

BDS – Nationale Umsetzungskonzepte EFZ für die Berufsfachschulen

Pädagogischer Leitfaden
September 2025

Inhaltsverzeichnis

Der pädagogische Leitfaden	3
Lesebeispiel 1	4
Lehrjahr 1 – HKB A	5
Lehrjahr 1 – HKB B	8
Lehrjahr 1 – HKB C	10
Lehrjahr 1 – HKB D	12
Lehrjahr 2 – HKB A	14
Lehrjahr 2 – HKB B	17
Lehrjahr 2 – HKB C	20
Lehrjahr 2 – HKB D	21
Lehrjahr 3 – HKB A	24
Lehrjahr 3 – HKB B	27
Lehrjahr 3 – HKB D	28

Der pädagogische Leitfaden

Der pädagogische Leitfaden wurde auf Grundlage der nationalen Umsetzungskonzepte für die Ausbildung zur Detailhandelsfachfrau / -fachmann EFZ entwickelt. **Er dient als Hilfsmittel, um thematische Überschneidungen sowohl innerhalb der Handlungskompetenzbereiche (A bis D), als auch über die Handlungskompetenzbereiche und über die beiden Lehrjahre hinweg klar und verständlich aufzuzeigen.** Die tabellarische Darstellung ermöglicht es, einen Überblick darüber zu geben, in welchen Bereichen (Lernfelder beziehungsweise Lernziele) die thematischen Grundlagen vermittelt werden, in welchen Bereichen diese Inhalte schrittweise ausgebaut oder ergänzt werden und wo eine gezielte Vertiefung stattfindet.

Durch die klare Struktur des pädagogischen Leitfadens entsteht ein roter Faden. Dieser liefert wertvolle Anhaltspunkte, wie Sie die Unterrichtsinhalte aufeinander abstimmen können, um die Lernziele bestmöglich zu erreichen.

Hinweis: Der pädagogische Leitfaden ist als Hilfsmittel und Orientierungshilfe gedacht und nicht abschliessend formuliert.

Lesebeispiel 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 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a1	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	X <i>Höflichkeitspronomen und Wortarten</i>	LJ 1: HKB D - LF 3 <i>Zeitformen</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Interpunktion</i>	LJ 2: HKB D - LF 3 IVLS <i>Interne Kommunikation</i>

In Lehrjahr 1, Handlungskompetenzbereich (HKB) A, Lernfeld 5 (Leistungsziel a1.bs5a «Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache»), werden die Grundlagen zum Thema «Höflichkeitspronomen und Wortarten» vermittelt. Die Kennzeichnung «X» zeigt den direkten Bezug des Themas zum Lernfeld und Leistungsziel an.

Diese Inhalte werden in Lehrjahr 1, HKB D, Lernfeld 3 im Rahmen der Vermittlung der «Zeitformen» thematisch aufgebaut beziehungsweise ergänzt. Wie auch im Lehrjahr 2, HKB A, Lernfeld 4 bei der Vermittlung der «Interpunktion».

In Lehrjahr 2, HKB D, Lernfeld 3 im Bereich «Interne Kommunikation» werden die Inhalte vertieft.

Lehrjahr 1 – HKB A

				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.bs2a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3)*	X <i>Kommunikationstechniken (schriftlich und mündlich)</i> LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i>	LJ 1: HKB D - LF 1 und LF 3 IVLS <i>Hektische Situationen; Deeskalierende Kommunikation</i>	LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Signale</i> LJ2: HKB D - LF 1 <i>Umgang mit Feedback</i> LJ 3: HKB A - LF 2 <i>Reklamationen, Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i> LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Feedback geben</i>
A	LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	a2	a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)	X <i>Demonstrationen, Degustationen, Promotionen</i>	LJ 1: HKB B - LF 3 <i>Produkt- und Dienstleistungsplatzierung, Verkaufsförderungsmaßnahmen</i>	
A	LF 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	a1	a1.bs4a Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4) a1.bs2a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3) *	LJ 1: HKB A - LF 1 <i>Kommunikationstechniken (schriftlich und mündlich)</i> X <i>Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i>	LJ 1: HKB D - LF 1 und LF 3 IVLS <i>Hektische Situationen; Deeskalierende Kommunikation</i>	X <i>Signale</i> LJ2: HKB D - LF 1 <i>Umgang mit Feedback</i> LJ 3: HKB A - LF 2 <i>Reklamationen, Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i> LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Feedback geben</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>
A	LF 3: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a2	a2 bs3b Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegen-über Kund/innen. (K3) *	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> X Preisunterschiede begründen LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i>
A	LF 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a2	a2 bs3a Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)	X <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i>
A	LF 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a1	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	X <i>Höflichkeitspronomen und Wortarten</i>	LJ 1: HKB D - LF 3 <i>Zeitformen</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Interpunktion</i>	LJ 2: HKB D - LF 3 IVLS <i>Interne Kommunikation</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>
A	LF 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a1	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	X <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i>

