



Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule

Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver Berufsmaturität 1

1. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

Version: 2.0 September 2025

Verfasst durch: Mattes Erich
Pession Luca
Stadelmann Hans
Ectaveo AG

Revidiert durch: Pfrunder Michèle
Rosenberger Lin-Nikolai
Ectaveo AG

Inhalt

1	Einleitung	4
1.1	Ausgangslage	4
1.2	Zielsetzung	4
1.3	Methodisches Vorgehen	5
1.4	Ergebnis	5
1.5	Lernortkooperation EFZ mit additiver BM 1	6
1.6	Übersicht der Lektionenzahlen EFZ und EFZ mit additiver BM 1 im Vergleich	8
2	Übersichtstabelle Lehrjahr 1	9
3	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»	13
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	13
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	14
3.3	Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	14
3.4	Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	17
3.5	Lernfeld 3: Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen	19
3.6	Lernfeld 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	21
3.7	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	23
3.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	25
4	Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»	26
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	26
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	27
4.3	Lernfeld 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	27
4.4	Lernfeld 2: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern	28
4.5	Lernfeld 3: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	31
4.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	34
5	Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen»	35
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	35
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	35
5.3	Lernfeld 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	35
5.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	37
5.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	39

6	Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»	40
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	40
6.2	Übersicht über alle Lernfelder	40
6.3	Lernfeld 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	41
6.4	Lernfeld 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben	44
6.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	47
7	Planungshilfen	48
8	Anhang 1	49

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die Berufsmaturität umfasst ein EFZ und eine die berufliche Grundbildung ergänzende erweiterte Allgemeinbildung (vgl. Art. 2 Berufsmaturitätsverordnung, BMV). Der Berufsmaturitätsunterricht ersetzt somit den Unterricht in der Allgemeinbildung. Dabei kann der Berufsmaturitätsunterricht während der beruflichen Grundbildung besucht werden (vgl. Art. 13 Abs. 1 BMV). Er umfasst für die BM 1 Wirtschaft und Dienstleistungen, Typ Dienstleistungen (WDD), 1440 Lektionen. Dies gilt bei der BM 1 sowohl für dreijährige wie auch für vierjährige berufliche Grundbildungen.

Im Rahmen des Spitzentreffens der Berufsbildung 2014 haben sich die Verbundpartner in der gemeinsamen Erklärung auf vier Handlungsschwerpunkte verständigt. Dabei fordert Handlungsschwerpunkt 2 (Berufsmaturität und Fachhochschulzugang) die Stärkung der Berufsmaturität während der beruflichen Grundbildung (BM 1).

1.2 Zielsetzung

Das Ziel des vorliegenden Umsetzungskonzepts ist eine Stärkung der Berufsmaturität für Detailhandelsfachleute. Es stellt sicher, dass mit maximal zwei Schultagen pro Woche über alle drei Lehrjahre die Ziele des EFZ erreicht werden und gleichzeitig die Bestimmungen fürs EFZ und für die BM 1 eingehalten werden. Dabei umfasst der schulische Unterricht höchstens 9 Lektionen pro Tag.

Das Berufsbild Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ orientiert sich an Handlungskompetenzen. Gleichzeitig ist ein Teil der Allgemeinbildung in die Berufskennnisse integriert und ein Teil nicht in die Berufskennnisse integriert.

Eine BM 1 WDD erfordert damit neben der Dispensation vom nicht in die Berufskennnisse integrierten Teil der Allgemeinbildung (160 Lektionen) eine Reduktion der regulären Lektorenzahl im EFZ um weitere 600 Lektionen, von denen die Lernenden im EFZ zugunsten der BM 1 WDD dispensiert werden können. So wird gewährleistet, dass der schulische Unterricht (Berufskennnisse + BM-Unterricht) nicht mehr als zwei Tage pro Woche umfasst.

1.3 Methodisches Vorgehen

Zur Reduktion der insgesamt **760 Lektionen** für das EFZ mit BM 1 wurde das folgende methodische Vorgehen verfolgt:

1. Detailhandelsfachleute EFZ mit BM 1 sind dispensiert von der Allgemeinbildung, die nicht in die Berufskennnisse integriert ist (**160 Lektionen**).
2. Detailhandelsfachleute EFZ mit BM 1 werden in der Berufsfachschule von den **Berufskennnissen und integrierter Allgemeinbildung** in den **Handlungskompetenzbereichen A–D dispensiert**, die durch den **Rahmenlehrplan BM abgedeckt** sind oder in denen sich Detailhandelsfachleute EFZ mit BM 1 durch ein **höheres Lerntempo** auszeichnen (**600 Lektionen**).

1.4 Ergebnis

Das vorliegende Umsetzungskonzept wurde im April und Mai 2021 von der Arbeitsgruppe «DHF BM 1» erarbeitet und umfasst das mittels oben aufgeführter Methodik reduzierte Programm für Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver Berufsmaturität 1. Komplette vom Rahmenlehrplan BM abgedeckte Inhalte wurden aus dem Umsetzungskonzept EFZ gelöscht. Leistungsziele, bei denen zum Teil Inhalte aus dem Rahmenlehrplan BM abgedeckt sind, sind im vorliegenden Umsetzungskonzept *farblich* hervorgehoben.

Der Entwurf ermöglicht sowohl das Erreichen der Bildungsziele aus dem EFZ und der BM 1 als auch die schulorganisatorische Umsetzung.

Die Kandidatinnen und Kandidaten werden vom Qualifikationsbereich Allgemeinbildung im Qualifikationsverfahren EFZ dispensiert (vgl. Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung). Da in der Grundbildung mit additiver Berufsmaturität zwei unterschiedliche didaktische Grundkonzepte kombiniert werden, können keine weiteren Noten aus dem Qualifikationsverfahren der BM 1 im Rahmen der Detailhandelsfachleute EFZ dispensiert werden. Ebenso werden keine BM 1-Noten für das EFZ übertragen.

