

Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen

Detailhandelsassistent/innen EBA

2. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

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

Version:1.2

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

Inhalt

1	Rahmenbedingungen aus den Grundlagendokumenten	1
1.1	Tabelle Lernortkooperation EBA	1
1.2	Übersichtstabelle Lehrjahr 2	3
2	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»	7
2.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	7
2.2	Übersicht über alle Lernfelder	8
2.3	Lernfeld 1: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	8
2.4	Lernfeld 2: Preiskalkulation und Zahlungsabwicklung umsetzen	11
2.5	Lernfeld 3: Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten	13
2.6	Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	15
2.7	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	17
2.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	19
3	Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»	20
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	20
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	21
3.3	Lernfeld 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern	21
3.4	Lernfeld 2: Ökologische Aspekte erklären	22
3.5	Lernfeld 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	24
3.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	26
4	Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen»	27
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	27
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	27
4.3	Lernfeld 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren und erklären	27
4.4	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	30
5	Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»	31
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	31
5.2	Übersicht über alle Lernfelder	32
5.3	Lernfeld 1: Im Betrieb kommunizieren	32

5.4	Lernfeld 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben	34
5.5	Lernfeld 3: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	36
5.6	Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	37
5.7	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	39
5.8	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	42
6	Planungshilfen	43
7	Anhang 1	44

1 Rahmenbedingungen aus den Grundlegendokumenten

1.1 Tabelle Lernortkooperation EBA

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
A: Gestalten von Kundenbeziehungen						
a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten						
a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren						
a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten						
a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten						
B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen						
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen						
b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren						
b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen						
C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen						
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 unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren						

D: Interagieren im Betrieb und in der Branche					
d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen					
d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten					
d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen					
d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren					

Legende

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

1.2 Übersichtstabelle Lehrjahr 2

HKB A	Gestalten von Kundenbeziehungen	100 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB A	
a.2	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)	
a2.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)	
a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	
a.3	Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	
a3.bs2a	Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2)	
a3.bs2b	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)	
a3.bs3a	Sie führen grundlegende Rechenarten aus. (K3)	
a3.bs3b	Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2)	
a3.bs3c	Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)	
a3.bs7a	Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)	
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)	
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)	
a.4	Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	
a4.bs1a	Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3)	

- a4.bs2a Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)
-
- a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)
-
- a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an. (K3)
-
- a4.bs4b Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)
-
- a4.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
-
- a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)

HKB B	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	60 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB B	
b.1	Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	
b1.bs4a	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)	
b1.bs5a	Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)	
b1.bs11a	Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)	
b1.bs11b	Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)	
b.3	Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)	

b3.bs2a Sie erläutern die Richtlinien zu Datenschutz und Schweigepflicht. (K2)

b3.bs3a Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kundendaten. (K3)

HKB C	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen	40 Lektionen
--------------	--	---------------------

HK	Leistungsziele BFS des HKB C
-----------	-------------------------------------

c.3	Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren
------------	--

c3.bs1a Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2)

c3.bs1b Sie stellen den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)

c3.bs1c Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)

c3.bs1d Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)

HKB D	Interagieren im Betrieb und in der Branche	80 Lektionen
--------------	---	---------------------

HK	Leistungsziele BFS des HKB D
-----------	-------------------------------------

d.1	Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen
------------	--

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

d1.bs1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)

d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)

d2.bs7a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

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

d3.bs4a Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)

d3.bs4b Sie formulieren unter Anleitung realistische Ziele sowie passende Schritte für ihre berufliche Entwicklung. (K3)

d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

d4.bs3a Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmaßnahmen ab. (K4)

d4.bs4a Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2)

