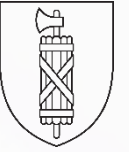
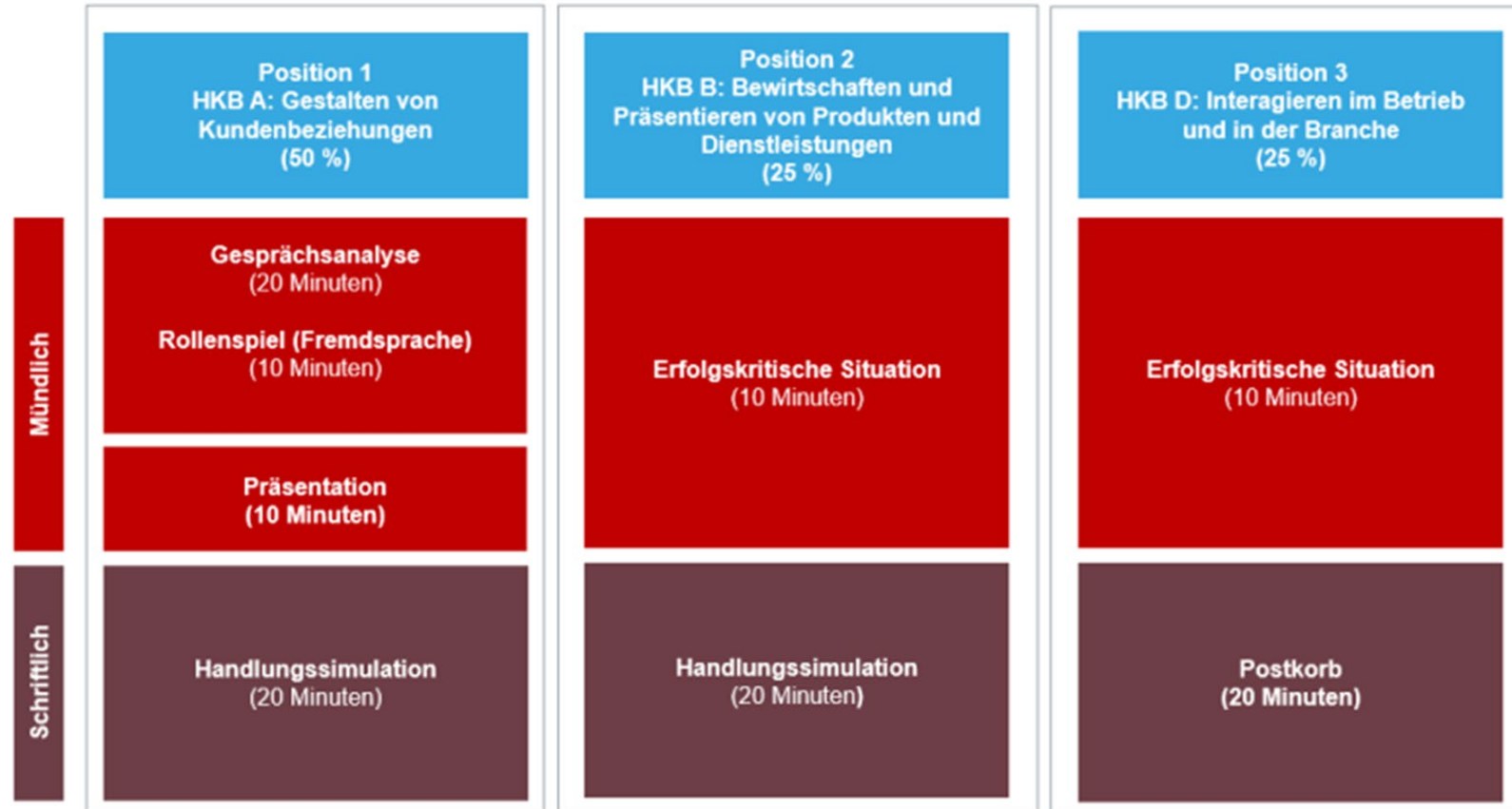
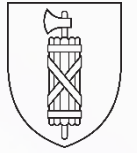


Neues Qualifikationsverfahren DHA



Übersicht

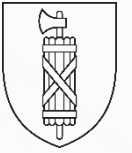




HKB A Gesprächsanalyse mündlich 20 Min.

