



# QV-Reglement-DH-Berufe

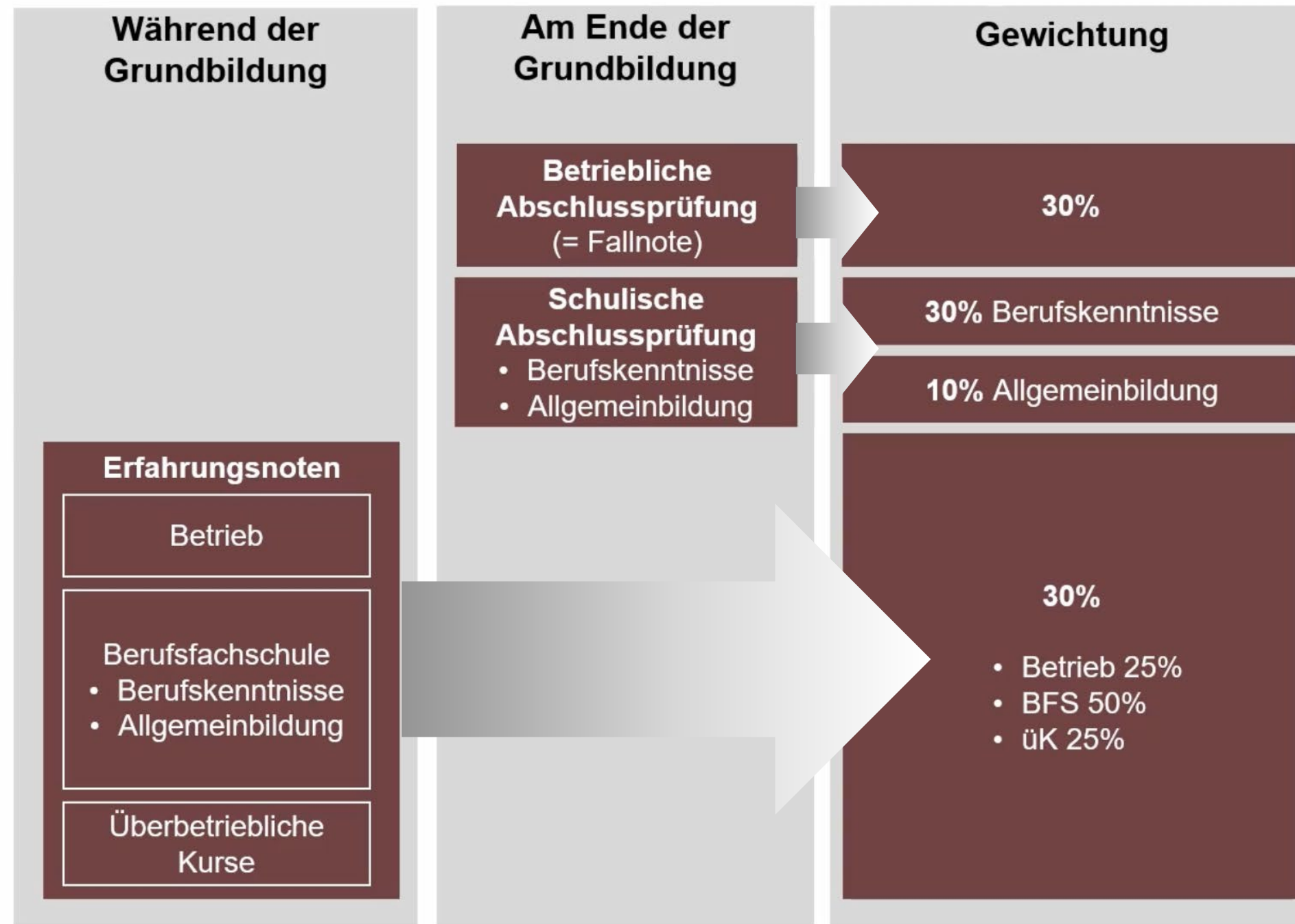
Qualifikationsverfahren  
BiVo 2022

verkauf professionnell  
vente professionnelle  
vendita professionale





# Welche Elemente umfasst das Qualifikationsverfahren?





# Erfahrungsnoten



- Die Erfahrungsnote aus den jeweiligen Semestern, setzt sich aus den Noten der Berufsfachschule, Betrieb und überbetrieblichen Kursen zusammen und wird am Ende der beruflichen Grundbildung angerechnet.