Lehrjahr 1 – HKB B

				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>
B	LF 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	b1	b1.bs1a Sie erklären die gängigen Bezugsquellen und die zugehörigen Handelswege. (K2) b1.bs10b Sie erläutern effiziente Formen der Zusammenarbeit bei Warenbezug und -absatz. (K2)	X <i>Handels- und Lieferkette, Lagerkennzahlen und Beschaffungswesen</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Lagerkennzahlen</i> LJ 2: HKB B - LF 3 <i>Umsatzkennzahlen</i>	
B	LF 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	b3	b3.bs5a Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2)	X <i>Datenschutz</i>	LJ 2: HKB A - LF 2 <i>Datenschutzgesetz</i>	LJ 3: HKB B - LF1 <i>Kundendaten und Kaufverträge, Geheimhaltungspflicht, Datenschutz</i>
B	LF 2: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern	b1	b1.bs10a Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse und Schnittstellen eines Unternehmens. (K2)	X <i>Warenanlieferung</i> LJ 1: HKB C - LF2 <i>Entsorgung</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Produktlebenszyklus</i> LJ 2: HKB C - LF 1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>
B	LF 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	b1	b1.bs1a Sie erklären die gängigen Bezugsquellen und die zugehörigen Handelswege. (K2) b1.bs10b Sie erläutern effiziente Formen der Zusammenarbeit bei Warenbezug und -absatz. (K2)	X <i>Handels- und Lieferkette, Lagerkennzahlen und Beschaffungswesen</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Lagerkennzahlen</i> LJ 2: HKB B - LF 3 <i>Umsatzkennzahlen</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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
B	LF 3: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	b2	b2.bs5a Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)	X <i>Diebstahl</i>		LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Vier häufigste Notfallsituationen</i>

Hinweis: Lektionen im HKB B - LF 3 können bei Bedarf für Computeranwendung genutzt werden.

Lehrjahr 1 – HKB C

				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>
C	LF 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	c1	c1.bs3a Sie formulieren aus den Ergebnissen ihrer Recherchen umfassende Verkaufsargumente. (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> X <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> X <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</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) c1.bs2a Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse. (K4)	X <i>Recherchen durchführen, Quellen für Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen, Quellen im Detailhandel, Vertrauenswürdigkeit von Quellen</i>	LJ 2: HKB C - LF1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 3 <i>Betriebsrelevante Daten, Kaufverträge, Garantie</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>
C	LF 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen	c1	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)	LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Warenanlieferung</i> X <i>Entsorgung</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Produktlebenszyklus</i> LJ 2: HKB C - LF 1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>

Lehrjahr 1 – HKB D

				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>
D	LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d2	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation (schriftlich und mündlich)</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente</i> X <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> X <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i>
D	LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen LF 3: In der regionalen Landessprache 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 1 <i>Kommunikationstechniken (schriftlich und mündlich)</i> LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i>	X <i>Hektische Situationen; Deeskalierende Kommunikation</i>	LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Signale</i> LJ2: HKB D - LF 1 <i>Umgang mit Feedback</i> LJ 3: HKB A - LF 2 <i>Reklamationen, Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i> LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Feedback geben</i>
D	LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d2	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer	X <i>E-Mails und Nachrichten in digitalen Tools verfassen</i>	LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Einbezug betrieblicher Vorlagen</i> LJ 2: HKB D - LF 3 <i>Erweiterung durch Textform Brief</i>	LJ 3: HKB A - LF 3 <i>Formal richtige Kundenkorrespondenz auf allen Kanälen</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>
			Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)*		LJ 2: HKB D - LF 4 IVFS <i>E-Mails in einer Fremdsprache nach Vorgaben</i>	
D	LF 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben	d3	d3.bs6a Sie setzen Rückmeldung zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)	X <i>Umgang mit Rückmeldungen</i>	LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Anwendung von Feedbackregeln im Geben und Entgegennehmen, Bewertung der eigenen Umsetzung</i>	LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Anwendung von Feedbackregeln bei Überprüfung der Auftragserledigung</i>
D	LF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d2	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).	X <i>Satzgefüge und Satzverbindungen</i>	LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Interpunktion und Orthografie; Umgang mit Quellen</i>	
D	LF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d3	d3.bs7a Sie reflektieren ihre Kompetenzen und formulieren realistische Ziele sowie passende Massnahmen für ihre berufliche Entwicklung. (K4)	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Höflichkeitspronomen und Wortarten</i>	X <i>Zeitformen</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Interpunktion</i>	LJ 2: HKB D - LF 3 IVLS <i>Interne Kommunikation</i>