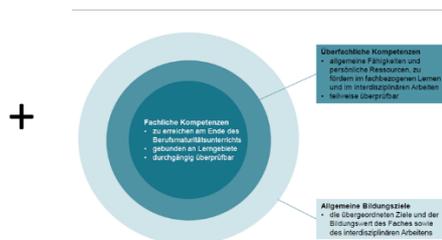
Die folgende Grafik zeigt einen Überblick über diese beiden additiven Konzepte.

Handlungskompetenzorientierung der EFZ-Grundbildung



I.A. an Anderson & Krathwohl 2001

Kompetenzenmodell des Rahmenlehrplans Berufsmaturität



1.5 Lernortkooperation EFZ mit additiver BM 1

Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver BM 1 auf die Lehrjahre

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	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									
a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen									
a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren									
B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen									
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen									
b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren									
b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten									
C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen									
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 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 neue Aufgaben übernehmen									
d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren									

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren									
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen									
e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen									
e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten									
e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten									
F: Betreuen von Online-Shops									
f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen									
f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten									
f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen									

Legende

-  *Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)*
-  *BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)*
-  *üK (Spezialisierung Produkte & Dienstleistungen; * gem. branchenspezifischem üK-Rahmenprogramm 1.& 2. LJ.)*

1.6 Übersicht der Lektionenzahlen EFZ und EFZ mit additiver BM 1 im Vergleich

	Anzahl Lektionen EFZ (1.5-2-1)			Anzahl Lektionen EFZ + BM 1 (2-2-2)			Begründung für die Reduktion der Anzahl Lektionen EFZ (Dispensation)
	LJ 1	LJ 2	LJ3	LJ 1	LJ 2	LJ3	
	A: Gestalten von Kundenbeziehungen	160	160	80	60	40	
B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	80	120	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Arbeitsprozesse und Schnittstellen von Unternehmen, Recherche von Informationen, Medieneinsatz und Warenpräsentation in BM 1 weitgehend abgedeckt
C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen	80	80	0	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Recherche von Informationen sowie Marktanalyse in BM 1 weitgehend abgedeckt
D: Interagieren im Betrieb und in der Branche	120	160	40	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Betriebs- und Rechtsformen, Wirtschaft, Arbeitstechniken und -organisation, Kommunikations- und Sprachkompetenzen in der Landes- sowie Fremdsprache sowie Preisberechnung in BM 1 weitgehend abgedeckt
Total Berufskennntnisse HKB A-D	1160			560			
Allgemeinbildung nicht integriert	160			0			Dispensierbar
Sport	160			160			Vom Sportunterricht darf nicht dispensiert werden (RM SBF1)
BM 1 additiv	0			1440			
Total Berufsfachschule	1480			2160			

2 Übersichtstabelle Lehrjahr 1

HKB A	Gestalten von Kundenbeziehungen	60 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.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.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 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 Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3)	
a2.bs2b	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)	
a2.bs3a	Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)	
a2.bs3b	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3)	
a2.bs3c	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 wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)
-
- a3.bs1c Sie setzen die bei Abschluss und Nachbereitung eines Verkaufs relevanten rechtlichen Grundlagen um. (K3)
-
- a3.bs2a Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2)
-
- a3.bs2b Sie füllen die für den Verkauf relevanten Formulare aus. (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)

HKB B	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	60 Lektionen
--------------	---	---------------------

HK	Leistungsziele BFS des HKB B
-----------	-------------------------------------

b.1	Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen
------------	--

- b1.bs1a Sie erklären die gängigen Bezugsquellen und die zugehörigen Handelswege. (K2)
-
- b1.bs1b Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme.
-
- b1.bs1c Sie wenden die gängige Vorgehensmethodik bei der Lieferung beschädigter oder falscher Ware an. (K3)
-
- b1.bs2a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
-
- b1.bs2b Sie erläutern die gesetzlichen Vorgaben beim Einsortieren neuer Waren. (K2)
-
- b1.bs8a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
-
- b1.bs10b Sie erläutern effiziente Formen der Zusammenarbeit bei Warenbezug und -absatz. (K2)
-
- b1.bs12b Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)

b.2 Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

- b2.bs1a Sie wenden die Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K3)
- b2.bs2a Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)
- b2.bs3a Sie wenden die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen an. (K3)
- b2.bs4a Sie erläutern, mit welchen Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis geschaffen werden kann. (K2)
- b2.bs5a Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)

HKB C Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- 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.bs3a Sie formulieren aus den Ergebnissen ihrer Recherchen umfassende Verkaufsargumente. (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 40 Lektionen

HK Leistungsziele BFS des HKB D

d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

d2.bs1a Sie erläutern die Unternehmensführung und die Organisation ihres Betriebs. (K2)

d2.bs2a Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit effizient 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 neue Aufgaben übernehmen

d3.bs2a Sie analysieren ihr Verhalten gegenüber Veränderungen im beruflichen Umfeld und leiten Konsequenzen für ihr Verhalten ab. (K4)

d3.bs3a Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)

d3.bs6a Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)

d3.bs6b Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)

d3.bs7a Sie reflektieren ihre Kompetenzen und formulieren realistische Ziele sowie passende Massnahmen für ihre berufliche Entwicklung. (K4)

3 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
<p>a.1</p>	<p>Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten</p> <p>Detailhandelsfachleute 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.</p> <p>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.</p> <p>Auch die weiteren Kontakte zum/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 sowie einer Fremdsprache ausdrücken. Spricht der/die Kund/in eine Sprache, die sie nicht verstehen, handeln sie dienstleistungsorientiert sowie situationsgerecht.</p>
<p>a.2</p>	<p>Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren</p> <p>Detailhandelsfachleute 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.</p> <p>Wenn Detailhandelsfachleute 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.</p> <p>Detailhandelsfachleute 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. Detailhandelsfachleute 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.</p> <p>Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ).</p> <p>Detailhandelsfachleute 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 antizipieren sie Kundenfragen 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.</p>
<p>a.3</p>	<p>Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten</p> <p>Detailhandelsfachleute 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 Bezahlssysteme bedienen sowie Gutscheine und Kundenvorteile aus Kundenbindungsprogrammen verarbeiten. Bei Bedarf beheben sie</p>

einfache technische Störungen oder bieten eine kundenorientierte Lösung an und wenden sich bei schwierigen Störungen an die zuständige Person.

Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ).

Detailhandelsfachleute laden den/die Kund/in aktiv ein, ihnen beim nächsten Besuch eine Rückmeldung zu den Erfahrungen 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.

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

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	a.1/a.2	20
LF 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	a.1/a.2	10
LF 3: Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen	a.2/a.3	5
LF 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	a.3	15
IVFS 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	a.1	10

3.3 Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten

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

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

3.3.1 Typische Tätigkeit

Beat fängt seine Ausbildung bei Sport Fit 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. Er zeigt ihr die neu eingetroffenen Laufschuhe.

Am Abend sieht Beat, dass Frau Schori eine Google-Bewertung von Sport Fit abgegeben hat. Darin beschreibt sie den jungen Lernenden als sehr sympathisch und nett. Beat freut sich über die positive Bewertung, vor allem, da er Frau Schori ja nicht beraten, sondern nur begrüsst hat. Die Berufsbildnerin von Beat, Frau Abazi, ist natürlich auch begeistert. Sie möchte, dass er sein «Geheimnis» mit den anderen Lernenden diskutiert.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3) *
a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *
a2.bs2b	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen 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

<i>Sie beschreiben die zwei Elemente (Begrüssung / Präsenz zeigen), die zur Entstehung des ersten Kundenkontakts führen. (a1.bs1a)</i>
<i>Sie erläutern die Verhaltensweisen, welche einen positiven bzw. negativen ersten Kundenkontakt fördern nachvollziehbar anhand konkreter Situationen. (a1.bs1a)</i>
<i>Sie beschreiben was bei den vier Elementen des Erscheinungsbilds beachtet werden muss, um den Erstkontakt mit den Kundinnen und Kunden positiv zu beeinflussen. (a1.bs1a)</i>
<i>Sie beschreiben das unterschiedliche Vorgehen der Begrüssung auf der Verkaufsfläche, am Telefon und Online. (a1.bs1a)</i>
<i>Sie erläutern die Wichtigkeit der nonverbalen Kommunikation auf das Einkaufserlebnis der Kundschaft. (a1.bs1a)</i>
<i>Sie erläutern den Einfluss der Corporate Identity auf den Erstkundenkontakt. (a2.bs1a)</i>
<i>Sie beschreiben den Bedürfnisrahmen: den Kaufwunsch, die Kaufmotive und bieten das richtige Produkt an. (a2.bs2a)</i>
<i>Sie unterscheiden die Begriffe Bedürfnis und Bedarf sowie deren Bedeutung für die Bedarfsanalyse. (a2.bs2a)</i>
<i>Sie beschreiben den Unterschied zwischen Kaufwunsch und Kaufmotiv. (a2.bs2a)</i>
<i>Sie erläutern gefühls- und verstandesbetonte Verkaufsmotive. (a2.bs2a)</i>

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

Sie formulieren die zehn Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (a2.bs2b)

Leistungsziele Fertigkeiten

	<i>Sie wenden den Begrüssungsablauf in den Verkaufs- bzw. Bedienungsformen an. (a1.bs1a)</i>
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3) *
	<i>Sie wenden die Methodik zum Vertrauensaufbau an Beispielen an.</i>
a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *
	<i>Sie setzen die Bedarfsanalyse in einem Rollenspiel zielgerecht ein.</i>
	<i>Sie ermitteln den Kaufwunsch, das Kaufmotiv sowie das richtige Produkt, um den Bedürfnisrahmen zu definieren.</i>
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3) *
	<i>Sie wenden situationsgerechte Massnahmen an, welche ein positives Einkaufserlebnis für die Kundschaft bieten.</i>
	<i>Sie bieten der Kundschaft Demonstrationen oder Degustationen sowie Promotion an.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
	<i>Sie begrüssen die neu eintretende Kundschaft tageszeit- und altersgerecht.</i>
	<i>Sie begrüssen unterschiedliche Kundentypen fachkompetent.</i>
	<i>Siehe Leistungsziele in IVFS 5</i>

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

«a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»



Wissensbaustein

«Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten»

3.4 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 in der Fremdsprache vermittelt.*

3.4.1 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 unbekanntem 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.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
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.bs3c	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 nennen die einzelnen Kommunikationsformen und -techniken. (a1.bs2a)</i>
<i>Sie erklären den Aufbau des Storytellings unter Einbezug ihrer Fachkompetenz. (a2.bs3c)</i>
<i>Sie benennen die Aspekte einer Story, die beim Aufbau beachtet werden müssen. (a2.bs3c)</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/r Gesprächspartner/in.</i>
	<i>Sie ordnen positive und negative Signale der Kommunikationsform zu.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs2a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3) *
	<i>Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz situationsgerecht an.</i>
a2.bs3c	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>

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

«a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

Wissensbaustein

«Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten»

3.5 Lernfeld 3: Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen

Für dieses Lernfeld stehen 5 Lektionen zur Verfügung.

