

Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen

Detailhandelsassistent/innen EBA

1. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

Das Umsetzungskonzept wurde im Nationalen Koordinationsgremium diskutiert und verabschiedet. Es ist somit für alle Berufsfachschulen für die Umsetzung der neuen Grundbildung gültig. Die Überarbeitungen werden nach Bedarf von der Trägerschaft initiiert und in der Verbundpartnerschaft verantwortet.

Version: [1.22.0 November 2024](#)

<u>Verfasst durch</u>	<u>Ectaveo AG</u>	<u>Revidiert durch</u>	<u>Ectaveo AG</u>
<u>Chapuis Anouk</u>			<u>Estermann Marco</u>
<u>Eglin Marco</u>			<u>Henzmann Christoph</u>
<u>Eicher Reto</u>			<u>Meier Philipp</u>
<u>Hofstetter Karin</u>			<u>Pfrunder Michèle</u>
<u>Kurtz Thilo</u>			<u>Rampoldi Davide</u>
<u>Mattes Erich</u>			<u>Rey Régis</u>
<u>Meier Anneliese</u>			<u>Rosenberger Lin-Nikolai</u>
<u>Murpf Benjamin</u>			<u>Stauffacher Ursula</u>
<u>Rampoldi Davide</u>			
<u>Rey Régis</u>			
<u>Stauffacher Ursula</u>			
<u>Stavrinos Claudia</u>			
<u>Stefanovic Goran</u>			
<u>Walther Margrith</u>			

Verfasst durch: ~~Ectaveo AG~~

~~Chapuis Anouk~~

~~Eglin Marco~~

~~Eicher Reto~~

~~Hofstetter Karin~~

~~Kurtz Thilo~~

~~Mattes Erich~~

~~Meier Anneliese~~

~~Murpf Benjamin~~

~~Rampoldi Davide~~

~~Rey Régis~~

~~Stauffacher Ursula~~

~~Stavrinos Claudia~~

~~Stefanovic Goran~~

~~Walther Margrith~~

Inhalt

1	Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten	1
1.1	Tabelle Lernortkooperation EBA	1
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 1	3
2	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»	7
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	7
2.2	Übersicht über alle Lernfelder	8
2.3	Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	9
2.4	Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	1312
2.5	Lernfeld 3: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	1615
2.6	Lernfeld 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	2218
2.7	Integrierte Vermittlung der Landessprache Lernfeld 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	2420
2.8	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	2622
2.9	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	2824
3	Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»	2925
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	2925
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	3026
3.3	Lernfeld 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	3026
3.4	Lernfeld 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	3228
3.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	3430
4	Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen»	3531
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	3531
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	3531
4.3	Lernfeld 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	3632
4.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	3834
4.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	4036
5	Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»	4137

5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	4137
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	4238
5.3	Lernfeld 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	4238
5.4	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	4642
6	Planungshilfen	4743
7	Anhang 1	4844
1	Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten	1
1.1	Tabelle Lernortkooperation EBA	1
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 1	3
2	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»	7
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	7
2.2	Übersicht über alle Lernfelder	8
2.3	Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	9
2.4	Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	12
2.5	Lernfeld 3: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	15
2.6	Lernfeld 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	18
2.7	Integrierte Vermittlung der Landessprache Lernfeld 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	20
2.8	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	22
2.9	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	24
3	Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»	25
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	25
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	26
3.3	Lernfeld 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	26
3.4	Lernfeld 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	28
3.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	30
4	Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennntnissen»	31
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	31
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	31
4.3	Lernfeld 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	32

4.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	34
4.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	36
5	Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»	37
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	37
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	38
5.3	Lernfeld 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	38
5.4	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	42
6	Planungshilfen	43
7	Anhang 1	44

1	Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten	1
1.1	Tabelle Lernortkooperation EBA	1
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 1	3
2	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»	7
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	7
2.2	Übersicht über alle Lernfelder	8
2.3	Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	8
2.4	Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	11
2.5	Lernfeld 3: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	13
2.6	Lernfeld 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	15
2.7	Integrierte Vermittlung der Landessprache Lernfeld 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	16
2.8	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	18
2.9	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	19
3	Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»	21
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	21
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	22

3.3	Lernfeld 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	22
3.4	Lernfeld 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	24
3.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	26
4	Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennntnissen»	27
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	27
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	27
4.3	Lernfeld 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	27
4.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	29
4.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	31
5	Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»	32
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	32
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	33
5.3	Lernfeld 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	33
5.4	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	37
6	Planungshilfen	38
7	Anhang 1	39

1 Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten

1.1 Tabelle Lernortkooperation EBA

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
A: Gestalten von Kundenbeziehungen						
a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten						
a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren						
a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten						
a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten						
B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen						
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen						
b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren						
b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen						
C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen						
c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren						
c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen						
c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren						

D: Interagieren im Betrieb und in der Branche				
d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen				
d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten				
d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen				
d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren				

Legende

	Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)		BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)		üK (Spezialisierung Produkte & Dienstleistungen; * gem. branchenspezifischem üK-Rahmenprogramm)
---	--	---	--	---	---

1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 1

HKB A	Gestalten von Kundenbeziehungen	120 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB A	
a.1	Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3)	
a1.bs1b	Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3)	
a1.bs1c	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)	
a1.bs2a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3)	
a1.bs2b	Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)	
a1.bs4a	Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)	
a1.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)	
a1.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	
a.2	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)	
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)	
a2.bs3a	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3)	
a2.bs3b	Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3)	
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)	

a.3	Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten
a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)
a3.bs1b	Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind. (K3)
a3.bs1c	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)
a3.bs2b	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)
a3.bs6a	Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)
a3.bs7a	Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)
a3.bs9a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)
a3.bs10a	Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)

HKB B	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	60 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB B	
b.1	Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	
b1.bs1a	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)	
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)	
b1.bs6a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)	
b1.bs8a	Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)	

b1.bs10a Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)

b.2 Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren

b2.bs1a Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K2)

b2.bs2a Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)

b2.bs3a Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen. (K1)

b2.bs4a Sie erläutern, mit welchen Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis geschaffen werden kann. (K2)

HKB C Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen 40 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB C

c.1 Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)

c1.bs2a Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse. (K4)

c1.bs3a Sie argumentieren aufgrund ihrer Rechercheergebnisse überzeugend. (K3)

c1.bs5a Sie beschreiben die ökologischen Auswirkungen wie beispielsweise Energieverbrauch, Ressourcenbelastung und Umwelt- sowie Klimabelastung der Herstellung, der Lagerung und des Transports ihrer Produkte. (K2)

c1.bs5b Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder recycelt werden müssen. (K2)

HKB D Interagieren im Betrieb und in der Branche 60 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB D

d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

d1.bs2a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)

d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

d2.bs1a Sie erläutern mithilfe von Organigrammen die relevanten Stellen für ihre Tätigkeiten. (K2)

d2.bs2a Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit ein. (K3)

d2.bs4a Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)

d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)

d.3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

d3.bs1a Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)

d3.bs4c Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)

d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

d4.bs1a Sie planen Termine. (K3)

d4.bs2a Sie priorisieren Aufgaben. (K3)

