

## Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) Rollenspielkatalog

1.1 Kundenbeziehungen (HKB A+C), 40 Minuten		
Nr.	Thema	Anspruchsvolle Situation
1. Kundenwunsch		
2. Kundenwunsch		
3. Kundenwunsch		
4. Kundenwunsch		
5. Kundenwunsch		
6. Kundenwunsch		
7. Kundenwunsch		
8. Kundenwunsch		
9. Kundenwunsch		

1.2 Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E), 30 Minuten	
1. Teil: Anspruchsvolles Kundengespräch	
Nr.	Thema Anspruchsvolles Kundengespräch
1. Kundengespräch	
2. Kundengespräch	
3. Kundengespräch	
4. Kundengespräch	
5. Kundengespräch	
7. Kundengespräch	
9. Kundengespräch	

2. Teil: Praxisaufgabe «Kundenanlässe / Verkaufspromotionen»	
Nr.	Thema Kundenanlässe / Verkaufspromotionen
1. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
2. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
3. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
4. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
5. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
6. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
7. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
8. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
9. Kundenanlass / Verkaufspromotion	
12. Kundenanlass / Verkaufspromotion	

1.3 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B), 20 Minuten	
Nr.	4 Kritische Situationen
1. Kritische Situation	
2. Kritische Situation	
3. Kritische Situation	
4. Kritische Situation	
5. Kritische Situation	
6. Kritische Situation	
7. Kritische Situation	
8. Kritische Situation	
9. Kritische Situation	
10. Kritische Situation	