner Kundin, höre aufmerksam zu | 2 |
| Begriff | Erklärung | Beispiel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Ehrlichkeit | Wahrheit, Geld, Worte, Taten | Individuelle Lösungen Gebe dem Kunden korrektes Rückgeld | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Zuverlässigkeit | Übertragene Arbeiten sorgfältig und korrekt erledigen, sich auf mich verlassen können | Individuelle Antworten Reservation auch wirklich auf die Seite legen | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kritikfähigkeit | Kritik annehmen können, daraus lernen | Individuelle Lösungen Verbesserungsvorschläge annehmen, evtl. etwas verändern | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Offenheit | Interessiert und offen sein ohne Vorurteile | Individuelle Lösungen Ich bin interessiert an der Meinung meiner Kundin, höre aufmerksam zu | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Aufgabe 7</p> <p>Welche Handelsfunktionen werden in folgenden Beispielen beschrieben?</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Qualitätsfunktion</th> <th>Quantitätsfunktion</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Die Kunden können Aprikosen stückweise, kiloweise oder in Kartonkörbchen zu 5 kg kaufen.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">x</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle;">4</td> </tr> <tr> <td>Im Fahrradfachgeschäft werden Schutzblech, Veloklingel und Einkaufskorb montiert.</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Aus der grossen Auswahl von Markenjeans kann die Kundin eine einzelne Hose auswählen.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>Fachgerechte und persönliche Beratung steht allen Kunden zur Verfügung.</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>Beschreiben Sie anhand eines Beispiels die Raum- oder Transportfunktion.</p> <p>Individuelle Lösungen:</p> <p>Kunden können Skis aus den USA in unserem Geschäft kaufen.</p> | | | | | Qualitätsfunktion | Quantitätsfunktion | | Die Kunden können Aprikosen stückweise, kiloweise oder in Kartonkörbchen zu 5 kg kaufen. | <input type="checkbox"/> | x | 4 | Im Fahrradfachgeschäft werden Schutzblech, Veloklingel und Einkaufskorb montiert. | x | <input type="checkbox"/> | Aus der grossen Auswahl von Markenjeans kann die Kundin eine einzelne Hose auswählen. | <input type="checkbox"/> | x | Fachgerechte und persönliche Beratung steht allen Kunden zur Verfügung. | x | <input type="checkbox"/> | | | |
| | Qualitätsfunktion | Quantitätsfunktion | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Die Kunden können Aprikosen stückweise, kiloweise oder in Kartonkörbchen zu 5 kg kaufen. | <input type="checkbox"/> | x | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Im Fahrradfachgeschäft werden Schutzblech, Veloklingel und Einkaufskorb montiert. | x | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Aus der grossen Auswahl von Markenjeans kann die Kundin eine einzelne Hose auswählen. | <input type="checkbox"/> | x | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Fachgerechte und persönliche Beratung steht allen Kunden zur Verfügung. | x | <input type="checkbox"/> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Übertrag | | 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | Anzahl Punkte | |
|---|---|--|---------------------|
| | | maximal | erreicht |
| Übertrag | | 24 | |
| Aufgabe 8 | | | |
| Je nach Geschäft und Branche trifft man im Detailhandel verschiedene Bedienstungsformen an. Ergänzen Sie die Tabelle: | | | |
| Bedienstungsform | Betriebsform | Branche | Beispiel DH |
| Vollbedienstung | Fachgeschäft | Bäckerei- Konditorei Lebensmittel | Bäckerei Schefer |
| Vorwahl / Teilbedienstung | Warenhaus | Lederwaren | Globus/Manor |
| Selbstbedienstung | Supermarkt/ Verbrauchermarkt | Lebensmittel | Coop, Migros, Spar |
| Welche Vorteile bietet die Selbstbedienstung den Kunden? Nennen Sie zwei verschiedene. | | | |