Gestalten von Kundenbeziehungen

- **Videsequenz begutachten (10')**
- **3- bis 4-minütigen Gesprächsausschnitt auf Video wird analysiert (Fehler in der Gesprächs-umsetzung)**
- **Themen**
 - nonverbale Kommunikation
 - verbale Kommunikation
 - Methoden und Techniken des Verkaufs

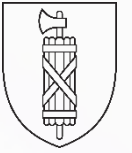


HKB A Präsentation mündlich 10 Min.

Gestalten von Kundenbeziehungen

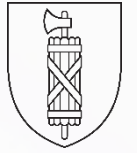
- Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten
- Storytelling
- Regionale Landessprache
- 5 Min. Vorbereitung, 5 Min. Präsentation

Sprache: Schriftsprache



HKB A Rollenspiel mündlich 10 Min. Fremdsprache **(Englisch)** Gestalten von Kundenbeziehungen

- Rollenspiel - Beratungsgesprächs mit einer fremdsprachigen Kundschaft
- drei Produkte werden aus dem Geschäft mitgebracht/ Bilder davon, zusätzlich Material für Zusatzverkäufe
- Dauer: 5 Minuten, 5 Minuten Vorbereitungszeit



HKB B Erfolgskritische Situation mündlich 10 Min.

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen
- Vorgehen bei kritischen Situationen begründen, z.B. bei
 - Abfälle
 - Datenschutz
 - Kundenbestellungen
 - Reduktionen
 - Lagerbestände



HKB D Erfolgskritische Situation mündlich 10 Min.

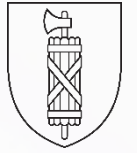
Interagieren im Betrieb und in der Branche

- Informationsfluss auf allen Kanälen sicherstellen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams
- Betriebliche Entwicklungen erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen
- **Vorgehen begründen**
 - Konflikte im Team
 - Kommunikationskanal
 - Änderungen



HKB A Handlungssimulation schriftlich 20 Min. **Gestalten von Kundenbeziehungen**

- Die Lernenden kommunizieren schriftlich in der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchs-gruppen
- E-Mail, Geschäftsbrief
- Hilfsmittel: Wortlisten, von BDS gestellt



HKB B Handlungssimulation schriftlich 20 Min.

Gestalten von Kundenbeziehungen

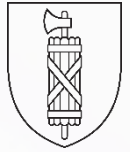
- **Vorgehen begründen**
 - betriebsrelevante Kennzahlen
 - Verkaufspreise
 - Bewertung von Produkten
- **Hilfsmittel: Taschenrechner, netzunabhängig**



HKB D Postkorb schriftlich 20 Min.

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- eigene Arbeiten priorisieren
- Anhand von Praxisbeispielen Handeln begründen
- Keine Hilfsmittel



Notenrechner

QV-Rechner Detailhandelsassistent/in

ab QV 2024

Branchen: Automobil After-Sales, Landi, Nahrungs- und Genussmittel

Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für diese Tabelle.

Sie können nur in die weissen Notenfelder schreiben!

Qualifikationsbereiche	Erfahrungsnoten				Erfahrungsnoten	Prüfungsnoten	Notenausweis
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester			
A. Praktische Arbeit (30% / Fallnote) 1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte und Dienstleistungskennnissen (HKB C): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 50%							0.0
B. Berufskennnisse (30%) 1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25% 3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%							0.0
C. Allgemeinbildung (10%) 1) Erfahrungsnote: 50% 2) Vertiefungsarbeit: 50%							0.0
D. Erfahrungsnote (30%) a. Bildung in beruflicher Praxis: 25% b. Unterricht in den Berufskennnissen: 50% c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%							0.0
Gesamtnote							
Praktische Arbeit							0.0
Prüfungsbefund	nicht bestanden						

Die Gesamtnote und die Note des QV-Bereichs Praktische Arbeit müssen je mindestens 4.0 betragen.

Siehe auch:

[Detailhandelsassistent/-in EBA | BWZ Rapperswil-Jona \(bwz-rappi.ch\)](#) bzw:

[20221122_notenrechner_dha_abqv2024_branchen_automobillandnug_org.xlsx \(live.com\)](#)