

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**Position 1: Serie 5****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****mündlich****Anleitung Präsentation****Ausgangssituation: Kauf einer Regenjacke**

Sie sind DHA-Lernende/r in einem Sportfachgeschäft und arbeiten zurzeit in der Bekleidungsabteilung. Herr Rey, ein 50-jähriger Stammkunde, der immer wohlinformiert ist, sucht eine neue wasserfeste Regenjacke für Bergwanderungen.

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 den Kunden zu, begrüsse ihn mit «Guten Tag, Herr Rey» und zeige ihm, dass ich ihn kenne.</p> <p>Ich erkundige mich, ob er mit seinem letzten Einkauf zufrieden war.</p> <p>Ich achte darauf, klar zu sein, weil der Kunde die Produkte gut kennt.</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"> • «Wandern Sie oft?» • «Haben Sie schon eine Regenjacke?» • «Wenn ja, welches Modell?» <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 würdige seine Wahl, etwa indem ich sage, dass die Jacke aus einem sehr widerstandsfähigen oder technischen Stoff ist.</p> <p>Ich kann auch die Qualität der Marke herausstreichen.</p> <p>Dann folgt das Einkassieren und ich biete alle Treueprogramme unseres Geschäfts an (z. B. Treuekarte).</p> <p>Ich verabschiede den Kunden mit Nachnamen.</p> <p>Ich biete ihm an, später wieder ins Geschäft zu kommen, um seine Eindrücke vom gekauften Produkt mit uns zu teilen.</p> | |

| | |
|---|--|
| Ich nenne alle akzeptierten Zahlungsmittel. | |
|---|--|

| 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: Ein etwa 50-jähriger, wohlinformierter Mann. 2. Gefühlslage der Zielgruppe: Ist Experte, braucht Zahlen und Fakten. 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>«Wir haben einige neue Modelle, die Sie interessieren dürften. Die Serie XYZ Pro wurde von einem französischen Alt-Bergsteiger entwickelt und ist ideal für erfahrene Wanderer wie Sie.»</p> <p>«Diese Jacke hat einen Dreischicht-Aufbau, der Sie vor starken Regenfällen schützt und zugleich atmungsaktiv ist. Das PFC-freie Material ist umweltschonend. Sie hat eine Wassersäule von 20 000 Millimetern, womit Sie auch bei starkem Regenfall gut geschützt sind. Übrigens hat der regionale Bergclub alle Mitglieder damit ausgestattet.»</p> <p>«Die verstellbare Kapuze lässt sich beim Klettern auch über dem Helm tragen. Die Reißverschlüsse sind komplett wasserdicht und die Öffnungen unter den Armen gewährleisten eine zusätzliche Lüftung. Und vor allem ist sie nur 320 Gramm schwer – perfekt für lange Bergtouren. Darum wird diese Jacke auch von den meisten Ultra-Trail-Läufer/innen getragen.»</p> | |