<http://qv.berufsbildung.ch>





# Erfahrungsnoten EBA - Berufsfachschule

Pro Semester werden die zu behandelnden Handlungskompetenzbereiche geprüft und eine Semesterzeugnisnote vergeben:

Semester 1	Semester 2	Semester 3	Semester 4
<ul style="list-style-type: none"><li>• HKB A</li><li>• HKB B</li><li>• HKB C</li><li>• HKB D</li><li>• Allgemeinbildung *</li></ul>			
Gesamthafte Semesterzeugnisnote 1	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 2	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 3	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 4
Erfahrungsnote für den Unterricht in den Berufskennnissen und Erfahrungsnote in der Allgemeinbildung			

\*Die Erfahrungsnote Allgemeinbildung wird nur in den Semestern 1 – 3 vergeben und zählt zu 50% in den Qualifikationsbereich Allgemeinbildung.



# Erfahrungsnoten EFZ - Berufsfachschule

Pro Semester werden die zu behandelnden Handlungskompetenzbereiche geprüft und eine Semesterzeugnisnote vergeben:

Semester 1	Semester 2	Semester 3	Semester 4	Semester 5	Semester 6
<ul style="list-style-type: none"> <li>• HKB A</li> <li>• HKB B</li> <li>• HKB C</li> <li>• HKB D</li> <li>• Allgemeinbildung *</li> </ul>					
Gesamthafte Semesterzeugnisnote 1	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 2	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 3	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 4	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 5	Gesamthafte Semesterzeugnisnote 6
Erfahrungsnote für den Unterricht in den Berufskennntnissen und Erfahrungsnote in der Allgemeinbildung					

\*Die Erfahrungsnote Allgemeinbildung wird nur in den Semestern 1 – 5 vergeben und zählt zu einem Drittel in den Qualifikationsbereich Allgemeinbildung.

# Schulische Abschlussprüfung (Berufskennntnisse)

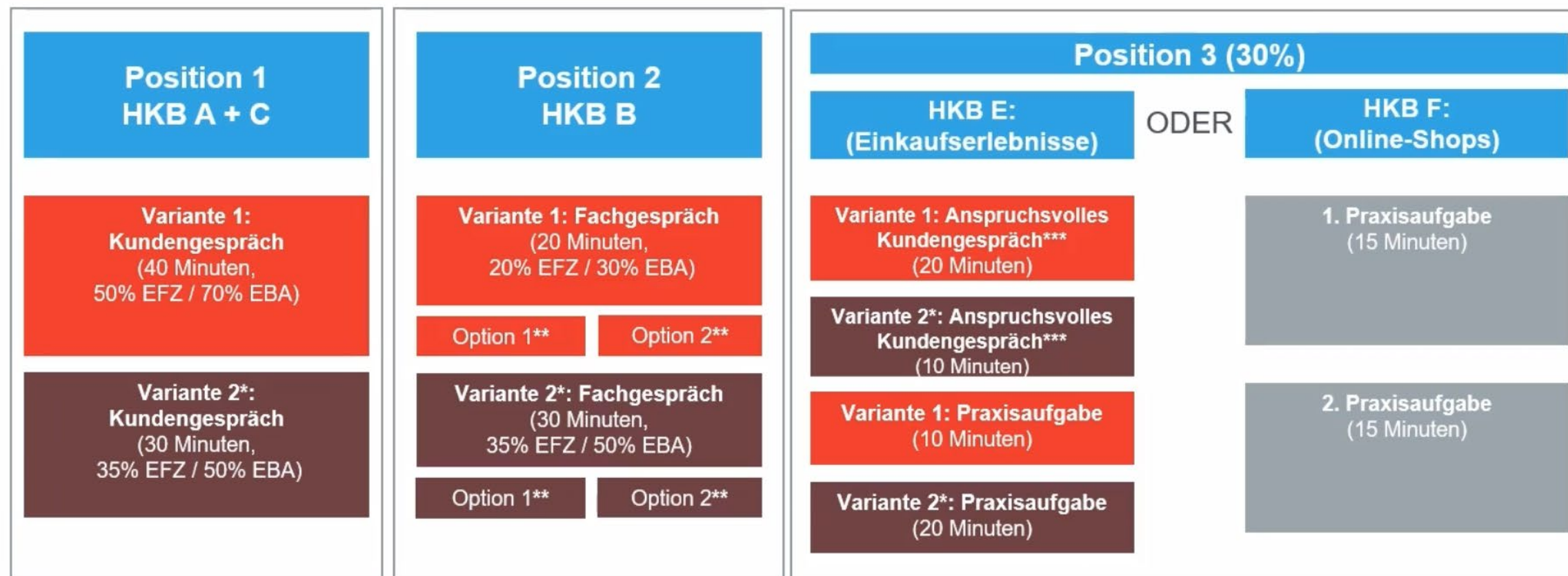
- Am Ende des letzten Lehrjahres findet die schulische Abschlussprüfung zu den Berufskennntnissen statt.