Lehrjahr 2 – HKB A

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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
A	LF 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten	a2	a2.bs3a Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	X <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i>

Hinweis: Vertiefung Kundengespräch im Rahmen des Berufswettbewerbs möglich.

				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 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	a3	a3.bs2c Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)*	X <i>Kundenbindungsinstrumente</i>	LJ 3: HKB A - LF 1 <i>Kundenbindungsprogramme</i>	
A	LF 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	a4	a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 1 <i>Datenschutz</i>	X <i>Datenschutzgesetz</i>	LJ 3: HKB B - LF1 <i>Kundendaten und Kaufverträge, Geheimhaltungspflicht, Datenschutz</i>
A	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a2	a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> X <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> LJ 3: HKB A - LF 3 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i>
A	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a2	a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Höflichkeitspronomen und Wortarten</i>	LJ 1: HKB D - LF 3 <i>Zeitformen</i> X <i>Interpunktion</i>	LJ 2: HKB D - LF 3 IVLS <i>Interne Kommunikation</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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
A	LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a2	a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ1: HKB D - LF 3 <i>Satzgefüge und Satzverbindungen</i>	X <i>Interpunktion und Orthografie; Umgang mit Quellen</i>	

Lehrjahr 2 – HKB B

				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>
B	LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern			LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Bestellmengen, Lagerkosten Unfallgefahren am Arbeitsplatz</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Lagerkosten aus ökologischer Sicht</i>	X <i>Lagerhaltungs- und Inventurprozess Arbeits- und Gesundheitsschutz</i>
B	LF 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	b1	b1.bs6a Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 1 <i>Handels- und Lieferkette, Lagerkennzahlen und Beschaffungswesen</i>	X <i>Lagerkennzahlen</i> LJ 2: HKB B - LF 3 <i>Umsatzkennzahlen</i>	
B	LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b1	b1.bs4a Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2)	LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Warenanlieferung</i> LJ 1: HKB C - LF 2 <i>Entsorgung</i>	X <i>Produktlebenszyklus</i> LJ 2: HKB C - LF 1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>

Hinweis: Lektionen im HKB B - LF 1 können bei Bedarf für Computeranwendung genutzt werden.

				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>
B	LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern			LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Bestellmengen, Lagerkosten Unfallgefahren am Arbeitsplatz</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Lagerkosten aus ökologischer Sicht</i>	X <i>Lagerhaltungs- und Inventurprozess Arbeits- und Gesundheitsschutz</i>
B	LF 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	b1	b1.bs6a Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 1 <i>Handels- und Lieferkette, Lagerkennzahlen und Beschaffungswesen</i>	X <i>Lagerkennzahlen</i> LJ 2: HKB B - LF 3 <i>Umsatzkennzahlen</i>	
B	LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b1	b1.bs4a Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2)	LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Warenanlieferung</i> LJ 1: HKB C - LF 2 <i>Entsorgung</i>	X <i>Produktlebenszyklus</i> LJ 2: HKB C - LF 1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>
B	LF 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	b1	b1.bs13a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2) b1.bs13c Sie setzen gängige Ökologie- und Nachhaltigkeitsmassnahmen um. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Bestellmengen, Lagerkosten Unfallgefahren am Arbeitsplatz</i>	X <i>Lagerkosten aus ökologischer Sicht</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Lagerhaltungs- und Inventurprozess Arbeits- und Gesundheitsschutz</i>
B	LF 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	b1	b1.bs13a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)	LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Warenanlieferung</i> LJ 1: HKB C - LF 2 <i>Entsorgung</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Produktlebenszyklus</i> LJ 2: HKB C - LF 1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	X <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>

