

2018

Qualifikationsverfahren  
**Detailhandelsassistentinnen/  
Detailhandelsassistenten**

**Detailhandelspraxis  
schriftlich**

**Serie 3/3**

**Pos. 2.1**

Name

Kandidatennummer oder Etiketle

Vorname

Datum

**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)

<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 2019 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

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

Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

Aufgaben	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
<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>Voraussetzung für den Erfolg als DHA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nimmt Konflikte nicht wahr.</li> <li><input type="checkbox"/> Ist zuverlässig und pünktlich.</li> <li><input type="checkbox"/> Arbeitet ziellos.</li> <li><input type="checkbox"/> Meidet die Zusammenarbeit.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 2</b></p> <p>Der Kundenstrom wird so gelenkt, dass der Kunde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Nicht an allen Produkten vorbeikommen muss.</li> <li><input type="checkbox"/> Möglichst schnell durch das Geschäft geht.</li> <li><input type="checkbox"/> Das gesamte Sortiment sieht.</li> <li><input type="checkbox"/> In der Regel nach Links geht.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 3</b></p> <p>Zur Werbung in Schrift und Bild gehört:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Bandenwerbung</li> <li><input type="checkbox"/> TV Werbung</li> <li><input type="checkbox"/> Durchsagen an Sportveranstaltungen</li> <li><input type="checkbox"/> Radio</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 4</b></p> <p>Die Hauptaufgabe des Detailhandels ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Wareneinkauf / Warenbeschaffung.</li> <li><input type="checkbox"/> Warenverkauf / Warenabsatz.</li> <li><input type="checkbox"/> Warenkontrolle.</li> <li><input type="checkbox"/> Produkteherstellung.</li> </ul>	2	
<p><b>Aufgabe 5</b></p> <p>Wie entsteht ein Konflikt in einem Team?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Durch Hilfsbereitschaft.</li> <li><input type="checkbox"/> Durch gegenseitigen Respekt.</li> <li><input type="checkbox"/> Durch Intrigen.</li> <li><input type="checkbox"/> Durch eine offene Kommunikation.</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>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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Begriff</th> <th style="width: 45%;">Erklärung</th> <th style="width: 30%;">Beispiel</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ehrlichkeit</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Zuverlässigkeit</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Kritikfähigkeit</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Offenheit</td> <td></td> <td></td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table>				Begriff	Erklärung	Beispiel		Ehrlichkeit			2	Zuverlässigkeit			2	Kritikfähigkeit			2	Offenheit			2
Begriff	Erklärung	Beispiel																					
Ehrlichkeit			2																				
Zuverlässigkeit			2																				
Kritikfähigkeit			2																				
Offenheit			2																				
<p><b>Aufgabe 7</b></p> <p>Welche Handelsfunktionen werden in folgenden Beispielen beschrieben?</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%;">Qualitätsfunktion</th> <th style="width: 20%;">Quantitätsfunktion</th> <th style="width: 10%;"></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;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Im Fahrradfachgeschäft werden Schutzblech, Veloklingel und Einkaufskorb montiert.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></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;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>Fachgerechte und persönliche Beratung steht allen Kunden zur Verfügung.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Beschreiben Sie anhand eines Beispiels die Raum- oder Transportfunktion.</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					Qualitätsfunktion	Quantitätsfunktion		Die Kunden können Aprikosen stückweise, kiloweise oder in Kartonkörbchen zu 5 kg kaufen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Im Fahrradfachgeschäft werden Schutzblech, Veloklingel und Einkaufskorb montiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Aus der grossen Auswahl von Markenjeans kann die Kundin eine einzelne Hose auswählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	Fachgerechte und persönliche Beratung steht allen Kunden zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Qualitätsfunktion	Quantitätsfunktion																					
Die Kunden können Aprikosen stückweise, kiloweise oder in Kartonkörbchen zu 5 kg kaufen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Im Fahrradfachgeschäft werden Schutzblech, Veloklingel und Einkaufskorb montiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Aus der grossen Auswahl von Markenjeans kann die Kundin eine einzelne Hose auswählen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4																				
Fachgerechte und persönliche Beratung steht allen Kunden zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																					
Übertrag		24																					

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		24	
<b>Aufgabe 8</b>			
Je nach Geschäft und Branche trifft man im Detailhandel verschiedene Bedienstungsformen an. Ergänzen Sie die Tabelle:			
Bedienstungsform	Betriebsform	Branche	Beispiel DH
	Fachgeschäft		Bäckerei Schefer
	Warenhaus	Lederwaren	
Selbstbedienung			Coop, Migros, Spar
Welche Vorteile bietet die Selbstbedienung den Kunden? Nennen Sie zwei verschiedene.			
1. _____		1	
2. _____		1	
In der Selbstbedienung ist wichtig, dass die Warenpräsentation für den Kunden ansprechend ist. Was ist mit „ansprechend“ gemeint. Erklären Sie:			
_____		1	
<b>Aufgabe 9</b>			
Eine dem Betrieb und der Branche angepassten Bekleidung verschafft Selbstvertrauen. Wie soll die Arbeitsbekleidung sein? Zählen Sie zwei verschiedene Punkte auf.			
1. _____ 2. _____		2	
Zur äusseren Erscheinung einer DHA gehört auch die Körpersprache. Was zählt alles zur Körpersprache?			
1. _____ 2. _____		2	
Warum ist der 1. Eindruck einer DHA wichtig?			
_____		2	
Nennen Sie den Fachbegriff für das einheitliche Erscheinungsbild / Auftreten eines Detailhandelsbetriebes.			
_____		2	
Übertrag		41	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	41	
<p><b>Aufgabe 10</b></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</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p> <p>Fragen nach dem Kaufmotiv</p> <p>1. _____</p> <p>2. _____</p>	1	
	1	
	1	
	1	
<p><b>Aufgabe 11</b></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: _____</p> <p>Als DHA sind Sie überzeugt, dass für den Kunden die blaue Hose passender ist. Formulieren Sie dazu die passende Suggestivfrage.</p> <p>_____</p>	1	
	1	
Übertrag	47	

