

# Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen

## Detailhandelsfachleute EFZ

### 2. Lehrjahr

**Trägerschaft:** Bildung Detailhandel Schweiz

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

Version: 2.0 September 2025

**Verfasst durch:** Ectaveo AG  
Chapuis Anouk  
Eglin Marco  
Eicher Reto  
Hofstetter Karin  
Kurtz Thilo  
Mattes Erich  
Meier Anneliese  
Murpf Benjamin  
Rampoldi Davide  
Rey Régis  
Stauffacher Ursula  
Stavrinos Claudia  
Stefanovic Goran  
Walther Margrith

**Revidiert durch:** Ectaveo AG  
Bloch Jérôme  
Burgener Ottavio  
Campi Séverine  
Estermann Marco  
Favre Félicien  
Huber Manuela  
Meier Philipp  
Menafoglio Laura  
Pfrunder Michèle  
Prasciolu Enrico  
Rey Régis  
Rosenberger Lin-Nikolai  
Selkic Slobodan  
Stauffacher Ursula  
Weber Andrea  
Wyrsh Christine  
Zeqiraj Martina

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten</b>	<b>1</b>
1.1	Tabelle Lernortkooperation EFZ	1
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 2	3
<b>2</b>	<b>Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»</b>	<b>8</b>
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	8
2.2	Übersicht über alle Lernfelder	9
2.3	Lernfeld 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten	10
2.4	Lernfeld 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	12
2.5	Lernfeld 3: Preise berechnen	15
2.6	Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	18
2.7	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	20
2.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	22
<b>3</b>	<b>Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»</b>	<b>24</b>
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	24
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	25
3.3	Lernfeld 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	25
3.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	27
3.5	Lernfeld 3: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen	29
3.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	31
<b>4</b>	<b>Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen»</b>	<b>32</b>
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	32
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	32
4.3	Lernfeld 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren	32
4.4	Lernfeld 2: Marktanalyse durchführen	35
4.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	37
<b>5</b>	<b>Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»</b>	<b>38</b>
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	38

5.2	Übersicht über alle Lernfelder	39
5.3	Lernfeld 1: Im Betrieb kommunizieren	39
5.4	Lernfeld 2: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	43
5.5	Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	46
5.6	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	48
5.7	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	50
<b>6</b>	<b>Planungshilfen</b>	<b>51</b>
<b>7</b>	<b>Anhang 1</b>	<b>52</b>

# 1 Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten

## 1.1 Tabelle Lernortkooperation EFZ

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	ÜK	Betrieb	BFS	ÜK	Betrieb	BFS	ÜK
<b>A: Gestalten von Kundenbeziehungen</b>									
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>B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>									
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	■	■		■	■				
b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	■	■							
b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten				■	■		■	■	
<b>C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen</b>									
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				■	■		*		

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

■ Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine) ■ BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten) ■ ÜK (Spezialisierung Produkte und Dienstleistungen,  
\*gem. Rahmenlehrplan ÜK – 1. Und 2. LJ)

## 1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 2

<b>HKB A Gestalten von Kundenbeziehungen</b>		<b>160 Lektionen</b>
<b>HK Leistungsziele BFS des HKB A</b>		
<b>a.2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren</b>		
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.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	
a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	
<b>a.3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten</b>		
a3.bs2c	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)	
a3.bs3a	Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag. (K3)	
a3.bs3b	Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2)	
a3.bs3c	Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)	
a3.bs3d	Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses. (K3)	
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	

#### a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

- 
- a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3)
- 
- a4.bs2a Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)
- 
- a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)
- 
- a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an. (K3)
- 
- a4.bs4b Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media-Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)
- 
- a4.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)
- 
- a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)
- 
- #### a.6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren
- 
- a6.bs2a Sie erläutern die rechtlichen Grundlagen im Verhältnis zwischen Kund/innen und Verkaufsgeschäft. (K2)
- 
- a6.bs5a Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)
- 

<b>HKB B</b>	<b>Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>	<b>120 Lektionen</b>
<b>HK</b>	<b>Leistungsziele BFS des HKB B</b>	
<b>b.1</b>	<b>Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen</b>	
b1.bs4a	Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2)	
b1.bs4b	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)	

- b1.bs6a Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)
- b1.bs7a Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)
- b1.bs12a Sie wenden die relevanten Bestimmungen des Arbeitsrechts an. (K3)
- b1.bs13a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)
- b1.bs13b Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)
- b1.bs13c Sie setzen gängige Ökologie- und Nachhaltigkeitsmassnahmen um. (K3)
- b1.bs14a Sie reflektieren ihr Risikoverhalten in Arbeitsprozessen und leiten Massnahmen ab. (K4)
- b.3 Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten**
- b3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3)
- b3.bs4a Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3)
- b3.bs4b Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3)

- |              |  |                     |
|--------------|--|---------------------|
| <b>HKB C</b> | <b>Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen</b>      | <b>80 Lektionen</b> |
| <b>HK</b>    | <b>Leistungsziele BFS des HKB C</b>  |                     |
| <b>c.3</b>   | <b>Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren</b> |                     |
| c3.bs1a      | Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2)                          |                     |

c3.bs1b Sie stellen die aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen und den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)

c3.bs1c Sie führen eine einfache Marktanalyse durch. (K3)

c3.bs1d Sie erklären die Rolle und die Position der Schweiz im internationalen Handel. (K2)

c3.bs1e Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)

c3.bs2a Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)

<b>HKB D</b>	<b>Interagieren im Betrieb und in der Branche</b>	<b>160 Lektionen</b>
<b>HK</b>	<b>Leistungsziele BFS des HKB D</b>	
<b>d.1</b>	<b>Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen</b>	
d1.bs1a	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3)	
d1.bs1b	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	
d1.bs1c	Sie nutzen Techniken und Hilfsmittel für einen besseren mündlichen und schriftlichen Informationsfluss. (K3)	
d1.bs2a	Sie reflektieren Konfliktsituationen und leiten Massnahmen für ein erfolgreiches Kommunikationsverhalten ab. (K4)	
d1.bs3a	Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)	
<b>d.2</b>	<b>Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten</b>	
d2.bs6a	Sie analysieren sich widersprechende Standpunkte, suchen Lösungen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)	

d2.bs8a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

---

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

---

d3.bs5a Sie erklären die gängigen Betriebs- und Rechtsformen von Detailhandelsunternehmen. (K2)

---

d3.bs5b Sie erläutern ein Detailhandelsunternehmen im Hinblick auf Erfolg, Marktpositionierung und wirtschaftliche Entwicklung. (K2)

---

**d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren**

---

d4.bs1a Sie planen und koordinieren ihre Aufgaben, Termine und Ressourcen. (K3)

---

d4.bs2a Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung. (K3)

---

d4.bs3a Sie wenden gängige Arbeitstechniken zur Planung und zur Priorisierung von Aufgaben, Terminen und Ressourcen an. (K3)

---

d4.bs4a Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)

---

d4.bs5a Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2)

---

d4.bs5b Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

## 2 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

### 2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
<b>a.2</b>	<b>Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren</b>
	<p>Detailhandelsfachleute gehen auf den/die Kund/in ein und schaffen eine vertrauliche 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 erfüllen. Zum Kundenbedürfnis passende Aktionen, Dienstleistungen und Pflegeservices bieten sie gezielt und begründet an (Zusatzerkäufe, 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>
<b>a.3</b>	<b>Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten</b>
	<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 Bezahlsysteme bedienen sowie Gutscheine und Kundenvorteile aus Kundenbindungsprogrammen verarbeiten. Bei Bedarf beheben sie einfache technische Störungen oder bieten eine kundenorientierte Lösung an und wenden sich bei schwierigen Störungen an die zuständige Person.</p> <p>Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

#### a.4

#### Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Detailhandelsfachleute kommunizieren über neue Medien zielgerichtet und nach den betrieblichen Bedürfnissen. Je nach Betrieb nehmen sie telefonisch/per E-Mail und Chat einfache Kundenanfragen zu Produkten, Bestellungen, Lieferungen und technischen Anfragen in mindestens zwei Sprachen (Landessprache plus eine weitere Sprache) entgegen. Sie sprechen den/die Kund/in professionell an, nehmen seine/ihre Anliegen präzise auf und stellen Rückfragen bei Unklarheiten. Sie nutzen ihre Produktkenntnisse, um Fragen zu Produkten, Dienstleistungen oder Versand umgehend zu beantworten. Bei Liefer-schwierigkeiten kontaktieren die Detailhandelsfachleute den/die Lieferant/in, klären ab, weshalb die Ware nicht geliefert wurde, und kommunizieren die Lieferoptionen proaktiv dem/r Kund/in. Falls sie eine Frage nicht beantworten können, nehmen sie die Kontaktdaten des/r Kund/in auf und leiten die Frage und die Kontaktdaten an die zuständige Person im Second-Level-Support oder den zuständigen Geschäftsbereich weiter. Bei einer Bestellung oder wenn nötig zeichnen die Detailhandelsfachleute das Gespräch auf.