2 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.1	Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten
	Detailhandelsassistent/innen gehen über den von dem/r Kund/in gewählten Kanal auf den/die Kund/in zu, begrüßen ihn/sie und nehmen seine/ihre Anliegen auf. Sie treten gemäss den betrieblichen Vorgaben auf. So schaffen sie eine positive Atmosphäre und eine Beziehung zum/r Kund/in. Sie informieren die Kund/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen oder besonderen Situationen. Dabei setzen sie die richtigen Prioritäten und holen bei Bedarf die Unterstützung ihrer Kolleg/innen ab. Nonverbale Signale nehmen sie bewusst wahr und ziehen daraus die richtigen Schlüsse für ihr Verhalten. Auch die weiteren Kontakte zu dem/r Kund/in gestalten sie situativ je nach Kanal und Kund/in sowie in einer dem/r Kund/in verständlichen Sprache. Sie verfügen über einen differenzierten Wortschatz (auch Fachbegriffe) und können sich schriftlich sowie mündlich korrekt und sicher gegenüber dem/r Kund/in in der regionalen Landessprache ausdrücken. Spricht der/die Kund/in eine Sprache, die sie nicht verstehen, handeln sie dienstleistungsorientiert sowie situationsgerecht. Sie kommunizieren mit unterschiedlichen Kundengruppen (z.B. andere Kulturen, Alters- oder Religionsgruppen) professionell und halten sich an die gängigen Verhaltensregeln.
a.2	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren
	Detailhandelsassistent/innen gehen auf den/die Kund/in ein und schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre. Sie erfragen die Kundenbedürfnisse in der regionalen Landessprache oder einer Fremdsprache. Sie erkennen seine/ihre Erwartungen sowie die Besonderheiten der aktuellen Verkaufssituation. Dabei gestalten sie das Kundengespräch aktiv. Wenn Detailhandelsassistent/innen das Bedürfnis gemeinsam mit dem/r Kund/in konkretisiert haben, präsentieren sie verschiedene Lösungsvorschläge. Sie vertreten diese Lösungsvorschläge überzeugend und argumentieren stets mit dem Kundennutzen. Sie erkennen den Zeitpunkt, um den Verkauf aufzuwerten, um dem/r Kund/in ein ganz besonderes Einkaufserlebnis zu vermitteln und um die Kundenbindung weiter zu fördern. Dazu beziehen sie den/die Kund/in aktiv ein und nutzen unterschiedliche Kanäle und Technologien. Detailhandelsassistent/innen geben dem/r Kund/in überzeugende Kaufempfehlungen mit Unterstützung geeigneter Medien. Sie versuchen stets, ihre Begeisterung und ihre Emotionen für das Produkt bzw. die Dienstleistung und den Betrieb dem/r Kund/in näherzubringen und eine Begeisterung bei dem/r Kund/in zu entfachen. Sie berücksichtigen den Informationsstand des/r Kund/in bei der Lösungspräsentation und gehen mit Informationslücken auf ihrer Seite professionell um. Auf Kundeneinwände gehen sie aktiv ein und zeigen den Nutzen der Lösung für den/die Kund/in auf. Detailhandelsassistent/innen zeigen die Vorteile ihrer Lösung in Abgrenzung zu den Mitbewerbern auf und nutzen ökologische Aspekte als Verkaufsargument. Sie können den/die Kund/in zu Produkt- bzw. Dienstleistungs- und Herstellungsinformationen bezüglich Nachhaltigkeit beraten. Sie verpacken diese Informationen in Storys, die den/die Kund/in begeistern. Hierzu setzen sie den Kommunikationsstil ihres Betriebs professionell um. Sie kommunizieren über alle zur Verfügung stehenden Kanäle kundenorientiert. Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ). Detailhandelsassistent/innen verhalten sich aktiv und ermutigen den/die Kund/in dazu, das Produkt in die Hand zu nehmen, es zu ertasten und zu erfühlen. Zum Kundenbedürfnis passende Aktionen, Dienstleistungen und Pflegeservices bieten sie gezielt und begründet an (Zusatzverkäufe, Cross- und Up-Selling). Während der gesamten Lösungspräsentation nehmen sie Kundenfragen vorweg und gehen keine Konflikte mit dem/r Kund/in ein. Sie schliessen die Lösungspräsentation mit einer kundenorientierten Zusammenfassung ab und argumentieren im Sinne des Kundennutzens.

a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Detailhandelsassistent/innen erkennen den richtigen Zeitpunkt, den Verkauf abzuschliessen und zur Zahlung überzugehen. Sie informieren den/die Kund/in bei Bedarf zu möglichen effizienten Zahlungsmethoden. Sie können unterschiedliche Bezahl-systeme bedienen sowie Gutscheine und Kundenvorteile aus Kundenbindungsprogrammen verarbeiten. Bei Bedarf beheben sie einfache technische Störungen oder bieten eine kundenorientierte Lösung an und wenden sich bei schwerwiegenden Stö-rungen an die zuständige Person.

Detailhandelsassistent/innen laden den/die Kund/in aktiv ein, ihnen beim nächsten Besuch eine Rückmeldung zu den Erfah-rungen mit dem Produkt bzw. mit der Dienstleistung zu geben, bedanken sich und schliessen das Gespräch in einer positiven Atmosphäre ab. Sie helfen dem/r Kund/in beim Transport von schweren Gegenständen.

Detailhandelsassistent/innen analysieren positive und negative Kundenreaktionen und Rückmeldungen zu ihrer Beratung ihrer vorgesetzten Person und leiten mögliche Verbesserungsideen für ihre zukünftigen Verkaufs- und Beratungsgespräche ab.

Bei Diebstählen handeln sie nach den betrieblichen Vorgaben und in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person.

2.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	a.1/a.2	30
LF 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	a.1/a.2	10
LF 3: <u>Verkaufsgespräch führen und abschliessen</u> <u>Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten</u>	a.2/a.3	30
LF 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	a.3	10
IVLS 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a.1	20
IVFS 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	a.1	20

2.3 Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **30** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden auch in der Fremdsprache vermittelt.*

2.3.1 Typische Tätigkeit

Beat fängt seine Ausbildung bei Sport Fixx an. Er ist sehr motiviert, in einem Sportgeschäft zu arbeiten, er ist selber ein leidenschaftlicher Fussballer. Morgens um 08.30 Uhr begrüsst er die dynamische, sportliche Frau Schori, welche sich gerne neue Laufschuhe kaufen möchte. Er zeigt ihr die neu eingetroffenen Laufschuhe und gibt ihr einen kurzen Überblick über die unterschiedlichen neu eingetroffenen Modelle.

Er erzählt ihr, dass er bereits selbst eines dieser Modelle trägt und sie am liebsten nie wieder ausziehen möchte. Am Abend sieht Beat, dass Frau Schori eine Google-Bewertung von Sport Fixx abgegeben hat. Darin beschreibt sie den jungen Lernenden als sehr sympathisch und nett. Beat freut sich über die positive Bewertung. Die Berufsbildnerin von Beat, Frau Abazi, ist natürlich auch begeistert, sie möchte, dass er sein «Geheimnis» mit den anderen Lernenden diskutiert.

