

Nullserie
Drogisten / Drogistin EFZ

Name: _____	Vorname: _____
Kandidatennummer: _____	Datum: _____
Unterschrift Expertin/Experte: _____	
Unterschrift Expertin/Experte: _____	

Praktische Arbeit

Max. Punktezahl:

Gesprächsvorlage für Expertinnen und Experten

Rollenspiel:	Experte/in 1:	Kunde/in
	Kandidat/in:	Drogist/in
	Experte/in 2:	keine Rolle, protokolliert

Teil 1

Richtzeit: 10-15 Minuten

Situation 1: Verkaufsgespräch: Kind leidet an Husten.				
Aufgabenstellung: Führen Sie ein Verkaufsgespräch und beraten Sie die Kundin adäquat.				
Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kundeninformation <ul style="list-style-type: none"> Alter des Kindes: 6 Jahre Dauer der Beschwerden: 4 Tage Art der Beschwerden: Auswurf, schlimmer nachts Begleitsymptome: Leichtes Fieber Bisherige Therapie: Hustensirup (Spitzwegerich) 	Kriterien zur Bedarfsermittlung <ul style="list-style-type: none"> Fragetechnik Problemerkennung Kommunikation 			
Beratung <ul style="list-style-type: none"> Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs 	Kriterien Beratung <ul style="list-style-type: none"> Konzeptverkauf 			
Einwand <ul style="list-style-type: none"> Ich möchte nichts chemisches / natürliches 	Kriterien Einwand <ul style="list-style-type: none"> Geht auf Einwand ein Einwände geschickt entschärfen 			
Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte. 	Kriterien Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte. Grundlagen der Warenpräsentation 			

Situation 2: Verkaufsgespräch: Die Kundin/ die Frau des Kunden möchte etwas zum Abstillen.

Aufgabenstellung: Führen Sie ein Verkaufsgespräch und beraten Sie die Kundin adäquat.

Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kundeninformation <ul style="list-style-type: none"> • Alter der Kundin: 30 Jahre • Dauer der Beschwerden: – • Art der Beschwerden: stillt noch 2x täglich • Begleitsymptome: hatte beim ersten Kind Probleme (Entzündung, Milchstau, musste zum Arzt) • Bisherige Therapie: – 	Kriterien zur Bedarfsermittlung <ul style="list-style-type: none"> • Fragetechnik • Problemerkennung • Kommunikation 			
Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation zum Produkts (Vor- und Nachteile) • Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen. • Kundeneinwand • Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs 	Kriterien Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptverkauf 			
Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte. 	Kriterien Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte • Grundlagen der Warenpräsentation 			

Situation 3: Verkaufsgespräch: Ich/ Mein Partner ist erschöpft, was können Sie mir zur Stärkung anbieten?

Aufgabenstellung: Führen Sie ein Verkaufsgespräch und beraten Sie die Kundin adäquat.

Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kundeninformation <ul style="list-style-type: none"> • Alter des Mannes: 35 Jahre • Dauer der Beschwerden: 4 Monate, seit Geburt des zweiten Kindes • Art der Beschwerden: fühlt sich ausgelaugt und gereizt • Begleitsymptome: Einschlafstörungen, Ernährungssituation – kurze Mittagspause mit Lunch, wenig Früchte und Gemüse • Bisherige Therapie: – 	Kriterien zur Bedarfsermittlung <ul style="list-style-type: none"> • Fragetechnik • Problemerkennung • Kommunikation 			
Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) • Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen. • Kundeneinwand • Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs 	Kriterien Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptverkauf 			
Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte. 	Kriterien Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte • Grundlagen der Warenpräsentation 			

Situation 4: Verkaufsgespräch: Ich/ mein Mann hat einen zu hohen Cholesterinwert, was kann ich/er dagegen unternehmen?

Aufgabenstellung: Führen Sie ein Verkaufsgespräch und beraten Sie die Kundin adäquat.

Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kundeninformation <ul style="list-style-type: none"> • Alter des Mannes: 35 Jahre • Dauer der Beschwerden: seit dem letzten Arztbesuch • Art der Beschwerden: leicht erhöhter Wert des LDL und Gesamtcholesterin • Begleitsymptome: allgemeine Verdauungsschwäche bei fettigen Speisen mit Völlegefühl und Blähungen, Ernährungssituation – kurze Mittagspause mit Lunch, wenig Früchte und Gemüse, sportliche Aktivität – 1x wöchentlich 30 Minuten (Laufen, Velo) • Bisherige Therapie: – 	Kriterien zur Bedarfsermittlung <ul style="list-style-type: none"> • Fragetechnik • Problemerkennung • Kommunikation 			
Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation zum Produkts (Vor- und Nachteile) • Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen. • Kundeneinwand • Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs 	Kriterien Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptverkauf 			
Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte. 	Kriterien Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte • Grundlagen der Warenpräsentation 			

Situation 5: Verkaufsgespräch: Ich/ meine Frau hat trockene Haut, was kann ich/sie dagegen unternehmen?

Aufgabenstellung: Führen Sie ein Verkaufsgespräch und beraten Sie die Kundin adäquat.

Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kundeninformation <ul style="list-style-type: none"> Alter der Frau: 30 Jahre Dauer der Beschwerden: 2 Wochen Art der Beschwerden: trocken, teils schuppig mit Juckreiz, ganzer Körper v.a. Schienbeine Begleitsymptome: trockene Schleimhäute Bisherige Therapie: Körpermilch aus dem Grossverteiler, handelsübliches Duschgel 	Kriterien zur Bedarfsermittlung <ul style="list-style-type: none"> Fragetechnik Problemerkennung Kommunikation 			
Beratung <ul style="list-style-type: none"> Argumentation zum Produkts (Vor- und Nachteile) Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen. Kundeneinwand Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs 	Kriterien Beratung <ul style="list-style-type: none"> Konzeptverkauf 			
Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte. 	Kriterien Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte Grundlagen der Warenpräsentation 			

Situation 6: Verkaufsgespräch: Mein Kind hat auf unseren Teppich erbrochen. Wie bringe ich den Fleck wieder weg?

Aufgabenstellung: Führen Sie ein Verkaufsgespräch und beraten Sie die Kundin adäquat.

Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kundeninformation <ul style="list-style-type: none"> • Zeitpunkt: gestern Abend • Art des Materials: Spannteppich, hellgrau • Weitere Informationen: Grösse des Fleckens 30cm, unangenehmer Geruch • Bisherige Massnahmen: Grobreinigung mit Wasser 	Kriterien zur Bedarfsermittlung <ul style="list-style-type: none"> • Fragetechnik • Problemerkennung • Kommunikation 			
Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) • Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen. • Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs 	Kriterien Beratung <ul style="list-style-type: none"> • Konzeptverkauf 			
Einwand <ul style="list-style-type: none"> • Ich habe Angst um meinen echten Wollteppich 	Kriterien Einwand <ul style="list-style-type: none"> • Geht auf Einwand ein • Einwände geschickt entschärfen 			
Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte. 	Kriterien Produktpräsentation <ul style="list-style-type: none"> • Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte • Grundlagen der Warenpräsentation 			

Einleitung und Abschluss der Verkaufssituation				
Aufgabenstellung: Machen Sie den Verkaufsabschluss und verabschieden Sie den Kunden.				
Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)	Expertenprotokoll	Begründung des Punkteabzugs	Anzahl Punkte	
			maximal	erreicht
Kontaktaufnahme				
Kaufabschluss				
Kassiervorgang				
Einsetzen von fallbezogenen Verkaufshilfen				
Kundenbindungsmassnahme				
Verabschiedung				
Erscheinungsbild				
Emotionaler Gesamteindruck:				
Umgangsformen				
Kommunikation				

Nullserie

**Drogistin EFZ/
Drogist EFZ**

Praktische Arbeit
Vorlage für Expertinnen und Experten

Verkaufsförderung und Warenpräsentation

Name, Vorname	Nr. Kandidat/in	Datum
.....

Zeit 20 Minuten für 3 Aufgabenstellungen

Beurteilung **Aufgabenstellung 1**
1 Punkt: gezeigt / vollständig erfüllt
0 Punkte: nicht gezeigt / nicht vorhanden / nicht erfüllt

Aufgabenstellung 2 + 3
5 Punkte: sehr gut beantwortet
4 Punkte: gut beantwortet
3 Punkte: genügend beantwortet
2 Punkte: unzureichend / ungenügend beantwortet
1 Punkt: dürftig / mangelhaft beantwortet
0 Punkte: nicht beantwortet

Hinweis Es dürfen keine halben Punkte vergeben werden.

