

# Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule

## Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver Berufsmaturität 1

### 2. Lehrjahr

**Trägerschaft:** Bildung Detailhandel Schweiz

Version: 1.0, 3. August 2021

Verfasst durch:                      Mattes Erich  
   Pession Luca  
   Stadelmann Hans  
   Ectaveo AG

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
1.1	Ausgangslage	4
1.2	Zielsetzung	4
1.3	Methodisches Vorgehen	5
1.4	Ergebnis	5
1.5	Lernortkooperation EFZ mit additiver BM 1	6
1.6	Übersicht der Lektionenzahlen EFZ und EFZ mit additiver BM 1 im Vergleich	8
<b>2</b>	<b>Übersichtstabelle Lehrjahr 2</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»</b>	<b>13</b>
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	13
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	14
3.3	Lernfeld 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten	15
3.4	Lernfeld 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	17
3.5	Lernfeld 3: Preise berechnen	20
3.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	23
<b>4</b>	<b>Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»</b>	<b>24</b>
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	24
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	24
4.3	Lernfeld 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	25
4.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	27
4.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	29
<b>5</b>	<b>Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen»</b>	<b>30</b>
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	30
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	30
5.3	Lernfeld 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren	30
5.4	Lernfeld 2: Marktanalyse durchführen	33
5.5	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	34
<b>6</b>	<b>Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»</b>	<b>35</b>
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	35

6.2	Übersicht über alle Lernfelder	36
6.3	Lernfeld 1: Im Betrieb kommunizieren	36
6.4	Lernfeld 2: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	39
6.5	Lernfeld 3: Aufträge erteilen und rückmelden	41
6.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	43
<b>7</b>	<b>Planungshilfen</b>	<b>44</b>
<b>8</b>	<b>Anhang 1</b>	<b>45</b>

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage

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

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

## 1.2 Zielsetzung

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

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

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

### 1.3 Methodisches Vorgehen

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

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

### 1.4 Ergebnis

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

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

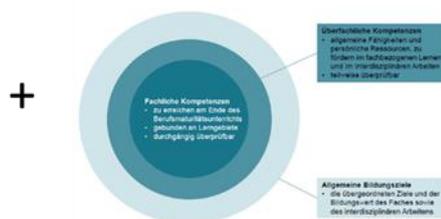
Die Kandidatinnen und Kandidaten werden vom Qualifikationsbereich Allgemeinbildung im Qualifikationsverfahren EFZ dispensiert (vgl. Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung). Da in der Grundbildung mit additiver Berufsmaturität zwei unterschiedliche didaktische Grundkonzepte kombiniert werden, können keine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

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

Handlungskompetenzorientierung der EFZ-Grundbildung



Kompetenzenmodell des Rahmenlehrplans Berufsmaturität



## 1.5 Lernortkooperation EFZ mit additiver BM 1

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

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
<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 Dienstleistungskennnissen</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						*			
<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									

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
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									

**Legende**

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

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

	Anzahl Lektionen EFZ (1.5-2-1)			Anzahl Lektionen EFZ + BM 1 (2-2-2)			Begründung für die Reduktion der Anzahl Lektionen EFZ (Dispensation)
	LJ 1	LJ 2	LJ3	LJ 1	LJ 2	LJ3	
<b>A: Gestalten von Kundenbeziehungen</b>	160	160	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ</li> <li>Grundlagen im Bereich Kommunikations- und Sprachkompetenzen in der Landes- sowie Fremdsprache sowie Preisberechnung in BM 1 weitgehend abgedeckt</li> </ul>
	<b>400</b>			<b>180</b>			
<b>B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>	80	120	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> <li>In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ</li> <li>Grundlagen im Bereich Arbeitsprozesse und Schnittstellen von Unternehmen, Recherche von Informationen, Medieneinsatz und Warenpräsentation in BM 1 weitgehend abgedeckt</li> </ul>
	<b>280</b>			<b>180</b>			
<b>C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen</b>	80	80	0	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ</li> <li>Grundlagen im Bereich Recherche von Informationen sowie Marktanalyse in BM 1 weitgehend abgedeckt</li> </ul>
	<b>160</b>			<b>100</b>			
<b>D: Interagieren im Betrieb und in der Branche</b>	120	160	40	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ</li> <li>Grundlagen im Bereich Betriebs- und Rechtsformen, Wirtschaft, Arbeitstechniken und -organisation, Kommunikations- und Sprachkompetenzen in der Landes- sowie Fremdsprache sowie Preisberechnung in BM 1 weitgehend abgedeckt</li> </ul>
	<b>320</b>			<b>100</b>			
Total Berufskennnisse HKB A-D	1160			560			
Allgemeinbildung nicht integriert	160			0			Dispensierbar
Sport	160			160			Vom Sportunterricht darf nicht dispensiert werden (RM SBFI)
BM 1 additiv	0			1440			
<b>Total Berufsfachschule</b>	<b>1480</b>			<b>2160</b>			