		Anzahl Punkte	
		maximal	erreicht
Übertrag		47	
<b>Aufgabe 12 / Fallbeispiel</b>			
<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	
			3
			3
<b>Aufgabe 13</b>			
<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>			
Kundendienste			3
Serviceleistungen			3
<p>Nennen Sie eine Dienstleistung, die für das Textilfachgeschäft einen Gewinn abwerfen könnte.</p> <hr/>			
			1
Übertrag		60	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	60	
<b>Aufgabe 14</b>		
Nennen Sie die drei bekannten Debitkarten.		
1. _____ 2. _____		
3. _____	3	
Ein Detailhandelsbetrieb kann von Vorteilen profitieren, wenn der Kunde mit einer Debit- anstelle einer Kreditkarte zahlt.		
Nennen Sie zwei Vorteile		
1. _____	1	
2. _____	1	
Auch der Kunde profitiert von Vorteilen. Nennen Sie zwei Vorteile für den Kunden, wenn dieser mit einer Debitkarte anstelle von Bargeld zahlt.		
1. _____	1	
2. _____	1	
<b>Aufgabe 15</b>		
Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.		
	Richtig	Falsch
American Express ist eine international anerkannte Kreditkarte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gutscheine werden in jedem Detailhandelsgeschäft angenommen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kontaktlos bezahlen kann man nur beim Grossverteiler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beim Self-Scanning liest der Kunde die gewählten Artikel selber ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grossverteiler bieten Kreditkarten an, die international einsetzbar sind	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für kontaktloses Bezahlen mit Smartphone braucht es immer einen Pin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		6
Übertrag	73	

	Anzahl Punkte	
	maximal	erreicht
Übertrag	73	
<p><b>Aufgabe 16</b></p> <p>Unter Verkaufsförderung verstehen wir umsatzfördernde Massnahmen im Geschäft selbst oder in dessen unmittelbarer Nähe.</p> <p>Ergänzen Sie die Liste der Verkaufsförderungen mit vier weiteren Beispielen:</p> <p>Beleuchtung, Kundenführung</p> <p>1. _____ 2. _____</p> <p>3. _____ 4. _____</p> <p>Die Kundenführung wird so gesteuert, dass der Kunde möglichst das ganze Sortiment sieht. Nennen Sie einen weiteren Grund der Kundenführung.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Mit speziellen Lichtquellen werden bestimmte Verkaufspunkte hervorgehoben. Wie heisst der Fachbegriff für diese Beleuchtungsart?</p> <p>_____</p> <p>Dank genügender Grundhelligkeit findet sich der Kunde im Geschäft zurecht und ein möglicher Ladendiebstahl kann verhindert werden. Nennen Sie den Fachbegriff für diese Beleuchtungsart?</p> <p>_____</p>	2	
	2	
	2	
	2	
	2	
<p><b>Aufgabe 17</b></p> <p>Ergänzen Sie den Lückentext zur Warenpräsentation.</p> <p><i>Verkaufsraum, Vorteile, Verkaufsform, Neuheiten, Renner</i></p> <p>_____ können in verkaufsschwachen Zonen präsentiert werden.</p> <p>Warenpräsentation bedeutet Produkte im _____ zeigen und ausstellen.</p> <p>Die Produkte werden so ausgestellt, dass die _____ auffallen.</p> <p>In der Sicht- und Griffzone werden _____ präsentiert.</p> <p>Die Warenpräsentation wird auch durch die _____ beeinflusst.</p>	1	
	1	
	1	
	1	
	1	
Übertrag	88	

					Anzahl Punkte	
					maximal	erreicht
Übertrag					88	
<b>Aufgabe 18</b>						
Die Rohstoffgewinnung ist das erste Glied einer Handelskette. Ergänzen Sie die Tabelle der Handelskette mit allen fehlenden Angaben.						
Rohstoff-gewinnung	Produktion		Detaillist		2	
Landwirt		Prodega / CCA		Herr Meier	2	
<b>Aufgabe 19</b>						
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. _____					1	
2. _____					1	
<b>Aufgabe 20 / Fallbeispiel</b>						
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 = _____ + _____					2	
Auch das Angebot und die Nachfrage wirken sich auf die Preise aus. Wie wird dieser Preis in der Fachsprache genannt?						
_____					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?						
_____					1	
Bei Non-Food-Artikeln wendet der Lehrmeister in der Regel die Mischkalkulation an. Erklären Sie, was mit Mischkalkulation gemeint ist.						
_____					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?						
_____					1	
_____						
<b>Total</b>					<b>100</b>	