Sie kommunizieren auf allen Kanälen – analog sowie digital. Sie wenden die formalen Anforderungen für die verschiedenen Kommunikationsformen und -kanäle an. Sie verfassen elektronische Nachrichten an Kund/innen. Sie kommunizieren im Geschäftskontext gemäss den betrieblichen Weisungen, wobei sie stets eine professionelle Sprache verwenden. Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in einer Fremdsprache.

Detailhandelsfachleute verhalten sich in sozialen Netzwerken gemäss den betrieblichen Vorschriften und äussern sich positiv im Sinne von Botschafter/innen für ihren Betrieb. Ihren Auftritt auf Social Media-Plattformen als Berufsperson im Betrieb gestalten sie reflektiert.

#### a.6

#### In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Detailhandelsfachleute kommunizieren in nicht alltäglichen, anspruchsvollen Aufgabenstellungen lösungs- und kundenorientiert. Dabei bleiben sie ruhig und sachlich, analysieren die Situation und entwickeln unter Einbezug aller ihnen zur Verfügung stehenden Informationsmittel Lösungsmöglichkeiten. Sie sprechen Probleme an. Sie holen die Sicht ihres Gegenübers ein und versuchen, die Gründe für sein Verhalten zu klären. Bei Bedarf tauschen sie sich auch mit Kolleg/innen und der vorgesetzten Person aus. Gemeinsam mit den Beteiligten suchen sie nach Lösungen, bieten im Rahmen des Möglichen Unterstützung an und zeigen Verständnis. Sie können eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb ihrer Kompetenzen finden und begründen.

Dabei setzen sie die verschiedenen Kommunikationsmittel situationsgerecht ein. Sie interagieren mit unterschiedlichen Kundengruppen (z.B. andere Kulturen, Alters- oder Religionsgruppen) professionell und halten sich an die gängigen Verhaltensregeln. Sie sprechen und verstehen die regionale Landessprache und verfügen über einen differenzierten Wortschatz (auch Fachbegriffe).

Sie nehmen geäusserte Kritik sachlich auf und verhalten sich lösungsorientiert und betriebskonform. Sie beziehen bei Bedarf eine vorgesetzte Person zur Lösung eines Konflikts ein.

Bei Diebstählen handeln sie nach den betrieblichen Vorgaben.

## 2.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten	a.2/a.4	30
LF 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	a.3/a.4/a.6	50
LF 3: Preise berechnen	a.3	20
IVLS 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a.2/a.3/a.4	20
IVFS 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	a.2/a.3/a.4	40

## 2.3 Lernfeld 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten

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

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

### 2.3.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

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

#### Typische Tätigkeit 2:

Jeremy bekommt von Herrn Kabashi nach der Bestellung noch eine Mail, in welcher er noch eine Frage zu Lebensmittelunverträglichkeiten gestellt bekommt. Er bemüht sich, ihm zeitnah zurückzuschreiben.

### 2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
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)
a4.bs1a	Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3) *

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

## Leistungsziele Grundlagenwissen

---

-

## Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs2a	<p>Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *</p> <p><i>Sie ermitteln die Informationen zum Kaufwunsch und dem Kaufmotiv im Verkaufsgespräch situationsgerecht.</i></p> <p><i>Sie setzen die Informationen zum Kaufwunsch und dem Kaufmotiv im Verkaufsgespräch situationsgerecht ein.</i></p>
a2.bs2b	<p>Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *</p> <p><i>Sie wenden im Verkaufsgespräch (Kontaktphase) für die Bedürfnisanalyse die Frage- und Gesprächstechnik an.</i></p>
a2.bs3a	<p>Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)</p> <p><i>Sie nutzen die gewonnenen Informationen aus der Bedürfnisanalyse, um in der Angebotsphase die richtigen Produkte bzw. Dienstleistungen vorzustellen bzw. zu präsentieren.</i></p> <p><i>Sie wenden die Argumentationstechnik überzeugend an.</i></p>

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

a4.bs1a	<p>Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3) *</p> <p><i>Sie verwenden die richtigen formalen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage.</i></p> <p><i>Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage.</i></p> <p><i>Sie verwenden die richtigen Vorgaben einer fremdsprachlichen mündlichen Kundenanfrage.</i></p>
a2.bs2b	<p>Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *</p> <p><i>Sie wenden bei fremdsprachigen Kunden- die gängigen Frage- und Gesprächstechniken an, um den Bedarf zu ermitteln.</i></p> <p><i>Sie wenden bei Kunden in der regionalen Landessprache die gängigen Frage- und Gesprächstechniken an, um den Bedarf zu ermitteln.</i></p>

a2.bs3a	Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)
	<i>Sie nutzen in der Angebotsphase die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation.</i>
	<i>Sie nutzen die Argumentationsgruppen (sechs Verkaufsargumente), um den Nutzen des Produkts bzw. der Dienstleistung dem Kunden aufzuzeigen.</i>
	<i>Sie wenden bei einem Kundeneinwand die «Ja, jedoch-Methode» an.</i>
	<i>Sie wenden die «Sie-Sprache» im Verkaufsgespräch an.</i>

### 2.3.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»  
 «a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

#### Wissensbaustein

«Kundenanliegen erfassen und beantworten»

## 2.4 Lernfeld 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten

Für dieses Lernfeld stehen **50** Lektionen zur Verfügung.

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

### 2.4.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Die Lernende Irina hatte mit ihrer Kundin Frau Weiss ein erfolgreiches Verkaufsgespräch. Irina begleitet Frau Weiss zur Kasse und fragt, ob Frau Weiss eine Kundenkarte erstellen möchte. Frau Weiss fragt nach den Vorteilen und Bedingungen. Irina erklärt, dass sie die Adresse und Telefonnummer aufnehmen müsste, Frau Weiss würde dann eine Kundenkarte erhalten und von speziellen Aktionen profitieren, ausserdem hätte sie beim nächsten Einkauf 10 Prozent

Rabatt. Frau Weiss ist unsicher, sie wird jetzt schon mit Werbeanrufen und Post überschwemmt, ausserdem möchte sie nicht noch eine weitere Karte im Portemonnaie, welches schon übervoll ist. Meistens macht sie sowieso Spontankäufe und dann fehlt ihr jeweils die richtige Kundenkarte. Irina versucht sie mit guten Argumenten von der Kundenkarte zu überzeugen.