| 1. Einkaufsdauer selber bestimmen / alles in Ruhe vergleichen können, Ware anfassen und ansehen können. | | | 1 |
| 2. Ohne Beeinflussung der DHA einkaufen können. | | | 1 |
| In der Selbstbedienstung ist wichtig, dass die Warenpräsentation für den Kunden ansprechend ist. Was ist mit „ansprechend“ gemeint. Erklären Sie: | | | |
| Individuelle Lösungen: | | | |
| Vorteile der Ware werden gezeigt, Ware wird für Kunde zusammengestellt | | | 1 |
| Aufgabe 9 | | | |
| Eine dem Betrieb und der Branche angepassten Bekleidung verschafft Selbstvertrauen. Wie soll die Arbeitsbekleidung sein? Zählen Sie zwei verschiedene Punkte auf. | | | |
| 1. sauber und gepflegt | | 2. zweckmässig und bequem | |
| Zur äusseren Erscheinung einer DHA gehört auch die Körpersprache. Was zählt alles zur Körpersprache? | | | |
| 1. Mimik und Gestik | | 2. Körperhaltung und Gang | |
| Warum ist der 1. Eindruck einer DHA wichtig? | | | |
| Bei der ersten Begegnung wird anhand den Äusserlichkeiten ein „erstes Bild“ gemacht. Man sagt auch „es gibt keine zweite Chance“. | | | |
| Nennen Sie den Fachbegriff für das einheitliche Erscheinungsbild / Auftreten eines Detailhandelsbetriebes. | | | |
| Corporate Identity | | | 2 |
| Übertrag | | 41 | |

| | Anzahl Punkte | |
|--|---------------|----------|
| | maximal | erreicht |
| Übertrag | 41 | |
| <p>Aufgabe 10</p> <p>Um einen Kunden erfolgreich zu beraten, müssen Sie den Kaufwunsch und das Kaufmotiv kennen. Wie fragen Sie gezielt nach dem Kaufwunsch und wie nach dem Kaufmotiv?</p> <p>Nennen Sie je zwei Beispiele aus Ihrem Berufsalltag</p> <p>Fragen nach dem Kaufwunsch (<i>individuelle Lösungen</i>)</p> <p>1. Was darf ich Ihnen anbieten?</p> <p>2. Was wünschen Sie?</p> <p>Fragen nach dem Kaufmotiv (<i>individuelle Lösungen, sollen W-Fragen sein</i>)</p> <p>1. Wo möchten Sie das Gerät einsetzen?</p> <p>2. Wie viele Personen haben Sie eingeladen?</p> | 1 | |
| | 1 | |
| | 1 | |
| | 1 | |
| | 1 | |
| <p>Aufgabe 11</p> <p>Welche Frageform wenden Sie an, wenn Sie während der Warenvorführung wissen möchten, ob der Kunde nun die blaue oder gelbe Hose besser findet?</p> <p>Frageform: <i>Alternative Frage / Entweder – oder - Frage</i></p> <p>Als DHA sind Sie überzeugt, dass für den Kunden die blaue Hose passender ist. Formulieren Sie dazu die passende Suggestivfrage.</p> <p>Individuelle Antworten:</p> <p><i>Finden Sie nicht auch, dass Sie mit dieser blauen Hose mehr Kombinationsmöglichkeiten haben?</i></p> | 1 | |
| | 1 | |
| Übertrag | 47 | |

| | | Anzahl Punkte | | |
|--|-----------------------------------|---|---|---|
| | | maximal | erreicht | |
| Übertrag | | 47 | | |
| Aufgabe 12 / Fallbeispiel | | | | |
| <p>Im Elektrofachgeschäft will eine Kundin einen praktischen, leistungsstarken und preiswerten Staubsauger kaufen.</p> <p>Sie zeigen der Kundin zwei verschiedene Modelle und nennen Argumente wie:</p> <p>Robust; liegt gut in der Hand; hohe Saugleistung; edle Form; braucht keine Saugbeutel, darum sehr sparsam im Unterhalt; auf Wunsch gratis Hauslieferung</p> <p>Ordnen Sie die genannten Argumente richtig zu.</p> | | | | |
| Technisch-sachlich | Emotional | Kommerziell | | |
| <i>hohe Saugleistung</i> | <i>liegt gut in der Hand,</i> | <i>braucht keine Saugbeutel darum sehr sparsam im Unterhalt</i> | 3 | |
| <i>Robust</i> | <i>edle Form</i> | <i>auf Wunsch gratis Hauslieferung</i> | 3 | |
| Aufgabe 13 | | | | |
| <p>Ein Textilfachgeschäft spürt die zunehmende Konkurrenz durch den Onlinehandel. Das Fachgeschäft baut deshalb seine Dienstleistungen aus. Zählen Sie drei Kundendienste und drei Serviceleistungen für das Textilgeschäft auf.</p> <p>Individuelle Antworten:</p> | | | | |
| Kundendienste | <i>Bessere Öffnungszeiten</i> | <i>Modeapero zum Saisonstart</i> | <i>Kundenkarten mit Kaufvorteilen</i> | 3 |
| Serviceleistungen | <i>Änderungen</i> | <i>Reinigung</i> | <i>Reparatur</i> | 3 |
| <p>Nennen Sie eine Dienstleistung, die für das Textilfachgeschäft einen Gewinn abwerfen könnte.</p> <p>Änderung, z. B. Hosen kürzen</p> | | | | 1 |
