

2025

Qualifikationsverfahren

**Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA****Position 2: Serie 2****HKB B****Bewirtschaften und Präsentieren  
von Produkten und Dienstleistungen****schriftlich****Handlungssimulation «Neues Kundensegment Alters- und Pflegezentrum»****Ausgangssituation**

Sie arbeiten als Detailhandelsassistent/in in einem kleinen Supermarkt. Der Standort des Ladens befindet sich in einem Wohnquartier einer Kleinstadt. Ihre Kunden sind vor allem Personen, die in diesem Quartier wohnen. Das Alter Ihrer Kundschaft ist breit gestreut, weil sowohl Erwachsene wie auch Kinder und Jugendliche in Ihrem Supermarkt einkaufen. Die Kunden kommen gerne am Vormittag bei Ihnen vorbei oder kaufen am frühen Abend noch ein paar Kleinigkeiten ein. Während des Nachmittags läuft im Betrieb eher wenig. Im nächsten Jahr soll ein Alters- und Pflegezentrum direkt gegenüber von Ihrem Supermarkt gebaut werden. Es werden also in Zukunft sehr viele Besucher des Alters- und Pflegezentrums bei Ihnen einkaufen. Sie diskutieren mit Ihrer Vorgesetzten darüber, welche Auswirkungen das neue Kundensegment «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» auf Ihren Supermarkt haben wird.

**Aufgabe**

Beschreiben Sie verschiedene Auswirkungen, die der Bau des neuen Alters- und Pflegezentrums auf Ihren kleinen Supermarkt 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 Alters- und Pflegezentrum»

#### 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 «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» anhand der folgenden Kriterien:
  - a) Alter:
 

**ca. 20 bis 80 Jahre**
  - b) Wohnort:
 

**Einzugsgebiet der kleinen Stadt – letztlich überall möglich, weil Verwandte und Bekannte weit entfernt wohnen könnten**
  - c) Höhe des Monatseinkommens:
 

**ca. CHF 1'000 bis extrem hoch**
2. Die Kundenfrequenz wird sich im Supermarkt durch die neue Kundengruppe «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» ändern. Ihre Vorgesetzte will daher von Ihnen wissen, wann die Besucher vermutlich zum Einkaufen vorbeikommen werden.
  - a) An welchem Wochentag kommen die Besucher zum Einkaufen vorbei?
 

**Besucher kommen von Montag bis Samstag. (Sonntags haben wir nicht geöffnet.)**
  - b) Zu welcher Uhrzeit kommen die Besucher zum Einkaufen vorbei?
 

**Besucher kommen vorwiegend am Nachmittag (14 bis 17 Uhr) vorbei.**
3. Wie wirkt sich das neue Kundensegment «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» auf das Sortiment Ihres Supermarkts aus?

- a) Welche Produkte werden die Besucher kaufen? Nennen Sie **drei** verschiedene Beispiele.

***kleine Geschenke, wie Pralinen, Obst, Säfte, Wein, Likör, oder auch Geschenkkörbe, aber auch Non-Food-Artikel, wie Blumen, Zeitschriften, Glückwunschkarten usw. (konkrete Beispiele denkbar)***

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

***mittlere bis hohe Preislage***

4. Mit welchem Instrument könnten Sie die neue Kundengruppe «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» an Ihren Supermarkt 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.***