

Vorname	Name	Prüfungsnummer	Datum
.....

Thema Nr.	Einleitung / Gesprächsführung	Aufgabenstellung / Fragen (Gesprächsunterstützung)	Mögliche Antworten/ Beispiele Wenn das Gespräch ins Stocken kommt, kann der Experte mit Stichworten (fettgedruckt) weiterhelfen (wird vermerkt).	Expertenprotokoll (Erwartete Antworten sind aufgeführt und können einfach unterstrichen werden. Andere Antworten sind auch möglich, müssen individuell geprüft und protokolliert werden.)	Punkte Maximal	Punkte erreicht	
1	Fernsehgerät Ablauf: 1. Dem Kandidaten werden Kopien seiner Offerte und seine persönlichen Lagerlisten mit den Notizen vom schriftlichen Teil ausgehändigt 2. Kurze Orientierung über den Ablauf 3. Studium der Listen für max. 5 Min. 4. Start der Bewertung und Zeit (30 min.) 5. Der Kunde (Experte 1) betritt die Verkaufslokalitäten und möchte sich über das unterbreitete Angebot unterhalten. (Experte 2 Notiert den Gesprächsverlauf) Als erstes interessiert sich der Kunde für das offerierte Fernsehgerät.	Als Laie ist es immer schwierig zu bestimmen, wie gross ein Fernsehgerät sein sollte. Gibt es dafür gewisse Anhaltspunkte? Zählen Sie vier Punkte auf. (Richtzeit ca. 4 min.)	z.B.: • Die Grösse ist abhängig von den Platzverhältnissen • 2 bis 3 mal die Bilddiagonale ergibt die Betrachtungsdistanz • Persönliches Sehvermögen kann bei der Auswahl des Geräts einen Einfluss haben • Ist abhängig von der Auflösung / Qualität des Bildmaterials Weitere mögliche Antworten:	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt	2		
		Vor einigen Jahren haben wir den Cablecom Anschluss plombieren lassen. Wäre es im Falle einer Reaktivierung möglich, mit diesem Gerät digital TV zu empfangen? (Richtzeit ca. 2 min.)	z.B.: • Ja dieses Gerät verfügt über einen DVB-C Anschluss Weitere mögliche Antworten:	Pro richtige Antwort 1 Punkt	1		
		Ich besitze bereits eine SAT Access Karte der SRG. Warum werden Sender verschlüsselt? (2 Argumente) (Richtzeit ca. 3 min.)	z.B.: • Um wertvolle Inhalte vor unberechtigter Nutzung oder Verbreitung zu schützen • Geografische Eingrenzung der Empfangsmöglichkeiten. z.B. SRG Schweiz • PayTV z.B. Teleclub oder Sky Weitere mögliche Antworten:	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt	1		
		Werde ich mit diesem Fernsehgerät die bestmögliche Bildqualität erfahren? (Richtzeit ca. 3 min.)	Antworte bei Auswahl eines 4K Geräts: • Ja, mit der 4K Auflösung haben Sie die beste Bildqualität Antwort bei Auswahl eines Full HD Geräts: • Ihr TV entspricht den heutigen Standards. Technisch gesehen sind jedoch bereits Geräte mit höherer Auflösung erhältlich.	Pro richtige Antwort 1 Punkt	1		
						Übertrag	5

Verkaufsgespräch – Beratung und Verkauf (Gesprächsvorlage)