2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
a1.bs1c	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie beschreiben die Regeln, welche das Erscheinungsbild und somit den ersten Eindruck beeinflussen. (a1.bs1a)

Sie erläutern die Wichtigkeit der nonverbalen Kommunikation auf das Einkaufserlebnis der Kundschaft. (a1.bs1a)

Sie erläutern den Einfluss der Corporate Identity auf den Erstkundenkontakt. (a2.bs1a)

Sie beschreiben den Bedürfnisrahmen: den Kaufwunsch, die Kaufmotive und bieten das richtige Produkt an. (a2.bs5aa2.bs2a)

Sie unterscheiden die Begriffe Bedürfnis und Bedarf. (a2.bs5aa2.bs2a)

Sie beschreiben den Unterschied zwischen Kaufwunsch und Kaufmotiv. (a2.bs5aa2.bs2a)

Sie erläutern gefühls- und verstandesbetonte Verkaufsmotive. (a2.bs5aa2.bs2a)

Sie beschreiben die wichtigsten Frageformen (offene Fragen), welche massgebend sind vom Erstkundenkontakt bis zum Verkaufsgespräch für die Kundenbedarfsanalyse ist. (a2.bs5aa2.bs2a)

Sie beschreiben kulturelle Unterschiede im Kundenkontakt. (a1.bs1c)

Sie beschreiben unterschiedliche Massnahmen, welche ein positives Einkaufserlebnis für die Kundschaft bieten. (a2.bs5a)

Sie erläutern die drei Phasen des Verkaufsgesprächs als Grundlage eines positiven Einkaufserlebnisses. (a3.bs1-a)(a2.bs5a)

Leistungsziele Fertigkeiten

a1.bs1c	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)
	<i>Sie setzen Einfühlungsvermögen zielorientiert ein und bereiten der Kundenschaft dadurch ein unvergessliches Einkaufserlebnis.</i>
	<i>Sie setzen die Bedarfsanalyse zielgerichtet ein. (a2.bs5aa2.bs2a)</i>
	<i>Sie ermitteln den Kaufwunsch, das Kaufmotiv sowie das richtige Produkt, um den Bedürfnisrahmen zu definieren. (a2.bs5aa2.bs2a)</i>
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
	<i>Sie unterscheiden den Begrüssungsablauf in den Verkaufs- bzw. Bedienungsformen.</i>
	<i>Sie begrüßen unterschiedliche Kundentypen auch in der Fremdsprache <u>kompetent der Tageszeit entsprechend.</u></i>
	<i><u>Sie sprechen Kunden auf der korrekten Sprachebene an.</u></i>
	<i><u>Sie verwenden auch in der Fremdsprache die zur Kundschaft passenden Pronomen.</u></i>
	<i>Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz für den Erstkundenkontakt richtig an.</i>
a2.bs2abs5a	<i>Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3) Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *</i>
	<i>Sie <u>stellen auch in der Fremdsprache verschiedene Fragen, um das Kundenbedürfnis zu ermitteln</u> und <u>wenden den Fremdsprachenwortschatz für die Bedürfnisanalyse richtig an.</u></i>
	<i><u>Sie benennen Artikel ihres Ausbildungsbetriebs auch in der Fremdsprache.</u></i>
	<i><u>Sie benennen Gefühle auch in der Fremdsprache.</u></i>
	<i><u>Sie empfehlen ein passendes Produkt auch in der Fremdsprache.</u></i>
	<i><u>Sie verabschieden die Kunden situationsgerecht.</u></i>

2.3.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

Wissensbaustein

«Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten»

2.4 Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **10** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden auch in der Fremdsprache vermittelt.*

2.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Marco Meier verkauft einer Kundin eine neue komplexe Digitalkamera. Marco ist sich einer guten Kommunikation bewusst und möchte eine professionelle Verkaufssituation erreichen. Die Kundin kennt sich gar nicht aus und nickt bei seinen Erklärungen immer beipflichtend. Marco spricht über sehr komplexe technische Details – die Kundin versteht daher nicht, wovon Marco spricht. Darum versucht er es ihr mit anderen Worten zu erklären.

Typische Tätigkeit 2:

Reto ist im Weinverkauf «Weimer» tätig. Er berät Frau Koller zu einem ihr noch unbekannten Weinproduzenten, welcher ausschliesslich Rotwein produziert. Er erklärt ihr, dass hinter dem Rotwein eine besondere Geschichte steckt. Der Urgrossvater des Weinproduzenten hat nämlich seinen Kindern und Enkeln immer erzählt, dass rote Trauben in ihrer Schale eine Substanz haben, die schlau macht. Dies ist durch alle Generationen weitererzählt worden.

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a1.bs1b	Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3)
a1.bs2a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3) *
a1.bs2b	Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)
a1.bs4a	Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)
a2.bs3b	Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3) *

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie erklären die verbale und nonverbale Kommunikation. (a1.bs1b)</i>
<i>Sie nennen die einzelnen Kommunikationsformen und -techniken. (a1.bs2a)</i>
<i>Sie erklären den Aufbau des Storytellings unter Einbezug ihrer Fachkompetenz. (a2.bs3b).</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a1.bs2b	Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)
a1.bs4a	Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)
<i>Sie analysieren die Kommunikation bei ihrem Gesprächspartner.</i>	

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs2a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3) *
	<u>Sie reagieren adäquat auf Fragen.</u>
a1.bs1b	Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3)
	<i>Sie wenden die verbale und nonverbale Kommunikation im Verkaufsgespräch situations- und kundengerecht an.</i>
a2.bs3b	Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3) *
	<i>Sie erarbeiten den Wortschatz und die Formulierungen zu einem vorgegebenen Thema für das Storytelling.</i>
	<i>Sie bauen das Storytelling in ihrem Verkaufsgespräch situations- und kundengerecht ein.</i>
	<u>Sie bilden einfache situationsbezogene Hauptsätze.</u>
	<u>Sie verbinden Haupt- und Nebensätze mit der passenden Konjunktion.</u>
	<u>Sie erzählen in der Gegenwart und mindestens einer Zeit der Vergangenheit.</u>

2.4.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

Wissensbaustein

«Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten»

2.5 Lernfeld 3: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **30** Lektionen zur Verfügung.

Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden auch in der Fremdsprache vermittelt.

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Jeremys Kunde, Herr Kabashi, ist Informatiker, kann kaum Deutsch und ist seit Kurzem in der Schweiz für die international operierende Infortac Solutions Inc. tätig. Herr Kabashi organisiert für seinen Einstand bei seinem neuen Arbeitgeber einen Brunch. Herr Kabashi ist sehr unsicher, er weiss nicht, was man in der Schweiz von einem Brunch bezüglich Menge und Angebot erwartet, er ist sich auch unsicher, ob er nicht etwas Spezielles aus seinem Heimatland anbieten möchte. Jeremy ermittelt den Bedürfnisrahmen und setzt seine Fachkompetenz (Argumentation) gezielt ein.

Typische Tätigkeit 2:

Am Abend denkt Jeremy nochmals an Herrn Kabashi. Er überlegt sich, ob alle Kunden wohl mit ihrer Beratung zufrieden waren, und reflektiert, was er bei den Gesprächen nächstes Mal noch beachten möchte. Hätte er noch weitere Punkte zu den Zusatzleistungen von «Gut + Lecker AG» erklären sollen? Jeremy erstellt nun eine Checkliste zum korrekten Ablauf und Abschluss eines Verkaufsgesprächs.