# Betriebliche Abschlussprüfung (praktische Prüfung)

## VPA Detailhandelsfachleute EFZ (90 Minuten, mündlich) im Ausbildungsbetrieb



\* Variante 2 betrifft die A+P Automobil After-Sales, Landi und Lebensmittel

\*\* Die Option (mit oder ohne Vorbereitungsauftrag) wird von der jeweiligen A+P für alle Betriebe und für beide Schwerpunkte gewählt

\*\*\*Im Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» erfolgt die Umsetzung des anspruchsvollen Kundengesprächs gleich im Anschluss an die Position 1 (insgesamt. 60 bzw. 40 Min. Kundengespräch)





# Betriebliche Abschlussprüfung (praktische Prüfung)

VPA Detailhandelsassistenten EBA (60 Minuten,  
mündlich) im Ausbildungsbetrieb

Position 1 HKB A + C	Position 2 HKB B
<b>Variante 1: Kundengespräch</b> (40 Minuten, 50% EFZ / 70% EBA)	<b>Variante 1: Fachgespräch</b> (20 Minuten, 20% EFZ / 30% EBA)
	Option 1**    Option 2**
<b>Variante 2*: Kundengespräch</b> (30 Minuten, 35% EFZ / 50% EBA)	<b>Variante 2*: Fachgespräch</b> (30 Minuten, 35% EFZ / 50% EBA)
	Option 1**    Option 2**

- Im Qualifikationsbereich für EBA belegen die Lernenden keinen Schwerpunkt

\* Variante 2 betrifft die A+P Automobil After-Sales, Landi und Lebensmittel

\*\* Die Option (mit oder ohne Vorbereitungsauftrag) wird von der jeweiligen A+P für alle Betriebe und für beide Schwerpunkte gewählt





# Betriebliche Abschlussprüfung: Position 1

<b>Position 1 HKB A + C</b>
<b>Variante 1: Kundengespräch</b> (40 Minuten, mündlich, 50% EFZ / 70% EBA)
<b>Variante 2*: Kundengespräch</b> (30 Minuten, mündlich, 35% EZF / 50% EBA)

\* Variante 2 betrifft A+P Automobil  
After-Sales, Landi und Lebensmittel

**Gestalten von Kundenbeziehungen / Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen**

## Kundengespräch als Rollenspiel

### Am Prüfungstag

- Kundengespräch mit vorgegebenen Szenarien (der Ablauf kann aus mehreren Szenarien bestehen)
- Kundin / Kunde auf der Verkaufsfläche oder im Schalterbereich empfangen
- Bedürfnis erfragen
- Kundin / Kunde zum Produkt oder zur Dienstleistung sowie zu neuen Entwicklungen und Trends beraten
- Kaufentscheid sowie Bezahlvorgang begleiten
- anspruchsvolle Situation, wie z.B. kritische Retouren bzw. Beschwerden bearbeiten
  
- Eine Prüfungsexpertin bzw. ein Prüfungsexperte (PEX) übernimmt die Rolle der Kundin / des Kunden, eine andere / ein anderer hält die Beobachtungen im Prüfungsraster fest.



# Betriebliche Abschlussprüfung: Position 2

Position 2 HKB B	
Variante 1: Fachgespräch (20 Minuten mündlich, 20% EFZ / 30% EBA )	
Option 1**	Option 2**
Variante 2*: Fachgespräch (30 Minuten mündlich, 35% EFZ / 50% EBA)	
Option 1**	Option 2**

\* Variante 2 betrifft A+P Automobil  
After-Sales, Landi und Lebensmittel

\*\* Die Option (mit oder ohne  
Vorbereitungsauftrag) wird von der  
jeweiligen A+P für alle Betriebe und  
für beide Schwerpunkte gewählt

## Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation MIT/OHNE Vorbereitungsauftrag

### Fachgespräch

#### Option 1:

##### Vorbereitung

- schriftlichen Vorbereitungsauftrag durch Chef-PEX an Lernende (mind. 4 Wochen vor der eigentlichen Prüfung)
- Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation erstellen

##### Am Prüfungstag

- Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation vorstellen (5 Minuten)
- Konkretisierungs- und Begründungsfragen sowie kritische Situationen zur Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation (Variante 1: 15 bzw. Variante 2: 25 Minuten)