d4.bs4b Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

2 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

2.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.2	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren
	<p>Detailhandelsassistent/innen 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 Detailhandelsassistent/innen 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>Detailhandelsassistent/innen 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. Detailhandelsassistent/innen 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>Detailhandelsassistent/innen 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 nehmen sie Kundenfragen vorweg 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>
a.3	Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten
	<p>Detailhandelsassistent/innen 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 Bezahl-systeme 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 schwerwiegenden Störungen an die zuständige Person.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen 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>Detailhandelsassistent/innen analysieren positive und negative Kundenreaktionen und Rückmeldungen zu ihrer Beratung ihrer vorgesetzten Person und leiten mögliche Verbesserungsideen für ihre zukünftigen Verkaufs- und Beratungsgespräche ab.</p> <p>Bei Diebstählen handeln sie nach den betrieblichen Vorgaben und in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person.</p>

a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Detailhandelsassistent/innen 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 dessen/deren Anliegen präzise auf und stellen Rückfragen bei Unklarheiten. Sie nutzen ihre Produktkenntnisse, um Fragen zu Produkten, Dienstleistungen oder Versand umgehend zu beantworten. 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 oder den zuständigen Geschäftsbereich weiter. Bei einer Bestellung oder wenn nötig zeichnen die Detailhandelsassistent/innen 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 wie auch in einer Fremdsprache.

Detailhandelsassistent/innen 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 gestalten sie reflektiert.

2.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	a.2/a.3/a.4	28
LF 2: Preiskalkulation und Zahlungsabwicklung umsetzen	a.3	16
LF 3: Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten	a.4	24
IVLS 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	a.2/a.3/a.4	16
IVFS 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	a.2/a.3/a.4	16

2.3 Lernfeld 1: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **28** 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:

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:

Am Abend denkt Jeremy nochmals an Herrn Kabashi. Er überlegt sich, ob alle Kunden wohl mit ihrer Beratung zufrieden waren, und reflektiert, was er bei den Gesprächen nächstes Mal noch beachten möchte. Hätte er noch weitere Punkte zu den Zusatzleistungen von «Gut + Lecker AG» erklären sollen? Jeremy erstellt nun eine Checkliste zum Ablauf und Abschluss eines Verkaufsgesprächs.

Typische Tätigkeit 3:

Irina arbeitet im Modegeschäft «FashionNow». Die Lernende Irina hatte mit ihrer Kundin Frau Weiss ein erfolgreiches Verkaufsgespräch. Irina begleitet Frau Weiss zur Kasse und fragt, ob Frau Weiss eine Kundenkarte erstellen möchte. Frau Weiss fragt nach den Vorteilen und Bedingungen. Irina erklärt, dass sie die Adresse und Telefonnummer aufnehmen müsste, Frau Weiss würde dann eine Kundenkarte erhalten und von speziellen Aktionen profitieren, ausserdem hätte sie beim nächsten Einkauf 10 Prozent Rabatt. Frau Weiss ist unsicher, sie wird jetzt schon mit Werbeanrufen und Post überschwemmt, ausserdem möchte sie nicht noch eine weitere Karte im Portemonnaie, welches schon übervoll ist. Meistens macht sie sowieso Spontankäufe und dann fehlt ihr jeweils die richtige Kundenkarte. Irina versucht sie mit guten Argumenten von der Kundenkarte zu überzeugen.

2.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *
a3.bs2b	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3) *
a3.bs7a	Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)
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 zeigen die zehn Frageformen auf, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (a2.bs2a)</i>
<i>Sie beschreiben betriebsinterne Kundenbindungsprogramme kundengerecht. (a3.bs2b)</i>
<i>Sie erläutern die drei Phasen des Verkaufsgesprächs. (a3.bs7a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3) *
	<i>Sie ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht.</i>
a3.bs2b	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3) *
a3.bs7a	Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)
a4.bs1a	Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3) *

Leistungsziele Sprachkompetenzen

<i>Sie wenden anhand von Beispielen den Wortschatz in der Fremdsprache für die Bedürfnisanalyse richtig an. (a2.bs2a)</i>
<i>Sie wenden den Wortschatz in der Fremdsprache für Kundenbindungsprogramme richtig an. (a2.bs2a)</i>
<i>Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. (a4.bs1a)</i>
<i>Sie verwenden die richtigen formalen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. (a4.bs1a)</i>