Typische Tätigkeit 3:

Irina arbeitet im Modegeschäft «FashionNow». Die Lernende Irina hatte mit ihrer Kundin Frau Weiss ein erfolgreiches Verkaufsgespräch. Irina begleitet Frau Weiss zur Kasse und fragt, ob Frau Weiss eine Kundenkarte erstellen möchte. Frau Weiss fragt nach den Vorteilen und Bedingungen. Irina erklärt, dass sie die Adresse und Telefonnummer aufnehmen müsste, Frau Weiss würde dann eine Kundenkarte erhalten und von speziellen Aktionen profitieren, ausserdem hätte sie beim nächsten Einkauf 10 Prozent Rabatt. Frau Weiss ist unsicher, sie wird jetzt schon mit Werbeanrufen und Post überschwemmt, ausserdem möchte sie nicht noch eine weitere Karte im Portemonnaie, welches schon übervoll ist. Meistens macht sie sowieso Spontankäufe und dann fehlt ihr jeweils die richtige Kundenkarte. Irina versucht sie mit guten Argumenten von der Kundenkarte zu überzeugen.

2.5 Verkaufsgespräch führen und abschliessen

Für dieses Lernfeld stehen **30** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden auch in der Fremdsprache vermittelt.*

2.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Aurora Di Napoli wird vom Rentner Herr Walter Küenzli angesprochen. Herr Küenzli möchte wissen, warum die Wanderschuhe seit seinem letzten Besuch um CHF 15.— höher im Preis sind.

Typische Tätigkeit 2:

Herr Küenzli entschliesst sich spontan, die Wanderschuhe Hard Trek zu kaufen. Er hat aber zu wenig Bargeld bei sich, jedoch seit Kurzem eine Zahlungs-App auf dem Smartphone und wollte diese schon lange mal ausprobieren. Er fragt nun Aurora, wie das geht. Nach erfolgreicher Bezahlung fragt Herr Küenzli nach einer Quittung.

Typische Tätigkeit 3:

Im Outdoor-Geschäft «AdventureLand» arbeitet Clara als Lernende im ersten Lehrjahr. Sie berät das junge Pärchen Paul und Ajsa. Da die Sommerferien bald beginnen, läuft sehr viel in AdventureLand. Clara ist also leicht gestresst, da noch andere Kund/innen auf eine Beratung warten. Sie hat ihnen nun schon mehrere Rucksäcke vorgelegt, welche zu ihren Bedürfnissen passen. Clara handelt taktisch, damit Paul und Ajsa die richtigen Rucksäcke kaufen und sie das Verkaufsgespräch beenden kann.

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

<u>a2.bs3a</u>	<u>Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3) *</u>
<u>a3.bs1a</u>	<u>Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)</u>
<u>a3.bs1b</u>	<u>Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind. (K3)</u>
<u>a3.bs1c</u>	<u>Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)</u>
<u>a3.bs6a</u>	<u>Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)</u>

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

<u>a2.bs2a</u>	<u>Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *</u>
<u>a3.bs2b</u>	<u>Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3) *</u>
<u>a3.bs7a</u>	<u>Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)</u>

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

<u>Sie erläutern die drei Phasen des Verkaufsgesprächs. (a3.bs1a)</u>
<u>Sie benennen die gesetzlichen Grundlagen eines Kaufvertrags. (a3.bs1b)</u>
<u>Sie definieren das zielführende Vorgehen zum Verkaufsabschluss. (a3.bs1b)</u>
<u>Sie erstellen eine Checkliste zum Ablauf eines Abschlusses des Verkaufsgesprächs. (a3.bs1b)</u>
<u>Sie beschreiben die wichtigsten Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (a3.bs1b)</u>
<u>Sie benennen die drei Einwandsgruppen. (a3.bs1b)</u>

*Sie definieren das zielführende Vorgehen zum Verkaufsabschluss.
(a3.bs1c)*

Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs3a	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3) *
a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)
	<i>Sie führen den Verkaufsentscheid in verschiedenen Situationen positiv herbei.</i>
a3.bs1b	Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind. (K3)
a3.bs1c	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)
	<i>Sie wenden die Haupttätigkeiten beim Abschluss des Verkaufsgesprächs korrekt an.</i>
a3.bs6a	Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

Sie wenden in einer Fremdsprache verschiedene Zahlenformen mündlich und schriftlich richtig an. (a2.bs3a)

Sie wenden die Frageformen, die beim Herbeiführen des Kaufentscheids eingesetzt werden, korrekt an. (a3.bs1b)

2.5.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»
«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

Wissensbaustein

«Verkaufsgespräch führen und abschliessen»

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie beschreiben die verschiedenen Arten von Kundenanliegen Sie unterscheiden die Begriffe Bedürfnis und Bedarf. (a2.bs2a)

Sie unterscheiden die Fachkompetenzen, um den Kunden das passende Produkt vorzustellen Sie beschreiben den Unterschied zwischen Kaufwunsch und Kaufmotiv. (a2.bs2a)

Sie zeigen die zehn Frageformen auf, welche massgebend für ein erfolgreiches Verkaufsgespräch sind Sie erläutern gefühls- und verstandesbetonte Verkaufsmotive. (a2.bs2a)

Sie beschreiben die Nutzenargumentationstechnik (Sie-Einstellung) Sie zeigen die zehn Frageformen auf, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (a2.bs2a)

Sie beschreiben die Kaufaufwertung. (a2.bs2a)

Sie beschreiben betriebsinterne Kundenbindungsprogramme kundengerecht. (a3.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs2a Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *

Sie handeln bei den verschiedenen Arten von Kundenanliegen situationsgerecht.

Sie wenden die Fachkompetenzen im Verkaufsgespräch an.

Sie wenden die 10 Frageformen in der richtigen Phase des Verkaufsgesprächs (Kontaktphase, Angebotsphase und Abschlussphase) an. ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht.

Sie wenden die Nutzenargumentation (Sie-Einstellung) in der Angebotsphase an.

a3.bs2b Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3) *

a3.bs7a Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)

Sie reflektieren ihre Gesprächsführung in Bezug auf den Aufbau von Kundenbeziehungen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab.

a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3) *

Leistungsziele Sprachkompetenzen

Sie wenden anhand von Beispielen den Wortschatz in der Fremdsprache für die Bedürfnisanalyse richtig an. (a2.bs2a)

Sie wenden den Wortschatzstellen in der Fremdsprache für ein Kundenbindungsprogramm richtig an vor. (a2.bs2a)

Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer mündlichen Kundenanfrage auch in der Fremdsprache. (a4.bs1a)

Sie begründen den Nutzen eines Kundenbindungsprogramms sprachlich verständlich. (a3 bs 2b)

2.5.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

«a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

Wissensbaustein

«Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten»

2.6 Lernfeld 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln

Für dieses Lernfeld stehen **10** Lektionen zur Verfügung.

2.6.1 Typische Tätigkeit

Die Lernende Jana beobachtet, wie eine Kundin Lebensmittel in ihre private Tragetasche füllt. Da die Kundin keinen Tragekorb des Betriebs dabei hat, könnte es aber auch sein, dass sie während des Einkaufs gemerkt hat, dass sie mehr Produkte kauft, als sie tragen kann. Sie beabsichtigt also nicht, die Produkte zu stehlen, sondern sie lediglich in ihrer privaten Tasche zur Kasse zu transportieren. Jana versucht nun die Situation zu meistern, ohne die Kundin zu verärgern.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a3.bs9a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)
a3.bs10a	Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

a3.bs9a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)
---------	---

Leistungsziele Fertigkeiten

a3.bs10a	Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)
----------	---

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

2.6.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

Wissensbaustein

«In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln»

2.7 Integrierte Vermittlung der Landessprache Lernfeld 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

2.7.1 Typische Tätigkeit

Tom arbeitet in einer Filiale einer grossen Möbelkette. Er zeigt Frau Cavegn eine neue Wohn- und Schlafzimmersausstattung. Frau Cavegn entscheidet sich für einige Möbelstücke, welche Tom bestellt. Nach einer Woche muss Tom ihr mitteilen, dass die Wohnzimmermöbel erst in drei bis vier Wochen geliefert werden.

