

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

## Detailhandelsfachleute EFZ

### 3. 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 3   | 3         |
| <b>2</b> | <b>Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»</b>   | <b>6</b>  |
| 2.1      | Übersicht der Handlungskompetenzen   | 6         |
| 2.2      | Übersicht über alle Lernfelder   | 7         |
| 2.3      | Lernfeld 1: Kundenbeziehungen gestalten  | 7         |
| 2.4      | Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen  | 9         |
| 2.5      | Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren             | 11        |
| 2.6      | Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 4: In einer Fremdsprache kommunizieren                                   | 13        |
| 2.7      | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote   | 14        |
| <b>3</b> | <b>Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»</b>                    | <b>16</b> |
| 3.1      | Übersicht der Handlungskompetenzen   | 16        |
| 3.2      | Übersicht über alle Lernfelder   | 16        |
| 3.3      | Lernfeld 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten  | 17        |
| 3.4      | Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren             | 19        |
| 3.5      | Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 3: In einer Fremdsprache kommunizieren                                   | 20        |
| 3.6      | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote   | 22        |
| <b>4</b> | <b>Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen»</b> | <b>23</b> |
| 4.1      | Übersicht der Handlungskompetenzen   | 23        |
| <b>5</b> | <b>Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»</b>  | <b>24</b> |
| 5.1      | Übersicht der Handlungskompetenzen   | 24        |
| 5.2      | Übersicht über alle Lernfelder   | 24        |
| 5.3      | Lernfeld 1: Aufträge erteilen und rückmelden   | 24        |
| 5.4      | Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote   | 26        |
| <b>6</b> | <b>Planungshilfen</b>  | <b>28</b> |
| <b>7</b> | <b>Anhang 1</b>  | <b>29</b> |

# 1 Rahmenbedingungen aus den Grundlegendendokumenten

## 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 Dienstleistungskennntnissen</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 Erlebnisswelten 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 3

| HKB A   | Gestalten von Kundenbeziehungen   | 80 Lektionen |
|---------|---|--------------|
| HK      | Leistungsziele BFS des HKB A  |              |
| a.5     | Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen  |              |
| a5.bs1a | Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2)                              |              |
| a5.bs1b | Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2)   |              |
| a5.bs4a | Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3)  |              |
| a5.bs4b | Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3)   |              |
| a5.bs4c | Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3)   |              |
| a5.bs7a | Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)  |              |
| a5.bs7b | Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)  |              |
| a.6     | In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren  |              |
| a6.bs1a | Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3)  |              |
| a6.bs3a | Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3)  |              |
| a6.bs6a | Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4) |              |

|              |   |                     |
|--------------|---|---------------------|
| <b>HKB B</b> | <b>Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>   | <b>80 Lektionen</b> |
| <b>HK</b>    | <b>Leistungsziele BFS des HKB B</b>   |                     |
| <b>b.3</b>   | <b>Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten</b>   |                     |
| b3.bs1a      | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3)                                |                     |
| b3.bs2a      | Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2)   |                     |
| b3.bs2b      | Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)   |                     |
| b3.bs5a      | Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2) |                     |
| b3.bs6a      | Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)  |                     |
| <b>HKB C</b> | <b>Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen</b>   | <b>0 Lektionen</b>  |
| <b>HK</b>    | <b>Leistungsziele BFS des HKB C</b>   |                     |
|              | <b>[keine Leistungsziele im 3. Lehrjahr]</b>  |                     |

|              |  |                     |
|--------------|--|---------------------|
| <b>HKB D</b> | <b>Interagieren im Betrieb und in der Branche</b>  | <b>40 Lektionen</b> |
| <b>HK</b>    | <b>Leistungsziele BFS des HKB D</b>  |                     |
| <b>d.5</b>   | <b>Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren</b>                                  |                     |
| d5.bs1a      | Sie wenden die Methodik der Auftragserteilung an. (K3)   |                     |
| d5.bs3a      | Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4) |                     |

