



Berufsschule für Detailhandel und Pharmazie Zürich

Infoveranstaltung schulische QV für Lehrbetriebe

Ablauf und Inhalte

1. Ziele
2. Rückblick QV 2024
3. Übersicht und Prüfungsablauf QV EFZ und EBA
4. Prüfungsdaten EFZ und EBA
5. BiPlan und Ausführungsbestimmungen
6. Wichtige Unterlagen
7. Hilfsmittel für das QV
8. Lernende auf das QV vorbereiten
9. Allgemeine Informationen Ausblick und Fragen
10. Fragen und Abschluss

1. Ziele

- Übersicht über das QV 2025 und den Prüfungsablauf erhalten
- Wichtige Unterlagen für das QV finden und anwenden
- Die Lernenden optimal auf das QV vorbereiten
- Offene Fragen klären

2. Rückblick QV 2024

- Resultate 2024

DH EFZ	409	375 (91.7%)	34 (8.3%)
DHA EBA	94	83 (88.3%)	11 (11.7%)

- Die Fallnote (VPA) wurde 7 Lernenden (EBA) zum Verhängnis
- Die QV-Serien wurden für die EBA in der Sprache vereinfacht
- Korrekturanleitung wurde optimiert
- Die Fälle wurden noch praxisbezogener gestaltet.

3. Übersicht QV EFZ

<p>Vorgegebene praktische Arbeit (VPA), 90 Min. 30% (Fallnote)</p>	<p>1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB C): Variante 1: 50% / Variante 2: 35%</p> <p>2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): Variante 1: 20% / Variante 2: 35%</p> <p>3) Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F): Variante 1: 30% / Variante 2: 30%</p>
<p>Berufskennnisse, 2 Std. (120 Min.) 30%</p>	<p>1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50%</p> <p>2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25%</p> <p>3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%</p>
<p>Allgemeinbildung* 30 Min. 10%</p>	<p>Bewertung der Teilbereiche (Erfahrungsnote Allgemeinbildung, Vertiefungsarbeit und Schlussprüfung) gemäss Nationalem Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsfachleute EFZ</p>
<p>Erfahrungsnote 30%</p>	<p>a. Note für die Bildung in beruflicher Praxis: 25%</p> <p>b. Note für den Unterricht in den Berufskennnissen: 50%</p> <p>c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%</p>

3. Übersicht QV EBA

<p>Vorgegebene praktische Arbeit (VPA), 60 Min. 30% (Fallnote)</p>	<p>1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB C): Variante 1: 70% / Variante 2: 50%</p> <p>2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): Variante 1: 30% / Variante 2: 50%</p>
<p>Berufskennnisse, 2 Std. (120 Min.) 30%</p>	<p>1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50%</p> <p>2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25%</p> <p>3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%</p>
<p>Allgemeinbildung* 10%</p>	<p>Bewertung der Teilbereiche (Erfahrungsnote Allgemeinbildung und Vertiefungsarbeit) gemäss Nationalem Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsassistent/in EBA</p>
<p>Erfahrungsnote 30%</p>	<p>a. Note für die Bildung in beruflicher Praxis: 25%</p> <p>b. Note für den Unterricht in den Berufskennnissen: 50%</p> <p>c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%</p>

3. Übersicht schulisches QV EFZ und EBA



	Position 1 HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen (50 %)	Position 2 HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (25 %)	Position 3 HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche (25 %)
Mündlich	Gesprächsanalyse (20 Minuten)	Erfolgskritische Situation (10 Minuten)	Erfolgskritische Situation (10 Minuten)
	Rollenspiel (Fremdsprache) (20 Minuten EFZ, 10 Minuten EBA)		
	Präsentation (10 Minuten nur EBA)		
Schriftlich	Handlungssimulation (20 Minuten)	Handlungssimulation (20 Minuten)	Handlungssimulation (20 Minuten nur EFZ)
			Postkorb (20 Minuten nur EBA)

EFZ ABU:

- Dauer =30min
- Präsentation VA und Fragen beantworten (15min)
- Aktive Anwendung / 2 Fälle (15min)

3. HKB A EFZ

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
1a	HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	Mündliche Gesprächs- analyse	20 Min.
	HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren		
1b	HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	Mündliches Rollenspiel	20 Min.
	HK a5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen		
	HK a6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren		
1c	HK a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	Schriftliche Handlungs- simulation	20 Min.