B	LF 3: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen	b1	b3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3) b3.bs4b Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 1 <i>Handels- und Lieferkette, Lagerkennzahlen und Beschaffungswesen</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Lagerkennzahlen</i> X <i>Umsatzkennzahlen</i>	
B	LF 3: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen			LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Recherchen durchführen, Quellen für Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen, Quellen im Detailhandel, Vertrauenswürdigkeit von Quellen</i>	LJ 2: HKB C - LF1 <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	X <i>Betriebsrelevante Daten, Kaufverträge, Garantie</i>

Lehrjahr 2 – HKB C

				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>
C	LF 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren	c3	c3.bs2a Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)	LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Recherchen durchführen, Quellen für Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen, Quellen im Detailhandel, Vertrauenswürdigkeit von Quellen</i>	X <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 3 <i>Betriebsrelevante Daten, Kaufverträge, Garantie</i>
C	LF 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren	c3	c3.bs2a Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 2 <i>Warenanlieferung</i> LJ 1: HKB C - LF 2 <i>Entsorgung</i>	LJ 2: HKB B - LF 1 <i>Produktlebenszyklus</i> X <i>Nachhaltigkeits-entwicklungen in der Branche</i>	LJ 2: HKB B - LF 2 <i>Ökologische Zusammenhänge und Nachhaltigkeit in Arbeitsprozessen</i>

Lehrjahr 2 – HKB D

				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>
D	LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d1	d1.bs3a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 3 <i>Diebstahl</i>		X <i>Vier häufigste Notfallsituationen</i>
D	LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d1	d1.bs1c Sie nutzen Techniken und Hilfsmittel für einen besseren mündlichen und schriftlichen Informationsfluss. (K3)	LJ 1: HKB D - LF 1 <i>E-Mails und Nachrichten in digitalen Tools verfassen</i>	X <i>Einbezug betrieblicher Vorlagen</i> LJ 2: HKB D - LF 3 <i>Erweiterung durch Textform Brief</i> LJ 2: HKB D - LF 4 IVFS <i>E-Mails in einer Fremdsprache nach Vorgaben</i>	LJ 3: HKB A - LF 3 <i>Formal richtige Kundenkorrespondenz auf allen Kanälen</i>
D	LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d2	d2.bs6a Sie analysieren sich widersprechende Standpunkte, suchen Lösungen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) *	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der 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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
D	LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d2	d2.bs8a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)	LJ 1: HKB A - LF 1 <i>Kommunikationstechniken (schriftlich und mündlich)</i> LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i>	LJ 1: HKB D - LF 1 und LF 3 IVLS <i>Hektische Situationen; Deeskalierende Kommunikation</i>	LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Signale</i> X <i>Umgang mit Feedback</i> LJ 3: HKB A - LF 2 <i>Reklamationen, Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i> LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Feedback geben</i>
D	LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d2	d2.bs8a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)	LJ 1: HKB D - LF 2 <i>Umgang mit Rückmeldungen</i>	X <i>Anwendung von Feedbackregeln im Geben und Entgegennehmen, Bewertung der eigenen Umsetzung</i>	LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Anwendung von Feedbackregeln bei Überprüfung der Auftrags erledigung</i>
D	LF2: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	d4	d4.bs2a Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung	X <i>Prioritätensetzung begründen</i>	LF2: HKB D - LF3 <i>Satzbau Begründung</i>	
D	LF 3: 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 - LF2 <i>Prioritätensetzung begründen</i>	X <i>Satzbau Begründung</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>
D	LF 3: 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>E-Mails und Nachrichten in digitalen Tools verfassen, Nutzung Sprachprüfungsprogramme</i>	LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Einbezug betrieblicher Vorlagen</i> X <i>Erweiterung durch Textform Brief</i> LJ 2: HKB D - LF 4 IVFS <i>E-Mails in einer Fremdsprache nach Vorgaben</i>	LJ 3: HKB A - LF 3 <i>Formal richtige Kundenkorrespondenz auf allen Kanälen</i>
D	LF 3: 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 A - LF 5 IVLS <i>Höflichkeitspronomen und Wortarten</i>	LJ 1: HKB D - LF 3 <i>Zeitformen</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Interpunktion</i>	X <i>Interne Kommunikation</i>
D	LF 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	d1	d1.bs1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *	LJ 1: HKB D - LF 1 <i>E-Mails und Nachrichten in digitalen Tools verfassen, Nutzung Sprachprüfungsprogramme</i>	LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Einbezug betrieblicher Vorlagen</i> LJ 2: HKB D - LF3 <i>Erweiterung durch Textform Brief</i> X <i>E-Mails in einer Fremdsprache nach Vorgaben</i>	LJ 3: HKB A - LF 3 <i>Formal richtige Kundenkorrespondenz auf allen Kanälen</i>

