

2025

Qualifikationsverfahren

**Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA****Position 1: Serie 6****HKB A****Gestalten von Kundenbeziehungen****mündlich****Anleitung Präsentation****Ausgangssituation: Kauf eines T-Shirts**

Sie sind DHA-Lernende/r in einem Kleidergeschäft, das trendige Schweizer Kleidungsstücke an Jugendliche zwischen 15 und 25 Jahren verkauft. Zurzeit arbeiten Sie in der T-Shirt-Abteilung. Eine junge Touristin, die Ihre Sprache nicht gut beherrscht, möchte Informationen zu den jüngsten Modellen.

**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><b>Begrüssung:</b></p> <p>Ich stelle mich auf die Kundin ein. Weil sie eine junge Frau in meinem Alter ist, verwende ich eine professionelle Sprache, die aber weniger förmlich ist als bei Erwachsenen. Mögliche Fragen: «Hallo. Wie kann ich dir helfen?»</p> <p>Je nach Geschäftspolitik kann ich junge Kundinnen und Kunden auch wie Erwachsene behandeln. Das würde dann so tönen: «Guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?»</p> <p>Dabei achte ich auf einen klaren Ausdruck und eine einfache Wortwahl, weil die Kundin nicht Muttersprachlerin ist.</p> <p><b>Bedarfsabklärung:</b></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"> <li>• «Kennst du schon unsere neusten Kollektionen?»</li> <li>• «Hast du lieber enganliegende oder weit geschnittene Modelle?»</li> <li>• «Was ist deine normale Kleidergrösse?»</li> </ul> <p>Ich stelle offene und geschlossene Fragen, um den Geschmack der jungen Frau herauszufinden und zu klären, welche Kollektion ich ihr anbiete.</p> <p>Ich versuche auch herauszufinden, wie sie ihre Kleider gern trägt (enganliegend oder weit geschnitten) und welche Kleidergrösse sie normalerweise hat.</p> <p>Ich übe mich im aktiven Zuhören und im Umformulieren, damit ich sicher bin, dass ich ihre Bedürfnisse richtig verstanden habe.</p>	

<p><b>Abschluss:</b>          Ich würdige ihre Wahl, etwa indem ich sage, dass diese Kollektion sehr schnell über den Ladentisch gehen wird. Ich kann auch den guten Stil dieser Marke herausstreichen.</p> <p>Dann folgt das Einkassieren und ich biete alle Treueprogramme unseres Geschäfts an (z. B. Treuekarte).</p> <p>Ich danke dem Kunden für den Kauf.</p> <p>Ich verabschiede den Kunden möglichst mit Nachnamen.</p> <p>Ich schlage ihr vor, der Marke in den Sozialen Medien zu folgen, um ihre Reichweite zu vergrössern.</p> <p>«Übrigens gibt es einen Online-Shop, der auch ins Ausland liefert.»</p>	
---	--

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"> <li>1. Zielgruppengerecht: Eine junge Touristin.</li> <li>2. Gefühlslage der Zielgruppe: Interessiert sich für eine Marke aus der Schweiz, spricht die Landessprache nicht so gut.</li> <li>3. Eine wahre, authentische, detaillierte Geschichte, in der Kunden, Mitarbeitende oder Partner die Hauptrolle spielen.</li> <li>4. Zahlen und Fakten berücksichtigen, um glaubhaft zu bleiben.</li> </ol> <p>«Unsere T-Shirts sind nicht nur modisch. Dank Bio-Baumwolle sind sie auch speziell sanft. Gut für die Haut, gut für die Umwelt. Dieses T-Shirt ist speziell. Es kommt aus St. Gallen. Es wurde von einem Sankt Galler Kleinunternehmen bedruckt. Von A bis Z lokal.»</p>	