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

3.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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

Typische Tätigkeit 2:

Der Kunde 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, eine Lernende im ersten Lehrjahr, wie das geht. Nach erfolgreicher Bezahlung fragt Herr Küenzli nach einer Quittung.

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs3b	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3) *
a3.bs2a	Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2) *
a3.bs2b	Sie füllen die für den Verkauf relevanten Formulare aus. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

a3.bs2a	Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2) *
	<i>Sie benennen die wichtigsten Zahlungsmethoden im Schweizer Detailhandel.</i>
	<i>Sie beschreiben die Formulare für den Verkauf. (a3.bs2b)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a3.bs2b	Sie füllen die für den Verkauf relevanten Formulare aus. (K3)
a2.bs3b	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber Kund/innen. (K3) *

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.5.3 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

«Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen»

3.6 Lernfeld 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen

Für dieses Lernfeld stehen **15** Lektionen zur Verfügung.

3.6.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

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.

Typische Tätigkeit 2:

Am Abend denkt Clara nochmals an das junge Pärchen und an die anderen Gespräche, die sie geführt hat. Sie überlegt sich, ob alle Kund/innen wohl mit ihrer Beratung zufrieden waren, und reflektiert, was sie bei den Gesprächen nächstes Mal noch beachten möchte. Hätte sie noch weitere Punkte zu den Zusatzleistungen, Serviceleistungen und Bestimmungen von AdventureLand erklären sollen? Clara erstellt nun eine Checkliste zum Ablauf und Abschluss eines Verkaufsgesprächs.

3.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs3a	Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)
a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)
a3.bs1b	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)

a3.bs1c	Sie setzen die bei Abschluss und Nachbereitung eines Verkaufs relevanten rechtlichen Grundlagen um. (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)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie beschreiben die «Ja, jedoch-Methode» für die Widerlegung von Kundeneinwänden. (a2.bs3a)</i>
<i>Sie beschreiben die Verkaufsargumente, um die Kundin/den Kunden vom Produkt bzw. der Dienstleistung zu überzeugen. (a2.bs3a)</i>
<i>Sie unterscheiden die Fachbegriffe «Sie-Einstellung», «Ja, jedoch-Methode» und «Sandwich-Methode». (a2bs3a)</i>
<i>Sie definieren das zielführende Vorgehen zum Verkaufsabschluss. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie beschreiben die wichtigsten Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie benennen die drei Einwandgruppen. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie beschreiben die Kaufaufwertung beim Abschluss des Verkaufsgesprächs. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie beschreiben die Möglichkeiten, wie der/die Kund/in nach speziellen Wünschen gefragt werden kann, um das Produkt / die Dienstleistung sachgemäss zu verpacken. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie beschreiben die Abwicklung der Zahlung und Zahlungsmöglichkeiten im Verkaufsabschluss. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie beschreiben die Kaufaufwertung beim Abschluss des Verkaufsgesprächs. (a3.bs1b)</i>
<i>Sie beschreiben die rechtlichen Grundlagen im Zusammenhang mit einem Kaufvertrag. (a3.bs1c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)
---------	--

	<i>Sie wenden bei den drei Arten von Kundeneinwänden die «Ja-jedoch-Methode» an, um den Verkaufsentscheid positiv herbeizuführen.</i>
a3.bs1b	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)
a3.bs1c	Sie setzen die bei Abschluss und Nachbereitung eines Verkaufs relevanten rechtlichen Grundlagen um. (K3)
	<i>Sie wenden geeignete Frageformen an, um ein Verkaufsgespräch zum Abschluss zu führen.</i>
	<i>Sie wenden die relevanten Handlungsschritte beim Abschluss des Verkaufsgesprächs korrekt an.</i>
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)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a2.bs3a	Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)
	<i>Sie wenden die passenden Argumentgruppen professionell in ihrem Verkaufsgespräch an.</i>

3.6.3 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

«Verkaufsgespräche führen und abschliessen»

3.7 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

3.7.1 Typische Tätigkeit

Der Lernende Jonas Keller arbeitet im «Gartencenter Grünwerk AG». Er begrüsst eine ihm unbekannte Kundin und merkt schnell, dass diese kein Deutsch spricht. Er wechselt umgehend in ihre Sprache, begrüsst sie und ermittelt ihren Kaufwunsch. Es stellt sich heraus, dass Frau Gordon Keramiktöpfe für ihre Terrasse sucht. Diese sind bei Grünwerk AG nicht an Lager. Die Kundin lässt Jonas ihre Handynummer zurück und bittet ihn, ihr eine kurze Mitteilung in ihrer Sprache zu senden, wenn die Töpfe eingetroffen sind.

3.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a1.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
---------	--

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie übersetzen berufsbezogene Berechnungen in eine Fremdsprache. (a1.bs5b)

Sie bauen den Grundwortschatz zum Storytelling auf. (a2.bs3c)

Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz von Zahlen schriftlich und mündlich richtig an. (a2.bs3b)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
---------	--

Sie wenden mündlich und schriftlich gemäss den vermittelten Inhalten den Wortschatz für die erste Interaktion mit Kund/innen richtig an. (a1.bs1a)

Sie bauen das Storytelling in ihrem Verkaufsgespräch situations- und kundengerecht ein. (a1.bs4a)

3.7.3 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»

3.8 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

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

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
---------------------	--

b.1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Detailhandelsfachleute agieren in den Arbeitsprozessen in ihrem Betrieb. Sie nehmen ihre Aufgaben aktiv, mit hoher Einsatzbereitschaft und Eigenverantwortung wahr. Sie überprüfen die Ausführung ihrer Aufgaben laufend und bringen eigene Ideen ein. Dabei verlieren sie wesentliche übergeordnete Arbeitsprozesse nicht aus den Augen. Sie treffen ihre Entscheidungen im Arbeitskontext gut überlegt, richtig priorisiert und unter Berücksichtigung möglicher Konsequenzen für den gesamten Arbeitsprozess. Sie berücksichtigen dabei Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Ökologie.