Lehrjahr 3 – HKB A

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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
A	LF 1: Kundenbeziehungen gestalten	a5	a5.bs1a Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2) *	LJ 2: HKB A - LF 2 <i>Kundenbindungsinstrumente</i>	X <i>Kundenbindungsprogramme</i>	
A	LF 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen	a6	a6.bs6a Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4)	LJ 1: HKB A - LF 1 <i>Kommunikationstechniken (schriftlich und mündlich)</i> LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i>	LJ 1: HKB D - LF 1 und LF 3 IVLS <i>Hektische Situationen; Deeskalierende Kommunikation</i>	LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Signale</i> LJ2: HKB D - LF 1 <i>Umgang mit Feedback</i> X <i>Reklamationen, Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i> LJ 3: HKB D - LF 1 <i>Feedback geben</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>
A	LF 3: In regionaler Landessprache kommunizieren	a5	a5.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> X <i>Sprachliche Kompetenz</i>
A	LF 3: In regionaler Landessprache kommunizieren	a5	a5.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB A - LF4 <i>Argumentation, Phasen des Verkaufsgesprächs</i> LJ 1: HKBC - LF 1 <i>Recherchen durchführen</i>	LJ 1: HKB A - LF 5 IVLS <i>Sprachliche Kompetenz</i> LJ 1: HKB A - LF 3 <i>Preisunterschiede begründen</i> LJ 1: HKB C - LF 1 <i>Verkaufsargumente, Argumentgruppen</i> LJ 1: HKB D - LF 1 <i>Argumentation in der Fremdsprache</i>	LJ 2: HKB A - LF 1 <i>Kundennutzenargumentation</i> LJ 2: HKB A - LF 4 IVLS <i>Schriftliche Argumentation</i> LJ 2: HKB D - LF1 <i>Pro - Kontra - Fazit; Erörterung</i> LJ 1: HKB D - LF1 <i>Meinung in der Fremdsprache</i> X <i>Sprachliche Kompetenz</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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
A	LF 3: In regionaler Landessprache kommunizieren	a5	a5.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	LJ 1: HKB D - LF 1 <i>E-Mails und Nachrichten in digitalen Tools verfassen</i>	LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Einbezug betrieblicher Vorlagen</i> LJ 2: HKB D - LF 3 <i>Erweiterung durch Textform Brief</i> LJ 2: HKB D - LF 4 IVFS <i>E-Mails in einer Fremdsprache nach Vorgaben</i>	X <i>Formal richtige Kundenkorrespondenz auf allen Kanälen</i>

Lehrjahr 3 – HKB B

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 <i>Inwiefern</i>	Vertiefung <i>Inwiefern</i>
B	LF 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	b3	b3.bs2a Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2) b3.bs2b Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)	LJ 1: HKB B - LF 1 <i>Datenschutz</i>	LJ 2: HKB A - LF 2 <i>Datenschutzgesetz</i>	X <i>Kundendaten und Kaufverträge, Geheimhaltungspflicht, Datenschutz</i>

Hinweis: Im 3. Lehrjahr wird der HKB C nicht vermittelt.

Lehrjahr 3 – HKB D

				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>
D	LF 1: Aufträge erteilen und rückmelden	d5	d5.bs3a Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4)	IJ 1: HKB D - LF 2 <i>Umgang mit Rückmeldungen</i>	LJ 2: HKB D - LF 1 <i>Anwendung von Feedbackregeln im Geben und Entgegennehmen, Bewertung der eigenen Umsetzung</i>	X <i>Anwendung von Feedbackregeln bei Überprüfung der Auftragserledigung</i>
D	LF 1: Aufträge erteilen und rückmelden	d5	d5.bs3a Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4)	LJ 1: HKB A - LF 1 <i>Kommunikationstechniken (schriftlich und mündlich)</i> LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i>	LJ 1: HKB D - LF 1 und LF 3 IVLS <i>Hektische Situationen; Deeskalierende Kommunikation</i>	LJ 1: HKB A - LF 2 <i>Signale</i> LJ2: HKB D - LF 1 <i>Umgang mit Feedback</i> LJ 3: HKB A - LF 2 <i>Reklamationen, Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun, Eisberg</i> X <i>Feedback geben</i>