

A directional sign with a white background and a black border, mounted on a metal post. The sign is shaped like a right-pointing arrow. It features the text 'Zur Prüfung' in a large, bold, black sans-serif font, and 'Keine Angst, du schaffst das!' in a smaller, black sans-serif font below it. The sign is secured to the post with four metal brackets.

Zur Prüfung

Keine Angst, du schaffst das!

QV EBA 2024



Aufbau der mündlichen Prüfungen

Die schulischen Abschlussprüfungen für Detailhandelsassistent/innen beinhalten einen mündlichen und einen schriftlichen Teil. Diese gliedern sich in drei Themenbereiche:

Position 1 HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen

Position 2 HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Position 3 HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche

Mündlich

Position 1
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen (50%)

Gesprächsanalyse
(20 Minuten)
Rollenspiel
(Fremdsprache) (10 Minuten)

Präsentation
(10 Minuten)

Position 2
HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (25%)

Erfolgskritische Situation
(10 Minuten)

Position 3
HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche (25%)

Erfolgskritische Situation
(10 Minuten)

Mündliche Prüfung

Gesprächsanalyse, 20 Minuten

Vorbereitung (Videoanalyse): 10 Minuten

Präsentation: 10 Minuten

Rollenspiel in der Fremdsprache, 10 oder 20 Minuten

Jede Berufsfachschule entscheidet sich, ob sie Einzel- oder Partnerprüfungen einsetzen möchte. Jede kandidierende Person erhält 10 Minuten Zeit, unabhängig davon, ob Einzel- oder Partnerprüfungen durchgeführt werden.

Vorbereitung: 5 Minuten

Durchführung: 5 Minuten (bei entsprechender Vorbereitungszeit) bzw. 10 Minuten

Präsentation, 10 Minuten

Vorbereitung: 3–5 Minuten

Prüfungszeit: 5–7 Minuten

Erfolgskritische Situation, 10 Minuten

Vorbereitung: 3–5 Minuten

Prüfungszeit: 5–7 Minuten

HKB A Präsentation

Präsentation in der Landessprache

Der/die Kandidat/in stellt im Rahmen einer kurzen Präsentation die Lösung für ein bestimmtes Kundenanliegen vor.

Dabei soll der/die Kandidat/in die Methode des Storytellings einsetzen.

Schriftliche Prüfung

HKB A; Gestalten von Kundenbeziehungen (50%)	HKB B; Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und DL (25%)	HKB D; Interagieren im Betrieb und in der Branche (25%)
Handlungssimulation (20 Minuten)	Handlungssimulation (20 Minuten)	Handlungssimulation (20 Minuten)



HKB A

- **Handlungssimulation 1: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten**

Die kandidierende Person kommuniziert im Rahmen einer 20-minütigen Handlungssimulation schriftlich in einer Fremdsprache mit ausgewählten Anspruchsgruppen.

Die Handlungssimulation erfordert eine Reaktion auf einen hypothetischen vorangegangenen mündlichen Austausch zwischen Kund/in und Fachkraft (z.B. Mail an Kund/en oder Lieferant/in zu einfachen Kundenanfragen verfassen).



HKB B

- **Handlungssimulation 2: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen**

Die kandidierende Person zeigt im Rahmen einer 20-minütigen Handlungssimulation schriftlich, dass sie in der Lage ist, Routineaufgaben im Bereich Informationsbeschaffung oder –verarbeitung und Schutz von Kundendaten umzusetzen (z.B. Einhaltung der Datenschutzrichtlinien).