Detailhandelsfachleute erkennen ihre Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess und führen sie professionell aus. Sie erkennen Nutzen und Kosten von Warenverschiebungen und handeln entsprechend. Sie analysieren und erkennen zukünftige Bedürfnisse der Kund/innen, lassen diese 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.

Detailhandelsfachleute begleiten den Warenbestellvorgang und führen die Reassortierung aus. Dabei pflegen sie einen verantwortungsvollen und nachhaltigen Umgang mit Ressourcen und analysieren ihren Verkaufsstandort regelmässig hinsichtlich eines achtsamen Umgangs 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. Sie wenden das korrekte Vorgehen bei beschädigter Ware an. Dabei nutzen sie die in ihrem Betrieb zur Verfügung stehenden Systeme und Instrumente.

Detailhandelsfachleute 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 verwalten die Lagerplätze sowie Umlagerungen gemäss Auftrag und übernehmen Inventuraufgaben. Dabei beachten sie ökonomische und ökologische Aspekte. Sie ermitteln Produktverfügbarkeiten und nutzen dazu IT-Systeme geschickt.

Beim Warenausgang bearbeiten Detailhandelsfachleute die Bestellvorgänge und kommissionieren. Sie kontrollieren die Waren und betreuen den Versand/die Auslieferung. Im Falle eines zeitgleichen Kundenkontaktes am 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 kundenorientiert präsentieren

Detailhandelsfachleute setzen die kundenorientierte Präsentation der Ware bzw. der Dienstleistung sowie Aktionen/Promotionen nach Vorgabe 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. Sie nutzen die gesamte ihnen zur Verfügung stehende Medienpalette sowie technologische Hilfsmittel ihres Betriebs, um ein emotionales Kundenerlebnis zu schaffen.

Sie stellen den Warenschutz in ihrem Unternehmen im Rahmen ihrer Aufgaben sicher.

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Handelswege und Lieferketten überblicken	b.1	20
LF 2: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern	b.1	10
LF 3: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten	b.2	30

4.3 Lernfeld 1: Handelswege und Lieferketten überblicken

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

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Laura arbeitet in einem Sportgeschäft und führt gerade ein Gespräch mit einem Stammkunden, welcher die Bezugsquellen ihres Geschäfts hinterfragt. Dabei erläutert sie ihm, warum ihr Betrieb die Waren über einen Grossisten, nicht aber direkt beim Lieferanten über den direkten Absatzweg bezieht.

Typische Tätigkeit 2:

Régis arbeitet im Familienbetrieb eines Lebensmittelgeschäfts. Er ist gerade damit beschäftigt, für seinen Auszubildenden ein Projekt im Bereich des Wareneinkaufs anzufertigen. Er möchte unterschiedliche Formen der Zusammenarbeit mit Lieferanten finden. Anhand eines konkreten Beispiels zeigt er auf, dass die Möglichkeiten eines Zusammenschlusses für eine optimale Versorgung sorgen.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs1a	Sie erklären die gängigen Bezugsquellen und die zugehörigen Handelswege. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b1.bs10b	Sie erläutern effiziente Formen der Zusammenarbeit bei Warenbezug und -absatz. (K2)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

b1.bs1a	Sie erklären die gängigen Bezugsquellen und die zugehörigen Handelswege. (K2)
	<i>Sie erläutern den Zusammenhang der Wirtschaftssektoren mit den Aufgaben der Handelskette.</i>
	<i>Sie erklären die Begriffe Handelskette und Handelsfunktionen.</i>
	<i>Sie nennen die Hauptaufgaben des Handels.</i>
	<i>Sie erläutern verschiedene Lagerkennzahlen.</i>
b1.bs10b	Sie erläutern effiziente Formen der Zusammenarbeit bei Warenbezug und -absatz. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Aufgaben, welche für die Zusammenarbeit von der Beschaffungsvorbereitung über die Beschaffungsquellen bis zum Verkauf wichtig sind.</i>
	<i>Sie berechnen Lagerkosten und Effizienzsteigerung.</i>
	<i>Sie entwickeln Szenarien für die Lagerverwaltung.</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

Sie berechnen Mindest-, Höchst- und Meldebestand. (b1.bs1a)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

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

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen»

Wissensbaustein

«Handelswege und Lieferketten überblicken»

4.4 Lernfeld 2: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern

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

4.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Magalie packt soeben sehr schöne Ware ihres Schuhgeschäfts aus. Dabei berücksichtigt sie die Geschäftsweisungen von der Warenannahme bis hin zur Warenkontrolle und 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:

Sophie kümmert sich um die Warenbewirtschaftung ihres Geschäfts. Sie ist am Prüfen, ob die nicht computergestützte Bewirtschaftung oder eher die elektronisch gesteuerte Lagerbewirtschaftung, welche zugleich mit dem Check-out der Waren zusammenhängt, vorteilhafter ist für ihren Betrieb. Ziel ihrer Arbeit ist das Festlegen der idealen Lösung für das Unternehmen, in welchem sie arbeitet.

Typische Tätigkeit 3:

Anne-Françoise bekommt einen neuen Arbeitsauftrag von ihrer Vorgesetzten. Dabei ist sie nicht sicher, ob sie ausreichend geschützt ist. Sicherheitshalber kontrolliert sie in den Richtlinien ihres Betriebs, ob sie den Auftrag so ausführen kann, ohne sich dabei zu gefährden. Sie stellt fest, dass ihre Vorgesetzte an alles gedacht hat und sie diese Arbeit genau so ausführen kann.