3. Beurteilungskriterien HKB A EFZ



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Gesprächsanalyse		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB A: Nonverbale Kommunikation erkennen		3
Zu HKB A: Verbale Kommunikation erkennen		3
Zu HKB A: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen		3
Zu HKB A: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen		3
Zu HKB A: Verbesserungsmassnahmen ableiten		3

In diesem Prüfungsteil Gesprächsanalyse werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von den folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Handlungskompetenz a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB A EFZ



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskenntnisse BFS - schriftlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Korrekte Berechnungen vornehmen		6
Zu HK b3: Korrekte Interpretation vornehmen		6
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Priorisierung begründen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

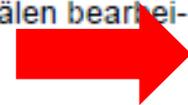
Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____
 Unterschrift _____
 Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

*Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. HKB A EBA

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
1a	HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	Mündliche Gesprächsanalyse	20 Min.
1b	HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	Mündliches Rollenspiel	10 Min.
1c	HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	Präsentation	10 Min.
1d	HK a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	Schriftliche Handlungssimulation	20 Min.



3. Beurteilungskriterien HKB A EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskenntnisse BFS - mündlich

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person* _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Gesprächsanalyse		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB A: Nonverbale Kommunikation erkennen		3
Zu HKB A: Verbale Kommunikation erkennen		3
Zu HKB A: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen		3
Zu HKB A: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen		3
Präsentation		
Zu HKB A: Passende Lösung präsentieren		3
Zu HKB A: Storytelling gewinnbringend anwenden		3

In diesem Prüfungsteil Gesprächsanalyse & Präsentation werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von den folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten
Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren
Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB A EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 21. März 2022

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person* _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Rollenspiel (Fremdsprache)		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB A: Ausdruck in der Fremdsprache		3
Zu HKB A: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen		3
Zu HKB A: Rollenkonform agieren (Fremdsprache)		3
Zu HKB A: Kundenfragen beantworten (Fremdsprache)		3

In diesem Prüfungsteil Rollenspiel werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB A EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person * _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Kundendaten nutzen		6
Postkorb		
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Arbeiten vollständig überprüfen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation & Postkorb werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
 Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen
 Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. HKB B EFZ und EBA

Unterposition Handlungskompetenzen

2a HK b1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen



Form	Dauer
Mündliche erfolgskritische Situation	10 Min.
Schriftliche Handlungssimulation	20 Min.

2b HK b3 Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen auswerten



➤ Unterschied EFZ und EBA = Schwierigkeitsgrad

3. Beurteilungskriterien HKB B EFZ



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Erfolgskritische Situationen		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3

In diesem Prüfungsteil Erfolgskritische Situationen werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Handlungskompetenz d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB B EFZ



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Korrekte Berechnungen vornehmen		6
Zu HK b3: Korrekte Interpretation vornehmen		6
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Priorisierung begründen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB B EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 21. März 2022

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person* _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Erfolgskritische Situationen		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktezahl	Mögliche Punktezahl
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3
Zu HKB C: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3

In diesem Prüfungsteil Erfolgskritische Situationen werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name <Name Expert/in A> <Name Expert/in B>

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB B EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person * _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Kundendaten nutzen		6
Postkorb		
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Arbeiten vollständig überprüfen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation & Postkorb werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

- Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
- Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen
- Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. HKB D EFZ

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
3a	HK d1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen		
	HK d2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	Mündliche erfolgskritische Situation	10 Min.
	HK d3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen		
	HK d5 Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren		
3b	HK d4 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	Schriftliche Handlungssimulation	20 Min.

