

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**Position 1: Serie 3****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****mündlich****Anleitung Präsentation****Ausgangssituation: Kauf eines Schuhpaars**

Sie sind DHA-Lernende/r in einem trendigen Schuhgeschäft, das modische Sneaker verkauft. Eine junge Stammkundin, die auch Bloggerin ist, betritt das Geschäft auf der Suche nach einem neuen Paar Sneaker.

Aufgabe

- **Erläutern** Sie Ihr Verhalten bei der Kundenbegrüßung.
- **Erläutern** Sie Ihr Verhalten bei der Kundenbedarfsabklärung.
- **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: Ich gehe lächelnd auf die Kundin zu, begrüsse sie mit «Guten Tag» und zeige ihr, dass ich für sie da bin.</p> <p>Ich verhalte mich wie mit einer Erwachsenen, damit sie sich wertgeschätzt fühlt.</p> <p>In Übereinstimmung mit der Geschäftspolitik kann ich sie auch jugendlicher ansprechen; beispielsweise so: «Hallo. Wie kann ich dir helfen?» Dies hängt von den Regeln des Geschäfts ab.</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"> • «Haben Sie eine konkrete Idee, wonach Sie suchen?» • «Wofür werden Sie die Schuhe brauchen?» • «Was sind deine Lieblingsmarken?» • «Mögen Sie leuchtende Farben?» <p>Ich übe mich im aktiven Zuhören und im Umformulieren, damit ich sicher bin, dass ich ihre Bedürfnisse richtig verstanden habe.</p> <p>Abschluss: Ich bestätige die Kundin in ihrer Wahl, etwa indem ich sage, dass Beyoncé die gleichen Sneaker trägt.</p> <p>Zusätzlich zum Einkassieren und Bereitmachen der Schuhe könnte ich an der Kasse als Cross-Selling beispielsweise ein Imprägnierungsmittel anbieten.</p>	

<p>Oder ich könnte sagen, dass wir regelmässig neue Modelle erhalten und dass sie gerne immer mal vorbeischauen darf, um die letzten Neuheiten und jüngsten Trends kennenzulernen.</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> <p>Ich verabschiede den Kunden, möglichst mit Nachnamen.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>Storytelling</p> <p><i>Andere Lösungen sind möglich und werden ggf. von der Expertengruppe diskutiert.</i></p>	Fehlende Elemente
<p>Das Storytelling des/der Kandidierenden muss die folgenden Punkte umfassen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zielgruppengerecht: Eine junge Bloggerin auf der Suche nach einem Paar Sneaker. 2. Gefühlslage der Zielgruppe: Als Bloggerin will sie «in» 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>«Diese Sneakers sind wie für Sie gemacht. Schauen Sie nur: die neuen XYZ Drops. Eine Limited Edition, nur 500 Paare in Europa. Und das Design zusammen mit einer trendigen Streetware-Marke, die vom NBA-Spieler LeBron James unterstützt wird.»</p> <p>Ich könnte ihr sagen: «In unserem Geschäft haben schon Schweizer Stars eingekauft, weil sie wissen, dass wir immer up to date sind.»</p>	