

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**Position 1: Serie 1****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****mündlich****Anleitung Präsentation****Ausgangssituation: Kauf einer Kaffeemaschine**

Sie sind DHA-Lernende/r in einem Warenhaus, das Haushaltartikel anbietet. Sie befinden sich in der Elektrogeräteabteilung und stehen kurz davor, einem etwa dreissigjährigen Kunden eine Kapsel-Kaffeemaschine zu verkaufen. Erfüllen Sie in dieser Situation die nachstehenden Aufgaben mit dem Ziel, dem Kunden ein positives Käuferlebnis zu bieten.

Aufgabe

- **Erläutern** Sie Ihr Verhalten bei der Kundenbegrüssung.
- **Erläutern** Sie Ihr Verhalten bei der Kundenbedarfsanalyse.
- **Erläutern** Sie Ihr Verhalten beim Verkaufsabschluss.
- **Denken** Sie sich für diese Verkaufssituation ein mögliches Storytelling **aus**.

Hinweise

Denken Sie, wenn möglich, auch an ein Storytelling, mit der Sie bereits Erfolg hatten.

Präsentieren Sie Ihre Lösung verständlich und sprachlich korrekt.

Halten Sie Blickkontakt und achten Sie auf Ihre Gestik und Mimik während der Präsentation.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgenden Leitfragen bewertet:

- Präsentiert der/die Lernende passende Lösungen zu einem Kundenanliegen?
- Setzt der/die Lernende das Storytelling gewinnbringend um?

Zeitraumen

5 Min. Vorbereitung

5 Min. Präsentation

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **31.12.2025** nicht zu Übungszwecken verwendet werden.

Musterlösung

- Eine vertiefte Lösung ist gleich zu bewerten wie mehrere oberflächliche Lösungen. Qualität vor Quantität.
- Erwartet wird kein Rollenspiel. Vielmehr soll der/die Lernende die Lösungen präsentieren.
- Der/die Kandidat/in kann das Storytelling auf die eigene Branche übertragen, aber bei gleichbleibendem Kundentyp.

Alle korrekten, sinngemässen Antworten (vgl. Musterlösung unten) sind als richtig zu werten. Dabei handelt es sich um die erwarteten Antworten, wobei weitere Lösungen denkbar sind.

Erwartete Elemente <i>Andere Lösungen sind möglich und werden ggf. von der Expertengruppe diskutiert.</i>	Fehlende Elemente
<p>Begrüssung: Ich gehe lächelnd auf den Kunden zu, grüsse ihn mit «Guten Tag» und zeige ihm, dass ich für ihn da bin.</p> <p>Bedarfsabklärung: Ich stelle viele offene und geschlossene Fragen, damit ich eine klare Vorstellung davon erhalte, was der Kunde will. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Was erwarten Sie von der Kaffeemaschine?» • «Haben Sie bereits eine Kaffeemaschine?» • «Warum suchen Sie eine neue Kaffeemaschine?» <p>Abschluss:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ich bestätige den Kunden in seiner Wahl. Ich biete ihm auch das Treueprogramm des Geschäfts an. ⇒ Ich kann ihm auch anbieten, dass er später wiederkommt, um Kapseln zu kaufen und neue Aromen zu versuchen. ⇒ Bei dieser Gelegenheit kann er mir auch eine Rückmeldung zu seiner Erfahrung mit der neuen Kaffeemaschine geben. ⇒ Ich kann auch fragen, ob er sich die Maschine liefern lassen will oder ob eine Tragtasche reicht. Und ich kann ihm alle Zahlungsmöglichkeiten nennen. 	

<p>Storytelling</p> <p><i>Andere Lösungen sind möglich und werden ggf. von der Expertengruppe diskutiert.</i></p>	<p>Fehlende Elemente</p>
<p>⇒ Ich könnte dem Kunden sagen: «Diese Kaffeemaschine hat eine 6-Jahres-Garantie. Das ist sehr selten. Unsere Erfahrung mit Kapsel-Kaffeemaschinen zeigt, dass mögliche Probleme in den ersten drei Jahren auftreten. Eine so lange Garantiefrist zeigt, wie robust die Maschine ist.»</p> <p>⇒ Oder ich könnte sagen: «Unser Kaffee ist Fairtrade. Das bedeutet, dass der Umweltschutz in der gesamten Handelskette garantiert ist. Wir kennen sogar die Firmen, die den Kaffee produzieren, und können sagen, dass die Beschäftigten gute, respektvolle die Arbeitsbedingungen genießen. Mein Vorgesetzter hatte das Glück, einen Tag mit ihnen vor Ort zu verbringen. Er hat uns bestätigt, dass alle Vorgaben eingehalten werden.»</p>	