2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a1.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
---------	---

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie wenden Nomen, Adjektive, Pronomen schriftlich richtig an. (a1.bs5a)

Sie unterscheiden die Gross- bzw. Kleinschreibung. (a1.bs5a)

Sie wenden die Vorgaben des Präsentierens an. (a1.bs5a)

Sie wenden die Grundlagen der Beschreibung an. (a1.bs5a)

Sie bauen den Grundwortschatz zum Storytelling auf. (a2.bs3b)

Sie bilden korrekte Satzgefüge und Satzverbindungen. (a1.bs5a)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
	<u>Sie wenden die zielführende Technik des Beschreibens an. Sie wenden die Höflichkeitspronomen richtig an.</u>
	<u>Sie beschreiben Artikel/Produkte bzw. Dienstleistungen aus ihrem Ausbildungsbetrieb mit passenden Adjektiven.</u>
	Sie formulieren Zusammenfassungen mündlich nach formalen Vorgaben.
	Sie beschreiben praxisbezogene Situationen oder Inhalte von Dokumenten mündlich.
	<u>Sie wenden mündlich und schriftlich ein adressatengerechtes eigenes Vorstellen gemäss vermittelten Inhalten und Zielvorgaben an. kommunizieren mündlich und schriftlich in einem praxisorientierten Kontext.</u>
	<u>Sie wenden die formalen Vorgaben der Präsentation mündlich richtig an.</u>

2.7.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

2.8 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 6: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

2.8.1 Typische Tätigkeit

Jeremy liebt Finefood. Darum ist seine Lehrstelle bei Gut + Lecker AG, einem grossen Lebensmittelgeschäft, seine Traumstelle. Jeremys Kunde, Herr Kabashi, ist Informatiker, kann kaum Deutsch und ist seit Kurzem in der Schweiz für die international operierende Infortac Solutions Inc. tätig. Herr Kabashi organisiert für seinen Einstand bei seinem neuen Arbeitgeber einen Brunch. Herr Kabashi ist sehr unsicher, er weiss nicht, was man in der Schweiz von einem Brunch bezüglich Menge und Angebot erwartet, er ist sich auch unsicher, ob er nicht etwas Spezielles aus seinem Heimatland anbieten möchte. Jeremy ermittelt den Bedürfnisrahmen und setzt seine Fachkompetenz (Argumentation) gezielt ein.

2.8.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a1.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
---------	--

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen (in der Fremdsprache)

Sie schreiben Texte in einer Fremdsprache mit mehrheitlich korrekter ~~mit richtiger~~ Interpunktion.

Sie schreiben Texte mit mehrheitlich korrekter Orthografie in einer Fremdsprache.

Sie verfassen Texte in einer Fremdsprache mit weitgehend korrekter Syntax.

Sie konjugieren verschiedene Verben in einer Fremdsprache in geeigneten Zeitformen.

Sie verwenden beschreiben passende Adjektive zum Beschreiben ihrer Produkte bzw. Dienstleistungen mit passenden Adjektiven.

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen (in der Fremdsprache)

a1.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
	<i>Sie wenden in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich die richtige Struktur in einem Aussagesatz an.</i>
	<i>Sie wenden in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich die richtige Struktur für eine verneinte Aussage an.</i>
	<i>Sie wenden in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich die richtige Struktur für verschiedene Frageformen an.</i>
	<u><i>Sie begründen ihr Anliegen bzw. ihr Entscheid situationsgerecht mündlich und schriftlich verständlich in einer Fremdsprache.</i></u>
	<i>Sie wenden die formalen-Vorgaben des Beschreibens mündlich und schriftlich richtig an.</i>
	<i>Sie setzen anhand von Beispielen den Wortschatz gezielt ein.</i>

2.8.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

2.9 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereiches und kann von den Lehrpersonen je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen, sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

1. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 45 min)

- _ Berufskunde (15 min)
- _ Landessprache (15 min)
- _ Fremdsprache (15 min)

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich/mündlich, 30 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Handlungssimulationen (10 min, Landessprache)

Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage
(schriftlich, 15 min)

- _ Gesprächsanalyse

3 Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
b.1	Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen
	Detailhandelsassistent/innen bewegen sich sicher in den Arbeitsprozessen in ihrem Betrieb. Sie nehmen ihre Aufgaben aktiv, mit hoher Einsatzbereitschaft und Eigenverantwortung wahr. Dabei handeln sie unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person und verlieren wesentliche übergeordnete Arbeitsprozesse nicht aus den Augen. Sie berücksichtigen dabei Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Ökologie. Detailhandelsassistent/innen erkennen ihre Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess und führen sie unter Anleitung professionell aus. Sie erkennen Nutzen und Kosten von Warenverschiebungen und handeln entsprechend. Sie erkennen zukünftige Bedürfnisse der Kund/innen, lassen diese in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person in den Einkauf einfließen und nutzen dafür die ihnen zur Verfügung stehenden Kanäle (IT-Tools, vorgesetzte Person usw.). Sie berücksichtigen die sachgerechte und umweltgerechte Entsorgung von Abfällen und beachten allfällige betriebsinterne Entsorgungskonzepte. Bei Unsicherheiten halten sie Rücksprache mit ihrer vorgesetzten Person. Detailhandelsassistent/innen begleiten unter Anleitung den Warenbestellvorgang und führen die Reassortierung aus. Dabei pflegen sie an ihrem Verkaufsstandort einen verantwortungsvollen, nachhaltigen und achtsamen Umgang mit Ressourcen. Sie arbeiten sauber, ordentlich und halten sich an die Richtlinien in den Bereichen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie an weitere relevante Bestimmungen. Sie nehmen angelieferte Ware an, prüfen den Lieferschein sowie gegebenenfalls die Rechnung und kontrollieren die Ware. In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person wenden sie das korrekte Vorgehen bei beschädigter Ware an. Dabei nutzen sie die in ihrem Betrieb zur Verfügung stehenden Systeme und Instrumente. Detailhandelsassistent/innen zeichnen Waren aus, lagern sie sicher sowie fachgerecht und führen und überwachen den Lagerbestand. Unstimmigkeiten und Differenzen im Lagerbestand melden sie gemäss den Vorgaben ihres Betriebs. Sie übernehmen Inventuraufgaben. In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person ermitteln sie Produktverfügbarkeiten und nutzen dazu IT-Systeme geschickt. Wenn ein Artikel nicht wie gewünscht Absatz findet, denken sie zusammen mit den relevanten Abteilungen darüber nach, wie die Lagerbestände dieses Artikels reduziert werden können (z.B. Reduktion des Preises, Werbemassnahmen usw.). Beim Warenausgang bearbeiten Detailhandelsassistent/innen die Bestellvorgänge und kommissionieren unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person. Sie kontrollieren die Waren und betreuen den Versand/die Auslieferung. Im Falle eines zeitgleichen Kundenkontakts am Point of Sale (POS) setzen sie die richtigen Prioritäten. Sie beachten im gesamten Warenbewirtschaftungsprozess die Regeln der Arbeitssicherheit sowie des persönlichen Gesundheitsschutzes.
b.2	Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren
	Detailhandelsassistent/innen setzen die kundenorientierte Präsentation der Ware bzw. der Dienstleistung sowie Aktionen/Promotionen nach Vorgabe und unter Anleitung um. Bei Bedarf bereiten sie die Ware am POS auf. Sie richten sich hierbei nach den Visual-Merchandising-Richtlinien in ihrem Betrieb. Sie beteiligen sich aktiv an der Produkt- bzw. Dienstleistungsplatzierung, Produkt- bzw. Dienstleistungskennzeichnung sowie Preiskennzeichnung. In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person nutzen sie die gesamte ihnen zur Verfügung stehende Mediapalette sowie die technologischen Hilfsmittel ihres Betriebs, um ein emotionales Kundenerlebnis zu schaffen.