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs1b	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme.
b1.bs1c	Sie wenden die gängige Vorgehensmethodik bei der Lieferung beschädigter oder falscher Ware an. (K3)
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bs2b	Sie erläutern die gesetzlichen Vorgaben beim Einsortieren neuer Waren. (K2)
b1.bs8a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bs12b	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.bs1b	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)

b1.bs2b	Sie erläutern die gesetzlichen Vorgaben beim Einsortieren neuer Waren. (K2)
b1.bs8a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs1c	Sie wenden die gängige Vorgehensmethodik bei der Lieferung beschädigter oder falscher Ware an. (K3)
	<i>Sie formulieren und umschreiben die rechtlichen Grundlagen von fehlerhaften oder falschen Warensendungen.</i>
b1.bs12b	Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)
	<i>Sie erkennen und identifizieren Unfallgefahren am Arbeitsplatz.</i>
	<i>Sie wenden das Sicherheitskonzept des Unternehmens situationsgerecht an.</i>
	<i>Sie verwenden korrekte Fachbegriffe (zum Beispiel aus den Gesetzen).</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

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

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen»

Wissensbaustein

«Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern»

4.5 Lernfeld 3: Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten

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

4.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Lorena arbeitet in einem Zoofachgeschäft, in welchem sie sich gerade mit der Platzierung der neuen Produktlinie gesunder Hundenahrung für Grosshunde beschäftigt. Zur Ankurbelung des Umsatzes plant sie, nebst der Blockbildung im Rayon selber den Aktionsplatz des Geschäfts als Zweitplatzierung zu nutzen. Dank der gezielten Anwendung von Visual Merchandising,

welches alle Massnahmen der kreativen Warenpräsentation enthält, macht das Geschäft in diesem Bereich einen sehr hohen Geschäftsumsatz.

Typische Tätigkeit 2:

Vivienne ist in einer Bijouterie tätig, für welche sie gerade mit der Gestaltung des Schaufensters, der sogenannten Visitenkarte des Geschäfts, beschäftigt ist. Dank dem einladenden Ladeneingang, den schön gehaltenen Vitrinen sowie der kompetenten Beratung des Personals halten sich die Kund/innen gerne in diesem gepflegten Fachgeschäft auf. Damit die vorzunehmenden Preisanschriften im Schaufenster korrekt angeschrieben werden, hält sie sich an die Preisbekanntgabeverordnung (PbV).

Typische Tätigkeit 3:

Im Sportgeschäft der Firma Créchard ist Fabrice damit beschäftigt, die neu eingetroffenen Surfbretter mittels eines Films, welcher den stürmischen Atlantik in der Normandie zeigt, zu präsentieren. Als sportlicher Detailhandelsfachmann, welcher in Frankreich regelmässig Aktivferien macht, kann er seinen Kund/innen das Gefühl von Freiheit und wilder Natur eins zu eins vermitteln. Damit die herben Umsatzeinbussen seines Geschäfts infolge Diebstahls zukünftig stark reduziert werden, wendet er bei der Warenpräsentation zugleich die Geschäftsweisungen des Ladendiebstahls an.

4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b2.bs1a	Sie wenden die Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b2.bs2a	Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b2.bs3a	Sie wenden die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen an. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b2.bs4a	Sie erläutern, mit welchen Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis geschaffen werden kann. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b2.bs5a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

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

b2.bs5a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)
---------	---

Leistungsziele Fertigkeiten

b2.bs1a	Sie wenden die Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K3)
---------	--

Sie planen Warenvorlagen anhand von Vorgaben in Bezugnahme der fünf Sinne der Kund/innen.

Sie realisieren ansprechende Warenpräsentationen mithilfe der notwendigen Hilfsmittel.

b2.bs2a	Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)
---------	--

b2.bs3a	Sie wenden die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen an. (K3)
---------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.5.3 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 kundenorientiert präsentieren»

Wissensbaustein

«Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten»

4.6 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, 45 min)

_ Critical Incidents (15 min)

_ Mini Cases (15 min)

_ Handlungssimulationen (15 min)

Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage

(schriftlich oder mündlich, während dem 1. Lehrjahr)

_ Praxisaufgabe (Fokus auf HK b2)

5 Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.1	Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren
<p>Detailhandelsfachleute 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. 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.</p> <p>Sie können bei Kundenanfragen bezüglich möglicher gesundheitlicher Auswirkungen von Produkten bzw. Dienstleistungen auf den Menschen Auskunft geben.</p> <p>Sie können bei Kundenanfragen bezüglich Nachhaltigkeit von Produkten bzw. Dienstleistungen Auskunft geben.</p>	

5.2 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

5.3 Lernfeld 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen

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

5.3.1 Typische Tätigkeit

Lynn hat soeben eine Lehre als Detailhandelsfachfrau 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 Lynn, sich im Internet über die verschiedenen Arten der Tierhaltungen schlauzumachen. Sie stösst dabei immer wieder auch auf Inhalte, die ihr ziemlich speziell vorkommen. Zusammen mit ihrer Vorgesetzten bespricht Lynn das Gelesene und

versucht, aus den Ergebnissen ihrer Recherche schlagkräftige Verkaufsargumente zu formulieren.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
c1.bs1a	Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
c1.bs3a	Sie formulieren aus den Ergebnissen ihrer Recherchen umfassende Verkaufsargumente. (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 unterscheiden die verschiedenen Typen von Verkaufsargumenten. (c1.bs3a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c1.bs1a	Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3) <i>Sie wenden geeignete Suchbegriffe für die Recherche zu Produkten und Dienstleistungen an.</i>
	<i>Sie setzen künstliche Intelligenz verantwortungsbewusst, kritisch reflektiert und zielorientiert zur Unterstützung ihres Lernens und Handelns ein.</i>
c1.bs3a	Sie formulieren aus den Ergebnissen ihrer Recherchen umfassende Verkaufsargumente. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

