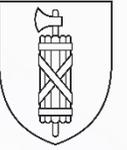
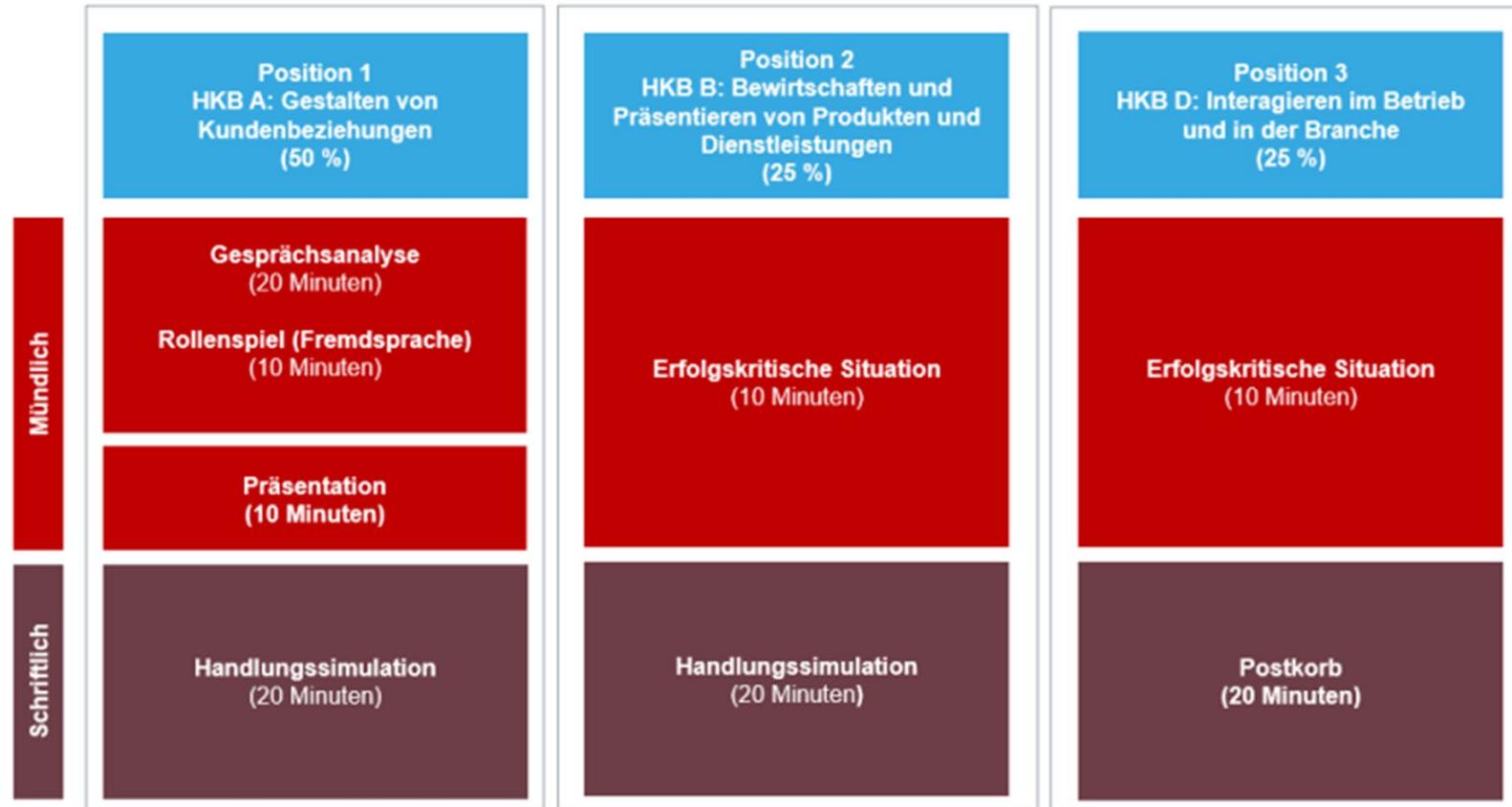




# Neues Qualifikationsverfahren DHA



# 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**

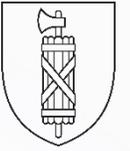
- Die Lernenden kommunizieren schriftlich in der Fremdsprache mit verschiedenen Anspruchs-gruppen
- E-Mail, Geschäftsbrief
- Hilfsmittel: Wortlisten, von BDS gestellt



## **HKB B Handlungssimulation schriftlich 20 Min.**

### **Gestalten von Kundenbeziehungen**

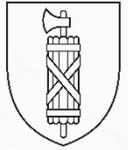
- **Vorgehen begründen**
  - betriebsrelevante Kennzahlen
  - Verkaufspreise
  - Bewertung von Produkten
- **Hilfsmittel: Taschenrechner, netzunabhängig**



## **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			
<b>A. Praktische Arbeit (30% / Fallnote)</b> 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>B. Berufskennnisse (30%)</b> 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
<b>C. Allgemeinbildung (10%)</b> 1) Erfahrungsnote: 50% 2) Vertiefungsarbeit: 50%							0.0
<b>D. Erfahrungsnote (30%)</b> a. Bildung in beruflicher Praxis: 25% b. Unterricht in den Berufskennnissen: 50% c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%							0.0
<b>Gesamtnote</b>							
<b>Praktische Arbeit</b>							0.0
<b>Prüfungsbefund</b>					<b>nicht bestanden</b>		

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 \(live.com\)](#)