



# Bewertungsraster Detailhandel

Beurteilungskriterium		Bewertung				Kommentar
<b>1. Ersten Kundenkontakt geeignet gestalten</b>						
a	Der/die Lernende präsentiert eine korrekte und ansprechende Warenpräsentation.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende begrüsst den/die Kunden/in proaktiv und freundlich und schenkt dem/der Kunden/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	
<b>2. Kundenbedürfnisse analysieren</b>						
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	
<b>3. Kunden/innen überzeugend beraten und Lösungen präsentieren</b>						
a	Der/die Lernende präsentiert und bietet zum Kundenbedürfnis passende Lösungen an.	0	1	2	3	
b	Der/die Lernende berät den/die Kunden/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 dem/der Kunden/in "Möglichkeiten, die Ware zu testen" (an- fassen, ausprobieren usw., je nach Branche) an.	0	1	2	3	
e	Der/die Lernende zeigt einen konstruktiven Umgang mit Einwänden des/der Kunden/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	
<b>4. Analysiert die Bedürfnisse des/der Kunden/in in einer Fremdsprache</b>						
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	
<b>5. Mit Kunden/innen professionell umgehen</b>						
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	
<b>6. Verkaufsabschluss professionell gestalten</b>						
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	
<b>Gesamtpunktemaximum: 60 Punkte:</b>						
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. Die Aussagen sind vollständig. 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. Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. 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. Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. Die Antworten sind punktuell falsch. 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). Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen. Unstrukturierte und unsystematische Antworten.</p>