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b.1	20
LF 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	b.2	40

3.3 Lernfeld 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Magalie packt die sehr trendige Ware ihres Schuhgeschäfts aus. Dabei berücksichtigt sie die Geschäftsweisungen von der Warenannahme bis hin zur Warenkontrolle und der anschließenden Einlagerung ins Warenlager. Leider kommt es immer wieder vor, dass mangelhafte oder falsch gelieferte Ware ins Lager gelangt. Dies wird sie damit verhindern.

Typische Tätigkeit 2:

Anne-Sophie kümmert sich um die Warenbewirtschaftung ihrer Papeterie. Sie ist zusammen mit ihrem Ausbildungsverantwortlichen am Prüfen, ob die nicht computergestützte Bewirtschaftung oder doch eher die elektronisch gesteuerte Lagerbewirtschaftung, welche zugleich mit dem Check-out der Waren zusammenhängt, ihrem Betrieb besser entspricht. Ziel dieser Arbeit ist das Herausfinden der idealen Warenbewirtschaftung für das Unternehmen, in welchem sie arbeitet.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs1a	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bs6a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bs8a	Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)

b1.bs10a	Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)
----------	--

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

b1.bs1a	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bs6a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bs8a	Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)
	<i>Sie erklären typische Arbeitsprozesse der Bewirtschaftung eines Unternehmens. (b1.bs10a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs10a	Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)
	<i>Sie wenden die typischen Arbeitsabläufe der Warenbewirtschaftung bis hin zu den Schnittstellen eines Unternehmens an.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.3.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen»

Wissensbaustein

«Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern»

3.4 Lernfeld 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **40** Lektionen zur Verfügung.

3.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Nico arbeitet in der Gemüseabteilung eines Supermarktes, wo er mit der Warenpräsentation und dem Auszeichnen der Waren beauftragt ist. Damit bei der Kundschaft sogenannte Kaufwünsche geweckt werden, arbeitet er mit einem saisongerechten Farbkonzept und der dazu passenden Beleuchtung. Die Preisauszeichnungen seiner Waren sind auf die Preisbekanntgabe-Verordnung abgestützt.

Typische Tätigkeit 2:

Aurélien, ein passionierter Wanderer aus der Ajoie, arbeitet in der Schuhabteilung des Sportgeschäfts Go&Life. Um die Kund/innen auf das schöne Sortiment und die wunderbare Juraregion aufmerksam zu machen, wird er im Geschäftseingang einen grossen Bildschirm aufstellen. Die dazu passende Musik wird über einen Bluetooth-Lautsprecher abgespielt.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b2.bs1a	Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K2)
b2.bs2a	Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)
b2.bs3a	Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen. (K1)
b2.bs4a	Sie erläutern, mit welchen Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis geschaffen werden kann. (K2)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

b2.bs1a	Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K2)
b2.bs3a	Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen. (K1)
b2.bs4a	Sie erläutern, mit welchen Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis geschaffen werden kann. (K2)
<i>Sie beschreiben die Massnahmen im und unmittelbar um das Geschäft, welche es im Bereich der Verkaufsförderung zu berücksichtigen gilt. (b2.bs2a)</i>	

Leistungsziele Fertigkeiten

b2.bs2a	Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)
<i>Sie führen unter Anleitung ein einfaches Verkaufsförderungprojekt aus.</i>	

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-	
---	--

3.4.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren»

Wissensbaustein

«Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten»

3.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereiches und kann von den Lehrpersonen je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen, sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

1. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

_ Berufskunde

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich / mündlich, 30 min)

_ Critical Incidents (10 min)

_ Mini Cases (10 min)

_ Handlungssimulationen (10 min)

4 Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.1	Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren
Detailhandelsassistent/innen informieren sich zu Produkten bzw. Dienstleistungen ihrer Branche und ihres Betriebs. Sie recherchieren Informationen rund um das Produkt bzw. die Dienstleistung und entwickeln dafür eine Leidenschaft. Sie erkundigen sich über die Hintergründe der Marke und packen diese in Storys. Besonders bei Eigenmarken achten sie darauf, dass sie fundiert Auskunft geben können. Sie informieren sich über die Produkte bzw. Dienstleistungen der Mitbewerber. Sie nutzen für diese Arbeiten sämtliche ihnen zur Verfügung stehenden Kanäle. Sie beurteilen Online-Informationen und Erfahrungsberichte differenziert. Sie können bei Kundenanfragen bezüglich möglicher gesundheitlicher Auswirkungen von Produkten bzw. Dienstleistungen auf den Menschen Auskunft geben. Sie können bei Kundenanfragen bezüglich Nachhaltigkeit von Produkten bzw. Dienstleistungen Auskunft geben.	

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	c.1	20
LF 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	c.1	20

4.3 Lernfeld 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

4.3.1 Typische Tätigkeit

Rahel hat vor Kurzem eine Lehre als Detailhandelsassistentin in einer Metzgerei begonnen. In letzter Zeit wurde die Herkunft des Fleisches und die artgerechte Haltung der Tiere immer mehr zum Thema bei den Kund/innen. Um die Kund/innen kompetent zu bedienen und zum Thema argumentieren zu können, beschliesst Rahel, sich im Internet über die verschiedenen Arten der Tierhaltungen zu informieren. Sie stösst dabei immer wieder auch auf Inhalte, die ihr ziemlich speziell vorkommen. Zusammen mit ihrer Vorgesetzten bespricht Rahel das Gelesene und versucht, aus den Ergebnissen ihrer Recherche schlagkräftige Verkaufsargumente zu formulieren.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
c1.bs1a	Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)
c1.bs2a	Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse
c1.bs3a	Sie argumentieren aufgrund ihrer Rechercheergebnisse überzeugend. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie zeigen geeignete Quellen für Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen auf. (c1.bs1a)</i>
<i>Sie erklären den Prozess des Recherchierens. (c1.bs1a)</i>
<i>Sie beschreiben die Kriterien zur Sicherstellung der wissenschaftlichen Qualität der Quellen. (c1.bs2a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c1.bs1a	Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)
	<i>Sie nutzen für die Recherchen die wichtigsten Suchmaschinen.</i>
	<i>Sie wenden geeignete Suchbegriffe für die Recherche zu Produkten und Dienstleistungen an.</i>
c1.bs2a	Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse. (K4)
	<i>Sie wenden geeignete Methoden und Hilfsmittel zur Sicherstellung der Qualität der Quellen an.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

c1.bs3a	Sie argumentieren aufgrund ihrer Rechercheergebnisse überzeugend. (K3)
	<i>Sie wenden das Argumentarium für Produkte und Dienstleistungen an Beispielen an.</i>

4.3.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren»

Wissensbaustein

«Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen»

4.4 Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

4.4.1 Typische Tätigkeit

Maximilian absolviert eine Lehre als Detailhandelsassistent in einem grossen Automobilfachgeschäft. Die Kund/innen kaufen derzeit vermehrt Elektroautos, in der Meinung, diese seien viel umweltfreundlicher als herkömmliche Autos. Maximilians Lehrmeister gibt ihm den Auftrag, herauszufinden, ob die vorherrschende Meinung auch wirklich stimmt. Maximilian findet heraus, dass diese Meinung nur teilweise stimmt, denn gerade in der Herstellung und Entsorgung der Elektroautos wird die Umwelt stark belastet.