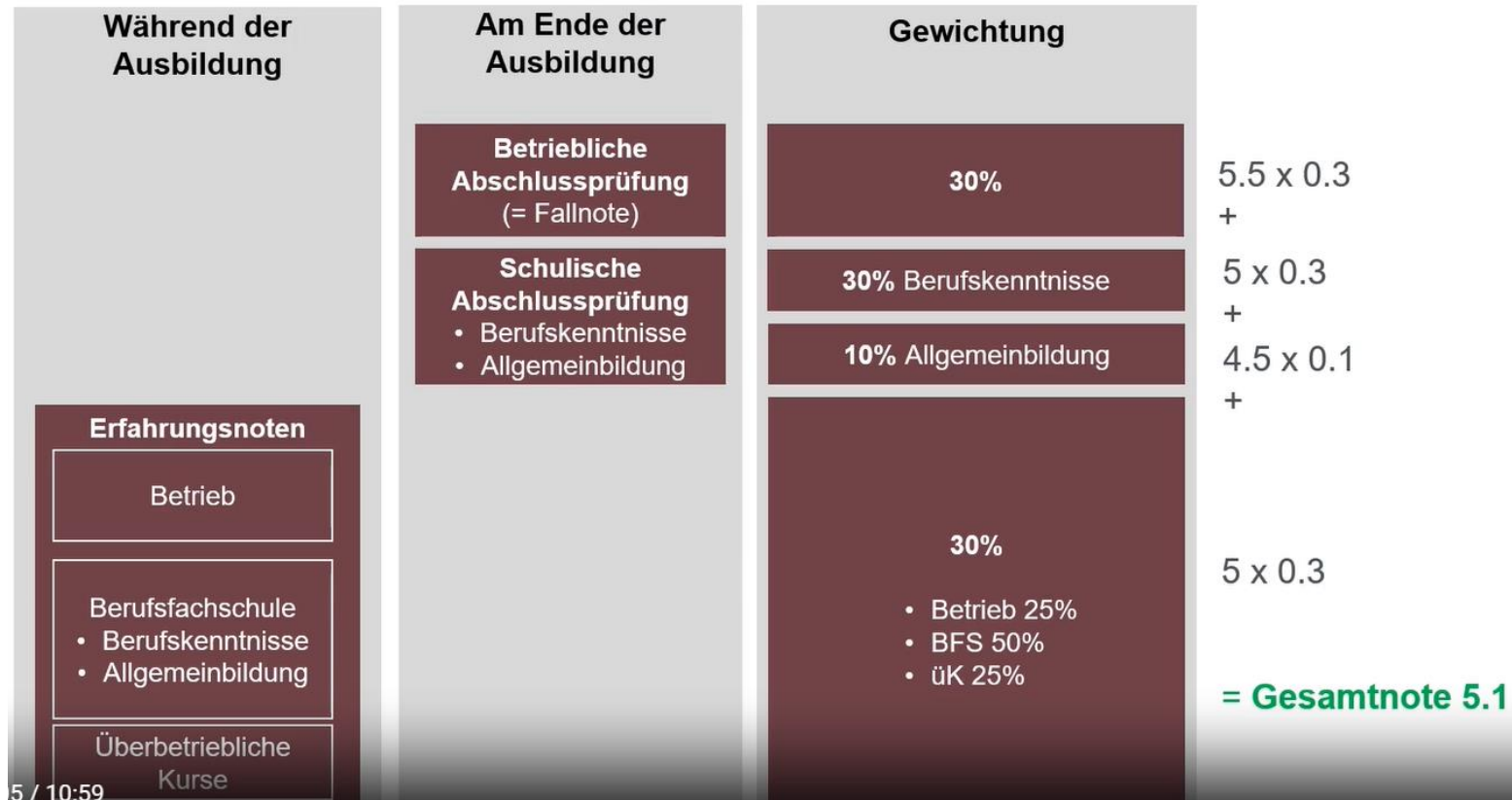


HKB D

- **Postkorb: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren**

Die kandidierende Person organisiert im Rahmen einer 20-minütigen Postkorbaufgabe schriftlich eigene Arbeiten. Sie priorisiert und überprüft die Organisation ihrer Arbeit.

Welche Elementen umfasst das QV



Wer prüft was



VIDEO



WE PRÜFT WAS?