3. Beurteilungskriterien HKB D EFZ



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Erfolgskritische Situationen		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3

In diesem Prüfungsteil Erfolgskritische Situationen werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Handlungskompetenz d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB D EFZ



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskenntnisse BFS - schriftlich

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsdatum: _____ Name lernende bzw. kandidierende Person*: _____ Kandidatennummer: _____ Klasse: _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Korrekte Berechnungen vornehmen		6
Zu HK b3: Korrekte Interpretation vornehmen		6
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Priorisierung begründen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andere kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. HKB D EBA

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
3a	HK d1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen HK d2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel HK d3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	Mündliche erfolgskritische Situation	10 Min.
3b	HK d4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren	Schriftlicher Postkorb	20 Min.

3. Beurteilungskriterien HKB D EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - mündlich

Stand: 21. März 2022

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person* _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Erfolgskritische Situationen		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen schildern		3
Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen begründen		3

In diesem Prüfungsteil Erfolgskritische Situationen werden die Fertigkeiten aus einer Auswahl von folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.

Name <Name Expert/in A> <Name Expert/in B>

Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien HKB D EBA



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum _____ Name lernende bzw. kandidierende Person * _____ Kandidatennummer _____ Klasse _____

Handlungssimulation		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)		6
Zu HK b3: Kundendaten nutzen		6
Postkorb		
Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen		6
Zu HK d4: Arbeiten vollständig überprüfen		6

In diesem Prüfungsteil Handlungssimulation & Postkorb werden die Fertigkeiten der folgenden Handlungskompetenzen geprüft:

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen
Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Es werden nur ganze Punkte (0 - 2 - 4 - 6) vergeben.

Name _____ <Name Expert/in A> _____ <Name Expert/in B> _____

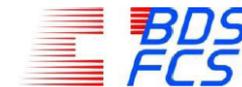
Unterschrift _____

Datum _____

Bitte Bewertungs- und Beobachtungsbogen unterzeichnet im Prüfungssekretariat abgeben.

* Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen. Dies gilt sowohl für lernende Personen als auch für andersweit kandidierende Personen am Qualifikationsverfahren.

3. Beurteilungskriterien EFZ Zusammenfassung



Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - Zusammenfassung der Bewertung

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum:

Name kandidierende Person:

Kandidatennummer:

Klasse:

HKB A Position 1: Gestalten von Kundenbeziehungen			HKB B Position 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen			HKB D Position 3: Interagieren im Betrieb und in der Branche		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl	Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl	Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)	0	6	Zu HK b3: Korrekte Berechnungen vornehmen	0	6	Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen	0	6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)	0	6	Zu HK b3: Korrekte Interpretation vornehmen	0	6	Zu HK d4: Priorisierung begründen	0	6
Zu HKB A: Nonverbale Kommunikation erkennen	0	3	Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen schildern	0	3	Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen schildern	0	3
Zu HKB A: Verbale Kommunikation erkennen	0	3	Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen begründen	0	3	Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen begründen	0	3
Zu HKB A: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen	0	3						
Zu HKB A: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen	0	3						
Zu HKB A: Verbesserungsmassnahmen ableiten	0	3						
Zu HKB A: Ausdruck in der Fremdsprache	0	3						
Zu HKB A: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen	0	3						
Zu HKB A: Rollenkonform agieren (Fremdsprache)	0	3						
Zu HKB A: Kundenfragen beantworten (Fremdsprache)	0	3						
Gesamtpunktzahl	0	39		0	18		0	18
Gewichtung	0.5	50%		0.25	25%		0.25	25%
Note	1.00	1.0		1.00	1		1.00	1

Gesamtnote* **1.0**

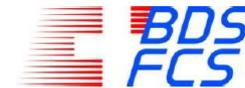
Legende:

Handlungssimulationen (schriftlich); Gesprächsanalyse (mündlich); Erfolgskritische Situationen (mündlich); Rollenspiel (mündlich)

Es werden nur ganze Punkte vergeben.