2.3.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

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

Wissensbaustein

- «Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten»

2.4 Lernfeld 2: Preiskalkulation und Zahlungsabwicklung umsetzen

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

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

2.4.1 Typische Tätigkeit

Aurora Di Napoli wird vom Rentner Herr Walter Küenzli angesprochen. Herr Küenzli möchte wissen, warum die Wanderschuhe seit seinem letzten Besuch um CHF 15.– höher im Preis sind. Herr Küenzli entschliesst sich spontan, die Wanderschuhe Hard Trek zu kaufen. Er hat jedoch zu wenig Bargeld bei sich. Herr Küenzli hat seit Kurzem eine Zahlungs-App auf dem Smartphone und wollte diese schon lange mal ausprobieren. Er fragt nun Aurora, wie das geht. Nach erfolgreicher Bezahlung fragt Herr Küenzli nach einer Quittung.

2.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a3.bs2a	Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2) *
a3.bs3a	Sie führen grundlegende Rechenarten aus. (K3)
a3.bs3b	Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) *
a3.bs3c	Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

a3.bs2a	Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2) *
	<i>Sie benennen die wichtigsten Zahlungsmethoden im Schweizer Detailhandel.</i>
a3.bs3b	Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) *
	<i>Sie erläutern den Aufbau eines einfachen Kalkulationsschemas.</i>
	<i>Sie stellen ein einfaches Kalkulationsschema dar. (a3.bs3c)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a3.bs3a	Sie führen grundlegende Rechenarten aus. (K3)
a3.bs3c	Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)
	<i>Sie wenden ein einfaches Kalkulationsschema an.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

	<i>Sie wenden an Beispielen den Wortschatz für grundlegende Rechenarten in einer Fremdsprache an. (a3.bs3a)</i>
	<i>Sie formulieren die gängigen Zahlungsmethoden in einer Fremdsprache. (a3.bs2a)</i>
	<i>Sie erläutern die Preisänderungen in einer Fremdsprache. (a3.bs2a)</i>
	<i>Sie wenden den Wortschatz für die gängigen Zahlungsmethoden in einer Fremdsprache an. (a3.bs2a)</i>
	<i>Sie wenden den Wortschatz für die Preisveränderung in einer Fremdsprache an. (a3.bs3c)</i>

2.4.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

Wissensbaustein

«Preiskalkulation und Zahlungsabwicklung umsetzen»

2.5 Lernfeld 3: Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten

Für dieses Lernfeld stehen **24** Lektionen zur Verfügung.

2.5.1 Typische Tätigkeit

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.

2.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
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)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie bestimmen passende Kanäle der Zielgruppe entsprechend. (a4.bs2a)</i>
<i>Sie beschreiben die wichtigsten Datenschutz- und Urheberrechtsbestimmungen. (a4.bs2b)</i>
<i>Sie erläutern die wichtigsten Faktoren für einen erfolgreichen Auftritt in den sozialen Medien. (a4.bs4b)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

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

Sie analysieren Vor- und Nachteile sowie Risiken eines persönlichen Social Media Auftritts.

Leistungsziele Sprachkompetenzen

<i>Sie verwenden in den sozialen Medien einen adressatengerechten und zweckgerechten Wortschatz. (a4.bs4a)</i>
<i>Sie wenden den Wortschatz für den Auftritt in den sozialen Medien richtig an. (a4.bs4a)</i>
<i>Sie gestalten ihren persönlichen Social Media Auftritt sprachlich richtig. (a4.bs4b)</i>

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

«a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

Wissensbaustein

«Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten»

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

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

2.6.1 Typische Tätigkeit

Tina arbeitet bei Tierglück GmbH. Eine Kundin betritt das Geschäft. An der Leine führt sie einen übergewichtigen Yorkshire Terrier. Die Kundin, Frau Schmitt, sucht für ihren in die Jahre gekommenen Hund das richtige Futter. Tina weiss, dass es für solche Fälle Spezialfutter gibt, jedoch kennt sie momentan das richtige Futter nicht. Sie verspricht Frau Schmitt, dass sie das richtige Futter recherchiert und sie schriftlich oder mündlich informiert.