Prüfungsplan aktuell

Die Prüfungen finden wie folgt statt:

HKBa,b,d Handlungssimulationen/Postkorb, schriftlich

Di. 4. Juni 2024, 08:30 Uhr

- **Ort: KBZ; Raum 109**
- Dauer der Prüfung: 100 Minuten
- 08:30 - 08:40 Einführung
08:40 - 09:00 HKBa Handlungssimulation
09:10 - 09:30 HKBb Handlungssimulation
09:50 - 10:10 HKBd Postkorb
- Erlaubte Hilfsmittel: – HKBa: Wortlisten Englisch werden zur Verfügung gestellt
– HKBb: Die Lernenden bringen einen netzunabhängigen Taschenrechner mit.

Prüfungsplan aktuell

HKBa Gesprächsanalyse, mündlich

Mi. 5. Juni 2024, 08:35 Uhr

- **Ort: KBZ. Sie haben sich pünktlich um 08:35 Uhr im Vorbereitungsraum 117 einzufinden. Um 08:45 Uhr beginnt die Prüfung im Prüfungsraum 116.**
- Dauer der Prüfung: 10 Minuten
- Erlaubte Hilfsmittel: Keine
- HAUPT-EXPERTIN: Silvana Salaorni; CO-EXPERTIN: Karin Winter

HKBb Erfolgskritische Situation, mündlich

Mi. 5. Juni 2024, 09:00 Uhr

- **Ort: KBZ: 109 (Prüfungsraum)**
- Dauer der Prüfung: 10 Minuten
- Erlaubte Hilfsmittel: Keine
- HAUPT-EXPERTIN: Priska Inauen; CO-EXPERTIN: Irene Buchs

HKBd Erfolgskritische Situation, mündlich

Mi. 5. Juni 2024, 09:20 Uhr

- **Ort: KBZ: 100 (Prüfungsraum)**
- Dauer der Prüfung: 10 Minuten
- Erlaubte Hilfsmittel: Keine
- HAUPT-EXPERTIN: Elvira Klein; CO-EXPERTE: Patrik Müller

Prüfungsplan aktuell

HKBa Rollenspiel, mündlich

Mi. 5. Juni 2024, 10:10 Uhr

- **Ort: KBZ: 102 (Prüfungsraum)**
- Dauer der Prüfung: 20 Minuten
- Erlaubte Hilfsmittel: Keine
- Team-Prüfung mit: Stojkovic Jsabell (DHA, Klasse DHA2b, Nr. 4032)
- HAUPTEXPERTE: Giacomo Zanchi; CO-EXPERTE: Peter Dudli

HKBa Präsentation, mündlich

Mi. 5. Juni 2024, 10:40 Uhr

- **Ort: KBZ. Sie haben sich pünktlich um 10:40 Uhr im Vorbereitungsraum 122 einzufinden. Um 10:45 Uhr beginnt die Prüfung im Prüfungsraum 118.**
 - Dauer der Prüfung: 5 Minuten
 - Erlaubte Hilfsmittel: Keine
 - HAUPTEXPERTIN: Olivia Mohr; CO-EXPERTIN: Agnes Schättin
-

Allgemein

Nicht bestandenenes Qualifikationsverfahren (QV), Einsichtnahme**Mo. 1. Juli 2024, 08:00 Uhr**

- **Ort: KBZ; Raum 216**
- Dauer der Einsichtnahme: 120 Minuten
- DHF und DHA gemeinsam

Diplomfeier, Schlussfeier**Di. 2. Juli 2024, 10:30 Uhr**

- **Ort: KBZ; Raum AULA**
- Dauer der Feier (ca.): 60 Minuten **Feier**

Bestandenenes Qualifikationsverfahren (QV), Einsichtnahme**Do. 4. Juli 2024, 11:00 Uhr**

- **Ort: KBZ; Raum 112**
 - Dauer der Einsichtnahme: 60 Minuten
 - Teilnahme nur möglich mit Anmeldung per Mail bis Dienstagmittag, 2. Juli an silvana.salaorni@kbzsg.ch
 - DHA und DHF gleichzeitig
-