

Praxisbericht

Lernende/r Name / Vorname	Muster Benjamin		
Kandidatennummer (wird von der Branche ausgefüllt)	1556		
Geschlecht (Zutreffendes bitte ankreuzen)	<input checked="" type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich		
Geburtsdatum / Bürgerort	11.11.1993 / Musterdorf AG		
Lehrbetrieb Name / Ort	SPIELFIT AG 4444 Musterfingen AG		
Branche	Handel		
Profil	<input checked="" type="checkbox"/> E-Profil <input type="checkbox"/> B-Profil		
Berufsbildner/in Name / Vorname	Tausig Tanja, GL-Assistentin / Lehrlingsverantwortliche 044/ 444 55 11, ttausig@spielfit.ch ,		
Termine	Abgabe Bericht: 08.02.2010		Prüfung: (von Experten auszufüllen)
Weiteres Material über den Betrieb erforderlich (von Experten auszufüllen)	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein		
Dokumentation/Beilagen vorhanden (siehe Checkliste)	<input checked="" type="checkbox"/> ja Geschäftsbericht 2009, Übersichtsprospekt Sortiment & Dienstleistungen <input type="checkbox"/> nein		
Ablaufplan vorhanden (Angaben über Semester-Einsätze vom 1. bis 3. Lehrjahr; siehe Modelllehrgang Baustein 3)	<input checked="" type="checkbox"/> ja Beilage <input type="checkbox"/> nein		

Der Praxisbericht bildet die Grundlage für die mündliche Lehrabschlussprüfung im betrieblichen Teil. Aufgrund Ihres Berichtes erstellen die Experten für die Prüfung zwei Gesprächssituationen.

Form und Umfang des Berichtes	<p>Füllen Sie gemäss der Struktur des Berichts die vorhandenen Zeilen aus. Achten Sie dabei auf die Qualität Ihrer Beschreibungen. Nicht die Menge macht Ihren Bericht zu einer guten Leistung!</p> <p>Stellen Sie sich einfach vor, Sie selbst seien Prüfungsexperte und müssten aufgrund Ihrer Unterlagen Gesprächssituationen formulieren! Verwenden Sie Ihre eigenen Worte, schreiben Sie kurze und einfache Sätze, die die wesentlichen Informationen beinhalten. Geben Sie Ihrer Beschreibung eine persönliche Note, indem Sie interessant und anschaulich berichten. Ergänzen Sie bei den vorgegebenen Feldern jeweils die Leistungsziele und Sozial- und Methodenkompetenzen, die Sie jeweils damit abdecken.</p> <p>Beachten Sie die Checkliste Praxisbericht, die Sie unter www.vsig.ch/Bildung finden.</p>
Ablauf der Prüfung	<p>Die Auftragerteilung zur Erstellung des Berichts erfolgt schriftlich. Sie reichen den Bericht dem Hauptexperten der Branche gemäss dem Termin vor der mündlichen Prüfung ein.</p> <p>Vor der ersten Gesprächssituation erhalten Sie eine schriftliche Beschreibung der Situation mit den Zielen, die Sie im Gespräch erreichen sollen. Sie haben 5 Minuten Zeit sich vorzubereiten. Das Gespräch dauert 15 Minuten. Dann erhalten Sie eine neue Vorgabe für ein zweites Gespräch, können sich wieder 5 Minuten vorbereiten und führen anschliessend 15 Minuten das zweite Gespräch.</p> <p>Jede Gesprächssituation endet mit der Frage: „Wie geht der Prozess in Ihrer Firma weiter?“</p>

