Bildung Detailhandel Schweiz Meisterschaften für Lernende im Detailhandel

Bewertung des Verkaufsgesprächs im Rahmen der regionalen Meisterschaften
Stand: Oktober 2023

Name/Vorname Jurymitglied: ……

Name/Vorname Kandidat/in: …… Kand.-Nr. ……

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/Dienstleitungen (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 Lösungs-Vorschlag ausführlich und fachkompetent.	0	1	2	3	
d	Der/die Lernende regt die Sinne des Kunden 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 des Kunden 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				

Datum: …… **Unterschrift Jurymitglied:** ……

Erläuterung Gütestufen Beurteilungskriterien

Stand: 13. November 2024

3 Punkte	**Gute bis sehr gute Leistung** Das geforderte Kriterium ist erfüllt. Die Handlung lässt auf fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten schliessen. Sie entspricht einer guten bis sehr guten Leistung im Berufsalltag. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Handlungen sind präzise und korrekt. • Die Handlungen sind spezifisch auf die Aufgabe abgestimmt. • Die Handlungen sind klar strukturiert und logisch aufgebaut, die Informationen sind sinnvoll gegliedert. Beispiel: Eine weitgehend vollständige und präzise und klar strukturierte Handlung, die der Situation direkt entspricht. Hinweis an PEX: Für die maximale Punktevergabe ist nicht die perfekte Leistung notwendig.
2 Punkte	**Erfüllte bis gute Leistung** Die Antwort oder Handlung zeigt kleinere Abweichungen zur guten bis sehr guten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Handlungen sind teilweise lückenhaft. • Die Handlungen sind teilweise etwas oberflächlich und allgemein. • Die Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber kaum begründet. • Begründungen und Handlungen sind punktuell nicht nachvollziehbar. • Die Handlungen sind zu wenig spezifisch auf die Situation abgestimmt. Beispiel: Eine überwiegend richtige Handlung, aber es fehlt teilweise an Tiefe oder an spezifischen Details.
1 Punkt	**Mangelhafte Leistung mit grossen Lücken** Die Antwort oder Handlung zeigt mangelhafte bis grosse Lücken der geforderten Leistung. Dies zeigt sich z.B. durch: • Die Handlungen sind häufig lückenhaft. • Die Handlungen sind mehrheitlich oberflächlich und allgemein. • Die Handlungen sind grundsätzlich richtig, aber nicht begründet. • Begründungen und Handlungen sind lückenhaft oder nur bedingt nachvollziehbar. • Die Handlungen sind punktuell falsch. • Die Handlungen sind nicht spezifisch auf die/den Kundin/Kundenabgestimmt. Beispiel: Eine Handlung, die einige richtige Elemente enthält, aber in zahlreichen Bereichen oberflächlich oder lückenhaft bleibt.
0 Punkte	**Unbrauchbare oder völlig falsche Leistung** Die Antwort oder Handlung ist unbrauchbar und weicht klar von der geforderten Leistung ab. Dies zeigt sich z.B. durch: • Fehlerhafte Umsetzung der Verkaufssituation • Mehrheitlich falsche Handlungen und/oder Begründungen. • Unstrukturierte und unsystematische Lösung der Situation • Keine geforderten Handlungen vorgenommen. • Liebelose Umsetzung der geforderten Handlungen. Beispiel: Eine Handlung, die nicht das bearbeitet, was verlangt war, oder eine völlig fehlerhafte Lösung präsentiert.