

2025

Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Name, Vorname:

Kandidat/in Nr. / Datum:

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?

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)