Thema Nr.	Einleitung / Gesprächsführung	Aufgabenstellung / Fragen (Gesprächsunterstützung)	Mögliche Antworten/Beispiele Wenn das Gespräch ins Stocken kommt, kann der Experte mit Stichworten (fettgedruckt) weiterhelfen (wird vermerkt).	Expertenprotokoll (Erwartete Antworten sind aufgeführt und können einfach unterstrichen werden. Andere Antworten sind auch möglich, müssen individuell geprüft und protokolliert werden.)	Punkte Maximal	Punkte erreicht
				Übertrag	5	
2	Audiogerät Im Angebot ist auch ein Audiogerät enthalten. Der Kunde möchte mehr über dieses Gerät erfahren.	Warum empfehlen Sie mir dieses Gerät? (vier Argumente) (Richtzeit ca. 3 min.)	Alpenföhn Eiger: <ul style="list-style-type: none"> • Günstig • Regallautsprecher • Design • Gute Erfahrungen Klangdong SumSum: <ul style="list-style-type: none"> • Preis / Leistung • Ausstattung • Erfüllt Sämtliche Kriterien • Gute Erfahrungen Cinemaster 2000+: <ul style="list-style-type: none"> • Leistung • Ausstattung • High End / guter Klang • Gute Erfahrungen 	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt	2	
		Wie kann ich mit diesem Gerät Musik von meinem Smartphone hören? (2 Möglichkeiten) (Richtzeit ca. 3 min.)	Weitere mögliche Antworten: <ul style="list-style-type: none"> • • z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Mit einem zusätzlichen Anschlusskabel • Über ein optionales Empfangsgerät (AirPlay, Bluetooth, FM-Transmitter etc.) 	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt	1	
		Wofür brauche ich eigentlich Surround-Sound? (2 Argumente) (Richtzeit ca. 2 min.)	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Räumliches Klangerlebnis • Originalgetreue Wiedergabe des Tons • Das Gefühl mitten drin zu sein • Klang wie Sie es vom Kino kennen Weitere mögliche Antworten: <ul style="list-style-type: none"> • • 	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt	1	
				Übertrag	9	

Thema Nr.	Einleitung / Gesprächsführung	Aufgabenstellung / Fragen (Gesprächsunterstützung)	Mögliche Antworten/Beispiele Wenn das Gespräch ins Stocken kommt, kann der Experte mit Stichworten (fettgedruckt) weiterhelfen (wird vermerkt).	Expertenprotokoll (Erwartete Antworten sind aufgeführt und können einfach unterstrichen werden. Andere Antworten sind auch möglich, müssen individuell geprüft und protokolliert werden.)	Punkte Maximal	Punkte erreicht
				Übertrag	9	
3	Dienstleistung Bei der Integration einer AV-Anlage fallen diverse Arbeiten an. Der Kunde informiert sich über einige dieser Arbeiten.	Was müssen Sie bei der Installation alles einstellen? (2 Beispiele) (Richtzeit ca. 3 min.)	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sendersuchlauf • Favoritenliste erstellen • Bild- und Klangeinstellungen • Energiesparoptionen einstellen Weitere mögliche Antworten: <ul style="list-style-type: none"> • • 	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt	1	
		Welche Arbeiten führen Sie konkret aus? (2 Beispiele) (Richtzeit ca. 3 min.)	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • TV installieren • AV-Receiver installieren • Peripheriegeräte anschliessen (VHS) • Geräte konfigurieren • Bedienung erklären • Software Update Weitere mögliche Antworten: <ul style="list-style-type: none"> • • 			
4	Konfliktfähigkeit	Nachdem ich Ihr Angebot erhalten habe, verglich ich die Preise im Internet. Dabei ist mir aufgefallen das Ihre Preise höher sind. Wie kommt dies zustande? (2 Beispiele + Konversation) (Richtzeit ca. 4 min.)	z.B.: <ul style="list-style-type: none"> • Wir bieten Zusatzleistungen wie Beratung und Betreuung, welche sich auf den Preis niederschlagen • Oft sind die besonders günstigen Geräte Vorjahresmodelle oder unterscheiden sich in der technischen Ausstattung Weitere mögliche Antworten: <ul style="list-style-type: none"> • • 	Pro richtige Antwort 0.5 Punkt Protokoll Konversation/Fragen:	1	
				Übertrag	12	

Ende der mündlichen Prüfung. Sämtliche ausgehändigten Unterlagen werden eingezogen.
Es folgt die unmittelbare Bewertung durch die Experten unter Ausschluss des Lernenden.

