

rüfungsteil 2: Berufskenn and: 31.08.2025	tnisse BFS - mündlich			
Prüfungsdatum	Name lemende bzw.	kandidierende Person *	Kandidatennummer	Klasse
Gesprächs	sanalyse	In diesem Prüfungsteil Gesprächsanalyse werden die Fertigkeiten aus	s einer Auswahl von den folgenden Hand-	
Beurteilungskriterium	Erreichte Mögliche Punktzahl Punktzahl	lungskompetenzen geprüft:		
Zu HKB A: Nonverbale Kom- munikation erkennen	3	Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gest	alten	
Zu HKB A: Verbale Kommu- nikation erkennen	3	Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysier		
Zu HKB A: Methoden und Techniken im Verkauf ein- schätzen	3	Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nacht	pearbeiten	
Zu HKB A: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen	3	Es werden nur ganze Punkte (0 - 1 - 2 - 3) vergeben.		
Name	<name a="" expert="" in=""></name>	<name b="" expert="" in=""></name>		
Unterschrift				

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.



Qualifikationsverfahren für Detailhandelsassistent/innen EBA

rüfungsteil: Gesprächsanalyse								
Zu HKB A: Fehler identifizieren (nonverbal)		Beurteilung	C)	1	2		3
Beurteilungskriterium 1: Nonverbale Kommunikation erkennen Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die Fehler in der nonverbalen Kommunikation vollständig?		Beobachtung		l				
Der/die Lernende erkennt die Fehler der nonverbalen Kommunikation (fast) vollständig. Er/sie er- kennt Fehler in der Mimik, Gestik und Körperhaltung.	3							
Der/die Lernende erkennt die Fehler der nonverbalen Kommunikation mehrheitlich.	2							
Der/die Lernende erkennt die Fehler der nonverbalen Kommunikation teilweise.	1							
	0							
Begründung								



						LS
Zu HKB A: Fehler identifizieren (verbal)		Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Verbale Kommunikation erkennen Leitfrage: Erkennt der/die Lernende die Fehler in der verbalen Kommunikation vollständig?		Beobachtung				
Der/die Lernende erkennt die Fehler der verbalen Kommunikation (fast) vollständig. Er/sie erkennt Fehler in Wortwahl, Tonfall, Verständlichkeit und Ausdrucksweise.	3					
Der/die Lernende erkennt die Fehler der verbalen Kommunikation mehrheitlich.	2					
Der/die Lernende erkennt die Fehler der verbalen Kommunikation teilweise.	1					
Der/die Lernende erkennt kaum oder keine Fehler der verbalen Kommunikation.	0					
Begründung						



Zu HKB A: Methoden und Techniken einschätzen	Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 1: Methoden und Techniken im Verkauf einschätzen Leitfrage: Schätzt der/die Lernende den Einsatz von Methoden und Techniken im Verkauf zutreffend ein?	Beobachtung				
Der/die Lernende schätzt die Methoden und Techniken im Verkauf zutreffend ein. Er/sie erkennt Fehler in der Gesprächsstruktur, den Beratungs- und Verkaufsmethoden und dem Storytelling.					
Der/die Lernende erkennt die Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken grösstenteils.					
Der/die Lernende erkennt die Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken teilweise.					
Der/die Lernende erkennt kaum oder keine Fehler der eingesetzten Methoden und Techniken.					
Begründung					



				- 7	
Zu HKB A: Methoden und Techniken einschätzen	Beurteilung	0	1	2	3
Beurteilungskriterium 2: Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler begründen Leitfrage: Begründet der/die Lernende seine/ihre Einschätzungen bzw. die erkannten Fehler nachvoll- ziehbar und inhaltlich korrekt?	Beobachtung				
Der/die Lernende begründet seine Einschätzungen und erkannten Fehler umfassend. Er begründet seine Einschätzung der Fehler in der verbalen und nonverbalen Kommunikation sowie die der eingesetzten Techniken und Methoden.	3				
Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler grösstenteils.	2				
Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler teilweise.	1				
Der/die Lernende begründet Einschätzungen und Fehler kaum oder gar nicht.					
Begründung					



Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

3 Punkte	Die Fragestellung wurde umfassend beantwortet. Alle verlangten Aspekte wurden qualitativ gut bis sehr gut behandelt. Der/die Lernende liefert eine solide Leistung ab.		
2 Punkte	Die Antwort zeigt kleinere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: 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.		
1 Punkt	 Die Antwort zeigt grössere Abweichungen zur umfassenden Lösung. Dies zeigt sich z.B. durch: 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. 		
0 Punkte	Die Antwort des/der Lernenden ist nicht beurteilbar oder weicht ganz von der umfassenden Antwort ab. Dies zeigt sich z.B. durch: • Fehlerhafte Umsetzung der Fragestellung (nicht das beantwortet, was gefragt wurde) • Mehrheitlich falsche Aussagen und/oder Begründungen • Unstrukturierte und unsystematische Antworten		