## 2 Übersichtstabelle Lehrjahr 2

<b>HKB A</b>	<b>Gestalten von Kundenbeziehungen</b>	<b>40 Lektionen</b>
<b>HK</b>	<b>Leistungsziele BFS des HKB A</b>	
<b>a.2</b>	<b>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)	
<b>a.3</b>	<b>Verkaufsgespräche 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)	
<b>a.4</b>	<b>Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten</b>	
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.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>40 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>HKB C</b>	<b>Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen</b>	<b>60 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>60 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.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)

---

**d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten**

---

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

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)

---

**d.5 Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren**

---

d5.bs1a Sie wenden die Methodik der Auftragserteilung an. (K3)

d5.bs3a Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4)

---

## 3 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

### 3.1 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 vertrauensvolle Atmosphäre. Sie erfragen die Kundenbedürfnisse in der regionalen Landessprache oder einer Fremdsprache. Sie erkennen seine/ihre Erwartungen sowie die Besonderheiten der aktuellen Verkaufssituation. Dabei gestalten sie das Kundengespräch aktiv.</p> <p>Wenn Detailhandelsfachleute das Bedürfnis gemeinsam mit dem/r Kund/in konkretisiert haben, präsentieren sie verschiedene Lösungsvorschläge. Sie vertreten diese Lösungsvorschläge überzeugend und argumentieren stets mit dem Kundennutzen. Sie erkennen den Zeitpunkt, um den Verkauf aufzuwerten, um dem/r Kund/in ein ganz besonderes Einkaufserlebnis zu vermitteln und um die Kundenbindung weiter zu fördern. Dazu beziehen sie den/die Kund/in aktiv ein und nutzen unterschiedliche Kanäle und Technologien.</p> <p>Detailhandelsfachleute geben dem/r Kund/in überzeugende Kaufempfehlungen mit Unterstützung geeigneter Medien. Sie versuchen stets, ihre Begeisterung und ihre Emotionen für das Produkt bzw. die Dienstleistung und den Betrieb dem/r Kund/in näherzubringen und eine Begeisterung bei dem/r Kund/in zu entfachen. Sie berücksichtigen den Informationsstand des/r Kund/in bei der Lösungspräsentation und gehen mit Informationslücken auf ihrer Seite professionell um. Auf Kundeneinwände gehen sie aktiv ein und zeigen den Nutzen der Lösung für den/die Kund/in auf. Detailhandelsfachleute zeigen die Vorteile ihrer Lösung in Abgrenzung zu den Mitbewerbern auf und nutzen ökologische Aspekte als Verkaufsargument. Sie können den/die Kund/in zu Produkt- bzw. Dienstleistungs- und Herstellungsinformationen bezüglich Nachhaltigkeit beraten. Sie verpacken diese Informationen in Storys, die den/die Kund/in begeistern. Hierzu setzen sie den Kommunikationsstil ihres Betriebs professionell um. Sie kommunizieren über alle zur Verfügung stehenden Kanäle kundenorientiert.</p> <p>Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ).</p> <p>Detailhandelsfachleute verhalten sich aktiv und ermutigen den/die Kund/in dazu, das Produkt in die Hand zu nehmen, es zu ertasten und zu erfühlen. Zum Kundenbedürfnis passende Aktionen, Dienstleistungen und Pflegeservices bieten sie gezielt und begründet an (Zusatzverkäufe, Cross- und Up-Selling). Während der gesamten Lösungspräsentation antizipieren sie Kundenfragen und gehen keine Konflikte mit dem/r Kund/in ein. Sie schliessen die Lösungspräsentation mit einer kundenorientierten Zusammenfassung ab und argumentieren im Sinne des Kundennutzens.</p>
<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 Bezahlungssysteme 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.

