

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Name, Vorname:

Kandidat/in Nr. / Datum:

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 eine Story, 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?

Zeitrahmen

5 Min. Vorbereitung

5 Min. Präsentation

Sperrfrist:

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

Tabelle für Notizen

Mein Verhalten bei der Begrüssung des Kunden.

Mein Verhalten bei der Bedarfsabklärung für den Kunden.

Mein Verhalten beim Abschluss des Verkaufs.

Storytelling (Vorschlag)