
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Position 2: Serie 1**HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren
von Produkten und Dienstleistungen****schriftlich**

Handlungssimulation «Neues Kundensegment Berufsfachschule»**Ausgangssituation**

Sie arbeiten als Detailhandelsassistent/in in einem Convenience-Store. Der Detailhandelsbetrieb liegt in einer Kleinstadt direkt an der S-Bahn-Haltestelle. Ihre Kunden sind vor allem Personen, die mit der S-Bahn zur Arbeit in die nahe gelegene Grossstadt fahren. Das Alter Ihrer Kunden liegt hauptsächlich zwischen 40 und 60 Jahren. Die Kunden kommen gerne morgens auf dem Weg zur S-Bahn bei Ihnen vorbei oder kaufen am Abend noch ein paar Kleinigkeiten für zu Hause ein. Während des Tages läuft im Betrieb eher wenig. Im nächsten Jahr soll eine Berufsfachschule direkt gegenüber von Ihrem Convenience-Store gebaut werden. Es werden also in Zukunft sehr viele Lernende bei Ihnen einkaufen. Sie diskutieren mit Ihrer Vorgesetzten darüber, welche Auswirkungen das neue Kundensegment «Schüler» auf Ihren Convenience-Store haben wird.

Aufgabe

Beschreiben Sie verschiedene Auswirkungen, die der Bau der neuen Berufsfachschule auf Ihren Convenience-Store haben wird. Nehmen Sie schriftlich zu den folgenden Punkten Stellung und antworten Sie in vollständigen Sätzen:

Hinweise

- Die Antworten müssen in vollständigen Sätzen angegeben werden. Einzelne Schlagwörter werden nicht bewertet.
- Soweit möglich, sind Ihre Antworten mit Zahlenwerten zu ergänzen.
- Inhaltlich sind Ihre Angaben sinnvoll und haben einen Bezug auf die Ausgangslage.

Beurteilung

Ihre Leistung wird nach folgender Leitfrage bewertet:

- Nimmt der/die Lernende die Datenverarbeitung korrekt und vollständig vor?

Zeitraumen

20 Minuten

Sperrfrist:	Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem 31.12.2025 nicht zu Übungszwecken verwendet werden.
-------------	--

Musterlösung

Handlungssimulation «Neues Kundensegment Berufsfachschule»

Hinweise:

- Die Lösungen sind:
 - nur Anhaltspunkte
 - nur Stichworte (Sätze von Lernenden gefordert)
 - nicht abschliessend aufgeführt
 - Musterbeispiele, daher auch andere sinnvolle Lösungen gelten lassen!
- Sowohl Rechtschreibung wie auch Grammatik sind nachsichtig zu korrigieren.
- Vor allem der Inhalt der Antworten ist prüfungsrelevant.

Antwortmöglichkeiten:

1. Beschreiben Sie das Kundensegment «Schüler» anhand der folgenden Kriterien:
 - a) Alter:
ca. 16 bis 24 Jahre alt
 - b) Wohnort:
Einzugsgebiet Berufsschule – ganzer Kanton
 - c) Höhe des Monatseinkommens:
ca. CHF 700 bis CHF 1'400
2. Die Kundenfrequenz wird sich im Convenience-Store durch die neue Kundengruppe «Schüler» ändern. Ihr Vorgesetzter will daher von Ihnen wissen, wann die Lernenden vermutlich zum Einkaufen vorbeikommen werden.
 - a) An welchem Wochentag kommen die Lernenden zum Einkaufen vorbei?
Lernende kommen von Montag bis Freitag, nicht jedoch in den Ferien vorbei.
 - b) Zu welcher Uhrzeit kommen die Lernenden zum Einkaufen vorbei?
Lernende kommen morgens vor der Schule (7 bis 9 Uhr), in den Pausen (10 Uhr, 12/13 Uhr und nach der Schule (15 bis 17 Uhr) vorbei.
3. Wie wirkt sich das neue Kundensegment «Schüler» auf das Sortiment Ihres Convenience-Stores aus?
 - a) Welche Produkte werden die Lernenden bei Ihnen einkaufen? Nennen Sie drei verschiedene Beispiele.

Pausensnacks, Getränke, Mittagsverpflegung, Convenience-Produkte wie Fertigsalate, Hot-Dogs, Sandwiches usw. (konkrete Beispiele denkbar)

- b) In welcher Preislage sollten die Produkte in Ihrem Convenience-Store angeboten werden?

tiefe bis mittlere Preislage

4. Mit welchem Instrument könnten Sie die neue Kundengruppe «Schüler» an den Convenience-Store binden?

Idee für Kundenbindung:

Treuekarte / Rabattkarten / Preisausschreiben usw.

(nur eine Idee gefordert)

5. Nennen Sie **drei** verschiedene Kundendaten, die durch Ihre vorgeschlagene Kundenbindungsmassnahme (Aufgabe Nr. 4) bekannt gegeben werden.

Name, Alter, Wohnort, E-Mail-Adresse, Einkaufsgewohnheiten usw.