	<i>Sie wenden das Argumentarium für Produkte und Dienstleistungen an Beispielen an. (c1.bs3a)</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

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

Wissensbaustein

«Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen»

5.4 Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen

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

5.4.1 Typische Tätigkeit

Andres hat sein Hobby zum Beruf gemacht und absolviert eine Lehre als Detailhandelsfachmann in einem grossen Automobilfachgeschäft. Die Kund/innen kaufen derzeit vermehrt Elektroautos, in der Meinung, diese seien viel umweltfreundlicher als herkömmliche Autos. Andres' Vorgesetzter gibt ihm den Auftrag, herauszufinden, ob die vorherrschende Meinung wirklich auch stimmt. Andres findet heraus, dass diese Meinung nur teilweise stimmt, denn gerade in der Herstellung und Entsorgung der Elektroautos wird die Umwelt stark belastet.

5.4.2 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)

Sie beschreiben den Lebenszyklus eines Produkts aus Sicht der Nachhaltigkeit; von der Gewinnung der Rohstoffe bis zur Verwendung des Produktes.

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

Sie zählen verschiedene Entsorgungsmöglichkeiten und die wesentlichen Rechtsnormen auf.

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

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

5.4.3 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 miteinbeziehen»

5.5 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, 45 min)

_ Handlungssimulationen

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

6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.2	Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten
	<p>Detailhandelsfachleute 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.</p> <p>In schwierigen Situationen im Team sprechen Detailhandelsfachleute 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.</p> <p>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.</p>
d.3	Betriebliche Entwicklungen erkennen und neue Aufgaben übernehmen
	<p>Detailhandelsfachleute sind offen gegenüber Veränderungen in ihrem beruflichen Umfeld. Sie sind neugierig und erkundigen sich über die Ausgangssituation, die Gründe für die Veränderung und die Ziele, die damit angestrebt werden. Sie überlegen sich, welchen Beitrag sie zum Gelingen leisten können. Bei Unsicherheiten fragen sie bei ihrer vorgesetzten Person aktiv nach. Sie nehmen die Auswirkungen von Veränderungen für ihre Arbeit wahr und gestalten sie in ihrem Rahmen aktiv mit. Dabei verhalten sie sich konstruktiv und lösungsorientiert, auch wenn sie noch nicht alle Konsequenzen vor Augen haben.</p> <p>Detailhandelsfachleute gestalten ihre berufliche Entwicklung gezielt und engagiert. Sie dokumentieren und reflektieren ihre Arbeit laufend und setzen sich realistische Ziele für ihre nächsten Entwicklungsschritte. Sie holen sich aktiv das Feedback von ihrer vorgesetzten Person ein, nehmen kritische Rückmeldungen an und setzen diese um. Sie setzen aktiv Lerntechniken ein. Sie sind interessiert an Entwicklungsmöglichkeiten in ihrem Berufsfeld und halten sich dazu auf dem Laufenden.</p> <p>Detailhandelsfachleute können die Organisation, Hauptzielsetzung und die Marktpositionierung ihres Betriebs an Beispielen erklären und bewegen sich im Berufsalltag in den vorgegebenen betrieblichen Rahmenbedingungen.</p>

6.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	d.2	26
LF 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben	d.3	14

6.3 Lernfeld 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen

Für dieses Lernfeld stehen **26** Lektionen zur Verfügung.

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

6.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Endrit ist Lehrling in einem Geschäft für Herrenmode. Sein Chef möchte nun eine Homepage mit Online-Shop gestalten und auch in den sozialen Medien aktiv werden. Da er weiss, dass Endrit viel Wissen im digitalen Bereich hat, beauftragt er Endrit mit der Erstellung eines Konzepts, das er in vier Wochen dem Chef präsentieren soll. Endrit soll es gemeinsam mit seinem Lehrlingskollegen Alex und Frau Schulze, die zweimal die Woche da ist, erarbeiten. Er weiss, dass es keine leichte Aufgabe wird, da Alex sehr zurückhaltend ist und Frau Schulz sehr bestimmend.

Typische Tätigkeit 2:

Alena ist Lernende im Autohaus «Riedmeyer GmbH». Sie arbeitet derzeit am Standort in Basel St. Johann. Mit den verschiedenen Ersatzteilen und Autozubehörsachen und dem Bestellsystem kennt sie sich mittlerweile super aus. Der Standortleiter Herr Krause ist gestern auf sie zugekommen und hat sie gebeten, für vier Wochen in den Standort Bruderholz zu wechseln, da dort ein Mitarbeiter für vier Wochen kurzfristig ausfällt. Alena findet es spannend, einmal den Standort zu wechseln. Zur Vorbereitung hat sie sich das Organigramm vom Standort Bruderholz von der Homepage rausgesucht und fand sich aufgrund der fast gleichen Strukturen sehr gut zurecht. Dabei hat sie sich gleichzeitig noch mit der ihr bisher unbekannt Seite vom Unternehmensleitbild der Riedmeyer GmbH beschäftigt. Nun ist sie gut vorbereitet und freut sich auf die Zeit in einem neuen Umfeld.

