

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**Position 1: Serie 4****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****mündlich****Anleitung Präsentation****Ausgangssituation: Kauf von Beauty-Produkten**

Sie sind DHA-Lernende/r in einem Parfum- und Kosmetikgeschäft und arbeiten in der Hautpflegeabteilung. Eine etwa 70-jährige Kundin betritt das Rayon. Sie wirkt verwirrt und schaut sich hilfesuchend um.

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>Dabei achte ich speziell auf meine Wortwahl, die Aussprache und dass ich laut genug spreche.</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"> • «Suchen Sie etwas für sich oder jemand anderen?» • «Welche Produkte verwenden Sie aktuell?» • «Welche Marke benutzen Sie normalerweise?» • «Wenden Sie eine Pflegeroutine an?» • «Möchten Sie Ihre Pflegeroutine ändern?» <p>Ich übe mich im aktiven Zuhören und im Umformulieren, damit ich sicher bin, dass ich ihre Bedürfnisse richtig verstanden habe.</p> <p>Abschluss: Zusätzlich zum Einkassieren und Bereitmachen der Ware könnte ich der Kundin Muster von Vorzeigartikeln aus der Parfümerie anbieten.</p> <p>Ich kann ihr auch die Treuekarte anbieten und deren Vorzüge nennen.</p> <p>Ich könnte ihr auch anbieten, dass sie später ins Geschäft zurückkommt, um ihre Eindrücke von den gekauften Produkten mit uns zu teilen.</p> <p>Ich würdige ihre Wahl und versichere ihr, dass ihre Wahl genau dem gesuchten Produkt entspricht.</p>	

Ich nenne alle akzeptierten Zahlungsmittel.	
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: Eine rund 70-jährige Dame, die Beratung braucht. 2. Gefühlslage der Zielgruppe: Braucht Bestätigung für ihren Kaufentscheid. 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>«Mit zunehmendem Alter braucht unsere Haut eine Pflegeroutine. Ich empfehle Ihnen diese kleine, einfache, aber wirkungsvolle Routine; mit einer milden, hautfreundlichen Reinigungsmilch und einem Q10-Serum, das die Haut aufbaut und sie glatter macht.»</p> <p>«Diese berühmte amerikanische Schauspielerin ist das Gesicht dieser Kosmetikmarke. Sie verkörpert die ewige Jugend wie keine andere.»</p> <p>«Unsere Kundinnen bleiben dieser Marke treu. In den zwei Jahren, die ich hier arbeite, haben wir noch nie eine Rückgabe erlebt.»</p>	