
2025Qualifikationsverfahren

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Name / Vorname:

Kandidat/innennummer / Datum:

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

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?

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

Zeitraumen

20 Minuten

Aufgabe Handlungssimulation «Neues Kundensegment Alters- und Pflegezentrum»

1. Beschreiben Sie das Kundensegment «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» anhand der folgenden Kriterien:

a) Alter:

b) Wohnort:

c) Höhe des Monatseinkommens:

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?

b) Zu welcher Uhrzeit kommen die Besucher zum Einkaufen vorbei?

3. Wie wirkt sich das neue Kundensegment «Besucher des Alters- und Pflegezentrums» auf das Sortiment Ihres Supermarktes aus?

a) Welche Produkte werden die Besucher bei Ihnen einkaufen? Nennen Sie drei verschiedene Beispiele.

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

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

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