
2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Name, Vorname:

Kandidat/in Nr. / Datum:

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?

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)