### Typische Tätigkeit 2:

Der Lernende Emrat arbeitet im Modegeschäft «FashionNow». Nun wird das Sortiment mit Anzügen der Marke Corleone erweitert. Emrat bekommt von der Berufsbildnerin den Auftrag, das neue Angebot auf Instagram (Beitrag oder Story) und mit einem Tweet auf Twitter angemessen zu bewerben. Um die Reichweite zu erhöhen, likt er und kommentiert den Beitrag mit seinem privaten Instagram-Account. Ausserdem teilt er den Beitrag mit seinen Followern und Freunden. Den Tweet leitet er mit seinem privaten Twitter-Account weiter. Beim Nachtessen mit seiner Kollegin Lisa zeigt er stolz die Reaktionen seiner Freunde. Diese fragt nun nach, ob er sich nicht strafbar macht, wenn er geschäftliche Informationen verbreitet. Sie überlegen sich nun zusammen, welche Bedingungen eingehalten werden müssen, damit er weiterhin tolle Beiträge posten kann.

### Typische Tätigkeit 3:

Frau Weiss hat sich doch noch entschlossen, eine Kundenkarte bei Irina zu erstellen. Die Daten (E-Mail, Mobiltelefonnummer sowie Adresse) von Frau Weiss sind also im System von FashionNow. Frau Weiss hatte kürzlich Hosen zum Kürzen bei FashionNow abgegeben. Leider verzögert sich die Erledigung des Auftrags, da die Schneiderei aufgrund eines Krankheitsfalls überlastet ist. Irina weiss, dass Frau Weiss die Hosen dringend benötigt und sie am nächsten Tag vorbeikommt, um die Hosen abzuholen. Damit Frau Weiss nicht umsonst kommt und um eine Lösung zu finden, ruft Irina Frau Weiss an, diese ist jedoch nicht erreichbar. Irina muss also einen anderen angebrachten Kommunikationsweg finden.

### Typische Tätigkeit 4:

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

## 2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a3.bs2c	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3) *
a4.bs2a	Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)
a4.bs2b	Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)
a4.bs4a	Sie wenden soziale Medien an. (K3)
a4.bs4b	Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media-Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)
a6.bs2a	Sie erläutern die rechtlichen Grundlagen im Verhältnis zwischen Kund/innen und Verkaufsgeschäft. (K2)
a6.bs5a	Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

a6.bs2a	Sie erläutern die rechtlichen Grundlagen im Verhältnis zwischen Kund/innen und Verkaufsgeschäft. (K2)
	<i>Sie bestimmen passende Kanäle der Zielgruppe und dem Inhalt der Nachricht entsprechend.</i>
	<i>Sie beschreiben die wichtigsten Datenschutz- und Urheberrechtsbestimmungen. (a4.bs2b)</i>
	<i>Sie beschreiben die verschiedenen Social-Media-Kanäle. (a4.bs4a)</i>

### Leistungsziele Fertigkeiten

a4.bs2a	Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)
a4.bs2b	Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)
a4.bs4a	Sie wenden soziale Medien an. (K3)
a4.bs4b	Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media-Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)

a6.bs5a	Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)
---------	---

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

a3.bs2c	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3) *
<i>Sie wenden den Wortschatz zu den gängigen Kundenbindungsprogrammen in einer Fremdsprache richtig an.</i>	
<i>Sie verwenden in den sozialen Medien einen adressatengerechten und zweckgerechten Wortschatz. (a4.bs4a)</i>	
<i>Sie führen ihren persönlichen Social-Media-Auftritt sprachlich richtig. (a4.bs4b)</i>	

### 2.4.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

- «a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»
- «a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»
- «a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren»

#### Wissensbaustein

- «Im Betrieb und im Netz professionell auftreten»

## 2.5 Lernfeld 3: Preise berechnen

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

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

### 2.5.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Herr Hoffmann reist von Deutschland das erste Mal in die Schweiz und besucht das Warenhaus «Tout-le-monde». Der Lernende Janik berät Herrn Hoffmann. Janik konnte für Herrn Hoffmann schon mehrere Gegenstände für den Kauf bereitlegen. Da es im Warenhaus gerade Ausverkauf-Angebote hat, sind gewisse Artikel, die sich Herr Hoffman ausgesucht hat, mit einem Prozentsatz reduziert. Herr Hoffmann möchte nun wissen, für welchen Betrag er inklusive Rabatt schon eingekauft hat. Da Herr Hoffmann die Waren korrekt nach Deutschland einführen möchte, möchte er wissen, wie viel Schweizer Mehrwertsteuer er zurückfordern kann und wie das überhaupt geht. Janik hilft ihm bei der Berechnung. Herr Hoffmann möchte weiter wissen, wie viel die Waren in Euro kosten und ob es für ihn einen Unterschied macht, ob er mit Kreditkarte bezahlt oder bar mit Euros.

### Typische Tätigkeit 2:

Thierry arbeitet beim Autoteile-Shop «Turbo go». Die Kundin Frau Fricker möchte sich über spezielle Felgen für ihren Sportwagen informieren, vor allem interessiert sie sich für den Preis, den «Turbo go» ihr vorschlägt. Da die Felgen nicht auf Lager sind, schaut Thierry im Katalog nach. Im Katalog sind die Preise ohne Lieferkosten und Mehrwertsteuer angegeben. Um Frau Fricker ein Angebot zu machen, muss Thierry den Preis mit den vom Geschäft vorgegebenen Zuschlagsätzen und der Mehrwertsteuer berechnen.

## 2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

- |         |   |
|---------|---|
| a3.bs3a | Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag. (K3)              |
| a3.bs3b | Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) * |
| a3.bs3c | Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)                    |
| a3.bs3d | Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses. (K3)   |

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

*Sie nennen den normalen Mehrwertsteuersatz sowie den reduzierten Satz. (a3.bs3a)*

*Sie erläutern grob die Funktionsweise der Mehrwertsteuer. (a3.bs3a)*

*Sie erklären einem/r ausländischen Kund/in, wie er/sie die Schweizer Mehrwertsteuer zurückfordern kann. (a3.bs3a)*

**a3.bs3b** Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) \*

---

*Sie erläutern den Aufbau eines einfachen Kalkulationsschemas.*

---

*Sie erklären, warum man bei bargeldloser Bezahlung mit einem anderen Wechselkurs rechnet. (a3.bs3d)*

---

### **Leistungsziele Fertigkeiten**

a3.bs3a      Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag. (K3)

a3.bs3c      Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)

*Sie wenden ein einfaches Kalkulationsschema an.*

a3.bs3d      Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses. (K3)

*Sie berechnen den Betrag von Haus- zu Fremdwährung und umgekehrt.*

---

### **Leistungsziele Sprachkompetenzen**

*Sie wenden den Wortschatz einer Fremdsprache für die Berechnung der Mehrwertsteuer richtig an. (a3.bs3a)*

*Sie wenden den Wortschatz einer Fremdsprache für Preisveränderungen richtig an. (a3.bs3c)*

*Sie erläutern verschiedene Preisveränderungen mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache. (a3.bs3b)*

*Sie wenden den Wortschatz einer Fremdsprache für eine Wechselkursberechnung richtig an. (a3.bs3d)*

---

### **2.5.3 Lernmedien**

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

#### **Handlungsbaustein**

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

#### **Wissensbaustein**

«Preise berechnen»

## 2.6 Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

### 2.6.1 Typische Tätigkeit

Tom arbeitet in einer Filiale einer grossen Möbelkette. Frau Cavegn kauft für mehrere tausend Franken eine neue Wohn- und Schlafzimmer-Ausstattung. Zwei Lieferanten aus dem Ausland werden einige Möbelstücke erst in drei bis vier Wochen liefern. Nach vier Wochen sind die Möbel noch immer nicht geliefert und Tom nimmt zunächst schriftlich mit den Lieferanten Kontakt auf. Dann ruft er Frau Cavegn an und entschuldigt sich höflich. Diese ist gar nicht begeistert und fordert von Tom einen Preisnachlass.