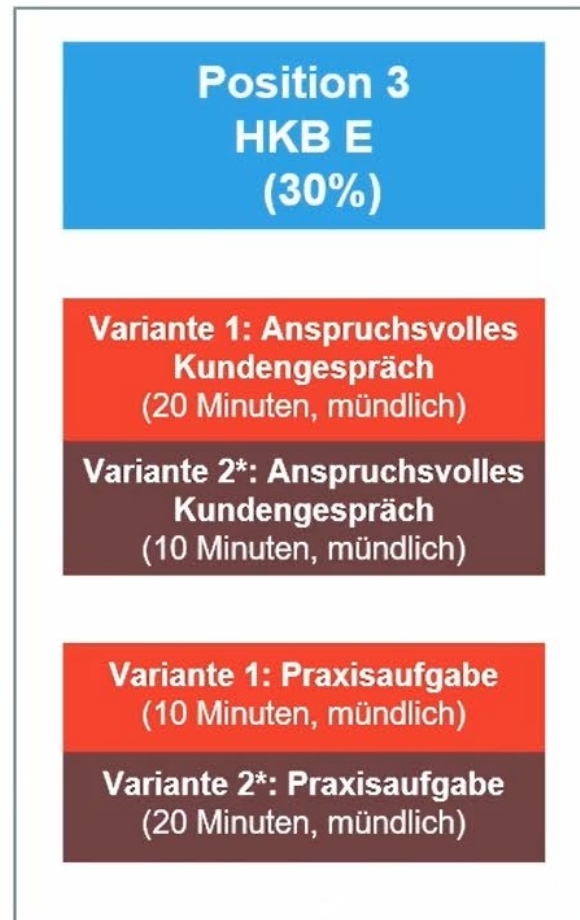
#### Option 2:

##### Am Prüfungstag

- Bestehende Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation analysieren (5 Minuten)
- Überlegungen schildern und Konkretisierungs- und Begründungsfragen zur bestehenden Waren- bzw. Dienstleistungspräsentation (Variante 1: 10 bzw. Variante 2: 15 Minuten)
- Kritische Situationen (Variante 1: 5 bzw. Variante 2: 10 Minuten)



# Betriebliche Abschlussprüfung: Position 3 (Schwerpunkt E)



\* Variante 2 betrifft A+P Automobil After-Sales, Landi und Lebensmittel

## Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen»

### Am Prüfungstag

#### 1. Anspruchsvolles Kundengespräch als Rollenspiel

- z.B. Reklamation und die Kundin / der Kunde ist sehr aufgebracht
- anspruchsvolle Situationen im Verkauf professionell meistern

#### 2. Praxisaufgabe\*\*

##### ENTWEDER «Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten»

- komplexe Dienst- oder Serviceleistungen ausführen
- Erlebniswelt für eine vorgegebene Dienstleistung bzw. ein vorgegebenes Produkt gestalten
- definiertes Kundensegment

##### ODER «Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten»

- Ideen für Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen einbringen
- Elemente einer konkreten Gestaltung eines Kundenanlasses bzw. einer Verkaufspromotion planen und erläutern

\*\* Die PEX teilen den Lernenden gemäss Vorgabe ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche eine der zwei möglichen Praxisaufgaben zu.





# Betriebliche Abschlussprüfung: Position 3 (Schwerpunkt F)

**Position 3  
HKB F  
(30%)**

**1. Praxisaufgabe**  
(15 Minuten, mündlich)

**2. Praxisaufgabe**  
(15 Minuten, mündlich)

## Schwerpunkt «Betreuen von Online-Shops»\*

### Am Prüfungstag

Es werden zwei der drei folgenden möglichen Praxisaufgaben bearbeitet\*\*:

**Praxisaufgabe 1:** Artikeldaten für den Online-Shop pflegen

**Praxisaufgabe 2:** Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

**Praxisaufgabe 3:** Warenpräsentationen und Abläufe im Online-Shop betreuen

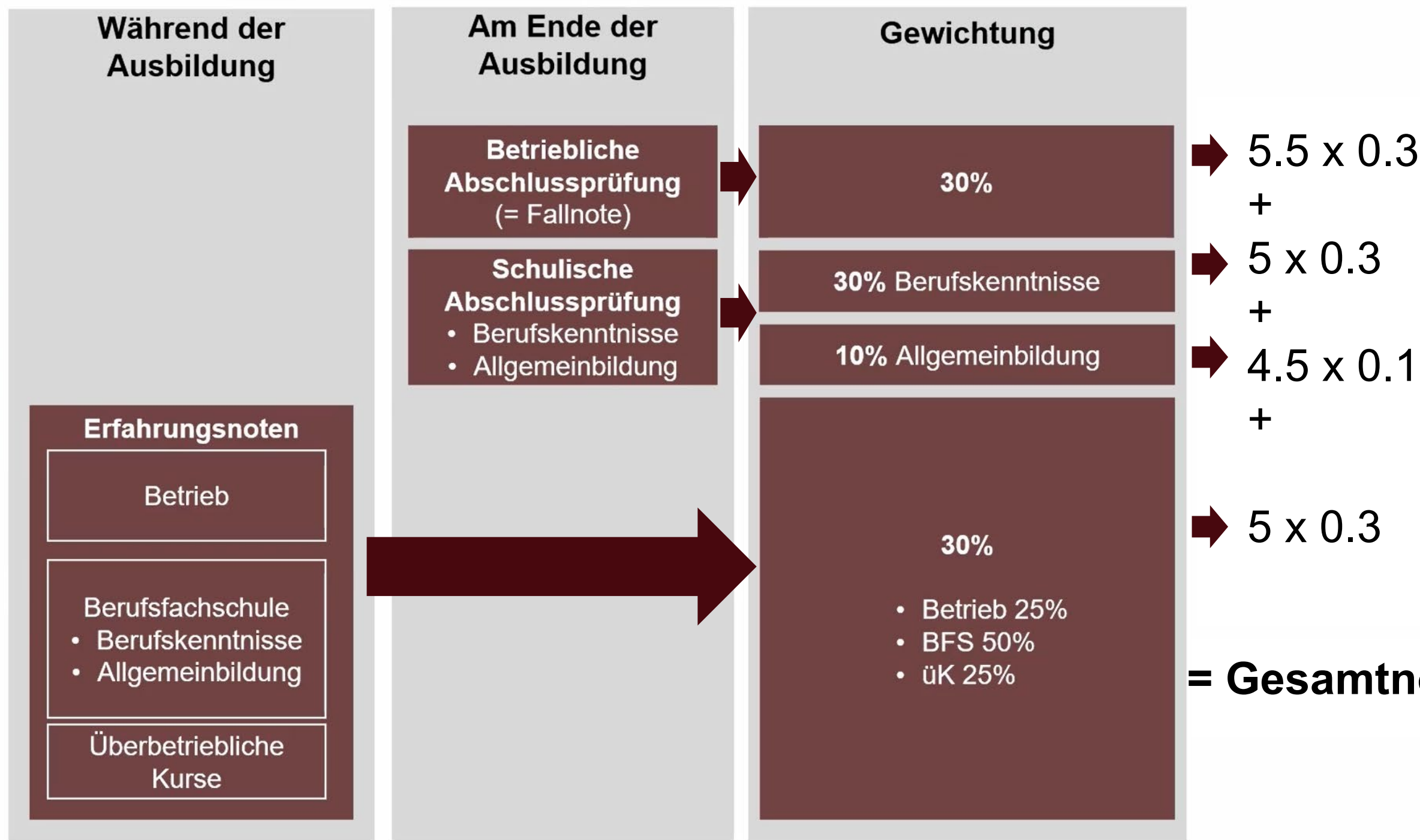
\* Die Prüfung findet im stationären Verkaufsgeschäft statt. Die kandidierende Person verfügt über einen Internet- sowie PC-Zugang zu einem Account sowie zur notwendigen IT-Infrastruktur, die sie für die Arbeit im Online-Shop ihres Betriebs benötigt.

\*\* Die PEX teilen den Lernenden gemäss Vorgabe ihrer Ausbildungs- und Prüfungsbranche zwei der drei möglichen Praxisaufgaben zu.





# Welche Elemente umfasst das Qualifikationsverfahren?



$5.5 \times 0.3$   
 +  
 $5 \times 0.3$   
 +  
 $4.5 \times 0.1$   
 +  
 $5 \times 0.3$

**= Gesamtnote 5.1.**

- Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:
- a) der Qualifikationsbereich «**praktische Arbeit**» mind. mit der Note 4 bewertet wird; und
- b) die Gesamtnote mind. 4 beträgt
- Die Gesamtnote ist auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der gewichteten Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche der Abschlussprüfung und der gewichteten Erfahrungsnote.





## Weiterführende Informationen → [www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch)



### Detailhandelsfachleute EFZ



### Detailhandelsassistenten EBA