| Übertrag | | 60 | | |

| | Anzahl Punkte | |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| | maximal | erreicht |
| Übertrag | 60 | |
| Aufgabe 14 | | |
| Nennen Sie die drei bekannten Debitkarten. | | |
| 1. Maestro-Karte, 2. V-Pay, 3. PostFinance-Card | 3 | |
| Ein Detailhandelsbetrieb kann von Vorteilen profitieren, wenn der Kunde mit einer Debit- anstelle einer Kreditkarte zahlt. | | |
| Nennen Sie zwei Vorteile | | |
| 1. kein Zinsverlust, da Geld sofort auf dem Konto | 1 | |
| 2. keine grossen Spesen, nur Transaktionsgebühr | 1 | |
| Auch der Kunde profitiert von Vorteilen. Nennen Sie zwei Vorteile für den Kunden, wenn dieser mit einer Debitkarte anstelle von Bargeld zahlt. | | |
| 1. kein Diebstahlrisiko, da kein Bargeld mitgetragen werden muss | 1 | |
| 2. Verfügbarkeit von Buchgeld am Verkaufspunkt, kann spontan einkaufen | 1 | |
| Aufgabe 15 | | |
| Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind. | | |
| | Richtig | Falsch |
| American Express ist eine international anerkannte Kreditkarte | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Gutscheine werden in jedem Detailhandelsgeschäft angenommen | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Kontaktlos bezahlen kann man nur beim Grossverteiler | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Beim Self-Scanning liest der Kunde die gewählten Artikel selber ein | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Grossverteiler bieten Kreditkarten an, die international einsetzbar sind | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Für kontaktloses Bezahlen mit Smartphone braucht es immer einen Pin | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Übertrag | 6 | |
| Übertrag | 73 | |

| | | | | | Anzahl Punkte | |
|---|-------------|-----------------------|------------------------------------|------------------|---------------|----------|
| | | | | | maximal | erreicht |
| Übertrag | | | | | 88 | |
| Aufgabe 18 | | | | | | |
| Die Rohstoffgewinnung ist das erste Glied einer Handelskette. Ergänzen Sie die Tabelle der Handelskette mit allen fehlenden Angaben. | | | | | | |
| Rohstoff-gewinnung | Produktion | Grossist | Detaillist | Konsument | | 2 |
| Landwirt | Emmi | Prodega / CCA / TopCC | Volg / Migros / Coop / Spar | Herr Meier | | 2 |
| Aufgabe 19 | | | | | | |
| Durch die Lagerung der Ware wird die Zeit zwischen Herstellung und Verkauf überbrückt. Die Lagerung der Produkte hat noch andere Ziele als die Zeitüberbrückung. Nennen Sie zwei weitere Aufgaben der Lagerhaltung. | | | | | | |
| 1. Preisvorteile erzielen (grosse Mengen / Aktionen) | | | | | | 1 |
| 2. Wert steigern / Verkaufsbereitschaft sicherstellen | | | | | | 1 |
| Aufgabe 20 / Fallbeispiel | | | | | | |
| Die Lernende DHA erhält einen Einblick in die Kalkulation. Der Lehrmeister erklärt ihr, dass er in der Regel bei Früchten und Gemüse mit einem Bruttogewinnzuschlag von 35 % rechnet. Wie setzt sich der Bruttogewinn zusammen? | | | | | | |
| Bruttogewinn: RG = Reingewinn + GK = Gemeinkosten | | | | | | 2 |
| Auch das Angebot und die Nachfrage wirken sich auf die Preise aus. Wie wird dieser Preis in der Fachsprache genannt? | | | | | | |
| Marktpreis | | | | | | 1 |
| Diesen Sommer sind wegen sehr schlechter Witterung die Kirschen rar. Es gibt nur eine kleine Ernte. Wie wirkt sich dies auf den Preis der Kirschen aus? | | | | | | |
| die Preise der Kirschen steigen | | | | | | 1 |
| Bei Non-Food-Artikeln wendet der Lehrmeister in der Regel die Mischkalkulation an. Erklären Sie, was mit Mischkalkulation gemeint ist. | | | | | | |
| einzelne Preise werden unter dem kalkulierten Preis und einzelne werden über dem kalkulierten Preis berechnet / festgelegt | | | | | | 1 |
| Zum Sommeranfang bietet das Fachgeschäft Erdbeeren zum sehr tiefen Preis von CHF 2.95 das Körbchen an. Wie wird dieser Preis in der Fachsprache genannt? | | | | | | |
| Lockvogelpreis | | | | | | 1 |
| Total | | | | | 100 | |