Thema	Auftrag
<p>Vorstellen des Lehrbetriebs bzw. der Abteilungen</p> <p>Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.9.1.1. Handelskette 2) 3.1.1.3 Image des Lehrbetriebes kennen 3) 1.2.2.3 Verkaufsformen kennen <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.13 Transferfähigkeit 2) 1.16 eigene Werthaltungen kommunizieren 3) 1.4 Verantwortungsbereitschaft <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.6 Präsentationstechniken 2) 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 3) 2.11 Vernetztes Denken 	<p>Dabei halten Sie die wichtigsten Eckdaten fest, ohne zu sehr ins Detail zu gehen. Überlegen Sie sich, wie Sie einer Person, welche von Ihrem Lehrbetrieb noch nie etwas gehört hat, Ihren Lehrbetrieb beschreiben würden.</p> <hr/> <p>Allgemeine Informationen:</p> <p>Die SPIELFIT AG (www.spiel-fit.ch) produziert und handelt mit Spielen aller Altersklassen. Das Sortiment enthält Indoor- und Outdoorspiele, sowie Denk- und Knobelspiele.</p> <p>Gründung: 1989 von Franz Spielmeier Mitarbeiter: 38 davon 3 Lernende</p> <p>Absatzkanäle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spielwarengeschäfte, Geschenkboutiquen und Warenhäuser in der ganzen Schweiz - E-Shop - Outletshop - Direktverkauf an Spielabenden in der ganzen Schweiz <p>Eine konkrete Gesprächssituation zum Thema „Vorstellen des Betriebes bzw. Abteilungen“</p> <p><u>Wann:</u> 2. Lehrjahr</p> <p><u>Beteiligte Personen:</u> Kundin, ich</p> <p><u>Abteilung:</u> Verkauf</p> <p><u>Situation:</u> Ich war beim Direktverkauf an Spielabenden mit dabei. Eine Kundin kam auf mich zu und wollte „Inliner“ kaufen. Sie hatte früher für einen Mitbewerber meiner Firma gearbeitet und wollte viele Sachen über die Struktur meiner Lehrfirma und das Sortiment erfahren. Zuerst fand ich es nett, dass sie so viele Fragen stellte. Aber mit der Zeit wurde es mühsam, weil sie immer betonte, dass bei ihrer früheren Firma alles viel besser gewesen sei.</p> <p><u>Reaktion bzw. Lösung:</u> Ich habe ihr trotzdem geduldig Auskunft gegeben und bin nicht darauf eingegangen, wenn sie wieder betont hat, wie toll ihre frühere Firma gewesen sei. Mit der Hilfe der verschiedenen Prospekte konnte ich sie dann noch gut beraten. Die Tatsache, dass ich selber begeisterter „Inliner“ bin hat mir dabei sicher geholfen. Am Schluss meinte sie auf jeden Fall noch, so gute Lernende hätten sie in ihrer alten Firma nicht jedes Jahr gehabt. Dieses Kompliment hat mich sehr gefreut.</p>

Thema	Auftrag
<p>Angebot des Lehrbetriebes</p> <p>Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.2.2.1 Produkte / Dienstleistungen kennen 2) 1.2.2.4 Nutzen aufzeigen 3) 1.10.1.1. Sortimentsaufbau kennen <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.8 Leistungsbereitschaft 2) 1.11 Gesundes Selbstbewusstsein 3) 1.14 Angepasste Umgangsformen <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.5 Mit Informationsquellen umgehen 2) 2.1. Analytisches und geplantes Vorgehen 3) 2.7 Problemlösungstechniken 	<p>Beschreiben Sie die Produkte und/oder Dienstleistungen, welche von Ihrem Lehrbetrieb/Ihrer Ausbildungsabteilung angeboten werden.</p> <p>Achten Sie darauf, dass Sie die Produkte und/oder Dienstleistungen nicht nur aufzählen, sondern auch verständlich erklären, was ganz konkret zu diesen Leistungen gehört.</p> <hr/> <p>Allgemeine Informationen:</p> <p>Unsere Angebotspalette finden Sie auf unsere Homepage www.spiel-fit.ch</p> <p>Das im Moment trendigste Outdoor-Spiel ist BLOPP: Ein Wurf- und Zielspiel mit farbigen Holzstecken und -scheiben für zwei oder mehrere Gruppen von Spieler/innen. BLOPP bietet gleichzeitig Spannung und Bewegung.</p> <p>Unsere Dienstleistungen rund ums Angebot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ersatz (Lego und Playmobil) und Reparatur - Ausleihservice bei Festen für Outdoor-Spiele <p>Eine konkrete Gesprächssituation zum Thema „Angebot des Betriebes“</p> <p><u>Wann:</u> 3. Lehrjahr</p> <p><u>Beteiligte Personen:</u> Kundin, ich</p> <p><u>Abteilung:</u> Support</p> <p><u>Situation:</u> Eine Kundin rief an und reklamierte. Bei einem Spielzeug namens „Scubidu“ wegen der Knüpfanleitung die ungenügend ist.</p> <p><u>Reaktion bzw. Lösung:</u> Erst mal musste ich die Kundin beruhigen. Sie war sehr verärgert, weil sie mit ihren Enkeln Bänder knüpfen wollte. Ich holte das Spiel und sah mir die Anleitung an. Ich gab ihr Recht, dass in diesem Falle die Anleitung wohl doch eher dürftig war. Ich sagte ihr, dass wir mit dem Hersteller Kontakt aufnehmen um zu prüfen, ob eine etwas ausführlichere Anleitung möglich wäre. Nach langem Hin und Her fand ich auf der Homepage des Herstellers eine zweite Anleitung sowie eine kleine Broschüre, in der verschiedene Knüpfarten detailliert vorgestellt waren. Dies meldete ich der Frau sogleich. Meinem Chef habe ich den Vorfall geschildert. Seither weist unser Verkaufspersonal auf die Broschüre hin, welche wir zur Ansicht selber beim Lieferanten angefordert haben. Als Lösung haben wir der Kundin die Broschüre gratis abgegeben.</p>

