



verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale

BDS – Nationale Umsetzungs- konzepte EBA für die Berufsfachschulen Pädagogischer Leitfaden

Stand 10.01.2025

Inhaltsverzeichnis

Lehrjahr 1	3
Lehrjahr 2	8

Lehrjahr 1

				In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	Grundlagen	Aufbau/Ergänzung <i>inwiefern</i>	Vertiefung <i>inwiefern</i>
A	LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	a1	a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an.	X <i>Erstkundenkontakt</i>	LJ 1: HKB A – LF 5 IVLS und LF 6 IVFS <i>Sprachliche Kompetenzen</i>	LJ 1: HKB A – LF 1 <i>Kundenkontakt interkulturell</i>
A	LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	a2	a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)	X <i>Einkaufserlebnis im Rahmen des Erstkundenkontakts gestalten</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Phasen des Verkaufsgesprächs</i>	LJ 2: HKB A – LF 1 <i>Kundenerlebnis im Rahmen des Verkaufsgesprächs gestalten</i>
A	LF 3: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	a2	a2.bs2a Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)	X <i>Bedürfnisrahmen, Frageformen Kundenbedarfsanalyse</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 und LF 5 IVFS <i>Verschiedene Frageformen; Produktbeschreibungen</i> LJ 2: HKB A – LF 1 <i>Fragen zum Verkaufsabschluss</i>	LJ 2: HKB D – LF 4 IVLS und LF 5 IVFS <i>Frageformen in LS und FS; Branchenvokabular</i> LJ 2: HKB A – LF 1 <i>Reflexion Verkaufsgespräch</i>
A	LF 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	a3	a3.bs9a Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)	X <i>Diebstahlschutz</i>	LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Diebstahlschutz Warenauszeichnung</i> LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Notfallsituationen mit Massnahmen</i> LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutzmassnahmen</i>	LJ 2: HKB B – LF 1 <i>Massnahmen zu Lagerhaltung</i>
A	LF 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	a3	a3.bs10a Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)	X <i>Kommunikation mit Kunden (möglicher Diebstahl)</i>	LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Kommunikation im Team in Notfallsituationen</i>	

				In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
A	LF 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a1	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)	X <i>Fachbegriffe; Bedarfsanalyse und Zusammenfassung Verkaufssituation</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 und LF 5 IVFS <i>Beschreibung Produkte und Dienstleistungen</i> <i>Präsentieren</i> LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Sachlage beschreiben</i> LJ 2: HKB A – LF 1 <i>Fragen zum Verkaufsabschluss</i> LJ 2: HKB A – LF 4 <i>Formale Vorgaben der Zusammenfassung anwenden</i>	LJ 2: HKB D – LF 4 IVLS und LF 5 IVFS <i>Frageformen in LS; Branchenvokabular</i> LJ 2: HKB A – LF 4 IVLS <i>Formale Vorgaben der Präsentation anwenden</i> LJ 2: HKB D – LF 4 <i>Sie begründen Ihre Meinung</i>
A	LF 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	a1	a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	X <i>Fachbegriffe in der FS; Frageformen in der FS; Zusammenfassung Verkaufssituation</i>	LJ 2: HKB A – LF 5 IVFS <i>Erste einfache Beschreibung Produkte und Dienstleistungen</i> LJ 2: HKB A – LF 1 <i>Frageformen zum Verkaufsabschluss</i> LJ 2 HKB A – LF 5 IVFS <i>Sie wenden Satzstrukturen für eine Begründung an.</i> LJ 2: HKB D – LF 5 <i>Sie bauen Argumente folgerichtig auf</i>	LJ 2: HKB D – LF 4 IVLS und LF 5 IVFS <i>Frageformen in FS; Branchenvokabular</i> LJ 2: HKB A – LF 5 IVFS <i>Wortschatz zum Beschreiben in FS anwenden</i> LJ 2 HKB A – LF 2 <i>Preisänderung auch in einer Fremdsprache begründen</i> LJ 2: HKB D – LF 5 <i>Sie begründen Ihre Meinung in einer Fremdsprache</i>

