

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**Position 1: Serie 2****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****mündlich****Anleitung Präsentation****Ausgangssituation: Kauf eines Sofas für ein älteres Ehepaar**

Sie sind DHA-Lernende/r in einem Möbelfachgeschäft und arbeiten zurzeit in der Sofaabteilung. Ein älteres Ehepaar kommt auf Sie zu. Die beiden suchen ein neues Sofa, weil ihr Mobiliar nicht mehr so bequem ist.

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?

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:</p> <p>Ich gehe lächelnd auf den Kunden zu, grüsse ihn mit «Guten Tag» und zeige ihm, dass ich für ihn da bin.</p> <p>Ich stelle mich auf die Kunden ein. Weil es sich um ältere Menschen handelt, gestalte ich die Begrüssung möglichst ruhig.</p> <p>Ich achte darauf, möglichst deutlich, langsam und eher laut zu sprechen.</p> <p>Bedarfsabklärung:</p> <p>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"> • «Warum brauchen Sie ein neues Sofa?» • «Welche Farbtöne gefallen Ihnen?» • «Wissen Sie schon, wie viele Plätze es haben soll?» <p>Ich übe mich im aktiven Zuhören und im Umformulieren, damit ich sicher bin, dass ich ihre Bedürfnisse richtig verstanden habe.</p> <p>Abschluss:</p> <p>Ich bestätige die Kunden in ihrer Wahl, etwa indem ich sage, dass dieses Sofa genau ihren Erwartungen entspricht.</p> <p>Ich kann auch unseren Liefer- und Montagedienst anbieten.</p> <p>Ich danke dem Kunden für den Kauf.</p> <p>Ich kann ihm auch das Treueprogramm des Geschäfts anbieten.</p> <p>Ich nenne alle akzeptierten Zahlungsmittel.</p>	

Ich verabschiede den Kunden, möglichst mit Nachnamen.	
-------------------------------------------------------	--

Storytelling <i>Andere Lösungen sind möglich und werden ggf. von der Expertengruppe diskutiert.</i>	Fehlende Elemente
<p>Das Storytelling des/der Kandidierenden muss die folgenden Punkte umfassen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zielgruppengerecht: Älteres Ehepaar, will Komfort. 2. Gefühlslage der Zielgruppe: Ersatz von Möbelstücken, die zu alt geworden sind. Kann heikel sein. 3. Eine wahre, authentische, detaillierte Geschichte, in der Kunden, Mitarbeitende oder Partner die Hauptrolle spielen. 4. Zahlen und Fakten berücksichtigen, um glaubhaft zu bleiben. <p>«Dieses Sofa bieten wir jetzt seit zwei Jahren an. Es handelt sich um das meistverkaufte Modell im Sortiment. Bis jetzt haben wir keine Reklamationen erhalten. Zudem wurde es 2023 in einem Wettbewerb aus 1500 Modellen zum komfortabelsten Sofa des Jahres gewählt.»</p> <p>«Dieses Sofa ist eines der komfortabelsten im Geschäft. Die Rückenlehne ist verstellbar, die Sitzhöhe beträgt 48 cm. Das erleichtert das Aufstehen. Das Polster besteht aus Memory-Schaum, der sich Ihrem Körper anpasst und ihn optimal stützt.»</p>	