Thema	Auftrag
<p>Tätigkeiten</p> <p>Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.10.2.1 Bezugsquellen 2) 1.10.2.3 Einkaufsmengen 3) 2.5.1.1 Fachausdrücke kennen <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 1.6 Kommunikationsfähigkeit 2) 1.9 Lernfähigkeit 3) 1.3 Diskretion <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2.12 Ziele und Prioritäten setzen 2) 2.7 Problemlösungstechniken 3) 2.9 Verhandlungstechniken 	<p>Stellen Sie diejenigen Tätigkeiten vor, mit welchen Sie sich während den drei Lehrjahren besonders befasst haben/befassen werden.</p> <p>Werden Sie auch hier möglichst konkret. (Haupttätigkeiten)</p> <hr/> <p>Allgemeine Informationen:</p> <p>Im ersten Lehrjahr war ich:</p> <p>Im Einkauf von Materialien und die Bereitstellung von Musterteilen (Halbfertig- oder Fertigprodukte) für die Produzenten, zuständig. Die Beurteilung von Materialmustern bedurfte oft mehrerer Rücksprachen. Zusammen mit dem Einkauf habe ich die Lagerbestände überwacht (bestellen, einbuchen, ausbuchen).</p> <p>Im zweiten Lehrjahr war ich:</p> <p>Im Vertrieb, im Fabrikladen, dort hatte ich viel Kundenkontakt.</p> <p>Das dritte Lehrjahr war ich:</p> <p>Buchhaltung: Ich kümmerte mich um Zahlungsausstände bei unseren Einzelkunden, Rechnungen schreiben kontieren buchen etc.</p> <p>Im Geschäftsleitungssekretariat: Vertretung bei Abwesenheiten, Personalbereich, Organisation unseres Sommerfestes für die Mitarbeitenden und ihre Familien, Rekrutierung neuer Lehrlinge und die Durchführung der Schnupperlehren</p> <p>Eine konkrete Gesprächssituation zum Thema „Tätigkeiten“</p> <p><u>Wann:</u> 2. Lehrjahr</p> <p><u>Beteiligte Personen:</u> Kundin, ich</p> <p><u>Abteilung:</u> Vertrieb</p> <p><u>Situation:</u> Eine Kundin suchte ein Geschenk.</p> <p><u>Reaktion bzw. Lösung:</u> Ich klärte zuerst ab, für wen das Geschenk gedacht sei (Altersgruppe, weiblich oder männlich und die Vorlieben der Person). Anschliessend stellte ich ihr das Sortiment und die Neuheiten vor, welche meiner Ansicht nach in Frage kommen. Ich steckte das Feld immer kleiner ab, so dass wir am Schluss noch drei Spiele zur Auswahl hatten, welche ich ihr anschliessend ausführlich erklärt habe. Die Kundin war sehr dankbar über meine Beratung, wollte aber noch an andern Orten nachschauen gehen.</p>