				In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
B	LF 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b1	b1.bs2a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2) b1.bs10a Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 4 <i>Diebstahlschutz</i>	X <i>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutzmassnahmen und Diebstahlschutz Warenauszeichnung</i>	LJ 2: HKB B – LF 1 <i>Massnahmen zu Lagerhaltung</i>
B	LF 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b1	bs1.bs10a Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)	LJ 1: HKB C – LF 2 <i>Ökologische Auswirkungen der Produkte, Entsorgung und Recycling</i>	X <i>Ökologische Aspekte der Warenbewirtschaftung</i> LJ 2: HKB C – LF 1 <i>Nachhaltigkeitsentwicklungen in der Branche recherchieren</i>	LJ 2: HKB B – LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>
B	LF 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b1	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) bs1.bs8a Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)		X <i>Warenbewirtschaftung</i>	LJ 2: HKB B – LF 1 <i>Lagerhaltung und Inventurprozess</i>
B	LF 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung	b2	b2.bs1a Sie erläutern die wichtigsten	X <i>Produkt- und Dienstleistungsplatzierung</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Kundenbedarfsanalyse</i>	LJ 2: HKB A – LF 1 <i>Kundenerlebnis und Verkaufsgespräch</i>

				In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	Grundlagen	Aufbau/Ergänzung <i>inwiefern</i>	Vertiefung <i>inwiefern</i>
	erfolgreich und sicher gestalten		Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung. (K2)			
B	LF 2: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	b2	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)	X <i>Verkaufsförderungsmaßnahmen</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Kundenbedarfsanalyse</i> LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kommunikation über verschiedene Kommunikationskanäle</i>	LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kommunikationskanäle</i>
C	LF 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	c1	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	X <i>Quellen für Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen</i>	LJ 2: HKB C – LF1 <i>Nachhaltigkeitsentwicklungen in der Branche recherchieren</i>	LJ 2: HKB B – LF 3 <i>Betriebsrelevante Daten recherchieren</i>
C	LF 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	c1	c1.bs3 Sie argumentieren aufgrund ihrer Rechercheergebnisse überzeugend. (K3)	X	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Nutzenargumentation</i>	LJ 2: HKB D – LF 5 IVLS und LF6 IVFS <i>Verkaufsargumente und Kommunikationstechniken</i>

HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
				Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
C	LF 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	c1	<p>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)</p> <p>c1.bs5b Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder recycelt werden müssen. (K2)</p>	<p>X <i>Ökologische Auswirkungen der Produkte, Entsorgung und Recycling</i></p>	<p>LJ 1 HKB B – LF 1 <i>Ökologische Aspekte der Warenbewirtschaftung</i></p> <p>LJ 2: HKB C – LF 1 <i>Nachhaltigkeitsentwicklungen in der Branche recherchieren</i></p>	<p>LJ 2: HKB B – LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i></p>
D	LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d1	<p>d1.bs2a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)</p>	<p>LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutzmassnahmen</i></p> <p>LJ 1: HKB A – LF 4 <i>Diebstahlschutz</i></p>	<p>X <i>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutzmassnahmen sowie Diebstahlschutz Warenauszeichnung</i></p>	<p>LJ 2: HKB B – LF 1 <i>Massnahmen zu Lagerhaltung</i></p>
D	LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d2	<p>d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)</p>		<p>X <i>Sachlage beschreiben</i></p> <p>LJ 2: HKB D – LF 5 <i>Sie bauen Argumente folgerichtig auf</i></p>	<p>LJ 2: HKB D – LF 4 <i>Sie begründen Ihre Meinung</i></p> <p>LJ 2: HKB D – LF 5 <i>Sie begründen Ihre Meinung in einer Fremdsprache</i></p>