## 3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten	a.2/a.4	10
LF 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	a.3/a.4/a.6	26
LF 3: Preise berechnen	a.3	4

### 3.3 Lernfeld 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten

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

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

#### 3.3.1 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.

#### 3.3.2 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

	<i>Sie unterscheiden die Begriffe Bedürfnis und Bedarf. (a2.bs2a)</i>
	<i>Sie beschreiben den Unterschied zwischen Kaufwunsch und Kaufmotiv. (a2.bs2a)</i>
	<i>Sie erläutern gefühls- und verstandesbetonte Verkaufsmotive. (a2.bs2a)</i>
	<i>Sie formulieren die zehn Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (a2.bs2b)</i>

### Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *
	<i>Sie ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht.</i>

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

a4.bs1a	Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3) *
	<i>Sie verwenden die richtigen formalen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage.</i>
	<i>Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage.</i>
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)
	<i>Sie wenden die passenden Argumentgruppen professionell in ihrem Verkaufsgespräch an.</i>
	<i>Sie verwenden die richtigen Vorgaben einer fremdsprachlichen mündlichen Kundenanfrage. (a4.bs5b)</i>

### 3.3.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

«a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

#### Wissensbaustein

«Kundenanliegen erfassen und beantworten»

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

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

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

### 3.4.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

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 überfull 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.

## 3.4.2 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/in- nen und Verkaufsgeschäft. (K2)
	<i>Sie bestimmen passende Kanäle der Zielgruppe und dem Inhalt der Nach- richt entsprechend.</i>
	<i>Sie beschreiben die wichtigsten Datenschutz- und Urheberrechtsbestim- mungen. (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 In- halte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)
a4.bs2b	Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtli- chen 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 ge- stalten 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 Kom- munikationsformen vor. (K3) *
	<i>Sie wenden den Wortschatz zu den gängigen Kundenbindungsprogram- men 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>

### 3.4.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Ver-  
fügung. 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»

## 3.5 Lernfeld 3: Preise berechnen

Für dieses Lernfeld stehen 4 Lektionen zur Verfügung.

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

### 3.5.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

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 Hoffmann 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.

### 3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a3.bs3a	Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag. (K3) <i>Wird teilweise an BM unterrichtet.</i>
a3.bs3b	Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) * <i>Wird teilweise an BM unterrichtet.</i>
a3.bs3c	Sie berechnen Preisveränderungen. (K3) <i>Wird teilweise an BM unterrichtet.</i>
a3.bs3d	Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses. (K3) <i>Wird teilweise an BM unterrichtet.</i>

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

	<i>Sie nennen den normalen Mehrwertsteuersatz sowie den reduzierten Satz. (a3.bs3a)</i>
	<i>Sie erläutern grob die Funktionsweise der Mehrwertsteuer. (a3.bs3a)</i>
	<i>Sie erklären einem/r ausländischen Kund/in, wie er/sie die Schweizer Mehrwertsteuer zurückfordern kann. (a3.bs3a)</i>
a3.bs3b	Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) * <i>Sie erläutern den Aufbau eines einfachen Kalkulationsschemas.</i>
	<i>Sie erklären, warum man bei bargeldloser Bezahlung mit einem anderen Wechselkurs rechnet. (a3.bs3d)</i>

#### Leistungsziele Fertigkeiten

a3.bs3a	Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag. (K3)
a3.bs3c	Sie berechnen Preisveränderungen. (K3) <i>Sie wenden ein einfaches Kalkulationsschema an.</i>
a3.bs3d	Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses. (K3) <i>Sie berechnen den Betrag von Haus- zu Fremdwährung und umgekehrt.</i>