### 2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a2.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)
a4.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

*Sie schreiben Texte mit richtiger Interpunktions. (a2.bs7a)*

*Sie schreiben Texte mit korrekter Orthografie. (a2.bs7a)*

#### Leistungsziele Fertigkeiten

-

#### Leistungsziele Sprachkompetenzen

a2.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.</i>
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben der mündlichen Präsentation richtig an.</i>
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben der mündlichen und schriftlichen Argumentation richtig an.</i>
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben einer Beschreibung richtig an.</i>
	<i>Sie führen Interviews gemäss den vermittelten Inhalten richtig durch.</i>
	<i>Sie erstellen formal richtige Kunden- sowie Lieferantenkorrespondenz gemäss den vermittelten Vorgaben auf allen Kanälen.</i>
	<i>Sie kommunizieren richtige Kundeninformationen auf allen Kanälen gemäss den vermittelten Vorgaben.</i>
	<i>Sie nehmen schriftlich und mündlich zu beruflichen Situationen Stellung.</i>
	<i>Sie entnehmen für ihr Lernen relevante Inhalte aus verschiedenen Quellen.</i>
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich für den Verkaufsabschluss und die Nachbearbeitung gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.</i>
a4.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich für die Kommunikation mit den Kund/innen auf verschiedenen Verkaufskanälen gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.</i>

### 2.6.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

- «a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»
- «a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»
- «a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

## 2.7 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

### 2.7.1 Typische Tätigkeit

Jeremys Kunde, Herr Kabashi, kann kaum Deutsch und ist seit Kurzem in der Schweiz für die international operierende Infortac Solutions Inc. tätig. Herr Kabashi organisiert für seinen Einstand bei seinem neuen Arbeitgeber einen Brunch und versucht Jeremy dies zu erklären. Jeremy erkennt, dass der Kunde sich mit Deutsch schwertut, und fragt den Kunden auf Englisch nach seinen Bedürfnissen.

### 2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
a4.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 wenden einfache Rechenoperationen in einer Fremdsprache mündlich richtig an. (a3.bs8b)*

## Leistungsziele Fertigkeiten

---

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
	<i>Sie nutzen ihren Fremdsprachenwortschatz für eine Beschreibung.</i>
	<i>Sie führen Interviews in einer Fremdsprache durch.</i>
	<i>Sie wenden in Interviews die korrekte Frageform an.</i>
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten korrekt an.</i>
	<i>Sie führen Präsentationen in Bezug auf Betrieb und die verkauften Produkte in einer Fremdsprache durch.</i>
	<i>Sie erstellen eine kurze Kundeninformationen in einer Fremdsprache.</i>
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für den Verkaufsabschluss und die Nachbearbeitung gemäss den vermittelten Inhalten korrekt an.</i>
a4.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Verkaufskanälen gemäss den vermittelten Inhalten korrekt an.</i>

---

### 2.7.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

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

«a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

## 2.8 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.

### 2. Lehrjahr

#### Grundlagen

##### Wissen / Verständnis

(schriftlich, 45 min)

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

##### Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich / mündlich, 40 min)

- Critical Incidents (10 min)
- Mini Cases (10 min)
- Handlungssimulationen (20 min, Landes-/Fremdsprache)

#### Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage  
(mündlich, 15 min)

- Rollenspiel (Landessprache)



Verkauf 2022+  
vente, vendita

Seite 23



**igk** schweiz  
cifc suisse  
svizzera



skka'b'  
c's'b'fc'  
c's'r'fc'

octaveo

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

#### 3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

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

###### b.1      Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess 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 Point of Sale (POS) setzen sie die richtigen Prioritäten.

Sie beachten im gesamten Warenbewirtschaftungsprozess die Regeln der Arbeitssicherheit sowie des persönlichen Gesundheitsschutzes.

###### b.3      Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Detailhandelsfachleute erfassen relevante Daten (z.B. Kundendaten, Kaufverträge und Garantien) mit geeigneter technologischer Unterstützung. Sie interpretieren Kennzahlen für die Lagerbewirtschaftung und Sortimentsgestaltung. Sie kalkulieren Verkaufspreise. Dazu führen sie grundlegende Rechenvorgänge in ihrem Arbeitsalltag aus (Grundrechenarten, Dreisatzberechnungen, Durchschnitts-, Verteilungs- und Währungsrechnungen, Prozentrechnungen). Sie schätzen wichtige Kennzahlen grob ein.

Sie nutzen die von ihrem Betrieb aufbereiteten Kundendaten für ihren beruflichen Alltag unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben und der Datenschutzrichtlinien sowie der Schweigepflicht. Sie können abschätzen, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.

Detailhandelsfachleute pflegen die erfassten Daten sorgfältig und regelmässig. Sie recherchieren zuverlässige Informationen. Dazu nutzen sie unterschiedliche Informationsquellen und filtern für ihre Aufgabengebiete wichtige Informationen je nach Fragestellung heraus. Bei Kundenbestellungen nehmen sie alle notwendigen Informationen auf und halten sie nachvollziehbar fest. Bei komplexen Informationen holen sie sich Hilfe bei ihrer vorgesetzten Person.

Je nach betrieblicher Situation analysieren Detailhandelsfachleute die Bewegungen der einzelnen Produkte und Dienstleistungen und geben basierend auf den Auswertungen und Vorgaben Nachbestellungen in Auftrag. Wenn ein Artikel nicht wie

gewünscht Absatz findet, denken sie zusammen mit den relevanten Abteilungen darüber nach, wie die Lagerbestände dieses Artikels reduziert werden können (z.B. Reduktion des Preises, Werbemassnahmen usw.).

Detailhandelsfachleute beherrschen die in ihrem Beruf eingesetzte ICT sowie den Umgang mit sozialen Medien und nutzen diese für ihre Arbeit angemessen. Sie bedienen die Technologien gemäss den betriebsinternen, für sie relevanten Datenschutzrichtlinien und den sicherheitsrelevanten Vorgaben in der Arbeit mit elektronischen Medien. Sie schützen dabei Geräte und Software. Sie stellen die von ihnen genutzte Infrastruktur dem/r nächsten Nutzer/in einwandfrei zur Verfügung. Sie halten sich über neue Technologien auf dem Laufenden.

## 3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lktionen
LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	b.1	40
LF 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	b.1	16
LF 3: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen	b.3	64

## 3.3 Lernfeld 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern

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

### 3.3.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Gemma arbeitet in einem Zoofachhandel, welcher gerade damit beschäftigt ist, eine neue Produktlinie veganer Katzensnacks auf den Markt zu bringen. Nun muss sie den wahrscheinlichen Lebenszyklus dieses neuen Produkts darstellen und die Zyklusphasen des Marketing-Mix neu definieren.

#### Typische Tätigkeit 2:

Leo arbeitet im Handwerker-Center der Firma Profis-Bau AG, wo er sich gerade mit den Inventurarbeiten seines Ausbildungsbetriebs beschäftigt. Die einmal jährlich vorzunehmende Inventur, welche im OR Art. 958 geregelt ist, deckt Inventardifferenzen, Ladenhüter und zu grosse Lagerbestände auf. Diese Kennzahlen, die ein wichtiger Bestandteil der Lagerorganisation sind, dienen ihm zur Berechnung der Lagerumschlagszahlen, der Lagerdauer und des Warenwertes der verschiedenen Artikel seines Warenlagers.

### Typische Tätigkeit 3:

Kelly hat beschlossen, in ihre erste eigene Wohnung zu ziehen. Ihr Gehalt reicht nicht aus, um ihre Miete zu bezahlen. Damit sie besser über die Runden kommt, will sie abends und sonntags in einem Restaurant arbeiten. Um abzuklären, ob ihr Vorhaben dem Gesetz entspricht, wendet sie sich an den HR-Verantwortlichen des Unternehmens.

### Typische Tätigkeit 4:

Fanny arbeitet in einer Filiale der Landi, wo sich gerade ein Unfall ereignet hat. Ihre Kollegin hat sich bei der Laderampe den Fuss eingeklemmt. Leider hat sie an diesem Tag nur Sandalen getragen, was absolut nicht den Sicherheitsvorschriften des Betriebs entspricht. Damit solche Vorkommnisse zukünftig nicht mehr geschehen, muss Fanny nun beim nächsten Betriebsmeeting die Regeln der Arbeitssicherheit vorstellen und zugleich eine entsprechende Betriebsbroschüre erstellen.