Verkaufsgespräch – Beratung und Verkauf (Bewertung)

Bewertung	Bewertungskriterien	Bewertung			Expertenprotokoll (Begründung für Punkteabzug)	Punkte Maximal	Punkte erreicht
					Übertrag	12	
Gesprächsverlauf	Setzt sein Fachwissen in verständlicher Sprache ein.	sehr gut	3	<input type="checkbox"/>		3	
		gut	2	<input type="checkbox"/>			
		genügend	1	<input type="checkbox"/>			
		ungenügend	0	<input type="checkbox"/>			
	Flüssige Antworten, klar nachvollziehbar.	sehr gut	3	<input type="checkbox"/>		3	
		gut	2	<input type="checkbox"/>			
		genügend	1	<input type="checkbox"/>			
		ungenügend	0	<input type="checkbox"/>			
	Führt eine Konversation. Ergreift im Gespräch auch gelegentlich die Initiative.	sehr gut	3	<input type="checkbox"/>		3	
		gut	2	<input type="checkbox"/>			
		genügend	1	<input type="checkbox"/>			
		ungenügend	0	<input type="checkbox"/>			
					Übertrag	21	

Verkaufsgespräch – Beratung und Verkauf (Bewertung)

Bewertung	Bewertungskriterien	Bewertung	Expertenprotokoll (Begründung für Punkteabzug)	Punkte Maximal	Punkte erreicht
			Übertrag	21	
Kommunikationsfähigkeit	Offene, spontane Art des Kandidaten. Flüssige Antworten, klar nachvollziehbar. Mimik und Gestik wirken angenehm	3 <input type="checkbox"/>		3	
	Eher zurückhaltendes, Gespräch läuft aber nach und nach flüssiger. Antworten sind meistens klar. Mimik und Gestik nicht störend oder unangebracht	2 <input type="checkbox"/>			
	Zurückhaltend, wird während des Gesprächs nicht besser, Antworten teilweise unstrukturiert. Mimik und Gestik verbessern den allgemeinen Eindruck nicht	1 <input type="checkbox"/>			
	Absolut unsicher oder völlig überdreht. Antworten sind wirr. Mimik und Gestik wirken störend und / oder und kaum schlüssig	0 <input type="checkbox"/>			
vernetztes Denken	Ausgehen von der Grundlage/ Fragestellung entwickelt der Kandidat selbständig Lösungen	3 <input type="checkbox"/>		3	
	Mit wenig Hilfe entwickelt die Kandidatin/ der Kandidat selbständig Lösungen	2 <input type="checkbox"/>			
	nur gestützt durch dauernde Intervention der Expertin/ des Experten können Antworten gefunden werden	1 <input type="checkbox"/>			
	Kandidatin/ Kandidat ist nicht in der Lage, die Grundlage/ Fragestellung weiter zu entwickeln, einzig durch einfache Fragen sind Antworten möglich	0 <input type="checkbox"/>			
Reklamationen und Beschwerden behandeln	Der Kandidat analysieren mögliche Ursachen von Unzufriedenheit von Kunden, ohne wesentliche Unterstützung durch Expertin/ Experte	3 <input type="checkbox"/>		3	
	gute Analyse gemäß erwarteten Kriterien, jedoch mit Unterstützung durch Experte	2 <input type="checkbox"/>			
	brauchbare Analyse gemäß erwarteten Kriterien, jedoch mit wiederholter Unterstützung durch Experte	1 <input type="checkbox"/>			
	eher mangelhafte Analyse gemäß erwarteten Kriterien, nur durch dauernde Unterstützung von Experte	0 <input type="checkbox"/>			
			Übertrag	30	

Verkaufsgespräch – Beratung und Verkauf (Bewertung)

Bewertung	Punkte Maximal	Punkte erreicht
Übertrag	30	

		erreichte Punktezahl
Beratung und Verkauf, Teil 2 : Verkaufsgespräch maximale Punktezahl 30	Zeit: 30 Minuten	

Datum:

Zeit:

Namen:

Experte 1:

Experte 2:

Unterschriften:

Experte 1:

Experte 2:

Erarbeitet durch:

Arbeitsgruppe QV TP MME EFZ 2015 / C. Titelius und P. Dräyer