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Positionen 1 – 3.

3. Beurteilungskriterien EBA Zusammenfassung



Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent/innen EBA

Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - Zusammenfassung der Bewertung

Stand: 1. November 2024

Prüfungsdatum:

Name kandidierende Person:

Kandidatennummer:

Klasse:

HKB A Position 1: Gestalten von Kundenbeziehungen			HKB B Position 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen			HKB D Position 3: Interagieren im Betrieb und in der Branche		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl	Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl	Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Zu HK a4: Korrekte Inhalte kommunizieren (Fremdsprache)	0	6	Zu HK b3: Kundendaten nutzen	0	6	Zu HK d4: Prioritäten korrekt setzen	0	6
Zu HK a4: Sprachlich korrekt kommunizieren (Fremdsprache)	0	6	Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen schildern	0	3	Zu HK d4: Arbeiten vollständig überprüfen	0	6
Zu HKB A: Nonverbale Kommunikation erkennen	0	3	Zu HKB B: _____ Plausibles Vorgehen begründen	0	3	Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen schildern	0	3
Zu HKB A: Verbale Kommunikation erkennen	0	3				Zu HKB D: _____ Plausibles Vorgehen begründen	0	3
Zu HKB A: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen	0	3						
Zu HKB A: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen	0	3						
Zu HKB A: Passende Lösung präsentieren	0	3						
Zu HKB A: Storytelling gewinnbringend anwenden	0	3						
Zu HKB A: Ausdruck in der Fremdsprache	0	3						
Zu HKB A: Fachbegriffe in der Fremdsprache korrekt einsetzen	0	3						
Zu HKB A: Rollenkonform agieren (Fremdsprache)	0	3						
Zu HKB A: Kundenfragen beantworten (Fremdsprache)	0	3						
Gesamtpunktzahl	0	42		0	12		0	18
Gewichtung	0.5	50%		0.25	25%		0.25	25%
Note	1.00	1.0		1.00	1		1.00	1

Gesamtnote* 1.0

Legende:

Handlungssimulationen & Postkorb (schriftlich); Gesprächsanalyse & Präsentation (mündlich); Erfolgskritische Situationen (mündlich); Rollenspiel (mündlich)

Es werden nur ganze Punkte vergeben.

*Die Gesamtnote entspricht dem gewichteten und auf eine Dezimalstelle gerundeten Mittelwert aus den Positionen 1 – 3.

3. QV ABU EFZ

- Vertiefungsarbeit (Portfolio) ist am laufen / EFZ 4 Woche / EBA 8 Wochen
- Mündliche Prüfung ist in zwei Prüfungssituationen aufgeteilt = Präsentation VA (15min) und aktive Anwendung (15min)
- Bei der aktiven Anwendung werden zwei Fälle zu ABU-Themen von den Lernenden gelöst (7-8min Vorbereitung / 7-8min Präsentation der Lösung)
- Wichtig, im Bereich ABU wird die Sprachkompetenz geprüft!

3. QV ABU EFZ

- In drei Teile unterteilt...



3. QV ABU EBA

- Ist in zwei Teile unterteilt...

**Erfahrungsnote
BFS**



Fokus: Prozess

Allgemeinbildendes Theorie- und Handlungswissen
(Verständnisfragen und Fallbearbeitungen)

Prozessbewertung
(Planen und reflektieren der eigenen Kompetenzentwicklung mithilfe des Persönlichen Portfolios)

Semester 1-3

**Kompetenzprofil als
Vertiefungsarbeit
BFS**

Fokus: Produkt

Darstellung der beruflichen und persönlichen Kompetenzen
(Verdichtung des persönlichen Portfolios zu einem Kompetenzprofil)

Lehrjahr 2

4. Prüfungsdaten EFZ und EBA

- Schriftliche Prüfung EBA DH = Di 03.06.2025
 - Schriftliche Prüfung EFZ DH = Mi 04.06.2025
 - Mündliche Prüfungen EBA + EFZ DH = KW 23 + 24
 - Mündliche Prüfungen (Repetenten, Art.32) = KW 21
- Sämtliche Lernende der BSDPZ erhalten ihre Aufgebote in der nächsten Woche (KW 16)!

