

**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**

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

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

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

**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
<b>Kundeninformation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter des Mannes: 35 Jahre</li> <li>• Dauer der Beschwerden: seit dem letzten Arztbesuch</li> <li>• Art der Beschwerden: leicht erhöhter Wert des LDL und Gesamtcholesterin</li> <li>• 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)</li> <li>• Bisherige Therapie: –</li> </ul>	<b>Kriterien zur Bedarfsermittlung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragetechnik</li> <li>• Problemerkennung</li> <li>• Kommunikation</li> </ul>			
<b>Beratung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation zum Produkts (Vor- und Nachteile)</li> <li>• Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen.</li> <li>• Kundeneinwand</li> <li>• Wirtschaftlichkeit eines Konzeptverkaufs</li> </ul>	<b>Kriterien Beratung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzeptverkauf</li> </ul>			
<b>Produktpräsentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.</li> </ul>	<b>Kriterien Produktpräsentation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte</li> <li>• Grundlagen der Warenpräsentation</li> </ul>			

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

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

<b>Einleitung und Abschluss der Verkaufssituation</b>				
<b>Aufgabenstellung:</b> Machen Sie den Verkaufsabschluss und verabschieden Sie den Kunden.				
<b>Aufgabenstellung (Gesprächsunterstützung)</b>	<b>Expertenprotokoll</b>	<b>Begründung des Punkteabzugs</b>	<b>Anzahl Punkte</b>	
			<b>maximal</b>	<b>erreicht</b>
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.

<b>Maximale Punktezahl:</b>	<b>Erreichte Punkte</b> .....
-----------------------------	----------------------------------

## Vorgaben für die Kandidaten

<b>Dauer</b>	20 Minuten
<b>Aufgabenstellung</b>	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.
<b>Arbeitsort</b>	Verkaufsraum/Ladenpassage der Drogerie
<b>Arbeitsinstrumente</b>	Tisch, Verkaufskorpus etc., Produkte, Dekorationsmaterial, Hilfsmittel Die Lerndokumentationen und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse darf die Kandidatin als Hilfsmittel verwenden.
<b>Vorgaben</b>	Der/Die Kandidat/in erhält die nötigen Informationen zur Gestaltung des 2. Verkaufspunkts spätestens 4 Wochen vor dem Prüfungstermin.
<b>Prüfungsablauf</b>	
1. Präsentation	1. Der/Die Kandidat/in präsentiert den Prüfungsexperten seinen/ihren 2. Verkaufspunkt. Er/Sie nennt das <b>Thema</b> und die <b>Kundenzielgruppe(n)</b> und gibt Auskunft darüber, welche <b>Überlegungen</b> er/sie sich bezüglich <b>Thema, Aufbau</b> und <b>Auswahl</b> 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
<b>Massgebende Sozial- Methoden- und Fachkompetenzen / Leit- und Richtziele</b>	
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

<b>Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Gestaltung und Präsentation eines eigenen 2. Verkaufspunkts.</b> <b>Richtziel 5.1:</b> Verkaufsförderung und Warenpräsentation <b>Aufgabenstellung 1:</b> 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 „ <b>Blasenschwäche</b> “ einen 2. Verkaufspunkt.	<b>Bewertungskriterien Ausstellungs-Thema</b>			
	<b>Bewertungskriterien 2. Verkaufspunkt</b>			
	<b>Bewertungskriterien Gestaltung</b>			

## Bewertungstabelle für die Experten

<b>Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Gestaltung und Präsentation eines eigenen 2. Verkaufspunkts.</b> <b>Richtziel 5.1:</b> Verkaufsförderung und Warenpräsentation <b>Aufgabenstellung 1:</b> 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"> <li>○ Nennen Sie das Thema und die Kundenzielgruppe(n) Ihres 2. Verkaufspunkts.</li>   <li>○ Präsentieren Sie Ihre Arbeit.</li>   <li>○ Geben Sie Auskunft darüber, welche Überlegungen Sie sich bezüglich Thema, Aufbau und Auswahl der Produkte gemacht haben.</li> </ul>	<b>Bewertungskriterien Präsentation</b>			

## Bewertungstabelle für die Experten

<b>Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Fragen der Prüfungsexperten</b> <b>Richtziel 5.1:</b> Verkaufsförderung und Warenpräsentation <b>Aufgabenstellung 2:</b> 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
<b>Frage 1:</b> Welche(s) Ziel(e) wollen Sie mit Ihrer Verkaufsförderung erreichen?	<b>Antwort 1</b>			
<b>Frage 2:</b> Wie kontrollieren Sie, ob Sie mit Ihren verkaufsfördernden Massnahmen die gesetzten Ziele erreicht haben?	<b>Antwort 2</b>			
<b>Frage 3:</b> Welche Voraussetzungen müssen Ihre Teamkollegen/innen erfüllen, damit die Verkaufsförderung ein Erfolg wird?	<b>Antwort 3</b>			
<b>Frage 4:</b> Haben Sie die Gestaltungsgrundsätze beim Kreieren ihrer Plakate/Schilder beachtet?  Begründen Sie Ihre Antwort.	<b>Antwort 4</b>			
<b>Frage 5:</b> Warum wird Ihr 2. Verkaufspunkt, so wie Sie uns diesen heute präsentieren, eine erfolgreiche Verkaufsförderung?  Begründen Sie Ihre Antwort.	<b>Antwort 5</b>			

## Bewertungstabelle für die Experten

<p><b>Verkaufsförderung und Warenpräsentation 5: Beurteilung eines weiteren Präsentationsbereichs durch den/die Kandidat/in.</b></p> <p><b>Richtziel 5.1:</b> Verkaufsförderung und Warenpräsentation</p> <p><b>Aufgabenstellung 3:</b> 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)</p>				
<p>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</p>				
Aufgabenstellung	Bewertungshilfe	Begründung des Punkteabzugs	Anz. Punkte	
			Max.	erreicht
<p>Beurteilen Sie die Warenpräsentation in dieser Gondel / in diesem Gestell.</p>	<b>Ordnung/Sauberkeit</b>			
	<b>Regalpräsentation</b>			
	<b>Warendruck</b>			
	<b>Artikelreihenfolge</b>			
	<b>Platzierung der Prioritäten</b>			
	<b>Gewichtung</b>			
	<b>Bedarfsgruppen</b>			
	<b>Griff-/Sichtzone</b>			
	<b>Zweitplatzierungen</b>			
	<b>Saisonplatzierung</b>			