Lehrjahr 2

				In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
A	LF 1: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a2	a2.bs3a Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3) *	LJ 1: HKB C – LF 1 <i>Überzeugend Argumentieren gegenüber Kunden</i>	X <i>Argumentations- und Kommunikationstechniken</i>	
A	LF 1: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a3	a3.bs1a Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. a3.bs1c Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 1 <i>Erstkundenkontakt</i> LJ 1: HKB B – LF 2 <i>Produkt- und Dienstleistungsplatzierung</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Kundenbedarfsanalyse</i>	X <i>Kundenerlebnis und Verkaufsgespräch</i> <i>Reflexion Verkaufsgespräch</i>
A	LF 1: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a3	a3.bs6a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 1 <i>Einkaufserlebnis im Rahmen des Erstkundenkontakts gestalten</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Phasen des Verkaufsgesprächs</i>	X <i>Kundenerlebnis im Rahmen des Verkaufsgesprächs gestalten</i>
A	LF 1: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a4	a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3) *	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Kundenanliegen beschreiben und darauf reagieren</i>	X <i>Kundenanfragen per Mail beantworten</i> LJ 2: HKB A – LF 4 IVLS <i>Texte in der Landes- und Fremdsprache verfassen; Kunden mündlich informieren</i>	LJ 2: HKB D – LF 4 IVLS und LF 5 IVFS <i>Briefe und E-Mails verfassen</i>
A	LF 2: Preiskalkulation und Zahlungsabwicklung umsetzen	a3	a3.bs2a Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2) * a3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten aus. (K3)	LJ 2: HKB D – LF 5 <i>Sprachliche Kompetenzen: Zahlen in einer Fremdsprache</i>	X <i>Wortschatz für grundlegende Rechenarten und Zahlungsmethoden in Landes- und Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A – LF 2 <i>Begründung zu Preisänderung in Landes- und Fremdsprache</i>

HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
				Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
			a3.bs3b Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) *			
A	LF 3: Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten	a4	a4.bs2a Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3) a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen ein, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht. (K3)	LJ 1: HKB B – LF 2 <i>Verkaufsförderungsmaßnahmen und Umgang mit Medien und technischen Hilfsmitteln</i> LJ 1: HKB B – LF 2 <i>Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen</i>	X <i>Kommunikation über verschiedene Kommunikationskanäle, Datenschutz</i> LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Kundenbedarfsanalyse</i>	LJ 2: HKB B – LF 3 <i>Schutz von Kundendaten</i>
	LF 3: Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten	a4	a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an. (K3) a4.bs4b Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social-Media-Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)	LJ 1: HKB B – LF 2 <i>Umgang mit Medien und technischen Hilfsmitteln</i>	LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kommunikation über verschiedene Kommunikationskanäle</i>	X <i>Kommunikation über verschiedene Kommunikationskanäle und -formen</i>
A	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a2	a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 5 IVLS <i>Fachbegriffe; Bedarfsanalyse</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 und LF 5 IVLS <i>Beschreibung Produkte und Dienstleistungen</i> <i>Präsentieren</i> LJ 2: HKB A – LF 4 <i>Formale Vorgaben der Zusammenfassung anwenden</i> LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Sachlage beschreiben</i>	X <i>formale Vorgaben der Präsentation anwenden</i>

HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
				Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
A	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a4	a4.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 5 IVLS <i>Fachbegriffe; Bedarfsanalyse und Zusammenfassung</i>	X <i>Formale Vorgaben der Zusammenfassung anwenden</i> LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Sachlage beschreiben</i>	LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen</i> LJ 2 HKB D – LF4 <i>Wortschatz; mündliche und schriftliche Kommunikation; Briefe und E-Mails verfassen</i>
A	LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (IVFS)	a2	a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	LJ 1: HKB A – LF 6 IVFS <i>Fachbegriffe; Bedarfsanalyse</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 und LF 6 IVFS <i>Beschreibung Produkte und Dienstleistungen in der FS</i> <i>Präsentieren</i> LJ 2: HKB A – LF 4 <i>Formale Vorgaben der Zusammenfassung anwenden</i>	X <i>formale Vorgaben der Präsentation anwenden</i>
A	LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (IVFS)	a4	a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	LJ 1: HKB A – LF 6 IVFS <i>Fachbegriffe; Bedarfsanalyse und Zusammenfassung</i>	X <i>Formale Vorgaben der Zusammenfassung anwenden</i>	LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen</i> LJ 2 HKB D – LF4 <i>Wortschatz, Briefe und E-Mails verfassen</i>
B	LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern	b1	b1.bs4a Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2) b1.bs5a Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)	LJ 1: HKB A – LF 4 <i>Diebstahlschutz</i>	LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Diebstahlschutz Warenauszeichnung</i> LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutzmassnahmen</i>	X <i>Massnahmen zu Lagerhaltung und Inventurprozess</i>
B	LF 2: Ökologische Aspekte erklären	b1	b1.bs11a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)	LJ 1: HKB C – LF 2 <i>Ökologische Auswirkungen der Produkte, Entsorgung und Recycling</i>	LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Ökologische Aspekte der Warenbewirtschaftung</i>	X <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>