### 3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

b1.bs4a	Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2)
b1.bs4b	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bs6a	Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)
b1.bs7a	Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)
b1.bs12a	Sie wenden die relevanten Bestimmungen des Arbeitsrechts an. (K3)
b1.bs14a	Sie reflektieren ihr Risikoverhalten in Arbeitsprozessen und leiten Massnahmen ab. (K4)

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

b1.bs4a	Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2)
b1.bs4b	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bs7a	Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)

## Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs6a	Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)
	<i>Sie wenden die vorgegebenen Kennzahlen der Lagerverwaltung an.</i>
b1.bs12a	Sie wenden die relevanten Bestimmungen des Arbeitsrechts an. (K3)
	<i>Sie umschreiben die Rechte und Pflichten von Arbeitnehmenden und Arbeitgebenden.</i>
b1.bs14a	Sie reflektieren ihr Risikoverhalten in Arbeitsprozessen und leiten Massnahmen ab. (K4)
	<i>Sie setzen den Gesundheitsschutz anhand von vorgegebenen Richtlinien um.</i>

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 3.3.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen»

#### Wissensbaustein

«Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern»

## 3.4 Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen

Für dieses Lernfeld stehen **16** Lektionen zur Verfügung.

### 3.4.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Die Filialleiterin des Lebensmittelladens, in welchem Ibrahim arbeitet, ist von einer Vereinigung angesprochen worden, die an der Rücknahme von Lebensmitteln interessiert ist, deren Daten bald ablaufen. Während der nächsten zwei Wochen wird Ibrahim nun die Daten der

abgelaufenen Waren sammeln und dabei die Nachhaltigkeit dieses Arbeitsprozesses beschreiben. Im Anschluss daran muss er die erlangten Ergebnisse und Schlussfolgerungen präsentieren, welche zur Verbesserung des Prozesses beitragen.

### Typische Tätigkeit 2:

Raphaël, der an Rheuma erkrankt ist, arbeitet an der Kasse Nummer 3, wo er immer starker Zugluft ausgesetzt ist. Nun wird er die Quellen identifizieren und Verbesserungsvorschläge anbringen, die einerseits zur Senkung des Energieverbrauchs und andererseits zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen beitragen. Diese Angaben wird er ebenfalls in seiner SA (Selbstständige Arbeit) zum Thema Wirtschaftskreislauf festhalten.

### 3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

b1.bs13a	Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)
b1.bs13b	Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)
b1.bs13c	Sie setzen gängige Ökologie- und Nachhaltigkeitsmassnahmen um. (K3)

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

b1.bs13a	Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)
b1.bs13b	Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)

#### Leistungsziele Fertigkeiten

b1.bs13c	Sie setzen gängige Ökologie- und Nachhaltigkeitsmassnahmen um. (K3)
<i>Sie erläutern im Bereich Ökologie und Nachhaltigkeit gemeinsame Massnahmen.</i>	

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

*Sie nutzen das notwendige Vokabular, um ihren Kund/innen ökologische Aspekte und die Nachhaltigkeit der verkauften Produkte darzulegen.*  
(b1.bs13a)

### 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

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen»

#### Wissensbaustein

«Ökologische Aspekte miteinbeziehen»

## 3.5 Lernfeld 3: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen

Für dieses Lernfeld stehen **64** Lektionen zur Verfügung.

### 3.5.1 Typische Tätigkeit

Das Haushaltswarenunternehmen von Emilie wird an der nächsten Ausgabe der «Messe Comptoir Broyard» teilnehmen. Zu diesem Anlass wird den Besucher/innen auf das Wäschetrocknermodell X-Line ein Messe-Spezialrabatt angeboten. Emilie muss nun mit dem Lieferanten über die Preiskonditionen sprechen. Im Anschluss daran setzt sie sich mit den verschiedenen Abteilungen ihres Unternehmens zusammen, um den Verkaufspreis dieses Modells zu kalkulieren.

### 3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

- |         |  |
|---------|--|
| b3.bs3a | Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3) |
| b3.bs4a | Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3)   |
| b3.bs4b | Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3)            |

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

---

*Sie nennen die Formeln typischer Berechnungen zur Tätigkeit des Unternehmens. (b3.bs3a)*

---

*Sie erklären die Preisbildungsmechanismen und deren Auswirkungen auf den Markt. (b3.bs4a)*

---

### Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs3a	Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3)
b3.bs4a	Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3)
	<i>Sie wenden die Methoden der Preiskalkulation im Einzelhandel an.</i>
b3.bs4b	Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3)
	<i>Sie nutzen und interpretieren die Kennzahlen der Unternehmen für ihre Arbeit.</i>

---

### 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

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

##### Wissensbaustein

«Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen»

### 3.6 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.

#### 2. Lehrjahr

##### Grundlagen

##### Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

– Berufskunde

##### Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich, 45 min)

– Handlungssimulationen

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

### 4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs-kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.3	<b>Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren</b>

Detailhandelsfachleute halten sich auf dem neuesten Stand der Produktentwicklungen bzw. Dienstleistungen. Sie holen sich Inspiration für neue Produkte und Dienstleistungen auf konventionelle und auf unkonventionelle Weise (z.B. Freizeit, Ausgang). Sie recherchieren Trends und Neuigkeiten bei Mitbewerber/innen ihrer Branche im In- und Ausland und verfolgen das Zusammenwirken der beteiligten Akteure im Markt. Sie halten sich zu branchenübergreifenden Nachhaltigkeitsentwicklungen sowie wichtigen ökologischen Labels in ihrer Branche auf dem Laufenden.

Sie nehmen die Gelegenheit zu Messebesuchen aktiv wahr. Bei Lieferantenschulungen halten sie die wichtigsten Informationen schriftlich fest. Je nach Möglichkeit testen sie Produkte. All die dabei gewonnenen Informationen und Erkenntnisse nutzen sie aktiv bei der Beratung ihrer Kund/innen sowie in ihrem Arbeitsalltag.

### 4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren	c.3	50
LF 2: Marktanalyse durchführen	c.3	30

### 4.3 Lernfeld 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren

Für dieses Lernfeld stehen **50** Lektionen zur Verfügung.

#### 4.3.1 Typische Tätigkeit

##### Typische Tätigkeit 1:

Marco absolviert seit über einem Jahr bei einem TV-Fachgeschäft die Ausbildung zum Detailhandelsfachmann. Während der Ausbildung hörte er immer wieder den gleichen Satz: «Der

Kunde ist König.» Daneben gibt es aber, wie Marco herausgefunden hat, noch andere Anspruchsgruppen (z.B. Lieferanten, Mitarbeitende usw.), die ebenfalls Erwartungen an Marcos Lehrbetrieb haben. Selbstverständlich aber hat auch Marcos Lehrbetrieb Erwartungen an diese Anspruchsgruppen. Die Erwartungen ändern sich aber stetig, was auch direkte Auswirkungen auf den Detailhandel hat. Marco hat von seinem Lehrbetrieb den Auftrag erhalten, Entwicklungen und den Strukturwandel des Detailhandels tabellarisch darzustellen und dabei auch einen Blick in die Zukunft zu werfen.

### Typische Tätigkeit 2:

Julia ist im zweiten Lehrjahr und arbeitet in einem Bioladen. In der letzten Woche kamen gleich drei Kunden auf sie zu und wollten Informationen zu einem Gütesiegel haben, welches Julia bisher noch nicht aufgefallen war. Sie hat die Kunden bisher immer an eine vorgesetzte Kollegin weiterverwiesen, möchte jetzt aber selbst gerne wissen, was hinter dem Gütesiegel steht. In der Mittagspause bittet sie ihre Kollegin, ihr die Zertifizierungen zu erklären. Zu Fairtrade hatte sie sich schon im Internet informiert. Ihre Kollegin freut sich über Julias Interesse und erklärt ihr die wichtigsten Dinge sofort. Sie gibt Julia den Hinweis, dass bald eine Lieferantschulung stattfindet. Hier kann sie bestimmt noch mehr Informationen zu Zertifizierungen bekommen.