2.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
a4.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie schreiben Texte mit richtiger Interpunktion. (a2.bs7a)

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

Sie schreiben Texte mit korrekter Syntax. (a2.bs7a)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a2.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben der mündlichen Präsentation richtig an.</i>
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben einer Beschreibung richtig an.</i>
	<i>Sie führen Interviews gemäss den vermittelten Inhalten richtig durch.</i>
	<i>Sie nutzen für ihr Lernen relevante Inhalte aus verschiedenen Quellen.</i>
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
	<i>Sie erstellen formal richtige Kundeninformationen auf allen Kanälen gemäss den vermittelten Vorgaben.</i>
a4.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben des Beschreibens schriftlich und mündlich richtig an.</i>
	<i>Sie wenden die formalen Vorgaben des Zusammenfassens schriftlich richtig an.</i>

2.6.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

«a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

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

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

2.7.1 Typische Tätigkeit

Tina Keller arbeitet bei Tierglück GmbH. Eine Kundin betritt das Geschäft. An der Leine führt sie einen übergewichtigen Yorkshire Terrier. Es stellt sich heraus, dass die Kundin eine Fremdsprache spricht. Aus der Gestik von ihr liest Tina, dass die Kundin, Frau Tedesco, Diätfutter für ihren Hund sucht. Tina teilt ihr mit, dass ihre Vorgesetzte, die Frau Tedescos Sprache spricht, in zehn Minuten im Geschäft ist.

2.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
a4.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2) GER. (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

a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
---------	--

Sie nutzen ihren Fremdsprachenwortschatz für eine Beschreibung.

	<i>Sie führen ein kurzes Interview in einer Fremdsprache durch.</i>
	<i>Sie führen kurze Präsentationen in einer Fremdsprache durch.</i>
	<i>Sie erstellen mündlich eine kurze Kundeninformationen in einer Fremdsprache.</i>
	<i>Sie nutzen ihren Wortschatz, um in einer schwierigen Situation mit einem/r fremdsprachigen Kund/in richtig zu reagieren.</i>
a4.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
	<i>Sie nutzen ihren Fremdsprachenwortschatz für eine Beschreibung. (a4.bs5b) (a4.bs4a)</i>
	<i>Sie erstellen mündlich eine kurze Kundeninformationen in einer Fremdsprache. (a4.bs5b)</i>
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *

2.7.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren»

«a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten»

«a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten»

2.8 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

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

2. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 45 min)

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

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich/mündlich, 40 min)

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

Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage
(mündlich, 10-15 min)