Maximale Punktezahl:	Erreichte Punkte

Vorgaben für die Kandidaten

Dauer	20 Minuten
Aufgabenstellung	Der/Die Kandidat/in gestaltet selbständig einen 2. Verkaufspunkt und spricht damit die Kunden gezielt an. Das Ergebnis muss optisch und inhaltlich überzeugen. Die Kriterien der Verkaufsförderung und Warenpräsentation müssen verstanden und erläutert werden.
Arbeitsort	Verkaufsraum/Ladenpassage der Drogerie
Arbeitsinstrumente	Tisch, Verkaufskorpus etc., Produkte, Dekorationsmaterial, Hilfsmittel Die Lerndokumentationen und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse darf die Kandidatin als Hilfsmittel verwenden.
Vorgaben	Der/Die Kandidat/in erhält die nötigen Informationen zur Gestaltung des 2. Verkaufspunkts spätestens 4 Wochen vor dem Prüfungstermin.
Prüfungsablauf	
1. Präsentation	1. Der/Die Kandidat/in präsentiert den Prüfungsexperten seinen/ihren 2. Verkaufspunkt. Er/Sie nennt das Thema und die Kundenzielgruppe(n) und gibt Auskunft darüber, welche Überlegungen er/sie sich bezüglich Thema, Aufbau und Auswahl der Produkte gemacht hat. Richtzeit: 5 Minuten
2. Prüfungsgespräch über den 2. Verkaufspunkt des Kandidaten/der Kandidatin	2. Der/Die Kandidat/in beantwortet die Fragen der Prüfungsexperten zu seinem/ihrem 2. Verkaufspunkt. Richtzeit: 10 Minuten
3. Prüfungsgespräch über einen weiteren Präsentationsbereich	3. Die Prüfungsexperten wählen innerhalb der Drogerie einen weiteren Präsentationsbereich (Gondel, Gestell) aus. Der/Die Kandidat/in beurteilt den gewählten Warenträger anhand der Aufgabenstellung und beantwortet die zusätzlichen Fragen der Prüfungsexperten (z.B. zu den Vor- und Nachteilen, dem Verbesserungspotential, anderen Möglichkeiten für die Präsentation etc.). Richtzeit: 5 Minuten
Massgebende Sozial- Methoden- und Fachkompetenzen / Leit- und Richtziele	
Fachkompetenz	Leitziel 5 Verkaufsförderung und Werbung Richtziel 5.1 Verkaufsförderung und Warenpräsentation
Methodenkompetenz	1.1 Arbeitsplanung und -techniken 1.5 Informations- und Kommunikationsstrategie 1.8 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 1.10 Präsentationstechniken
Selbst- und Sozialkompetenz	2.1 Eigenverantwortliches Handeln 2.3 Kommunikationsfähigkeit

Bewertungstabelle für die Experten

Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Gestaltung und Präsentation eines eigenen 2. Verkaufspunkts. Richtziel 5.1: Verkaufsförderung und Warenpräsentation Aufgabenstellung 1: Der/Die Kandidat/in gestaltet selbständig einen 2. Verkaufspunkt und präsentiert den Prüfungsexperten die Arbeit. (5 Minuten)				
MSSK: 1.1 Arbeitsplanung und -technik / 1.5 Informations- und Kommunikationsstrategie / 1.8 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln / 1.10 Präsentationstechniken / 2.1 Eigenverantwortliches Handeln / 2.3 Kommunikationsfähigkeit				
Aufgabenstellung	Bewertung 2. Verkaufspunkt	Begründung des Punkteabzugs	Anz. Punkte	
			Max.	erreicht
Gestalten sie zum Thema „ Blasenschwäche “ einen 2. Verkaufspunkt.	Bewertungskriterien Ausstellungs-Thema			
	Bewertungskriterien 2. Verkaufspunkt			
	Bewertungskriterien Gestaltung			