### 4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

c3.bs1a	Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2)
c3.bs1b	Sie stellen die aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen und den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)
c3.bs1e	Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)
c3.bs2a	Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

c3.bs1a	Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2)
<i>Sie zählen die Strukturmerkmale des Detailhandels auf.</i>	
<i>Sie beschreiben die Beziehungen der Anspruchsgruppen untereinander.</i>	

*Sie bringen die Beteiligten der Handelskette in eine korrekte Reihenfolge.*

*Sie unterscheiden den direkten vom indirekten Absatzweg.*

*Sie unterscheiden den funktionellen vom institutionellen Handel und bezeichnen auch die Mischformen.*

c3.bs1b Sie stellen die aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen und den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)

*Sie erklären den Begriff Strukturwandel in eigenen Worten.*

*Sie zählen Gründe auf, weshalb der Produktionsfaktor Wissen für die Schweiz zentral ist.*

c3.bs1e Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)

*Sie nennen die Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (c3.bs2a)*

*Sie erfassen Schlüsselworte aus dem Kontext Nachhaltigkeit. (c3.bs2a)*

### **Leistungsziele Fertigkeiten**

c3.bs2a Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)

*Sie nutzen interne und externe Quellen zielgerichtet zur Recherche.*

### **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**

«c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren»

#### **Wissensbaustein**

«Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren»

## 4.4 Lernfeld 2: Marktanalyse durchführen

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

### 4.4.1 Typische Tätigkeit

Die Schweiz ist aufgrund der Rohstoffarmut zwingend aufs Ausland angewiesen. Umgekehrt schätzt das Ausland die Schweiz als Exportnation. Simon, der eine Lehre in einem Lebensmittelgeschäft absolviert, ist immer wieder überrascht, dass typische Schweizer Produkte nicht nur hierzulande derart gut verkauft werden können, sondern auch im Ausland grossen Anklang finden. Er erhält von seinem Betrieb den Auftrag, die globale Wertschöpfungskette zu analysieren und herauszufinden, welche ausländische Länder für die Exportnation Schweiz von zentraler Bedeutung sind.

### 4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

c3.bs1c	Sie führen eine einfache Marktanalyse durch. (K3)
c3.bs1d	Sie erklären die Rolle und die Position der Schweiz im internationalen Handel. (K2)

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

*Sie unterscheiden die Begriffe Marktforschung, Marktanalyse und Marktprognose. (c3.bs1c)*

*Sie beschreiben die wichtigsten Marktforschungsmethoden. (c3.bs1c)*

c3.bs1d Sie erklären die Rolle und die Position der Schweiz im internationalen Handel. (K2)

*Sie erklären die Begriffe Import, Export und Transit anhand von Beispielen.*

*Sie zeigen die globale Wertschöpfungskette mittels eines Beispiels auf.*

*Sie beschreiben die Auswirkungen der Globalisierung.*

*Sie erklären die Bedeutung des internationalen Handels.*

*Sie beschreiben die Aufgaben der wichtigsten internationalen Organisationen.*

*Sie zeigen die wichtigsten Handelsverträge der Schweiz auf.*

## Leistungsziele Fertigkeiten

c3.bs1c Sie führen eine einfache Marktanalyse durch. (K3)

*Sie wenden die Marktforschungsmethoden an.*

*Sie interpretieren die Ergebnisse ihrer Marktanalyse und leiten daraus Verbesserungsmassnahmen ab.*

## 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

«c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren»

#### Wissensbaustein

«Marktanalyse durchführen»

## 4.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

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

### 2. Lehrjahr

#### Grundlagen

##### **Wissen / Verständnis**

(schriftlich, 30 min)

– Berufskunde

##### **Anwendungen an Fallbeispielen**

(schriftlich und/oder mündlich, 45 min)

– Handlungssimulationen

#### **Vernetzung**

Interdisziplinäre Anlage

(schriftlich, 75 min oder während dem  
2. Lehrjahr)

– Praxisaufgabe (z.B. Rechercheaufgabe  
oder Marktanalyse)

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

### 5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs- kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
<b>d.1</b>	<b>Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen</b>
	<p>Detailhandelsfachleute setzen die Kommunikation über neue Medien zielgerichtet und je nach Anspruchsgruppe ein. Sie kommunizieren in ihrem Team auf allen Kanälen – analog sowie digital – sicher und freundlich. Die formalen Anforderungen für die verschiedenen Kommunikationsformen und -kanäle wenden sie sicher an. Sie verfassen elektronische Nachrichten an Kolleg/innen korrekt. Sie kommunizieren im Geschäftskontext gemäss den betrieblichen Weisungen, wobei sie stets eine professionelle Sprache verwenden.</p> <p>Detailhandelsfachleute kommunizieren ihren Kolleg/innen gegenüber mündlich höflich, wertschätzend, offen, direkt und ehrlich. Ihr nonverbales Verhalten unterstützt diese Kommunikation. Dabei beachten sie die betrieblichen Kommunikationsregeln. In anspruchsvollen Situationen kommunizieren sie ruhig und sachlich und nutzen passende und wertschätzende Gesprächstechniken.</p> <p>Sie teilen ihr Wissen mit ihren Kolleg/innen und verhalten sich kollegial.</p> <p>Sie können in Notfallsituationen (z.B. medizinischer Notfall, Evakuierung) nach den betrieblichen Vorgaben handeln.</p>
<b>d.2</b>	<b>Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten</b>
	<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>
<b>d.3</b>	<b>Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen</b>
	<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>

## d.4

## Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

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

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

## 5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d.1/d.2/d.3	40
LF 2: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	d.4	30
IVLS 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d.1	40
IVFS 4: In einer Fremdsprache kommunizieren	d.1	50

## 5.3 Lernfeld 1: Im Betrieb kommunizieren

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

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

### 5.3.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

Julia hat ihre Traumlehrstelle in der Sportartikelbranche gefunden und ist jetzt im zweiten Lehrjahr bei «Multisport». Da sie ihren Job wirklich gut macht, darf sie zusammen mit ihrer Mitniederen, Lena, die neue Frühlingskollektion ausstellen. Der Vorgesetzte, Michael Gerber, lässt den beiden freie Hand und hat ihnen erlaubt, fehlende Artikel in der Filiale in Lausanne anzufordern. In der Filiale Lausanne arbeitet gerade niemand, der Deutsch spricht.

## Typische Tätigkeit 2:

Nenad hat zusammen mit der Aushilfe, Frau Mosimann, die Frühschicht. Die beiden müssen sich beeilen, um alle Waren rechtzeitig aufgefüllt zu haben. Beim Öffnen der Gummibärli-Schachtel passiert es: Frau Mosimann rutscht mit dem Japanmesser ab und schneidet sich in die Handfläche. Der Schnitt ist offenbar tief und blutet heftig. Nenad muss handeln.

## Typische Tätigkeit 3:

Nils hat seine Grundbildung zum DHF in einer kleinen Filiale eines Grossverteilers im Quartier begonnen. Im ersten Lehrjahr war das praktisch, weil er einen kurzen Arbeitsweg hatte. Doch nun wird die Filiale umgebaut und Nils arbeitet seit letzter Woche in der grössten Filiale seines Unternehmens im Einkaufszentrum. Die Abwechslung gefällt Nils, aber er merkt, dass sich die beiden Läden deutlich voneinander unterschieden. Im Gespräch mit Chiara, die in der kleinen Bäckerei «Butterzopf» arbeitet, vergleicht Nils seine beiden Filialen mit dem Familienunternehmen «Butterzopf».