Typische Tätigkeit 3:

Antonio ist Lernender im Skaterladen «K3», der in der ganzen Schweiz Filialen hat. In Lausanne ist der Hauptsitz des Filialunternehmens «K3». Frau Chambovey, die Leiterin der Reklamationsabteilung in Lausanne, ist verärgert und hat sich beim Filialleiter von Antonio beschwert. Es geht um eine ausstehende Rücksendung von defekten Skateboards. Antonio soll diese Situation schnellstmöglich klären und das weitere Vorgehen besprechen. Er kann den Ärger von Frau Chambovey gut verstehen und möchte erst einmal erfragen und sich erzählen lassen, was zu diesem Ärger geführt hat. Er sucht sich die Daten der zuletzt reklamierten Skateboards raus und macht sich Notizen für das Gespräch. Da Frau Chambovey nicht Deutsch spricht, schaut er die möglicherweise notwendigen Begriffe für das Telefonat nach und notiert sie sich.

6.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d2.bs1a	Sie erläutern die Unternehmensführung und die Organisation ihres Betriebs. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
d2.bs2a	Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit effizient ein. (K3)
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
d2.bs4a	Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
d2.bs5a	Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>

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 die Unternehmensführung und die Organisation ihres Betriebs. (K2)
	<i>Sie erklären die Begriffe Mission, Vision und Werte.</i>
	<i>Sie erklären die Unterschiede zwischen kurz-, mittelfristige- und langfristige Unternehmenszielen.</i>
	<i>Sie beschreiben die typischen Anspruchsgruppen und Umweltsphären eines Unternehmens anhand von Beispielen.</i>
	<i>Sie erläutern den Einfluss ausgewählter Anspruchsgruppen und Umweltsphären auf die Geschäftstätigkeit eines Unternehmens.</i>
	<i>Sie bestimmen ihre eigenen Kompetenzen, die Sie gewinnbringend in Ihr Team einbringen. (d2.bs4a)</i>
	<i>Sie erläutern die Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel. (d2bs5a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d2.bs4a	Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)
d2.bs2a	Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit effizient ein. (K3)
<i>Sie leiten aus den Organisations- und Führungsstrukturen die für sich relevanten Informationen zu den Entscheidungsstrukturen ab. (d2.bs1a)</i>	

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
	<i>Sie formulieren ihre eigene Meinung in einer Mail auch in einer Fremdsprache.</i>
	<i>Sie verfassen eine interne E-Mail und Nachrichten in betrieblichen digitalen Tools korrekt auch in einer Fremdsprache. (d2.bs2a)</i>
d2.bs5a	Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)
	<i>Sie setzen geeignete Kommunikationstechniken ein, um im Team schwierige Situationen anzusprechen.</i>
	<i>Sie wenden die Kommunikationstechnik an, um zur Klärung von Sachverhalten beizutragen.</i>

6.3.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten»

Wissensbaustein

«Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen»

6.4 Lernfeld 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben

Für dieses Lernfeld stehen **14** Lektionen zur Verfügung.

6.4.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Als Lehrling in dem Filialunternehmen «SPORT PROFIL» hatte Tobi letzte Woche sein monatliches Kompetenzgespräch. Sein Ausbildungsverantwortlicher ist mit den Leistungen in ABU und dem Kompetenzbereich «Betriebliche Zusammenhänge» nicht zufrieden. Nun hat er die Aufgabe bekommen, für ABU neue Lerntechniken zu suchen und auszuprobieren, und er soll sich einen realistischen Plan mit gesetzten Zielen zum Kompetenzaufbau für den schwachen Kompetenzbereich für das kommende halbe Jahr zusammenstellen.

Typische Tätigkeit 2:

Leandro und Selina sind beide Lernende des traditionellen Möbelhauses «Wohnparadies Bern». Seit ein paar Monaten hat ganz in der Nähe ein Möbeldiscounter eröffnet und es kommen nicht mehr so viele Kund/innen wie früher. Nun soll das Haus umgebaut werden und es soll ein Abholmarkt integriert werden. Gleichzeitig soll eine Beratung online den Kund/innen ermöglicht werden. Viele der langjährigen Mitarbeitenden sind verunsichert und wollen keine Beratung online übernehmen und sehen auch den Schritt mit dem Abholmarkt wegen der fehlenden Beratung und möglicherweise schlechteren Qualität der Ware kritisch. Leandro und Selina wollen sich der neuen Situation stellen und eine Auflistung von Chancen durch die neue Situation erstellen.

6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d3.bs2a	Sie analysieren ihr Verhalten gegenüber Veränderungen im beruflichen Umfeld und leiten Konsequenzen für ihr Verhalten ab. (K4)
d3.bs3a	Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)
d3.bs6a	Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)
d3.bs7a	Sie reflektieren ihre Kompetenzen und formulieren realistische Ziele sowie passende Massnahmen für ihre berufliche Entwicklung. (K4)
d3.bs6b	Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

d3.bs3a	Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)
	<i>Sie unterscheiden die unterschiedlichen Mitarbeitertypen in Bezug auf die Reaktion auf Veränderungen.</i>
	<i>Sie stellen Strategien eigenständig dar, um mit Veränderungen umzugehen.</i>
	<i>Sie erläutern die Phasen innerhalb eines Veränderungsprozesses.</i>
	<i>Sie beschreiben die verschiedenen Lerntechniken. (d3.bs6b)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d3.bs2a	Sie analysieren ihr Verhalten gegenüber Veränderungen im beruflichen Umfeld und leiten Konsequenzen für ihr Verhalten ab. (K4)
d3.bs6b	Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)
d3.bs7a	Sie reflektieren ihre Kompetenzen und formulieren realistische Ziele sowie passende Massnahmen für ihre berufliche Entwicklung. (K4)
	<i>Sie entwickeln Fragen, um konstruktives Feedback zu erhalten.</i>
	<i>Sie analysieren ihre Kompetenzen und leiten daraus geeignete Massnahmen ab.</i>
	<i>Sie wenden Methoden zur Reflexion zielgerichtet an.</i>
d3.bs6a	Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

6.4.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen»

Wissensbaustein

«Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben»

6.5 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, 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)

7 Planungshilfen

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

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

8 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).