## 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)*

---

### 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

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

#### Wissensbaustein

«Preise berechnen»

### 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, 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)

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

### 4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
<b>b.1</b>	<b>Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen</b>
	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Sie beachten im gesamten Warenbewirtschaftungsprozess die Regeln der Arbeitssicherheit sowie des persönlichen Gesundheitsschutzes.</p>

### 4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	<b>b.1</b>	<b>30</b>
LF 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen	<b>b.1</b>	<b>10</b>

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

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

### 4.3.1 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.

### 4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs4a	Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b1.bs4b	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bs6a	Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)
b1.bs7a	Sie erläutern den Inventurprozess. (K2) <i>Wird teilweise an BM unterrichtet.</i>
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

-

### 4.3.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen»

#### Wissensbaustein

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

## 4.4 Lernfeld 2: Ökologische Aspekte miteinbeziehen

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

### 4.4.1 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 abgelauenen 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.

### 4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs13a	Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>

b1.bs13b	Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
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

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

## 4.4.3 Lernmedien

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

### Handlungsbaustein

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen»

### Wissensbaustein

«Ökologische Aspekte miteinbeziehen»

## 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, 45 min)

\_ Handlungssimulationen

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

### 5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

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

### 5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren	<b>c.3</b>	<b>40</b>
LF 2: Marktanalyse durchführen	<b>c.3</b>	<b>20</b>

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

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

#### 5.3.1 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 Lieferantenschulung stattfindet. Hier kann sie bestimmt noch mehr Informationen zu Zertifizierungen bekommen.

### 5.3.2 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>
	<i>Sie bringen die Beteiligten der Handelskette in eine korrekte Reihenfolge.</i>

	<i>Sie unterscheiden den direkten vom indirekten Absatzweg.</i>
	<i>Sie unterscheiden den funktionellen vom institutionellen Handel und bezeichnen auch die Mischformen.</i>
c3.bs1b	Sie stellen die aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen und den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)
	<i>Sie erklären den Begriff Strukturwandel in eigenen Worten.</i>
	<i>Sie zählen Gründe auf, weshalb der Produktionsfaktor Wissen für die Schweiz zentral ist.</i>
c3.bs1e	Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)
	<i>Sie nennen die Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (c3.bs2a)</i>
	<i>Sie erfassen Schlüsselworte aus dem Kontext Nachhaltigkeit. (c3.bs2a)</i>

### Leistungsziele Fertigkeiten

c3.bs2a	Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)
	<i>Sie nutzen interne und externe Quellen zielgerichtet zur Recherche.</i>

### 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

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

#### Wissensbaustein

«Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren»

## 5.4 Lernfeld 2: Marktanalyse durchführen

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

### 5.4.1 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.

### 5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
c3.bs1c	Sie führen eine einfache Marktanalyse durch. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
c3.bs1d	Sie erklären die Rolle und die Position der Schweiz im internationalen Handel. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>

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

#### Leistungsziele Grundlagenwissen

c3.bs1d	Sie erklären die Rolle und die Position der Schweiz im internationalen Handel. (K2)
	<i>Sie erklären die Begriffe Import, Export und Transit anhand von Beispielen.</i>
	<i>Sie zeigen die globale Wertschöpfungskette mittels eines Beispiels auf.</i>
	<i>Sie beschreiben die Auswirkungen der Globalisierung.</i>
	<i>Sie erklären die Bedeutung des internationalen Handels.</i>
	<i>Sie beschreiben die Aufgaben der wichtigsten internationalen Organisationen.</i>
	<i>Sie zeigen die wichtigsten Handelsverträge der Schweiz auf.</i>

## Leistungsziele Fertigkeiten

c3.bs1c	Sie führen eine einfache Marktanalyse durch. (K3)
	<i>Sie wenden die Marktforschungsmethoden an.</i>

## 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

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

#### Wissensbaustein

«Marktanalyse durchführen»

## 5.5 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

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

### 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)

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

### 6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	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, Evakuation) nach den betrieblichen Vorgaben handeln.</p>
<b>d.2</b>	<b>Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams 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 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.

#### d.5 Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Im Rahmen ihrer betrieblichen Kompetenzen delegieren Detailhandelsfachleute Aufgaben zielgerichtet, leiten ihre Kolleg/innen 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 situationsgerecht ein.

## 6.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d.1/d.2/d.3	28
LF 2: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	d.4	12
LF 3: Aufträge erteilen und rückmelden	d.5	20

## 6.3 Lernfeld 1: Im Betrieb kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **28** Lektionen zur Verfügung.

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

### 6.3.1 Typische Tätigkeit

#### Typische Tätigkeit 1:

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 Mitlernenden, Lena, die neue Frühlingssammlung 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 Gummibärlischachtel 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 unterscheiden. Im Gespräch mit Chiara, die in der kleinen Bäckerei «Butterzopf» arbeitet, vergleicht Nils seine beiden Filialen mit dem Familienunternehmen «Butterzopf».

## 6.3.2 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) <i>Wird teilweise an BM unterrichtet.</i>
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) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
d3.bs5b	Sie erläutern ein Detailhandelsunternehmen im Hinblick auf Erfolg, Marktpositionierung und wirtschaftliche Entwicklung. (K2) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>

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

### Leistungsziele Grundlagenwissen

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)

### Leistungsziele Fertigkeiten

d1.bs1c	Sie nutzen Techniken und Hilfsmittel für einen besseren mündlichen und schriftlichen Informationsfluss. (K3)
	<i>Sie verfassen einfache E-Mails mithilfe betrieblicher Vorlagen.</i>
	<i>Sie leiten Informationen weiter auf den gängigen mündlichen und schriftlichen Kanälen.</i>
	<i>Sie bearbeiten Informationen gemäss den betrieblichen Vorgaben und Kommunikationsregeln.</i>
	<i>Sie nutzen elektronische Übersetzungsprogramme kritisch und sinnvoll.</i>
d1.bs2a	Sie reflektieren Konfliktsituationen und leiten Massnahmen für ein erfolgreiches Kommunikationsverhalten ab. (K4)
	<i>Sie analysieren Konfliktsituationen.</i>
	<i>Sie wenden ein Kommunikationsmodell in der konkreten Situation an.</i>
d1.bs3a	Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)
	<i>Sie zeichnen in einem Lageplan ein, wo sich interne Hilfsmittel (Feuerlöscher, Alarmknopf, Verbandsmaterial) befinden.</i>
d2.bs6a	Sie analysieren sich widersprechende Standpunkte, suchen Lösungen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4) *
	<i>Sie leiten aus den Pro- und Kontrapunkten ein Fazit ab.</i>
	<i>Sie vertreten ihre Meinung zu einer aktuellen Fragestellung und begründen diese.</i>
d2.bs8a	Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)
	<i>Sie wenden Feedbackregeln an.</i>

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 6.3.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

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

#### Wissensbaustein

- «Im Betrieb kommunizieren»

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

Für dieses Lernfeld stehen **12** Lektionen zur Verfügung.

### 6.4.1 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!

## 6.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d4.bs2a	Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung. (K3)
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 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.bs2a	Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung. (K3)
d4.bs5b	Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

### Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

### 6.4.3 Lernmedien

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

#### Handlungsbaustein

«d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren»

#### Wissensbaustein

«Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren»

## 6.5 Lernfeld 3: Aufträge erteilen und rückmelden

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

### 6.5.1 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.

## 6.5.2 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

*Sie erklären die Methodik der Auftragserteilung. (d5.bs1a)*

*Sie beschreiben das Vorgehen einer konstruktiven Rückmeldung. (d5.bs3a)*

### Leistungsziele Fertigkeiten

d5.bs1a Sie wenden die Methodik der Auftragserteilung an. (K3)

*Sie erteilen Aufträge sachlich und logisch gemäss den betrieblichen Vorgaben.*

*Sie setzen geeignete Kommunikationstechniken beim Delegieren der Arbeiten ein.*

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

-

## 6.5.3 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»

## 6.6 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
- \_ 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)

## 7 Planungshilfen

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

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

## 8 Anhang 1

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

<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 Postkorbübung 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).