- _ 1 Rollenspiel in der Landessprache
- _ 1 Rollenspiel in der Fremdsprache

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

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
<p>b.1</p>	<p>Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen</p> <p>Detailhandelsassistent/innen bewegen sich sicher in den Arbeitsprozessen in ihrem Betrieb. Sie nehmen ihre Aufgaben aktiv, mit hoher Einsatzbereitschaft und Eigenverantwortung wahr. Dabei handeln sie unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person und verlieren wesentliche übergeordnete Arbeitsprozesse nicht aus den Augen. Sie berücksichtigen dabei Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Ökologie.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen erkennen ihre Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess und führen sie unter Anleitung professionell aus. Sie erkennen Nutzen und Kosten von Warenverschiebungen und handeln entsprechend. Sie erkennen zukünftige Bedürfnisse der Kund/innen, lassen diese, in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person, 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. Bei Unsicherheiten halten sie Rücksprache mit ihrer vorgesetzten Person.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen begleiten unter Anleitung den Warenbestellvorgang und führen die Reassortierung aus. Dabei pflegen sie an ihrem Verkaufsstandort einen verantwortungsvollen, nachhaltigen und achtsamen Umgang 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. In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person wenden sie das korrekte Vorgehen bei beschädigter Ware an. Dabei nutzen sie die in ihrem Betrieb zur Verfügung stehenden Systeme und Instrumente.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen 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 übernehmen Inventuraufgaben. In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person ermitteln sie Produktverfügbarkeiten und nutzen dazu IT-Systeme geschickt.</p> <p>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>Beim Warenausgang bearbeiten Detailhandelsassistent/innen die Bestellvorgänge und kommissionieren unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person. Sie kontrollieren die Waren und betreuen den Versand/die Auslieferung. Im Falle eines zeitgleichen Kundenkontakts 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>
<p>b.3</p>	<p>Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen</p> <p>Detailhandelsassistent/innen führen grundlegende Rechenvorgänge in ihrem Arbeitsalltag aus (Grundrechenarten, Dreisatzberechnungen, Durchschnitts-, Verteilungs- und Währungsrechnungen, Prozentrechnungen). Sie schätzen wichtige Kennzahlen grob ein und besprechen sie mit ihrer vorgesetzten Person.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen nutzen unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person unterschiedliche Informationsquellen. 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 Betrieb nehmen sie Kundenbestellungen auf und sprechen sich mit ihrer vorgesetzten Person über nötige Nachbestellungen ab.</p> <p>Sie kennen die für ihren Arbeitsbereich relevanten rechtlichen Vorgaben des Datenschutzes und sind sich der Bedeutung der Schweigepflicht bewusst. Sie können abschätzen, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.</p>

Detailhandelsassistent/innen beherrschen die in ihrem Beruf eingesetzte Informations- und Kommunikationstechnik (ICT) sowie den Umgang mit sozialen Medien und nutzen diese für ihre Arbeit angemessen. Sie bedienen die Technologien gemäss den betriebsinternen, für sie relevanten Datenschutzrichtlinien und den sicherheitsrelevanten Vorgaben in der Arbeit mit elektronischen Medien.

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern	b.1	10
LF 2: Ökologische Aspekte erklären	b.1	10
LF 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	b.3	40

3.3 Lernfeld 1: Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern

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

3.3.1 Typische Tätigkeit

Sophie ist für das Einordnen und Lagern der neu eingetroffenen Damenbekleidung ihrer exklusiven und sehr modischen Boutique mitverantwortlich. Damit zukünftig die Inventurarbeiten rascher erledigt werden, formuliert sie zusammen mit ihrer Ausbilderin einen Warenbewirtschaftungsprozess, welchen sie in ihrer Lerndokumentation festhalten wird.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs4a	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bs5a	Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

b1.bs4a	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2) <i>Sie beschreiben die einzelnen Aspekte der Lagerhaltungslogistik.</i>
b1.bs5a	Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.3.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen»

Wissensbaustein

«Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern»

3.4 Lernfeld 2: Ökologische Aspekte erklären

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

3.4.1 Typische Tätigkeit

Zu Hause achtet Samira sehr darauf, ihren ganzen Abfall korrekt zu sortieren. Nun merkt sie, dass an ihrem Arbeitsplatz nicht darauf geschaut wird. Als ökologisch bewusste junge Frau versucht sie nun, ihren Ausbildungsverantwortlichen davon zu überzeugen, dass einige einfache Änderungen des Geschäfts den Energieverbrauch stark senken und das Geschäft in seinen Handlungen viel umweltfreundlicher dastehen würde. Im Internet macht sie nun Recherchen, welche sie am nächsten Geschäftsmeeting präsentieren darf.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs11a	Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)
b1.bs11b	Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

b1.bs11a	Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)
	<i>Sie schildern die sowohl qualitativ als auch quantitativ wachsenden Anforderungen hinsichtlich nachhaltiger und ökologischer Massnahmen, welche eine erfolgreiche Implementierung des Unternehmens ableiten.</i>
b1.bs11b	Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

Sie nutzen das notwendige Vokabular, um ihren Kund/innen ökologische Aspekte und die Nachhaltigkeit der verkauften Produkte darzulegen. (b1.bs11a)

3.4.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen»