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
c1.bs5a	Sie beschreiben die ökologischen Auswirkungen wie beispielsweise Energieverbrauch, Ressourcenbelastung und Umwelt- sowie Klimabelastung der Herstellung, der Lagerung und des Transports ihrer Produkte. (K2)
c1.bs5b	Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder recycelt werden müssen. (K2)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

c1.bs5a	Sie beschreiben die ökologischen Auswirkungen wie beispielsweise Energieverbrauch, Ressourcenbelastung und Umwelt- sowie Klimabelastung der Herstellung, der Lagerung und des Transports ihrer Produkte. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Ursachen und die Folgen der Klimaveränderung.</i>
c1.bs5b	Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder recycelt werden müssen. (K2)
	<i>Sie zählen verschiedene <u>rechtsgültige</u> Entsorgungsmöglichkeiten <u>unter Berücksichtigung von Rechtsnormen</u> auf.</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

*Sie nutzen das gängige Vokabular zum Thema Ökologie und Umwelt.
(c1.bs5a)*

4.4.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren»

Wissensbaustein

«Ökologische Aspekte miteinander verbinden»

4.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereiches und kann von den Lehrpersonen je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen, sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

1. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

_ Berufskunde

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich, 30 min)

_ Handlungssimulationen

5 Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.1	Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen
	Detailhandelsassistent/innen setzen die Kommunikation über neue Medien zielgerichtet und je nach Anspruchsgruppe ein. Sie kommunizieren in ihrem Team auf allen Kanälen – analog sowie digital – sicher und freundlich. Die formalen Anforderungen für die verschiedenen Kommunikationsformen und -kanäle wenden sie sicher an. Sie verfassen elektronische Nachrichten an Kolleg/innen korrekt. Detailhandelsassistent/innen kommunizieren ihren Kolleg/innen gegenüber mündlich, höflich, wertschätzend, offen, direkt und ehrlich. Ihr nonverbales Verhalten unterstützt diese Kommunikation. Dabei beachten sie die betrieblichen Kommunikationsregeln. Sie teilen ihr Wissen mit ihren Kolleg/innen und verhalten sich kollegial. Sie können in Notfallsituationen (z.B. medizinischer Notfall, Evakuierung) nach den betrieblichen Vorgaben handeln.
d.2	Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten
	Detailhandelsassistent/innen agieren ihren Arbeitskolleg/innen gegenüber hilfsbereit und halten sich an Abmachungen. Sie treten ihren Kolleg/innen gegenüber mit Respekt und Höflichkeit auf und zeigen Interesse an den Geschehnissen im Betrieb. Arbeitsaufträge und Rückmeldungen zu ihrer Arbeit nehmen sie offen entgegen. Sie wählen einen gepflegten Umgangston. In schwierigen Situationen im Team sprechen Detailhandelsassistent/innen die Probleme rechtzeitig und klar an. Kritik nehmen sie sachlich und kooperativ auf und verhalten sich stets lösungsorientiert. Sie holen die Sicht ihres Gegenübers ein und versuchen, die Gründe für dessen Verhalten zu klären. Gemeinsam mit den Beteiligten suchen sie nach Lösungen und bieten im Rahmen des Möglichen Unterstützung an. Sie behandeln jede/n Kolleg/in respektvoll, unabhängig von dessen/deren äusserer Erscheinung oder Verhalten. Sie können sich gut in neue Teams einfügen und kommen mit sich verändernden Teamstrukturen gut zurecht. Sie interagieren in Teams professionell und halten sich an die gängigen Verhaltensregeln im Umgang mit ihren Kolleg/innen. Sie erkennen, in welchen Situationen sie an ihre Grenzen im Umgang mit anderen stossen und zusätzliche Unterstützung benötigen. In diesem Falle wenden sie sich an die zuständige Person.
d.3	Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen
	Detailhandelsassistent/innen sind offen gegenüber Veränderungen in ihrem beruflichen Umfeld. Bei Unsicherheiten fragen sie bei ihrer vorgesetzten Person aktiv nach. Dabei verhalten sie sich konstruktiv und lösungsorientiert, auch wenn sie noch nicht alle Konsequenzen vor Augen haben. In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person gestalten Detailhandelsassistent/innen ihre berufliche Entwicklung gezielt und engagiert. Sie dokumentieren und reflektieren ihre Arbeit laufend. Sie nehmen kritische Rückmeldungen ihrer vorgesetzten Person an und setzen diese um. Sie setzen aktiv Lerntechniken ein. Detailhandelsassistent/innen können die grundlegende Organisation, Hauptzielsetzung und die Marktpositionierung ihres Betriebs an Beispielen erklären und bewegen sich im Berufsalltag in den vorgegebenen betrieblichen Rahmenbedingungen. Dabei handeln sie stets unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person.

d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Detailhandelsassistent/innen planen eigene Termine und Aufgaben. Sie setzen dabei Prioritäten. Sie gestalten ihr Zeitmanagement und ihre Arbeitstechnik effizient und überprüfen dies regelmässig mit ihrer vorgesetzten Person. Sie halten sich an die Hausordnung ihres Betriebs sowie an Richtlinien in den Bereichen Arbeitszeitregelungen, Verhalten bei Krankheit und an weitere relevante Bestimmungen. Sie achten auf ihre psychische und physische Gesundheit, erkennen eine Überforderung rechtzeitig und suchen zeitnah das Gespräch mit ihrer vorgesetzten Person.

Ungeliebte, aber notwendige Aufgaben schieben sie nicht vor sich her, sondern gehen sie aktiv an.

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d.1/d.2/d.3/d.4	60

5.3 Lernfeld 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen

Für dieses Lernfeld stehen **60** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden auch in der Fremdsprache vermittelt.*

5.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Im Bus auf dem Weg zum Lehrbetrieb «Sport Shop» erhält Jan eine Erinnerung seiner elektronischen Agenda, dass in vier Tagen eine Prüfung stattfinden wird. Er klärt per Mail mit Frau Schätti, seiner Berufsbildnerin, ab, ob er nach der Mittagspause noch eine halbe Stunde für die Prüfung lernen kann.

Typische Tätigkeit 2:

Jan sitzt im Pausenraum und schreibt eine Zusammenfassung der drei letzten Kapitel, zusätzlich lernt er mit einer Lern-App seiner Branche.

Er notiert sich, zu welchen Inhalten er vor der Prüfung noch ein vertiefendes Lernvideo anschauen sollte.

