
Mündliche Prüfung, **07.06.2006**– für Lernende aus der Branche Handel

Gesprächssituation: **Persönliche Erkundigung eines Neuzügers über Service- Leistungen**

Name/Vorname
des Kandidaten

Mustermann, Manuela (Muster-Prüfung 1)

Kandidatennummer

xxx

Prüfungskreis

Lehrbetrieb

Firma XY

Bitte beachten Sie Folgendes:

1. Die Prüfung besteht aus zwei Gesprächssituationen.
2. Setzen Sie Ihren Namen/Vornamen, die Kandidatennummer, den Prüfungskreis und den Lehrbetrieb in die bezeichneten Zeilen auf diesem Blatt.
3. Lesen Sie die Fallvorgabe ganz genau, bevor Sie mit der Vorbereitung beginnen.
4. Alle Hilfsmittel werden – sofern erforderlich - direkt von den Experten zur Verfügung gestellt.
5. Beachten Sie in der Fallvorgabe welche Anforderungen an das Gespräch gestellt werden. Die Bewertungskriterien, die zur Benotung herangezogen werden, umfassen Fach-, Sozial- und Methodenkompetenzen.
6. Sie haben pro Gesprächssituation jeweils 5 Minuten Zeit für die Vorbereitung des Gesprächs.
7. Jede der zwei Gesprächssituationen dauert 15 Minuten.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

Gesprächssituation: Persönliche Erkundigung eines Neuzuzügers im Verwaltungsbüro der Firma XY in Bülach über Produkte und Serviceleistungen**Fallvorgabe, Situation:**

Herr B. wird im Februar 06 in die Umgebung von Bülach ziehen, in ein neu gebautes Einfamilienhaus

Mit Ölheizung, grossem Umschwung, einem grossen Wiesenanteil und einem kleineren Blumen- und Gemüsegarten. Die 4 köpfige Familie besitzt 2 Auto's und 1 Mofa. Zur Familie gehören 1 Hund, 2 Katzen und 3 Meerschweinchen. Sie wohnen das erste Mal in einem Haus.

Herr B. durch den Landi – Flyer auf die Landi Bülach aufmerksam geworden, kommt nach telefonischer Terminvereinbarung pers. in die Verwaltung. Er erwartet eine umfassende Beratung über das Produkte- und Dienstleistungsangebot von dem er gerne reichlich Gebrauch machen möchte. Bei guten Offerten ist er bereit sofort einige Produkte zu bestellen.

Aufgabe

Führen Sie nun das Beratungsgespräch so durch, dass Sie folgende Punkte berücksichtigen:

Sie stellen Herrn B. die Landi Organisation sowie deren Ziele im allgemeinen und im speziellen die Landi Bülach vor. Sie erklären ihm die für ihn in Frage kommenden Produkte und Dienstleistungen, die sich ihrer Meinung nach für seinen Haushalt und dessen Mitglieder eignen. Z. B. Heizöl, Benzin, Gartenartikel, Futter, Lebensmittel etc

.....

Hilfsmittel (werden zentral durch die Prüfungsorganisation zur Verfügung gestellt)

Sie dürfen Ihre, während der Vorbereitungszeit erstellten, Handnotizen im Kundengespräch einsetzen. Die von den Experten zur Verfügung gestellten Hilfsmittel dürfen Sie ebenfalls einsetzen.

Vorbereitungszeit

5 Minuten

Dauer des Beratungsgesprächs

15 Minuten

Bewertung:

Für das Kundengespräch nach obiger Fallbeschreibung werden die Punkte wie folgt verteilt:

15 Punkte Sozialkompetenzen:

Kommunikationsfähigkeit / Flexibilität / Umgangsformen anwenden

15 Punkte Methodenkompetenzen:

Verkaufstechniken / Mit Infoquellen umgehen / Vernetztes Denken

18 Punkte Fachkompetenzen aus der Branchenkunde

Fachausdrücke kennen / Zahlungssystem des Lehrbetriebes erklären / Konkurrenz und deren Produkte kennen / Arbeitsabläufe beschreiben

Die Bewertung pro Kriterium erfolgt nach folgender Skala:

3 Punkte: gut erfüllt

2 Punkte: erfüllt

1 Punkt: teilweise erfüllt

0 Punkte: nicht erfüllt