## 2 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

### 2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungs-kompetenz | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)   |
|---------------------|--|
| <b>a.5</b>          | <b>Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen</b>  |
|                     | <p>Detailhandelsfachleute bauen gezielt eine langfristige Beziehung mit dem/r Kund/in mithilfe unterschiedlicher Kanäle auf und pflegen diese regelmässig und aktiv. Eigene Netzwerke bringen sie nutzenstiftend in die Arbeit ein und verhalten sich auch ausserhalb der Arbeitszeit als Botschafter/in für den Betrieb. Über ihre Begeisterung und Emotion für das Produkt bzw. die Dienstleistung und den Betrieb gestalten sie eine Kundenbindung. Ihr Produkt-, Dienstleistungs-, Branchen- und Betriebswissen nutzen sie kundenorientiert. Sie informieren sich über die aktuellen Diskussionen in den Medien zum Thema Ökologie und Nachhaltigkeit und geben dieses Wissen an die Kund/innen weiter.</p> <p>Detailhandelsfachleute arbeiten stets an der Erhöhung des Stammkundenanteils. Sie setzen verschiedene Kundenbindungssysteme ein, um den/die Kund/in zu passenden Angeboten auf dem Laufenden zu halten.</p> <p>Detailhandelsfachleute fragen die Kundenzufriedenheit aktiv mithilfe von Kundensystemen ab. Sie weisen den/die Kund/in auf Garantiedienstleistungen hin und stellen damit die Verknüpfung zu Kundenbindungssystemen her. Sie gehen mit kritischen Rückmeldungen zielorientiert und konstruktiv um und bieten, falls nötig, eine andere den/die Kund/in zufriedenstellende Lösung an (z.B. Kulanz im Rahmen der betrieblich festgelegten Vorgaben).</p> <p>Je nach betrieblicher Situation nehmen Detailhandelsfachleute telefonisch/per E-Mail und Chat Reklamationen in mindestens zwei Sprachen (eine Landessprache plus eine weitere Sprache) entgegen. Sie sprechen den/die Kund/in professionell an, nehmen ihre Anliegen präzise auf und stellen Rückfragen bei Unklarheiten. Sie können dem/r Kund/in jederzeit eine mit den betrieblichen Vorgaben übereinstimmende Lösung präsentieren. Sie leiten, wenn möglich, Konsequenzen aus der Unterhaltung ab, sodass Fehler behoben und ähnliche Situationen in Zukunft vermieden werden können. Die Detailhandelsfachleute entscheiden auch, ob es sich um einen Garantiefall handelt und ob dementsprechend der/die Kund/in die Reparatur selbst bezahlen muss bzw. ob er/sie nur einen Teil zurückerstattet bekommt. Detailhandelsfachleute treffen Abklärungen bezüglich Rückerstattungen. Dazu verfügen sie über ein Kulanzbudget. Bei grösseren Beträgen sprechen sie sich mit ihrer vorgesetzten Person ab.</p> <p>Detailhandelsfachleute nehmen retournierte Artikel entgegen, nehmen die Kundendaten auf und prüfen, ob der Kundendienstfall bereits besteht und im System erfasst wurde. Wenn dem so ist, wird der Fall weiterbearbeitet. Andernfalls gehen sie Schritt für Schritt das Retouren- bzw. Garantiefeld durch. Detailhandelsfachleute prüfen das Produkt und entscheiden basierend auf den internen Richtlinien das weitere Vorgehen. Bei Unklarheiten oder rechtlichen Grenzfällen wenden sich Detailhandelsfachleute an ihre Vorgesetzten.</p> <p>Bei einfachen Retouren prüfen die Detailhandelsfachleute anhand der betrieblichen Vorgaben, ob das Produkt noch in verkaufsfähigem Zustand ist. Je nach Zustand des Produkts veranlassen die Detailhandelsfachleute die Überweisung der festgesetzten Summe.</p> <p>Bei Garantiefällen prüfen die Detailhandelsfachleute die Garantiebestimmungen. Sie weisen den/die Kund/in auf mögliche für ihn/sie entstehende Kosten hin, die bei einer selbstverschuldeten Beschädigung des Artikels entstehen können. In gerechtfertigten Garantiefällen leiten die Detailhandelsfachleute den Artikel an die zuständige Stelle des/r Lieferant/in weiter. Sie halten den/die Kund/in bezüglich des Garantieanspruchs auf dem Laufenden.</p> |
| <b>a.6</b>          | <b>In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren</b>  |
|                     | <p>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.</p>   |