				In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
			b1.bs11b Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)		LJ 2: HKB C – LF 1 <i>Nachhaltigkeitsentwicklungen in der Branche recherchieren</i>	
B	LF 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	b3	b3.bs1a Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)	LJ 1: HKB C – LF 1 <i>Quellen für Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen</i>	LJ 2: HKB C – LF1 <i>Nachhaltigkeitsentwicklungen in der Branche recherchieren</i>	X <i>Betriebsrelevante Daten recherchieren</i>
B	LF 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	b3	b3.bs2a Sie erläutern die Richtlinien zu Datenschutz und Schweigepflicht. (K2)	X <i>Richtlinien zum Datenschutz</i>	LJ 2: HKB B – LF 3 <i>Schutz von Kundendaten</i> LJ 2: HKB A – LF3 <i>Datenschutz in Kommunikationskanälen</i>	
B	LF 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	b3	b3.bs3a Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kundendaten. (K3)	LJ 2: HKB B – LF 3 <i>Richtlinien zum Datenschutz</i>	X <i>Technologien zum Schutz von Daten nutzen</i>	
C	LF 1: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennntnissen	c3	c3.bs1d Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)	LJ 1: HKB C – LF 2 <i>Ökologische Auswirkungen der Produkte, Entsorgung und Recycling</i>	X <i>Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel</i> LJ 1: HKB B – LF 1 <i>Ökologische Aspekte der Warenbewirtschaftung</i>	LJ 2: HKB B – LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>
D	LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d1	d1.bs2a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 1 <i>Kommunikation mit Kunden (möglicher Diebstahl)</i>	X <i>Kommunikation im Team in Notfallsituationen</i>	

HKB	Lernfeld	HK	Leistungsziel(e)/Thema	In welchem Bereich werden die Grundlagen zum Thema vermittelt?	In welchem Bereich wird das Thema weiter aufgebaut bzw. ergänzt?	In welchem Bereich wird das Thema vertieft?
				Grundlagen	Aufbau/Ergänzung inwiefern	Vertiefung inwiefern
D	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d1	d1.bs1a Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache (K3)	LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Im Betrieb kommunizieren</i> LJ 1: HKB A – LF 2 und LF 5 IVLS <i>Kommunikationstechniken, sprachliche Kompetenzen</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Fragen stellen</i> LJ 1: HKB D – LF 1 <i>Sachlage beschreiben</i>	X <i>Briefe und E-Mails verfassen</i> LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen</i>
D	LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (IVFS)	d1	d1.bs1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *	LJ 1: HKB A – LF 2 und LF 6 IVFS <i>Kommunikationstechniken, sprachliche Kompetenzen</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Fragen stellen</i>	X <i>Briefe und E-Mails verfassen</i> LJ 2: HKB A – LF 3 <i>Kundenanfragen auf verschiedenen Kanälen</i>
D	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (IVLS) LF 5: In einer Fremdsprache kommunizieren (IVFS)	d2	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	LJ 1: HKB C – LF 1 <i>Argumentieren aufgrund der Rechercheergebnisse</i>	LJ 1: HKB A – LF 3 <i>Nutzenargumentation</i>	X <i>Verkaufsargumente und Kommunikationstechniken</i>
D	LF 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren LF 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	d2	d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)	LJ 1: HKB A – LF 4 <i>Kommunikation mit Kunden (möglicher Diebstahl)</i> LJ 1: HKB A – LF 5 <i>Beschreibung</i>	X <i>Kommunikation im Team und in Notfallsituationen</i>	LJ 2: HKB A – LF 4 IVLS <i>Formale Vorgaben der Beschreibung anwenden</i>