Thema	Auftrag
<p>Umfeld des Lehrbetriebs</p> <p>Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <p>1) 1.3.1.1 Konkurrenzprodukte kennen</p> <p>2) 1.3.1.2 Zusatznutzen aufzeigen</p> <p>3) 1.5.1.2 Branchenentwicklung beurteilen</p> <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <p>1) 1.13 Transferfähigkeit</p> <p>2) 1.8 Leistungsbereitschaft</p> <p>3) 1.5 Flexibilität</p> <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt? (mindestens drei benennen)</p> <p>1) 2.5 Mit Informationsquellen umgehen</p> <p>2) 2.9 Verhandlungstechniken</p> <p>3) 2.12 Ziele und Prioritäten setzen</p>	<p>Beschreiben Sie das wirtschaftliche Umfeld Ihres Lehrbetriebes. Gehen Sie dabei auf Konkurrenzfirmen oder die Bedeutung Ihres Lehrbetriebes für die Schweizer Bevölkerung ein.</p> <hr/> <p>Allgemeine Informationen:</p> <p>Die Firma ist in den vergangenen Jahren gewachsen. Folgende Gründe sind dafür verantwortlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konzentration auf zwei Schwerpunkte (Outdoor- und Indoorspiele) - Zusatzdienstleistungen für Einzelkunden und Detailhandel (als kleines Unternehmen sehr wichtig) - "Ersatzteile" und Reparaturservice, was vor allem bei teuren Spielen - individuelle Beratung im Fabrikladen oder am Telefon - hochwertige Spiele mit Produktion in sozialen Einrichtungen in der Schweiz <p>Konkurrenz vor allem durch Computerspiele und grössere Firmen. Unsere Nische ist aber das „altmodische“ Spielzeug. Darin sind wir gut und können auch wertvolle Dienstleistungen dazu anbieten.</p> <p>Eine konkrete Gesprächssituation zum Thema „Umfeld des Lehrbetriebes“</p> <p><u>Wann:</u> 3. Lehrjahr</p> <p><u>Beteiligte Personen:</u> Kunde, ich</p> <p><u>Abteilung:</u> Geschäftsleitungssekretariat/Protokoll</p> <p><u>Situation:</u> In den Zeitungen waren Meldungen über Spielzeug aus China, dass vom Markt genommen werden musste. An einer Geschäftsleitungssitzung, die ich protokollierte, wurde darüber geredet.</p> <p><u>Reaktion bzw. Lösung:</u> Ein Stammkunde rief uns an wegen dieser Meldung. Er wollte wissen, wie sehr unser Sortiment davon betroffen ist. Ich antwortete dem Kunden, dass wir qualitativ einwandfreie Produkte haben und praktisch keine Plastikspielzeuge im Sortiment. Das von unseren Produkten keine Gefahr ausgeht. Weil ich an der Sitzung das Protokoll schreiben musste war ich auch bestens informiert, was die Kunden genau beunruhigt und welches die künftigen Schritte sind. Ich habe dem Kunden kurz erklärt, dass diese Spielzeuge mit Giftstoffen vom Markt genommen werden und die EU neue Richtlinien schaffen wird, damit giftige Waren nicht einfach in unsere Läden kommen. Ich habe unsere Preis-Leistungsverhältnis erklärt. Bei uns ist alles etwas teurer, dafür aber sicherer.</p>

Thema	Auftrag
<p>Kommunikation</p> <p>Welche Leistungsziele aus dem Modelllehrgang habe ich damit abgedeckt?</p> <p>Angabe von mindestens drei Leistungszielen (Nr. und Name des Leistungsziels)</p> <p>1) 1.1.1.2 Kundengespr. führen 2) 1.1.2.1 Argumente und Vorschläge einbringen 3) 2.1.3.2 Termine planen</p> <p>Welche Sozialkompetenzen habe ich damit abgedeckt?</p> <p>1) 1.1 Situationsger. Auftreten 2) 1.14 an. Umgangsformen 3) 1.12 Teamfähigkeit</p> <p>Welche Methodenkompetenzen habe ich damit abgedeckt?</p> <p>1) 2.9. Verhandlungstechniken 2) 2.10 Verkaufstechniken 3) 2.8 Projektmanagement</p> <p>Welche Unterlagen/Materialien/ Vorlagen verwende ich in der Regel dazu?</p> <p>1) Vertragsformular Ausleihe 2) Prospekte 3) Checkliste Spielabende 4) Ablaufplan Schnupperlehre</p>	<p>Schildern Sie anschaulich und klar, in welchen beruflichen Situationen Ihre kommunikativen Fähigkeiten schwerpunktmässig zum Ausdruck kommen. Denken Sie dabei beispielsweise an typische Kunden-/Beratungsgespräche (Kunden oder Mitarbeiter).</p> <p>Beschränken Sie sich dabei auf ein paar Beispiele und beschreiben Sie diese genau.</p> <hr/> <p>1. konkrete Gesprächssituation zum Thema „Kommunikation“</p> <p><u>Wann:</u> 3. Lehrjahr <u>Beteiligte Personen:</u> Kundin, ich <u>Abteilung:</u> Vertretung im Verkauf <u>Situation:</u> Kindergeburtstag im Sommer <u>Reaktion bzw. Lösung:</u></p> <p>Dem Fabrikladen angegliedert ist der Ausleihservice für Outdoor-Spiele für Spielfeste und ähnliche Veranstaltungen. Ich habe die Kundin persönlich über das mögliche Sortiment und dessen Verwendung informiert und sie bei der Auswahl geeigneter Spiele beraten. Auf einem vorgegebenen Formular habe ich dann einen Ausleihvertrag mit ihr abgeschlossen und alle Fragen rund um die Ausleihe (Anlieferung, Rücknahme, Anzahl Prospekte, Anzahl Plastikplanen für die Werbung am Festplatz usw.) geregelt.</p> <p>2. konkrete Gesprächssituation zum Thema „Kommunikation“</p> <p><u>Wann:</u> 3. Lehrjahr <u>Beteiligte Personen:</u> Abteilungsleiterin, ich <u>Abteilung:</u> Geschäftsleitungssekretariat <u>Situation:</u> Gespräch über Form der Spielabende <u>Reaktion bzw. Lösung:</u></p> <p>Zusammen mit unseren Detailhandelskunden führen wir Spielabende in deren Geschäfte durch. Nachdem ich ein paar mal dabei mitgeholfen habe, wollte die Leiterin der Verkaufsabteilung von mir wissen, was ich gut finde an den Abenden und was nicht. Ich sagt ihr dann, dass man viel mehr mit den Ladenbesitzern oder Geschäftsführern sprechen sollte, schliesslich kennen die ihre Räumlichkeiten und Kunden besser als wir. Man sollte zusammen den Rahmen festlegen und die Werbung dafür besprechen, die Spiele, die gespielt werden sollen, auswählen und allenfalls einen Wettbewerb kreieren und die Preise dafür festgelegt. Wenn</p>