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: Kundenbeziehungen gestalten                     | a.5            | 18               |
| LF 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen           | a.5/a.6        | 50               |
| IVLS 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren | a.5            | 6                |
| IVFS 4: In einer Fremdsprache kommunizieren           | a.5            | 6                |

## 2.3 Lernfeld 1: Kundenbeziehungen gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **18** 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:

Irina arbeitet im Modegeschäft «Fashion Now». Herr Nikolic möchte für seine drei Kinder Winterjacken kaufen. Herr Nikolic ist sehr umweltbewusst und möchte dementsprechend möglichst nachhaltige Kleidung kaufen. Er sieht, dass es verschiedene Produktionsstandorte gibt wie z.B. Indien, Bangladesch oder China, dann gibt es auch noch verschiedene Materialien, die eventuell die Umwelt mehr oder weniger belasten. Gewisse Marken weisen Umweltlabels auf, jedoch kennt er sich mit den Labels nicht aus. Für ihn ist es also schwierig, den Durchblick zu erhalten, für welche Jacke er sich nun entscheiden soll. Herr Nikolic fragt deshalb Irina, welche Möglichkeiten am nachhaltigsten sind.

#### Typische Tätigkeit 2:

Paul und Ajsa besuchen das Outdoor-Geschäft «AdventureLand», in dem Clara arbeitet. Sie sind gerade von einem Outdoortrip in Schweden zurückgekommen. Während dieser Reise haben sie die Ausrüstung ausprobiert, welche sie bei vorher bei AdventureLand erworben haben. Clara begrüßt die beiden freundlich, erkundigt sich über die Reise in Schweden und

fragt, ob sie zufrieden mit der Ausrüstung gewesen sind. Die Reise war toll, jedoch hat der in AdventureLand gekaufte Gaskocher nicht richtig funktioniert. Clara versucht zusammen mit Paul und Ajsa dem Problem auf den Grund zu gehen.

### 2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes |  |
|------------------------------------|--|
| a5.bs1a                            | Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2) * |
| a5.bs1b                            | Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2) *                                    |
| a5.bs4a                            | Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3)   |

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

|         |  |
|---------|--|
| a5.bs1a | Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2) * |
|         | <i>Sie zählen mögliche Leistungen des Detailhandels für langfristige Kundenbeziehungen auf.</i>                                      |
| a5.bs1b | Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2) *                                    |
|         | <i>Sie erklären die Begriffe Ökologie und Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit dem Detailhandel.</i>                                   |
|         | <i>Sie zeigen die relevanten Methoden der Rückmeldungen auf. (a5.bs4a)</i>   |

#### Leistungsziele Fertigkeiten

|         |  |
|---------|--|
| a5.bs4a | Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3) |
|---------|--|

#### Leistungsziele Sprachkompetenzen

|  |   |
|--|---|
|  | <i>Sie legen den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache dar. (a5.bs1a)</i> |
|--|---|

---

*Sie erläutern ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache. (a5.bs1b)*

---

### 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**

«a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen»

#### **Wissensbaustein**

«Kundenbeziehungen gestalten»

## 2.4 Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen

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

Samuel arbeitet im Kundendienst. Eine Dame mittleren Alters betritt das Lebensmittelgeschäft. Sie geht auf Samuel zu und beschimpft ihn, ohne ihn zu begrüßen. Sie spricht schlecht Deutsch und ist schwierig zu verstehen. «Ich habe gestern bei Ihnen dieses tiefgekühlte Menü mit Fleisch gekauft. Dabei habe ich Ihrer Mitarbeiterin genau erklärt, dass ich an einer Laktose-Unverträglichkeit leide! Jetzt schauen Sie sich das an: Überall hat es Laktose drin! Aber ich habe von Anfang an gedacht, dass dieses junge Ding kaum eine Ahnung hat!» Samuel entschuldigt sich und erinnert sich an das korrekte Vorgehen bei Reklamationen. Er erkundigt sich auch über die Kulanzmöglichkeiten beim Vorgesetzten. Damit die Kundin Samuel besser versteht, wechselt er in eine Fremdsprache.