Typische Tätigkeit 3:

Jan bemerkt dicken Rauch, der aus dem hinteren Teil des Lagers dringt. Er weiss, dass er nun einen kühlen Kopf bewahren muss, und geht auf direktem Weg zum Feuermelder. Er drückt den Feueralarmknopf und sendet im internen Chat-Tool eine SOS-Meldung. Er geht zügig zur

Kasse in der Mitte des Ladens, wo die interne Lautsprecheranlage steht. In Notsituationen darf er diese benutzen, um die Kund/innen zu bitten, den Laden unverzüglich zu verlassen. Jan bleibt ruhig und konzentriert. Anja, welche mit ihm gemeinsam die Ausbildung begonnen hat, zittert und weint, doch mit seiner besonnenen Art gelingt es Jan, Anja zu beruhigen.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d1.bs2a	Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)
d2.bs1a	Sie erläutern mithilfe von Organigrammen die relevanten Stellen für ihre Tätigkeiten. (K2)
d2.bs2a	Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit ein. (K3)
d2.bs4a	Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)
d2.bs5a	Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)
d3.bs1a	Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)
d3.bs4c	Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)
d4.bs1a	Sie planen Termine. (K3)
d4.bs2a	Sie priorisieren Aufgaben. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

d2.bs1a	Sie erläutern mithilfe von Organigrammen die relevanten Stellen für ihre Tätigkeiten. (K2)
	<i>Sie erklären das Organigramm ihres Lehrbetriebs.</i>
	<i>Sie beschreiben die Funktion der relevanten Stellen ihrer Tätigkeit.</i>
d3.bs1a	Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)
	<i>Sie <u>zeigen</u> <u>stellen</u> Strategien <u>dar</u>, um mit Veränderungen umzugehen.</i>

	<i>Sie zählen <u>alle</u> Notfallsituationen auf, die im Lehrbetrieb vorkommen könnten. (d1.bs2a)</i>
	<i>Sie erläutern die Sicherheitsmassnahmen, die in ihrem Lehrbetrieb vorhanden sind, wie Defibrillator, Feuerlöscher, Notausgänge usw. (d1.bs2a)</i>
	<i>Sie beschreiben, wie sie in der konkreten Notfallsituation handeln müssen. (d1.bs2a)</i>
	<i>Sie erklären unterschiedliche Kompetenzen, die bei der Teamarbeit wichtig sind. (d2.bs4a)</i>
	<i>Sie beschreiben verschiedene Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören und Ich-Botschaften, <u>die in einem Konfliktgespräch zur Anwendung kommen</u>. (d2.bs5a)</i>
	<i>Sie erklären deeskalierende Kommunikationstechniken. (d2.bs5a)</i>
	<i>Sie nennen die verschiedenen Lerntechniken. (d3.bs4c)</i>
	<i>Sie erklären die gezielte Planung und Überwachung der Termine. (d4.bs1a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d1.bs2a	Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)
	<i>Sie erläutern das Vorgehen bei Notfallsituationen und die zu informierenden Stellen.</i>
d2.bs2a	Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit ein. (K3)
	<i>Sie nutzen E-Mail, Chat-Tools, elektronische Kalender, Warenbewirtschaftungssysteme usw. für ihre Zusammenarbeit.</i>
d2.bs4a	Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)
	<i>Sie ermitteln ihre Kompetenzen mithilfe einer Checkliste.</i>
d3.bs4c	Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)
d4.bs1a	Sie planen Termine. (K3)
	<i>Sie führen eine Agenda in Papierform oder elektronisch.</i>
d4.bs2a	Sie priorisieren Aufgaben (K3)
	<i>Sie wenden gängige Arbeitstechniken zur Priorisierung von Aufgaben an.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d2.bs5a	Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)
	<i>Sie wenden Kommunikationstechniken wie zum Beispiel das aktive Zuhören <u>bei Konfliktgesprächen und/oder bei Gesprächen mit Teammitgliedern</u> an.</i>
	<i>Sie setzen geeignete Kommunikationstechniken ein, um im Team schwierige Situationen anzusprechen.</i>
	<u><i>Sie formulieren und begründen ihre Meinung klar verständlich.</i></u>
	<i>Sie beschreiben eine Sachlage kurz und klar. (d2.bs4a)</i>
	<i>Sie geben kurze, klare Anweisungen an ihre Teammitglieder. (d2.bs4a)</i>
	<i>Sie argumentieren überzeugend im Team. (d2.bs4a)</i>

5.3.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

- «d1: Informationsfluss auf allen Kanälen sicherstellen»
- «d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten»
- «d3: Betriebliche Entwicklungen erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen»
- «d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren»

Wissensbaustein

- «Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen»

5.4 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereiches und kann von den Lehrpersonen je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen, sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

1. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

- _ Berufskunde (15 min)
- _ Landessprache (15 min)

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich/mündlich, 30 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini-Postkorb (10 min)
- _ Handlungssimulation (10 min)

6 Planungshilfen

Für die Umsetzung an den Berufsfachschulen stehen folgende Hilfsmittel zur Verfügung:

- Detailhandel EBA: Übersichtstabellen der Lernfelder über alle zwei Lehrjahre (für alle Handlungskompetenzbereiche A-D)
- Bericht «Organisationsmodelle für die Umsetzung von handlungskompetenzorientierten Bildungsplänen in Berufsfachschulen»

7 Anhang 1

In diesem Anhang finden Sie kurze Beschreibungen der Prüfungsmethoden, die in diesem Umsetzungskonzept erwähnt sind. Im Rahmen des Weiterbildungsprogramms der Lehrpersonen sind verschiedene Prüfungsmethoden unter «Didaktik konkret» ausführlich beschrieben.

Critical Incidents (Erfolgskritische Situationen)	Eine Erfolgskritische Situation beschreibt eine praxisnahe und schwierige Arbeitssituation, in der es in besonderem Mass darauf ankommt, dass der/die Kandidat/in kompetent handelt. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine herausfordernde Situation präsentiert, die sie situationsgerecht bewältigen.
Gesprächsanalyse	Die Gesprächsanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die kommunikativen Kompetenzen in unterschiedlichen Gesprächssituationen überprüft werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt entweder live oder anhand eines Videos, analysieren das Kommunikationsverhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich den Expertinnen und Experten vor.
Handlungssimulationen	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routine-situationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
Mini Cases (Kleine Fallbeschreibungen)	Mini Cases sind eine Prüfungsform, in welcher kurze Beschreibungen («kleine Fallbeschreibungen») von praktischen Situationen im Hinblick auf das berufliche Handeln analysiert werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren die vorgegebene Situation, schildern das Vorgehen und leiten Konsequenzen für das Handeln ab.
Mini-Postkorb	Bei der Postkorbaufgabe priorisieren die Kandidatinnen und Kandidaten verschiedene Tätigkeiten aus einer Arbeitssituation bzw. Arbeitstag. Diese zu ordnenden Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht.
Praxisaufgabe	Die Praxisaufgabe ist eine Prüfungsform, die einem Auftrag entspricht, mit dem man das Handlungswissen prüft. Die Lernenden stellen damit ihre analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten unter Beweis.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Wissens- und Verständnisfragen	Wissens- und Verständnisfragen sind eine Prüfungsform, in welcher gezielt Wissen und Verständnis schriftlich geprüft werden. Sie umfasst geschlossene Aufgaben und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben).