

## Qualifikationsverfahren Detailhandelsfachleute EFZ

### Prüfungsteil 2: Berufskennnisse BFS - schriftlich

Stand: 31.08.2025

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

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

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

**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.

## Qualifikationsverfahren für Detailhandelsfachleute EFZ

### Prüfungsteil: Handlungssimulation

Zu HK a4: In der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchsgruppen erfolgreich kommunizieren (Mail an Kunden/Lieferanten verfassen) (Fremdsprache)	Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 1: Korrekte Inhalte kommunizieren</b> Leitfrage: Kommuniziert der/die Lernende inhaltlich korrekt mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?					
Die Ausarbeitung des/der Lernenden enthält die relevanten inhaltlichen Angaben. Alle gegebenen Informationen sind korrekt. Die Formulierung ist auf die entsprechende Zielgruppe abgestimmt.	6				
Die Ausarbeitung des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zu einer inhaltlich korrekten Ausarbeitung.	4				
Die Ausarbeitung des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zu einer inhaltlich korrekten Ausarbeitung.	2				
Die Ausarbeitung des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von einer inhaltlich korrekten Ausarbeitung ab.	0				
Begründung					

Zu HK a4: In der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchsgruppen erfolgreich kommunizieren (Mail an Kunden/Lieferanten verfassen) (Fremdsprache)	Beurteilung	0	2	4	6
<b>Beurteilungskriterium 2: Sprachlich korrekt kommunizieren</b> Leitfrage: Kommuniziert der/die Lernende sprachlich und formal korrekt (Niveau B1) mit der entsprechenden Anspruchsgruppe?					
Der Text des/der Lernenden ist sprachlich und formal korrekt: Er/sie kommuniziert verständlich und fehlerfrei in der Fremdsprache (Niveau B1).	6				
Der Text des/der Lernenden zeigt kleinere Abweichungen zur verständlichen und fehlerfreien Antwort.	4				
Der Text des/der Lernenden zeigt grössere Abweichungen zur verständlichen und fehlerfreien Antwort.	2				
Der Text des/der Lernenden ist unverständlich und fehlerhaft.	0				
Begründung					

## Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

6 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.
4 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind teilweise lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet.</li> <li>• Begründungen sind punktuell nicht nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind zu wenig spezifisch auf die Fragestellung abgestimmt.</li> </ul>
2 Punkte	Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Aussagen sind häufig lückenhaft.</li> <li>• Die Aussagen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein.</li> <li>• Die Antworten sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet.</li> <li>• Begründungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar.</li> <li>• Die Antworten sind punktuell falsch.</li> <li>• Die Antworten sind nicht spezifisch auf die Anspruchsgruppen abgestimmt.</li> </ul>
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde)</li> <li>• Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen</li> <li>• Unstrukturierte und unsystematische Antworten</li> </ul>