## 2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes |   |
|------------------------------------|---|
| a5.bs4b                            | Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3) *   |
| a5.bs4c                            | Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3) *   |
| a6.bs1a                            | Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3) *  |
| a6.bs3a                            | Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3) *  |
| a6.bs6a                            | Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4) |

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

|  |
|--|
| <i>Sie formulieren zielführende Schritte einer Reklamationsbehandlung. (a5.bs4b)</i> |
| <i>Sie erläutern die gesetzlichen Bestimmungen bei Reklamationen. (a5.bs4b)</i>      |
| <i>Sie bestimmen das richtige Vorgehen bei Konfliktsituationen. (a6.bs3a)</i>        |
| <i>Sie erläutern das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun. (a6.bs6a)</i>        |

### Leistungsziele Fertigkeiten

|         |   |
|---------|---|
| a5.bs4b | Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3) *   |
|         | <i>Sie führen eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung durch.</i>  |
| a5.bs4c | Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3) *   |
| a6.bs1a | Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3) *  |
| a6.bs3a | Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3) *  |
| a6.bs6a | Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4) |

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

|   |
|---|
| <i>Sie wenden ihren Wortschatz und ihre Sprachstruktur für eine interkulturelle Verkaufssituation auch in einer Fremdsprache angemessen an. (a6.bs1a)</i>                 |
| <i>Sie verwenden bei Konflikten den geeigneten Wortschatz und dessen Sprachstruktur auch in einer Fremdsprache. (a6.bs3a)</i>   |
| <i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur für die Vorgehensmethodik bei Reklamationen gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache an. (a5.bs4b)</i> |
| <i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur bei einer Reklamation auch in einer Fremdsprache an. (a5.bs4c)</i>  |
| <i>Sie kommunizieren die Möglichkeiten der Kulanz auch in einer Fremdsprache situationsgerecht. (a5.bs4c)</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

«a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen»

«a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren»

#### Wissensbaustein

«Anspruchsvolle Kundengespräche führen»

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

Für dieses Lernfeld stehen 6 Lektionen zur Verfügung.

### 2.5.1 Typische Tätigkeit

Jenny trägt Schmuck, seit sie ein kleines Mädchen war. Ihre Lehre bei der Glanzstück AG ist für sie genau das Richtige. Die Glanzstück AG unterhält einen Instagram-Account, worauf sie neben dem gängigen Schmuck auch trendige Einzelstücke von Goldschmied/innen aus der ganzen Region zeigt. Nun hat sich die Glanzstück AG entschieden, dass Jenny für die neue

Kollektion der Schmuckstücke von den Designer/innen einen Promotionsauftritt auf Instagram gestalten darf.

## 2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

|         |  |
|---------|--|
| a5.bs7a | 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 setzen anhand von Beispielen den passenden Wortschatz und die angemessene Sprachstruktur für eine anspruchsvolle Verkaufssituation ein. (a5.bs7a)*

### Leistungsziele Fertigkeiten

-

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

|         |  |
|---------|--|
| a5.bs7a | Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3) |
|---------|--|

*Sie wenden anhand von Beispielen die Argumentation schriftlich und mündlich richtig an.*

*Sie erstellen formal richtige Kundenkorrespondenz sowie -information gemäss den vermittelten Vorgaben auf allen Kanälen.*

## 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

«a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen»

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

Für dieses Lernfeld stehen 6 Lektionen zur Verfügung.

### 2.6.1 Typische Tätigkeit

Jenny trägt Schmuck, seit sie ein kleines Mädchen war. Ihre Lehre bei der Glanzstück AG ist für sie genau das Richtige. Die Glanzstück AG unterhält einen Instagram-Account, worauf sie neben dem gängigen Schmuck auch trendige Einzelstücke von Goldschmied/innen aus der ganzen Region zeigt. Nun hat sich die Glanzstück AG entschieden, dass Jenny für die neue Kollektion der Schmuckstücke von den Designer/innen einen Promotionsauftritt auf Instagram gestalten darf.

### 2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

|         |  |
|---------|--|
| a5.bs7b | Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) * |
|---------|--|

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

#### Leistungsziele Fertigkeiten

-

#### Leistungsziele Sprachkompetenzen

|         |  |
|---------|--|
| a5.bs7b | Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *                         |
|         | <i>Sie bearbeiten in einer Fremdsprache eine alltägliche Kundensituation.</i>                                |
|         | <i>Sie nutzen mündlich und schriftlich den Fremdsprachenwortschatz für anspruchsvolle Kundensituationen.</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

«a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen»

## 2.7 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.

### 3. Lehrjahr

#### Grundlagen

##### Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

- \_ Berufskunde (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 (Fremdsprache)





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

### 3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungs-kompetenz  | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)                                    |
|--|---|
| <b>b.3</b>   | <b>Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten</b> |
| <p>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 Rechengänge 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.</p> <p>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.</p> <p>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.).</p> <p>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 der betriebsinternen für sie relevanten Datenschutzrichtlinien und der 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.</p> |   |

### 3.2 Übersicht über alle Lernfelder

| Lernfelder  | Referenz zu HK | Anzahl Lektionen |
|---|----------------|------------------|
| LF 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten | <b>b.3</b>     | <b>40</b>        |
| IVLS 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren             | <b>b.3</b>     | <b>20</b>        |
| IVFS 3: In einer Fremdsprache kommunizieren                       | <b>b.3</b>     | <b>20</b>        |

### 3.3 Lernfeld 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten

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

#### 3.3.1 Typische Tätigkeit

##### Typische Tätigkeit 1:

Für ihre interdisziplinäre Arbeit haben Malia und Marvin das Thema «Ich kenne die Bedürfnisse meiner Kund/innen» gewählt. Zur Erarbeitung der einzelnen Phasen haben sie alle notwendigen Kompetenzbereiche (W-Fragen) abgedeckt. Dabei stellen sie ihre beruflichen Fähigkeiten gleich auf verschiedenen Ebenen unter Beweis. Die grösste Herausforderung bei dieser Aufgabe ist die Übersetzung des Endprodukts in der ersten Fremdsprache.

##### Typische Tätigkeit 2:

Dany absolviert seine Ausbildung in einem Unternehmen, das sich auf Kleintierhandel spezialisiert hat. Unter Einhaltung des Datenschutzrechts der Schweiz will er zur Kundenbindung eine Treuekarte ausarbeiten, auf welcher sämtliche Tierdaten aufgeführt sind. Ziel ist es, dass all diese Kundenlieblinge an ihrem Geburtstag ein Geschenk erhalten. Beim halbjährlichen Mitarbeitergespräch mit seinem Ausbildungsverantwortlichen stellt er diese gut durchdachte, auf den Kennzahlen des Geschäfts basierende Kundenbindungsarbeit, welche er mittels neuester Technologien ausgearbeitet hat, vor.

##### Typische Tätigkeit 3:

Pauline absolviert ihre Lehre in einer Papeterie in der Innenstadt. Heute Morgen hat sie einen Artikel ins Schaufenster gestellt, welcher anstelle von CHF 450.– nur mit CHF 45.– angeschrieben war. Ein Kunde, der die Zahlung des angeschriebenen Preises verlangt hat, muss aufgrund der Sachlage, dass hier ein grundlegender Fehler vorliegt, den vollen Preis des Produkts bezahlen. Am nächsten Verkaufsmeeeting des Geschäfts werden die Lernenden Rollenspiele vorführen, wo die Auflösung oder Nichtigkeit des Kaufvertrags sowie die verschiedenen Garantieklauseln vorkommen.

#### 3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes |  |
|------------------------------------|--|
| b3.bs1a                            | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) * |
| b3.bs2a                            | Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2)  |
| b3.bs2b                            | Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)  |

|         |   |
|---------|---|
| b3.bs5a | Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2) |
| b3.bs6a | Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)  |

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

|         |   |
|---------|---|
| b3.bs2a | Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2)   |
| b3.bs5a | Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2) |
|         | <i>Sie beschreiben die Verschwiegenheitspflicht und die rechtlichen Grundlagen im Zusammenhang mit den Betriebskennzahlen.</i>                                |
|         | <i>Sie benennen die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (b3.bs2b)</i>   |

### Leistungsziele Fertigkeiten

|         |  |
|---------|--|
| b3.bs1a | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) *   |
|         | <i>Sie nutzen geeignete Informationsquellen, um diese anschliessend auf kritische und effektive Art und Weise zu präsentieren.</i> |
| b3.bs2b | Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)  |
| b3.bs6a | Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)                               |
|         | <i>Sie verarbeiten Kennzahlen und Kundendaten gesetzeskonform mithilfe aktueller Technologien.</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

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

#### Wissensbaustein

«Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten»

## 3.4 Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

### 3.4.1 Typische Tätigkeit

Keine spezielle typische Tätigkeit.

### 3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes |  |
|------------------------------------|--|
| b3.bs1a                            | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) |

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

|   |
|---|
| <i>Sie erfassen schriftlich bei komplexen Texten wie Kaufverträgen die wichtigsten Informationen. (b3.bs2b)</i> |
| <i>Sie fassen rechtliche Vorgaben und Datenschutzrichtlinien mündlich und schriftlich zusammen. (b3.bs5a)</i>   |

### Leistungsziele Fertigkeiten

- Sie wenden KI-Werkzeuge korrekt und den Lernprozess unterstützend an. (b3.bs1a)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

|         |  |
|---------|--|
| b3.bs1a | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) |
|         | <i>Sie setzen für die Recherche von Informationen passende Schlagwörter ein.</i>   |
|         | <i>Sie erkennen und filtern geeignete Informationen aus der Recherche.</i>   |
|         | <i>Sie analysieren kritisch die recherchierten Informationen.</i>  |
|         | <i>Sie beurteilen und begründen die Qualität recherchierter Texte.</i>   |
|         | <i>Sie wenden den Fachwortschatz situationsgerecht mündlich und schriftlich an. (b3.bs5a)</i>                                  |
|         | <i>Sie erklären fachtechnische Texte mündlich in einfacher Sprache für die Kund/innen. (b3.bs2b) (b3.bs5a)</i>                 |
|         | <i>Sie wenden die Argumentation situationsgerecht mündlich und schriftlich an. (b3.bs2a)</i>                                   |

### 3.4.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

## 3.5 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 3: In einer Fremdsprache kommunizieren

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

### 3.5.1 Typische Tätigkeit

Keine spezielle typische Tätigkeit.

### 3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

#### Alle Leistungsziele des Lernfeldes

|         |  |
|---------|--|
| b3.bs1a | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) * |
|---------|--|

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

-

#### Leistungsziele Fertigkeiten

*Sie wenden KI-Werkzeuge in der Fremdsprache korrekt und den Lernprozess unterstützend an. (b3.bs1a)*

#### Leistungsziele Sprachkompetenzen

|         |   |
|---------|---|
| b3.bs1a | Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) *                        |
|         | <i>Sie erkennen und filtern geeignete Informationen in der Fremdsprache aus der Recherche. (b3.bs1a)</i>  |
|         | <i>Sie analysieren kritisch die recherchierten Informationen in der Fremdsprache. (b3.bs1a)</i>   |
|         | <i>Sie wenden bei der mündlichen und schriftlichen Kommunikation in der Fremdsprache den geeigneten Wortschatz sowie Sprachstrukturen an. (b3.bs2a)</i> |

### 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»

### 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.

#### 3. Lehrjahr

##### Grundlagen

##### Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

\_ Berufskunde

##### Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich, 45 min)

\_ Handlungssimulationen

##### Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage

(schriftlich 75 min oder über das 3. Lehrjahr verteilt)

\_ Handlungssimulationen und / oder Critical Incidents



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

### 4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungs-<br>kompetenz | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil) |
|-------------------------|--|
|-------------------------|--|

[keine Leistungsziele im HKB C für das 3. Lehrjahr]

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

### 5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungs-kompetenz  | Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)                      |
|--|---|
| <b>d.5</b>   | <b>Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren</b> |
| Im Rahmen ihrer betrieblichen Kompetenzen delegieren Detailhandelsfachleute Aufgaben zielgerichtet, leiten ihre Kolleg/in-nen vollständig an, überprüfen die Umsetzung der Arbeiten und geben nach Bedarf eine Rückmeldung. Informationen geben sie zielgruppengerecht an Kolleg/innen weiter. Sie setzen dabei moderne Präsentations- und Informationstechniken situations-gerecht ein. |   |

### 5.2 Übersicht über alle Lernfelder

| Lernfelder                             | Referenz zu HK | Anzahl Lektionen |
|--|----------------|------------------|
| LF 1: Aufträge erteilen und rückmelden | <b>d.5</b>     | <b>40</b>        |

### 5.3 Lernfeld 1: Aufträge erteilen und rückmelden

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

#### 5.3.1 Typische Tätigkeit

Maria arbeitet im dritten Lehrjahr in einem Kleiderfachgeschäft. Sie ist in der Damenabteilung dafür zuständig, dass alle klassischen Oberteile immer vorrätig sind. Da sie nächste Woche üK hat, bittet sie ihre Mitlernende Stefanie aus dem zweiten Lehrjahr, sich während ihrer Abwesenheit darum zu kümmern.