Bewertungstabelle für die Experten

Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Gestaltung und Präsentation eines eigenen 2. Verkaufspunkts. Richtziel 5.1: Verkaufsförderung und Warenpräsentation Aufgabenstellung 1: Der/Die Kandidat/in gestaltet selbständig einen 2. Verkaufspunkt und präsentiert den Prüfungsexperten die Arbeit. (5 Minuten)				
MSSK: 1.1 Arbeitsplanung und -technik / 1.5 Informations- und Kommunikationsstrategie / 1.8 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln / 1.10 Präsentationstechniken / 2.1 Eigenverantwortliches Handeln / 2.3 Kommunikationsfähigkeit				
Aufgabenstellung	Bewertung der Präsentation	Begründung des Punkteabzugs	Anz. Punkte	
			Max.	erreicht
<ul style="list-style-type: none"> ○ Nennen Sie das Thema und die Kundenzielgruppe(n) Ihres 2. Verkaufspunkts. ○ Präsentieren Sie Ihre Arbeit. ○ Geben Sie Auskunft darüber, welche Überlegungen Sie sich bezüglich Thema, Aufbau und Auswahl der Produkte gemacht haben. 	Bewertungskriterien Präsentation			

Bewertungstabelle für die Experten

Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Fragen der Prüfungsexperten Richtziel 5.1: Verkaufsförderung und Warenpräsentation Aufgabenstellung 2: Der/Die Kandidat/in beantwortet die Fragen der Prüfungsexperten zu seinem/ihren 2. Verkaufspunkt. (10 Minuten)				
MSSK: 1.1 Arbeitsplanung und -technik / 1.5 Informations- und Kommunikationsstrategie / 1.8 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln / 1.10 Präsentationstechniken / 2.1 Eigenverantwortliches Handeln / 2.3 Kommunikationsfähigkeit				
Aufgabenstellung	Antwortenkatalog	Begründung des Punkteabzugs	Anz. Punkte	
			Max.	erreicht
Frage 1: Welche(s) Ziel(e) wollen Sie mit Ihrer Verkaufsförderung erreichen?	Antwort 1			
Frage 2: Wie kontrollieren Sie, ob Sie mit Ihren verkaufsfördernden Massnahmen die gesetzten Ziele erreicht haben?	Antwort 2			
Frage 3: Welche Voraussetzungen müssen Ihre Teamkollegen/innen erfüllen, damit die Verkaufsförderung ein Erfolg wird?	Antwort 3			
Frage 4: Haben Sie die Gestaltungsgrundsätze beim Kreieren ihrer Plakate/Schilder beachtet? Begründen Sie Ihre Antwort.	Antwort 4			
Frage 5: Warum wird Ihr 2. Verkaufspunkt, so wie Sie uns diesen heute präsentieren, eine erfolgreiche Verkaufsförderung? Begründen Sie Ihre Antwort.	Antwort 5			

Bewertungstabelle für die Experten

Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Beurteilung eines weiteren Präsentationsbereichs durch den/die Kandidat/in.				
Richtziel 5.1: Verkaufsförderung und Warenpräsentation				
Aufgabenstellung 3: Die Prüfungsexperten wählen innerhalb der Drogerie einen weiteren Präsentationsbereich (Gondel, Gestell) aus. Der/Die Kandidat/in beurteilt den gewählten Warenträger anhand der Aufgabenstellung und beantwortet die zusätzlichen Fragen der Prüfungsexperten. (5 Minuten)				
MSSK: 1.1 Arbeitsplanung und -technik / 1.5 Informations- und Kommunikationsstrategie / 1.8 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln / 1.10 Präsentationstechniken / 2.1 Eigenverantwortliches Handeln / 2.3 Kommunikationsfähigkeit				
Aufgabenstellung	Bewertungshilfe	Begründung des Punkteabzugs	Anz. Punkte	
			Max.	erreicht
Beurteilen Sie die Warenpräsentation in dieser Gondel / in diesem Gestell.	Ordnung/Sauberkeit			
	Regalpräsentation			
	Warendruck			
	Artikelreihenfolge			
	Platzierung der Prioritäten			
	Gewichtung			
	Bedarfsgruppen			
	Griff-/Sichtzone			
	Zweitplatzierungen			
	Saisonplatzierung			