



Berufsschule für Detailhandel und Pharmazie Zürich
Bewertungsraster im Rahmen der Regionalmeisterschaft

Zeit: 08:40

Name:

Branche:

Vorname:

Fremdsprache:

Beurteilungskriterium		Bewertung				Kommentar
1. Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten						
a	Der/die Lernende präsentiert eine korrekte und ansprechende Warenpräsentation.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende begrüsst den/die Kund/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kund/in seine/ihre volle Aufmerksamkeit	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende gestaltet den ersten Kundenkontakt passend zum Kundentypen, und leitet das Verkaufsgespräch mit einer zielführenden Frage ein.	0	1	2	3	
2. Kundenbedürfnisse analysieren						
a	Der/die Lernende klärt das Kundenbedürfnis und das Motiv detailliert ab.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende wendet eine zielorientierte Fragetechnik an.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende hört konzentriert und aufmerksam zu und lässt den/die Kund/in zu Wort kommen.	0	1	2	3	
3. Kund/innen überzeugend beraten und Lösungen präsentieren						
a	Der/die Lernende präsentiert und bietet zum Kundenbedürfnis passende Lösungen an.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende berät den/die Kund/in ausführlich über Produkte/Dienstleistungen (wenn möglich Entwicklungen und Trends integrieren).	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende zieht das Kundenbedürfnis in seine/ihre Argumentation ein und setzt passende Stories situativ und effektiv ein. Er/sie begründet den Lösungsvorschlag ausführlich und fachkompetent.	0	1	2	3	
d	Der/die Lernende regt die Sinne des/der Kunden/in an, um die Kaufentscheidung zu fördern. Er/Sie bietet den Kunden "Möglichkeiten, die Ware zu testen" (anfassen, ausprobieren usw., je nach Branche) an.	0	1	2	3	
e	Der/die Lernende zeigt einen konstruktiven Umgang mit Einwänden des/der Kund/in, nimmt diese auf und bindet sie situativ in seine/ihre Argumentation ein.	0	1	2	3	
f	Der/die Lernende erkennt und nutzt weitere Beratungs- und Verkaufschancen (Zusatzverkauf).	0	1	2	3	
4. Analysiert die Bedürfnisse der/des Kunden/in in einer Fremdsprache						
a	Der/die Lernende meistert die Mehrfachbedienung erfolgreich.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende kommuniziert verständlich in einer Fremdsprache.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende geht auf die Bedürfnisse der fremdsprachigen Kunden ein und präsentiert ein passendes Angebot.	0	1	2	3	
5. Mit Kund/innen professionell umgehen						
a	Der/die Lernende weist ein passendes äusseres Erscheinungsbild auf (Kleidung, Körperpflege, Körperhaltung).	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende zeigt ein offenes, freundliches und kundenorientiertes Auftreten.	0	1	2	3	
c	Der/die Lernende führt das Verkaufsgespräch flüssig und angenehm durch (roter Faden, Struktur)	0	1	2	3	
6. Verkaufsabschluss professionell gestalten						
a	Der/die Lernende wertet die Ware auf – verbal oder durch sorgfältige Behandlung.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende bietet z.B. unterschiedliche Zahlungsmöglichkeiten, Rabatte, Kundenkarte, Umtausch- und Rückgabemöglichkeiten an und verabschiedet sich persönlich.	0	1	2	3	
Gesamtpunktemaximum: 60 Punkte: Maximale Zeit: 15 Minuten mit 2 Minuten Kundeninteraktion in einer Fremdsprache		total				

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	<p>Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.</p> <p>Die Aussagen sind korrekt.</p> <p>Die Aussagen sind vollständig.</p> <p>Die Aussagen werden einwandfrei begründet.</p>
2 Punkte	<p>Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <p>Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.</p> <p>Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</p> <p>Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</p> <p>Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</p> <p>Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</p>
1 Punkt	<p>Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <p>Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</p> <p>Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</p> <p>Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</p> <p>Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</p> <p>Die Antworten sind punktuell falsch.</p> <p>Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</p>
0 Punkte	<p>Die Antwort des/der Lernenden ist unbrauchbar und weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch:</p> <p>Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde).</p> <p>Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen.</p> <p>Unstrukturierte und unsystematische Antworten.</p>