Sie übergibt Stefanie die Listen der Artikelgruppen und erklärt ihr im Bewirtschaftungssystem, worauf sie besonders achten sollte. Maria gibt Stefanie zudem eine Checkliste, wer zu informieren ist beim Auftreten von Problemen. Ihre Besprechungsnotizen und die erforderlichen Unterlagen sendet Maria per Mail an Stefanie und die Abteilungsleiterin.

Nach der Rückkehr aus dem üK überprüft Maria die Situation in der Damenabteilung. Sie stellt fest, dass es von den weissen Damenblusen nur noch grosse Grössen gibt.

Bei einem persönlichen Gespräch mit Stefanie zwei Tage später überprüfen die beiden Lernenden, was während Marias Abwesenheit passiert ist. Maria stellt fest, dass ausser den

kleinen Grössen der weissen Blusen alles plangemäss verlaufen ist. Sie realisiert, dass die weissen Blusen wegen eines Missverständnisses fehlen: Denn Stefanie dachte, Maria hätte am letzten Arbeitstag noch weisse Blusen nachbestellt.

Sie lobt Stefanie für ihren Einsatz und gibt ihr im internen Feedbackformular auf der Plattform ihres Lehrbetriebs ein «Sehr gut».

Maria analysiert abschliessend, wie sie bei ihrer nächsten Abwesenheit ihre Mitlernenden besser instruieren könnte, damit ein Fehler wie bei Stefanie nicht mehr passiert.

### 5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

| Alle Leistungsziele des Lernfeldes |  |
|------------------------------------|--|
| d5.bs1a                            | Sie wenden die Methodik der Auftragserteilung an. (K3)   |
| d5.bs3a                            | Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4) |

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

|   |
|---|
| <i>Sie erklären die Bedeutung der fachlichen Führung. (d5.bs1a)</i>                                       |
| <i>Sie beschreiben die Aufgaben der fachlichen Führungsrolle. (d5.bs1a)</i>                               |
| <i>Sie beschreiben das PEAK-Modell. (d5.bs1a)</i>   |
| <i>Sie erklären, welche Voraussetzungen für eine gute Arbeitserteilung erfüllt sein müssen. (d5.bs1a)</i> |
| <i>Sie erklären die Methodik der Auftragserteilung. (d5.bs1a)</i>   |
| <i>Sie unterscheiden zwischen Effektivität und Effizienz. (d5.bs1a)</i>                                   |
| <i>Sie beschreiben das Vorgehen einer konstruktiven Rückmeldung. (d5.bs3a)</i>                            |

#### Leistungsziele Fertigkeiten

|         |  |
|---------|--|
| d5.bs1a | Sie wenden die Methodik der Auftragserteilung an. (K3)   |
|         | <i>Sie erteilen Aufträge sachlich und logisch gemäss den betrieblichen Vorgaben.</i>             |
|         | <i>Sie setzen deeskalierende Kommunikationstechniken beim Delegieren der Arbeiten ein.</i>       |
| d5.bs3a | Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4) |

---

*Sie nutzen zur Feedbackerteilung geeignete Informationstechniken.*

---

*Sie evaluieren ihre Kommunikation der Auftragserteilung.*

---

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

---

-

### 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

«d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren»

#### Wissensbaustein

«Aufträge erteilen und rückmelden»

## 5.4 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

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

### 3. Lehrjahr

#### Grundlagen

##### Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

– Berufskunde

##### Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich/mündlich, 30 min)

– Critical Incidents (10 min)

– Mini Cases (10 min)

– Handlungssimulationen (10 min)

Seite 26

### **Vernetzung**

Interdisziplinäre Anlage  
(schriftlich, 75 min)

\_ Handlungssimulationen und/oder  
Critical Incidents

## 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><br>(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><br>(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).  |