	<p>wir einfach mit unserem Standardprogramm kommen, dann finde ich das nicht optimal. Sie hat sehr interessiert zugehört und sich viele Notizen gemacht.</p> <p>3. konkrete Gesprächssituation zum Thema „Kommunikation“</p> <p><u>Wann:</u> 3. Lehrjahr</p> <p><u>Beteiligte Personen:</u> Schnupperlernende, ich</p> <p><u>Abteilung:</u> Personalabteilung</p> <p><u>Situation:</u> Rekrutierung eines neuen Lernenden</p> <p><u>Reaktion bzw. Lösung:</u> Ich habe die Schnupperlernenden jeweils eingeladen, empfangen, Fragen beantwortet, die Abteilungen vorgestellt, sie durch die Firma und die Produktion geführt und sie in den jeweiligen Abteilungen vorgestellt und sie mit den Ansprechpersonen für die nächsten drei Tage bekanntgemacht. Das war toll, weil sie so viele Fragen hatten.</p>
--	--

Ort, Datum: Musterfingen, 30. Januar 2009

Bestätigung des Berufsbildners/der Berufsbildnerin

Unterschrift des Lernenden/der Lernenden

SPIELFIT AG - Spielend fit für Gross und Klein

Bänihübelstrasse 5 - 4444 Musterfingen - T ++41 (0)44 288 00 11 - F ++41 (0)44 288 00 44
 URL www.spielfitag.ch - Mail empfang@spielfitag.ch

Ablaufplan Berufliche Grundbildung

Name / Vorname / Wohnort	Benjamin Beispiel, Musterdorf
Beruf / Profil	Kaufmann / Profil E
Eintritt	1. August 2007
Austritt	31. Juli 2010

	1. Semester August - Januar	2. Semester Februar - Juli
1. Lehrjahr August 2007 - Juli 2008	Einkauf / Produktion <ul style="list-style-type: none"> ▪ Offerten einholen ▪ Lagerbuchhaltung ▪ Bestellungen auslösen und kontrollieren ▪ Rechnungen kontrollieren ▪ Aufträge Produzenten auslösen und kontrollieren ▪ Produzentenabrechnungen kontrollieren 	
2. Lehrjahr August 2008 - Juli 2009	Vertrieb Detailhandel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenbetreuung ▪ Planung Promotionen ▪ Planung Spielabende 	Vertrieb direkt / Vertrieb allgemein <ul style="list-style-type: none"> ▪ Betreuung Fabrikladen ▪ Betreuung Spielverleih ▪ Fakturierung E-Shop ▪ Bearbeitung Kundeanfragen / -reklamationen
3. Lehrjahr August 2009- Juli 2010	Support / Logistik: Buchhaltung / Rechnungswesen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buchhaltung Debitoren ▪ Buchhaltung Kreditoren ▪ Betriebsbuchhaltung Informatik <ul style="list-style-type: none"> ▪ EDV-Support intern 	Sekretariat GL <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personalbetreuung ▪ Lehrlingsbetreuung ▪ Sitzungsorganisation ▪ Protokollführung ▪ allg. Korrespondenz ▪ Empfang

Personal / Bereich Berufliche Grundbildung
 Stand: Dezember 2009