

Nullserie 1
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

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 - 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 - Fragetechnik - Problemerkfassung - Kommunikation			
Beratung - Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) - Aufbau des Konzeptverkaufs umsetzen - Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen “roter Faden” ist erkennbar	Kriterien Beratung Konzeptverkauf			
Einwand Ich möchte nichts chemisches / natürliches	Kriterien Einwand - Geht auf Einwand ein - Einwände geschickt entschärfen			
Produktpräsentation Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.	Kriterien Produktpräsentation - Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte. - Grundlagen der Warenpräsentation - Tipps			

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 - 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 - Fragetechnik - Problemerkfassung - Kommunikation			
Beratung - Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) - Aufbau des Konzeptverkaufs umsetzen - Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen “roter Faden” ist erkennbar	Kriterien Beratung Konzeptverkauf			
Produktpräsentation Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.	Kriterien Produktpräsentation - Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte - Grundlagen der Warenpräsentation - Tipps			

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 - 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 - Fragetechnik - Problemerkfassung - Kommunikation			
Beratung - Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) - Aufbau des Konzeptverkaufs umsetzen - Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen “roter Faden” ist erkennbar	Kriterien Beratung Konzeptverkauf			
Produktpräsentation Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.	Kriterien Produktpräsentation - Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte - Grundlagen der Warenpräsentation - Tipps			

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 - 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 - Fragetechnik - Problemerkfassung - Kommunikation			
Beratung - Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) - Aufbau des Konzeptverkaufs umsetzen - Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen “roter Faden” ist erkennbar	Kriterien Beratung Konzeptverkauf			
Produktpräsentation Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.	Kriterien Produktpräsentation - Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte - Grundlagen der Warenpräsentation - Tipps			

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 - 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 - Fragetechnik - Problemerkfassung - Kommunikation			
Beratung - Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) - Aufbau des Konzeptverkaufs umsetzen - Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen „roter Faden“ ist erkennbar	Kriterien Beratung Konzeptverkauf			
Produktpräsentation Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.	Kriterien Produktpräsentation - Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte - Grundlagen der Warenpräsentation - Tipps			

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 • Zeitpunkt: gestern Abend • Art des Materials: Spannteppich, hellgrau • Weitere Informationen: Grösse des Fleckens 30cm, unangenehmer Geruch • Bisherige Massnahmen: Grobreinigung mit Wasser	Kriterien zur Bedarfsermittlung • Fragetechnik • Problemerkfassung • Kommunikation			
Beratung • Argumentation zum Produkt (Vor- und Nachteile) • Aufbau des Konzeptverkaufs umsetzen • Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen • "roter Faden" ist erkennbar	Kriterien Beratung • Konzeptverkauf			
Einwand • Ich habe Angst um meinen echten Wollteppich	Kriterien Einwand • Geht auf Einwand ein • Einwände geschickt entschärfen			
Produktpräsentation • Die Kandidatin erklärt der Kundin die korrekte Verwendung der Produkte.	Kriterien Produktpräsentation • Korrekte Verwendung, Anwendung, Dosierung der Produkte • Grundlagen der Warenpräsentation • Tipps			

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				
Kassivorgang				
Einsetzen von fallbezogenen Verkaufshilfen				
Kundenbindungsmassnahme				
Verabschiedung				
Erscheinungsbild				
Emotionaler Gesamteindruck:				
Umgangsformen				
Kommunikation				

Nullserie 1

***Drogistin EFZ/
Drogist EFZ***

Praktische Arbeit

Vorlage für Expertinnen und Experten

Verkaufsförderung und Warenpräsentation

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

Zeit 20 Minuten

Maximale Punktezahl:	Erreichte Punkte
	

Erarbeitet durch: Arbeitsgruppe Drogisten EFZ PA

Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

Qualifikationsverfahren Praktische Arbeit – Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Werbung“

Vorgaben für die Kandidatin

Dauer: 20 Minuten

Aufgabenstellung:

1. Führen Sie während Ihrer Prüfungswoche im Lehrbetrieb selbstständig eine Verkaufsförderung durch. Die Kriterien der Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Werbung müssen erfüllt und in der Präsentation kommentiert werden.
2. Legen Sie zusammen mit Ihrer Berufsbildnerin das Thema der Verkaufsförderung fest. (Themenwahl, Anlass, Idee)
3. Setzen Sie sich mindestens ein Ziel, welches Sie mit Ihrer Aktivität erreichen wollen.
4. Bestimmen Sie Ihre Kundenzielgruppe.
5. Legen Sie den Kostenrahmen in Absprache mit Ihrer Berufsbildnerin fest. (CHF 0.- bis CHF-)
6. Wählen Sie die passenden Produkte/Bedarfsgruppen aus und begründen Sie Ihre Wahl im Planungsdokument.
7. Erstellen Sie für Ihre Verkaufsförderung einen 2. Verkaufspunkt innerhalb der Drogerie.
 - Bestimmen Sie den Ausstellungsort
 - Kreieren Sie ein eigenes Plakat
 - Benützen Sie passendes Dekorationsmaterial und verschönern Sie Ihre Ausstellung
 - Für das Aufbauen des 2. Verkaufspunktes gilt eine Richtzeit von 30 Minuten (exkl. Planung), die nicht überschritten werden sollte
 - Nutzen Sie vorhandenes Informations- und Dekorationsmaterial aus Ihrem Lehrbetrieb
 - Bei der Gestaltung müssen die kantonalen Gesetzgebungen betreffend Leerpäckungen etc. eingehalten werden
8. Führen Sie mindestens eine weitere verkaufsfördernde Massnahme durch, um Ihre Verkaufsförderung anzukurbeln. **(kein Schaufenster!)**
9. Machen Sie Ihre Aktivität mit mindestens einer Werbemassnahme bekannt. (Werbung/PR)
10. Erstellen Sie ein schriftliches Planungsdokument und kommentieren Sie Ihr Vorgehen anhand der oben erwähnten Punkte (2 bis 9). Am Schluss der praktischen Arbeit geben Sie dieses den Prüfungsexperten ab. Das Planungsdokument hat auf die Bewertung keinen Einfluss.
11. Bereiten Sie Ihre mündliche Präsentation anhand des Planungsdokuments vor.
(Richtzeit: 8 Minuten)

Das Planungsdokument, die Lerndokumentationen und die Unterlagen der überbetrieblichen Kurse dürfen Sie als Hilfsmittel verwenden.

Prüfungsablauf:

1. Die Prüfungsexperten bewerten Ihren 2. Verkaufspunkt ohne Ihr Beisein.
(Richtzeit: 5 Minuten)
2. Präsentieren Sie den Prüfungsexperten Ihre Verkaufsförderung. Kommentieren Sie Ihre Überlegungen sowie das Vorgehen zur Lösung der Aufgabenstellung (Punkte 2 bis 9 aus dem Planungsdokument).
(Richtzeit: 8 Minuten)
3. Im anschliessenden Prüfungsgespräch beantworten Sie die Fragen der Prüfungsexperten zu Ihrer Verkaufsförderung, Warenpräsentation und Werbung.
(Richtzeit: 7 Minuten)
4. Am Schluss der praktischen Arbeit geben Sie das Planungsdokument den Prüfungsexperten ab. Das Dokument hat auf die Bewertung keinen Einfluss.

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

Viel Erfolg!