

Booklet für die Betriebe

Detailhandelsfachfrau / -fachmann EFZ

Lehrjahre 1, 2 & 3

Informationen für die Lehrbetriebe

Booklet für die Betriebe

Der Bildungsplan Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ definiert die für das Erlernen des Berufs relevanten Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele pro Lernort (Lehrbetrieb, Berufsfachschulen, überbetriebliche Kurse). Die Nationalen Umsetzungskonzepte Bildungsplan an den Berufsfachschulen (Lehrjahr 1, 2 und 3) bieten des Weiteren eine konkretere Übersicht darüber, welche Handlungskompetenzen mit den dazugehörigen Leistungszielen am Lernort Berufsfachschule in welchem Lehrjahr vermittelt werden, abgestützt auf die Tabelle Lernortkooperation EFZ. Um den Lehrbetrieben eine Orientierung darüber zu geben, in welchem Semester an den Berufsfachschulen welche Leistungsziele innerhalb dieser Handlungskompetenzen (siehe dazu auch Bildungsplan) vermittelt werden, finden Sie im Folgenden eine entsprechende tabellarische Übersicht.

Erläuterung: Für den Unterricht an den Berufsfachschulen werden die im Bildungsplan definierten Leistungsziele Berufsfachschule in sogenannten «Lernfeldern» thematisch gebündelt. Die nachfolgende Tabelle zeigt Ihnen die Zuordnung der Handlungskompetenzen zu den jeweiligen Lernfeldern sowie deren Vermittlung im entsprechenden Lehrjahr und Semester. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

Hinweis: Die angegebene Semesterzuteilung dient als Richtwert und wird nicht zwingend an jeder Berufsfachschule so umgesetzt werden. Für genauere Informationen diesbezüglich können sich die Betriebe mit der jeweiligen Schule austauschen.

1 Lehrjahr 1

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Zuordnung der Handlungskompetenzen inklusive Leistungsziele der Berufsfachschule zu den einzelnen Lernfeldern des 1. Lehrjahres und in welchem Semester sie unterrichtet werden. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

HKB	Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 1
A	a.1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	IVLS 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren	x		a1 Anliegen aufnehmen
		IVFS 4 In einer Fremdsprache kommunizieren	x	x	a1 Kunden willkommen heissen
	a.1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	x		a1 Anliegen aufnehmen a1 Kunden willkommen heissen
	a.2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	x		a2 Kundenbedürfnisse verstehen a2 Sortimentskenntnisse einsetzen
	a.2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	3 Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen			a2 Kundenbedürfnisse verstehen a2 Sortimentskenntnisse einsetzen
	a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten			x	a3 Kasse bedienen a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen a3 Verkaufsgespräche verbessern
	a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	4 Verkaufsgespräch führen und abschliessen	(x)	x	a3 Kasse bedienen a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen a3 Verkaufsgespräche verbessern

HKB	Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 1
B	b.1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	1 Handelswege und Lieferketten überblicken	x		b1 Warenausgänge abwickeln b1 Wareneingang abwickeln
		2 Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern	x		
	b. 2 Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	3 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten		x	b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen
C	c.1 Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	x	(x)	c1 Sich über Mitbewerber informieren
		2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen		x	c1 Verkaufsargumente formulieren
					Weitere Praxisaufträge im Betrieb ohne Lernfeld-Bezug: c2 Passende Dienstleistungen anbieten c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen

HKB	Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 1
D	d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	IVLS 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren	x	x	d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen d2 Teamspirit leben
		IVFS 4 In einer Fremdsprache kommunizieren	x	x	
		1 Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen	x	(x)	
	d.3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	2 Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben	x	x	d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen d3 Lerntechniken zielführend einsetzen

2 Lehrjahr 2

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Zuordnung der Handlungskompetenzen inklusive Leistungsziele der Berufsfachschule zu den einzelnen Lernfeldern des 2. Lehrjahres und in welchem Semester sie unterrichtet werden. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 3	Semester 4	Praxisaufträge Lehrjahr 2
A	a. 2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	x	x	a2 Kunden begeistern a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten
	a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	x	(x)	a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären a4 Kundenanfragen beantworten a4 Kundenanfragen weiterleiten
	a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten			
	a. 2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	x		a2 Kunden begeistern a4 Kundenanfragen beantworten a4 Kundenanfragen weiterleiten
	a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten			
	a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten			a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten
	a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	x	x	a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären a4 Kundenanfragen beantworten a4 Kundenanfragen weiterleiten
	a.6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren			
	a.3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten		x	a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären

B	b.1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	1 Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern	x	x	b1 Waren bewirtschaften
		2 Ökologische Aspekte erklären	x	x	
	b. 3 Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	3 Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen	x	x	b3 Daten erfassen
C	c.3 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren	1 Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren und erklären	x		c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen
		2 Marktanalyse durchführen		x	
D	d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	IVLS 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren			d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren
					d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten
			x	x	d1 Informationen mündlich übermitteln
					d1 Notfallsituationen meistern
					d1 Sicher und freundlich kommunizieren
		IVFS 4 In einer Fremdsprache kommunizieren	(x)	x	

d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	1 Im Betrieb kommunizieren			d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren
d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten				d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten d1 Informationen mündlich übermitteln
d.3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen		x	x	d1 Notfallsituationen meistern d1 Sicher und freundlich kommunizieren d2 Rückmeldungen entgegennehmen d3 SMARTe Ziele setzen
d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	2 Berufliche Entwicklung reflektieren und optimieren		x	d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten d4 Termine und Aufgaben priorisieren

3 Lehrjahr 3

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Zuordnung der Handlungskompetenzen inklusive Leistungsziele der Berufsfachschule zu den einzelnen Lernfeldern des 3. Lehrjahres und in welchem Semester sie unterrichtet werden. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

HKB	Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 5	Semester 6	Praxisaufträge Lehrjahr 3
A	a.5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	IVLS 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren	(x)	x	a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein
		IVFS 4 In einer Fremdsprache kommunizieren	(x)	x	a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen
	a.5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	1 Kundenbeziehungen gestalten	x		a5 Kundenfeedback entgegennehmen
	a.5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen a.6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren	2 Anspruchsvolle Kundengespräche führen	(x)	x	a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen a5 Kundenfeedback entgegennehmen a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen
B	b.3 Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	IVLS 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren	(x)	x	
		IVFS 4 In einer Fremdsprache kommunizieren	(x)	x	b3 Zahlen und Daten richtig anwenden
		1 Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	x	x	
C	Kein Lernfeld				

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 5	Semester 6	Praxisaufträge Lehrjahr 3
D d.5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich	1 Aufträge erteilen und rückmelden	x	x	d5 Konstruktive Rückmeldungen geben d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen
E	Kein Lernfeld			Weitere Praxisaufträge im Betrieb ohne Lernfeld-Bezug: <i>Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» (HKB E):</i> e1 Anspruchsvolle Kundengespräche führen e1 Reklamationen bearbeiten e1 Reparaturen oder Retouren abwickeln e2 Erlebniswelten schaffen e2 Kundensegmente auf Social Media erreichen e3 Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen e3 Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen

HKB Handlungskompetenz

Lernfeld Berufsfachschule

Semester 5

Semester 6

Praxisaufträge Lehrjahr 3

F

Kein Lernfeld

Weitere Praxisaufträge im Betrieb ohne Lernfeld-Bezug:

Schwerpunkt «Betreuen von Onlineshops» (HKB F):

f1 Neue Artikel zum Onlineshop hinzufügen

f1 Produkte im Onlineshop vernetzen

f1 Sich mit dem Onlineshop vertraut machen

f2 Bestellverhalten analysieren und vergleichen

f2 Kaufverhalten der Kundschaft in Onlineshop analysieren

f2 Kundenfeedback analysieren und beantworten

f2 Onlineshops von Mitbewerbern analysieren

f2 Produktbestand im Onlineshop bewirtschaften

f3 Auffindbarkeit von Shopinhalten sicherstellen

f3 Backend-Prozesse im Onlineshop überwachen

f3 Nutzerfreundlichkeit des Onlineshops prüfen

HKB Handlungskompetenz

Lernfeld Berufsfachschule

Semester 5

Semester 6

Praxisaufträge Lehrjahr 3

f3 Troubleshooting im Onlineshop
professionell durchführen
