

Nullserie 2015
V.1.5

Qualifikationsverfahren
Multimediaelektroniker/in EFZ

Allgemeine Berufsarbeiten
Pos. 2 Beratung und Verkauf

Teilprüfung

Prüfungsanleitung für Experten

Die Prüfung Beratung und Verkauf besteht aus zwei getrennten Teilen. Zuerst legen die Lernenden gemeinsam die schriftliche Prüfung ab, welche dann durch die Experten korrigiert wird. Anschliessend wird der Kandidat eine „mündliche Prüfung“ in Form eines Verkaufsgesprächs ablegen.

Teil 1. schriftliche Prüfung (90 Minuten für 8 Aufgaben 35P)

Hauptbestandteil dieses Teils, ist das Erstellen einer Offerte. Des Weiteren müssen einige technische Fragen beantwortet werden. Die fünf Beilagen (Lager- und Tarifliste) sollen und dürfen die Kandidaten benutzen, um Überlegungen und Notizen zu vermerken. Sie dient den Kandidaten später im Verkaufsgespräch als Gedankenstütze.

Beim schriftlichen Teil wird hauptsächlich die Handlungskompetenz „Consumer Electronic Geräte verstehen und dem Kunden erklären“ bewertet.

Der Kandidat erhält folgende Dokumente:

- Prüfungsaufgabe Kandidatenexemplar
- Beilagenblätter (Lager- und Tarifliste, insgesamt fünf Seiten)

Alle relevanten Teile der Offerte sind vor der Korrektur zu Fotokopieren. Sie werden zusammen mit den fünf Beilagen Blättern zusammengeheftet und mit dem Namen des Kandidaten beschriftet.

Der Kandidat bekommt seine Beilagen und die Offerte zur Unterstützung im zweiten Teil ausgehändigt.

Teil 2. Verkaufsgespräch (30 Minuten 15P)

Nach erfolgter Korrektur und angemessener Vorbereitungszeit für die Experten, erfolgt das Verkaufsgespräch. Bei diesem, wird jeder Lernende einzeln von einem Expertenteam, zu seiner zuvor im schriftlichen Teil erstellten Offerte, befragt. Dem Lernenden wird zuerst erneut seine Offerte und Lagerlisten mit den technischen Daten ausgehändigt, auf der ersichtlich ist, welche Geräte er offeriert hat. Diese kann er über einen begrenzten Zeitraum von 5 Minuten studieren. Anschliessend wird er durch die Experten, nach festgelegten Kriterien, über seine Offerte befragt.

Das Verkaufsgespräch ist so aufgebaut, dass ein Experte in der Rolle des Kunden auftritt. Der zweite Experte ist für die Dokumentation zuständig. Der Kandidat soll seine Geräteauswahl, in der im ersten schriftlichen Teil erstellten Offerte, begründen und argumentieren können. Es werden technische Fragen gestellt um das Auftreten und sein Verkaufsgeschick zu bewerten. Die Bewertungsschwerpunkte liegen dabei auf Auftreten, Haltung und verkäuferischem Geschick. Hauptsächlich wird die Handlungskompetenz „Mit Kunden kommunizieren und Produkte verkaufen“ geprüft. Des Weiteren wird seine Konfliktfähigkeit geprüft. Mit der Bewertung der technischen Richtigkeit wird nur der Bezug zur Realität sichergestellt, die Fragen sind bewusst relativ einfach gehalten.

Der Kandidat erhält folgende Dokumente:

- Fotokopie der Offerte
- Beilagenblätter (Lager- und Tarifliste, insgesamt fünf Seiten)