### 5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

d1.bs1c	Sie nutzen Techniken und Hilfsmittel für einen besseren mündlichen und schriftlichen Informationsfluss. (K3)
d1.bs2a	Sie reflektieren Konfliktsituationen und leiten Massnahmen für ein erfolgreiches Kommunikationsverhalten ab. (K4)
d1.bs3a	Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)
d2.bs6a	Sie analysieren sich widersprechende Standpunkte, suchen Lösungen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) *
d2.bs8a	Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)
d3.bs5a	Sie erklären die gängigen Betriebs- und Rechtsformen von Detailhandelsunternehmen. (K2)
d3.bs5b	Sie erläutern ein Detailhandelsunternehmen im Hinblick auf Erfolg, Marktpositionierung und wirtschaftliche Entwicklung. (K2)

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

d3.bs5a	Sie erklären die gängigen Betriebs- und Rechtsformen von Detailhandelsunternehmen. (K2)
---------	---

*Sie leiten anhand vorgegebener Kriterien die Betriebsform eines Unternehmens ab.*

*Sie beschreiben die sechs Unterscheidungsmerkmale der Betriebsformen im Detailhandel.*

*Sie beschreiben die vier Sortimentsdimensionen (schmal, breit, tief und flach) anhand konkreter Beispiele.*

*Sie unterscheiden die häufigsten Betriebsformen im Detailhandel anhand den sechs Unterscheidungsmerkmalen.*

*Sie unterscheiden zwischen Personen- und Kapitalgesellschaften sowie natürlicher und juristischer Personen.*

*Sie erklären, welche sechs Faktoren bei der Wahl der Rechtsform eine Rolle spielen.*

*Sie erläutern die wichtigsten Rechtsformen, welche sich für die Betriebe des Detailhandels eignen.*

*Sie bestimmen in einem Fallbeispiel die Rechtsform eines Unternehmens.*

*Sie unterscheiden zwischen Filial- und Discountprinzip.*

d3.bs5b *Sie erläutern ein Detailhandelsunternehmen im Hinblick auf Erfolg, Marktpositionierung und wirtschaftliche Entwicklung. (K2)*

*Sie nennen die wichtigsten Aspekte für die Analyse der Marktpositionierung.*

*Sie nennen Hilfsmittel, die zur Beurteilung der wirtschaftlichen Entwicklung eines Unternehmens, genutzt werden können.*

*Sie unterscheiden zwischen Marktanteil, Marktvolumen und Marktpotenzial.*

*Sie beschreiben die Strategien zur Beurteilung der wirtschaftlichen Entwicklung.*

*Sie beschreiben die wichtigsten Aspekte für einen erfolgreichen Informationsfluss im Betrieb. (d1.bs1c)*

*Sie beschreiben, welche Stellen bei Notfallsituationen alarmiert werden. (d1.bs3a)*

*Sie stellen Pro- und Kontrapunkte einander gegenüber. (d2.bs6a)*

*Sie unterscheiden zwischen sachlichem Feedback und Vorwürfen. (d2.bs8a)*

## Leistungsziele Fertigkeiten

d1.bs1c *Sie nutzen Techniken und Hilfsmittel für einen besseren mündlichen und schriftlichen Informationsfluss. (K3)*

*Sie verfassen einfache E-Mails mithilfe betrieblicher Vorlagen.*

*Sie leiten Informationen weiter auf den gängigen mündlichen und schriftlichen Kanälen.*

*Sie bearbeiten Informationen gemäss den betrieblichen Vorgaben und Kommunikationsregeln.*

*Sie nutzen elektronische Übersetzungsprogramme kritisch und sinnvoll.*

d1.bs2a Sie reflektieren Konfliktsituationen und leiten Massnahmen für ein erfolgreiches Kommunikationsverhalten ab. (K4)

*Sie analysieren Konfliktsituationen.*

d1.bs3a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)

*Sie zeichnen in einem Lageplan ein, wo sich interne Hilfsmittel (Feuerlöscher, Alarmknopf, Defibrillator etc.) befinden, um in einer Notfallsituation richtig reagieren zu können.*

d2.bs6a Sie analysieren sich widersprechende Standpunkte, suchen Lösungen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) \*

*Sie leiten aus den Pro- und Kontrapunkten ein Fazit ab*

*Sie vertreten ihre Meinung zu einer aktuellen Fragestellung und begründen diese.*

d2.bs8a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

*Sie wenden Feedbackregeln an.*

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

*Siehe Leistungsziele in den IVLS 3 und IVFS 4*

### 5.3.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

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

**Wissensbaustein**  
«Im Betrieb kommunizieren»

## 5.4 Lernfeld 2: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren

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

### 5.4.1 Typische Tätigkeit

## Typische Tätigkeit 1:

Eigentlich ist Melina in der Landi glücklich. Sie mag die Arbeit, ist gut ins Team integriert und sie kennt viele ihrer Kunden und Kundinnen. Doch manchmal geht alles schief. An diesem heissen Sommertag sollte sie wie immer dienstags die Aussenregale reinigen. Der Blütenstaub der letzten Tage hat deutliche Spuren auf den Übertöpfen und Deko-Artikeln hinterlassen. Doch bei ihrer Ankunft im Geschäft erfährt Melina, dass ihr Kollege Sven krank ist. Daher muss Melina zusätzlich zur geplanten Arbeit die Pflanzen giessen und an der Kasse aushelfen. Das schöne Wetter lockt heute speziell viele Kunden und Kundinnen in die Landi. Für den Nachmittag ist eine grosse Lieferung mit Gartenmöbeln geplant. Im Lager hat es jedoch noch keinen Platz für die Warenannahme. Sven hatte geplant, nach der 10-Uhr-Pause eine Ecke des Lagers umzuräumen. Ursprünglich wollte Melina um 17 Uhr Feierabend machen, weil sie um 19 Uhr Volleyballtraining hat. Doch jetzt wächst ihr gerade alles über den Kopf.

## Typische Tätigkeit 2:

Sven ist nun schon seit zwei Wochen krank. Melina hat in dieser Zeit deutlich mehr und härter gearbeitet. Oft hat sie früher begonnen, um alle Pflanzen zu gießen, solange die Sonne noch nicht vom Himmel sticht. Sie hat die schweren Getränkegebinde und Futtersäcke geschleppt. Abends ist es meist spät geworden, bis sie alles aufgeräumt hat.

Als sie ihr Chef gestern ins Büro bat, dachte sie, er wolle sich für ihren Einsatz bedanken. Doch statt eines Lobs gab es heftige Vorwürfe wegen der gestrigen Kassendifferenz. Auch dass die Samentüten nicht ordentlich aufgehängt waren, lastete der Chef ihr an, obwohl das Einräumen Aufgabe der Lernenden im ersten Lehrjahr ist.

Und all das ausgerechnet in der Woche, in der sie in der Berufsfachschule drei Lernzielkontrollen schreiben und einen Vortrag halten muss!

### 5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d4.bs1a	Sie planen und koordinieren ihre Aufgaben, Termine und Ressourcen. (K3)
d4.bs2a	Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung. (K3)
d4.bs3a	Sie wenden gängige Arbeitstechniken zur Planung und zur Priorisierung von Aufgaben, Terminen und Ressourcen an. (K3)
d4.bs4a	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
d4.bs5a	Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2)
d4.bs5b	Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

	<i>Sie erklären eine Entscheidungsmatrix. (d4.bs3a)</i>
d4.bs5a	Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2)
	<i>Sie nennen positive und negative Folgen der Ressourceneinteilung und -reflexion.</i>
	<i>Sie nennen mögliche Folgen von Überlastung.</i>
	<i>Sie zählen Möglichkeiten auf, einer Überlastung entgegenzuwirken.</i>
	<i>Sie nennen mögliche Massnahmen zur Erholung. (d4.bs5b)</i>
	<i>Sie beschreiben, welche Entspannungsmethoden ihnen nützen. (d4.bs5b)</i>

### Leistungsziele Fertigkeiten

d4.bs1a	Sie planen und koordinieren ihre Aufgaben, Termine und Ressourcen. (K3)
	<i>Sie führen eine Agenda in Papierform oder elektronisch.</i>
d4.bs2a	Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung. (K3)
d4.bs3a	Sie wenden gängige Arbeitstechniken zur Planung und zur Priorisierung von Aufgaben, Terminen und Ressourcen an. (K3)
	<i>Sie wenden die ALPEN-Methode, die Iss-den-Frosch-Methode und die ABC-Methode an.</i>
d4.bs4a	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
	<i>Sie formulieren Ziele, z.B. nach der SMART-Methode.</i>
	<i>Sie überprüfen die Zielerreichung, z.B. mittels der SMART-Methode.</i>
d4.bs5b	Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

### 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**

«d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren»

#### **Wissensbaustein**

«Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren»

## 5.5 Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

### 5.5.1 Typische Tätigkeit

Tom arbeitet in einer Filiale einer grossen Möbelkette. Frau Cavegn kauft für mehrere tausend Franken eine neue Wohn- und Schlafzimmer-Ausstattung. Zwei Lieferanten aus dem Ausland werden einige Möbelstücke erst in drei bis vier Wochen liefern. Nach vier Wochen sind die Möbel noch immer nicht geliefert und Tom nimmt zunächst schriftlich mit den Lieferanten Kontakt auf. Dann ruft er Frau Cavegn an und entschuldigt sich höflich. Diese ist gar nicht begeistert und fordert von Tom einen Preinsnachlass.

### 5.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### **Alle Leistungsziele des Lernfeldes**

d1.bs1a	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3)
---------	---

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

#### **Leistungsziele Grundlagenwissen**

*Sie benennen die grammatischen Zeiten und Modi. (d1.bs1a)*

*Sie setzen die Satzzeichen korrekt. (d1.bs.1a)*

*Sie wenden den Konjunktiv in der Höflichkeitsform an. (d1.bs1a)*

*Sie verwenden situativ die korrekten Pronomen (du, Sie). (d1.bs1a)*

*Sie unterscheiden zwischen privater und betrieblicher, interner und externer Kommunikation. (d1.bs1a)*

*Sie verfügen über das nötige Branchenvokabular, um intern und extern präzise zu kommunizieren. (d1.bs1a)*

*Sie verfügen über den Wortschatz, um Briefe und E-Mails in der lokalen Landessprache zu verfassen (Anrede, Grussformel, Höflichkeitsformen). (d1.bs1a)*

*Sie überprüfen ihre elektronisch verfassten Texte mithilfe der gängigen Sprachprüfungsprogramme. (d1.bs1c)*

*Sie ordnen Synonyme verschiedenen Sprachebenen zu. (d1.bs1a)*

*Sie verfügen über den passenden Wortschatz, um Ich-Botschaften zu senden. (d1.bs2a)*

*Sie fassen Gehörtes oder Gelesenes knapp und verständlich zusammen. (d2.bs6a)*

*Sie bauen eine Erörterung logisch auf. (d2.bs6a)*

*Sie finden passende Formulierungen, um ihre Bedürfnisse anzumelden. (d4.bs5b)*

## **Leistungsziele Fertigkeiten**

-

## **Leistungsziele Sprachkompetenzen**

d1.bs1a Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3)

*Sie schreiben in der zur Situation passenden grammatischen Zeit. (Lernfeld 1)*

*Sie verfassen Checklisten. (d1.bs1c)*

*Sie formulieren Vorschläge im Konjunktiv. (d2.bs6a)*

*Sie wenden die gängigen Formulierungen und den geeigneten Wortschatz im Umgang mit Feedback an. (d2.bs8a)*

*Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung (d4.bs2a)*

*Sie formulieren Hypothesen im Konjunktiv. (d4.bs5b)*

### 5.5.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen»

## 5.6 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **50** Lektionen zur Verfügung.

### 5.6.1 Typische Tätigkeit

Tina ist eben am Einkassieren, als eine Touristin den Laden betritt. Sie sucht ein Mitbringsel für ihr Patenkind und wirkt etwas gestresst, weil sie die deutschen Beschriftungen nicht versteht. Tina zeigt ihr ein Brettspiel vor und erklärt das Spielprinzip. Die Touristin zögert noch. Tina bietet ihr an, das Spiel bis zum Abend zu reservieren. Sie füllt die nötigen Formulare aus. Da ihr der fremde Name nicht geläufig ist, bittet sie die Kundin zu buchstabieren. Und für alle Fälle notiert sie die Telefonnummer der Kundin.

Zwei Stunden später ruft die Kundin an. Sie hat sich entschieden, das Brettspiel zu kaufen, hat aber nicht mehr viel Zeit. Sie bittet Tina, das Spiel als Geschenk zu verpacken und in einer halben Stunde bereitzuhalten.

### 5.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

d1.bs1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht 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 formulieren einfache Anfragen mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache. (d1.bs.1b)*

*Sie schreiben in einer Fremdsprache orthografisch weitgehend korrekt. (d1.bs.1b)*

*Sie konjugieren Verben in den Zeiten Präteritum, Perfekt und Futur im Aktiv und Passiv in einer Fremdsprache. (d1.bs.1b)*

*Sie verfügen über das entsprechende Branchenvokabular in einer Fremdsprache, um intern wie extern Anweisungen zu erteilen bzw. umzusetzen. (d1.bs.1b)*

*Sie verfügen über den Wortschatz, um Briefe und E-Mails in der Fremdsprache zu verfassen (Anrede, Grussformel, Höflichkeitsformen). (d1.bs.1b)*

*Sie verwenden Verben in einer Fremdsprache situationsgerecht in der Du- oder Sie-Form, wo nötig. (d1.bs.1b)*

*Sie unterscheiden zwischen privater und betrieblicher, interner und externer Kommunikation. (d1.bs.1b)*

*Sie verknüpfen gegensätzliche Standpunkte mit den passenden Konjunktionen in einer Fremdsprache. (d2.bs.6a)*

## Leistungsziele Fertigkeiten

*Sie wenden KI-Werkzeuge korrekt und den Lernprozess unterstützend an. (d1.bs.1b)*

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs.1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) \*

*Sie wenden den Imperativ in einer Fremdsprache an, um Anweisungen zu erteilen. (d1.bs.1b)*

*Sie geben einfache Anweisungen in einer Fremdsprache. (d1.bs.1b)*

*Sie wenden in Rollenspielen Frageformen in einer Fremdsprache an. (d1.bs.1b)*

*Sie formulieren Antworten in einer Fremdsprache zu gegebenen Fragen. (d1.bs.1b)*

*Sie umschreiben Wörter, die sie in der Fremdsprache nicht kennen. (d1.bs.1b)*

*Sie verfassen E-Mails in einer Fremdsprache nach Vorgaben. (d1.bs1b)*

*Sie nutzen Übersetzungsprogramme gezielt und kritisch. (d1.bs1b)*

*Sie stellen widersprüchliche Meinungen einander gegenüber und formulieren ein persönliches Fazit in einer Fremdsprache. (d2.bs6a)*

### 5.6.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen»

## 5.7 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.

### 2. Lehrjahr

#### Grundlagen

##### Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

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

#### Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich/mündlich, 45 min)

- Critical Incidents (10 min)
- Mini Cases (10 min)
- Mini-Postkorb (15 min)
- Handlungssimulationen (10 min)

#### Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage  
(mündlich, 15 min)

- Rollenspiel (Landes- und/oder Fremdsprache)

## 6 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»

## 7 Anhang 1

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

<b>Critical Incidents</b> (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.
<b>Gesprächsanalyse</b>	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.
<b>Handlungssimulationen</b>	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.
<b>Mini Cases</b> (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.
<b>Mini-Postkorb</b>	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.
<b>Praxisaufgabe</b>	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.
<b>Rollenspiel</b>	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.
<b>Wissens- und Verständnisfragen</b>	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).