5. BiPlan und Ausführungsbestimmungen

- Der Bildungsplan und die Ausführungsbestimmungen zeigen auf, welche Themen in den verschiedenen Prüfungssituationen geprüft werden könnten.
- Beispiel in HKB A....

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
1a	HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	Mündliche Gesprächsanalyse	20 Min.
	HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren		
	HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten		
1b	HK a5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	Mündliches Rollenspiel	20 Min.
	HK a6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren		
1c	HK a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	Schriftliche Handlungssimulation	20 Min.

Leistungsziele Berufsfachschule

a2.bs1a
Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)

a2.bs2a
Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3)
a2.bs2b
Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)

a2.bs3a
Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)

a2.bs3b
Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3)

a2.bs3c
Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3)

6. Wichtige Unterlagen

- BDS Ausführungsbestimmungen
- BDS Beurteilungskriterien
- Terminplan schulisches QV BSDPZ
- BSDPZ QV EFZ
- BSDPZ QV EBA

7. Hilfsmittel für das QV

- HKB A = keine Hilfsmittel erlaubt
- HKB B = Taschenrechner ohne Speicherfunktion
- HKB D = keine Hilfsmittel erlaubt
- ABU = PP-Präsentation, Flipchart

Wichtig:

- Bei den Lernenden, welche einen Nachteilsausgleich haben sind individuelle Hilfsmittel erlaubt. Diese Hilfsmittel werden vorab den Lernenden und den Experten / -innen bekannt gegeben.

8. Lernende auf das QV vorbereiten

- Prüfungsteile / Prüfungsablauf werden den Lernenden in der Berufsfachschule gezeigt und geübt
- Beurteilungskriterien und Punktvergabe genau anschauen
- Die Lernenden bekommen von der Berufsfachschule Übungsserien inkl. Musterlösungen zur Verfügung gestellt
- Den Lernenden Zeit geben, um die Serien zu üben und gemeinsam besprechen / wöchentliche Lernzeit Betrieb

8. Beispiel HKB A Gesprächsanalyse

- Aufgabenstellung mit Fragen zu einem Video vorbereiten
- Prüfungssituation und Ablauf den erklären
- Video mit den Lernenden gemeinsam anschauen und die Erkenntnisse besprechen
- Neue Aufgabenstellung mit Fragen vorbereiten und die Prüfungssituation 1:1 durchspielen
- Die anderen Lernenden beobachten und geben ein Feedback
- Bewertung und Tipps zur Optimierung abgeben

9. Allgemeine Informationen

- Diese PP-Präsentation wird an alle Lehrbetriebe versendet
- Die Beantwortung Fragen, welche im Chat eingegeben wurden, werden ebenfalls in diese PP-Präsentation integriert
- Fragen zum praktischen QV (VPA) sind die Verbände zuständig. Sie stellen für die praktischen QV den Informationsfluss sicher und die Nullserien
- KW 21 (19. – 22. Mai 2025) ist Online-Unterricht
- KW 21, 23. Mai 2025 regionale Berufsmeisterschaft
- E-Mail-Adresse yves.lehmann@bsd pz.ch

9. Allgemeine Informationen

- Das gesamte schulische QV wird in der **Standardsprache** abgehalten
- Bitte die Lernenden auf die **Pünktlichkeit** hinweisen. Ein zu spätes Erscheinen am QV bedeutet, dass der / die Lernende von diesem Prüfungsteil ausgeschlossen wird. Dies hat zur Folge, dass dieser Prüfungsteil ein Jahr später nachgeholt werden muss und somit ist das QV nicht bestanden.

10. Fragen



10. Abschluss