Wissensbaustein

«Ökologische Aspekte erklären»

3.5 Lernfeld 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten

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

3.5.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Jérémy absolviert seine Ausbildung in einem Unternehmen, welches sich auf Kleintierhandel spezialisiert hat. Unter Anleitung seines verantwortlichen Ausbildners will er eine Treuekarte mit den Angaben und Namen von Tieren einführen, welche dann an ihrem Geburtstag ein kleines Geschenk bekommen. Dazu recherchiert er in der bestehenden Kundendatenbank nach der möglichen Zielgruppe. Er druckt die gesamten Kundendaten aus und nimmt sie dafür mit nach Hause.

Typische Tätigkeit 2:

Gérard soll nach einem Vorfall mit ausgedruckten Kundendaten die wichtigsten Massnahmen zum Datenschutz des Unternehmens identifizieren. Ein neues System soll helfen, die Kundendaten besser zu schützen. Sein Vorgesetzter zeigt ihm genau, wie dieses funktioniert, denn er soll in den nächsten Monaten testen, ob es für das Unternehmen passend ist.

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)
b3.bs2a	Sie erläutern die Richtlinien zu Datenschutz und Schweigepflicht. (K2)
b3.bs3a	Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von 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 erläutern die Richtlinien zu Datenschutz und Schweigepflicht. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Geheimhaltungspflichten und die rechtlichen Grundlagen im Zusammenhang mit betrieblichen Kennzahlen.</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs.1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)
b3.bs.3a	Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

3.5.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen»

Wissensbaustein

«Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher 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.

2. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

_ Berufskunde

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich / mündlich, 30 min)

_ Critical Incidents (10 min)

_ Mini Cases (10 min)

_ Handlungssimulation (10 min)

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

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
c.3	Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren
<p>Detailhandelsassistent/innen 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 Mitbewerbern 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>Bei Lieferantenschulungen halten sie die wichtigsten Informationen schriftlich fest. Je nach Möglichkeit testen sie Produkte. Die dabei gewonnenen Informationen und Erkenntnisse bringen sie in Absprache mit der vorgesetzten Person in den Arbeitsalltag ein.</p>	

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren und erklären	c.3	40

4.3 Lernfeld 1: Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren und erklären

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

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Andrin absolviert seit über einem Jahr bei einem TV-Fachgeschäft die Ausbildung zum Detailhandelsassistenten. Während der Ausbildung hörte er immer wieder den gleichen Satz: «Der Kunde ist König.» Daneben gibt es aber, wie Andrin herausgefunden hat, noch andere Anspruchsgruppen (z.B. Lieferanten, Mitarbeitende usw.), die ebenfalls Erwartungen an Andrins

Lehrbetrieb haben. Selbstverständlich aber hat auch Andrius Lehrbetrieb Erwartungen an diese Anspruchsgruppen. Die Erwartungen ändern sich aber stetig, was auch direkte Auswirkungen auf den Detailhandel hat. Andrin hat von seinem Lehrbetrieb den Auftrag erhalten, die Entwicklungen und den Strukturwandel des Detailhandels in Tabellenform darzustellen und dabei auch einen Blick in die Zukunft zu werfen.

Typische Tätigkeit 2:

Emely 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 Emely 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 hat sie sich schon im Internet informiert. Ihre Kollegin freut sich über Emelys Interesse und erklärt ihr die wichtigsten Dinge sofort. Sie gibt Emely den Hinweis, dass bald eine Lieferantenschulung stattfindet. Hier kann sie bestimmt noch mehr Informationen zu Zertifizierungen bekommen.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
c3.bs1a	Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2)
c3.bs1b	Sie stellen den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)
c3.bs1c	Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)
c3.bs1d	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 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.bs1c	Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2) <i>Sie nennen die Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (c3.bs1d)</i> <i>Sie erfassen Schlüsselworte aus dem Kontext Nachhaltigkeit. (c3.bs1d)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

c3.bs1d	Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3) <i>Sie nutzen interne und externe Quellen zielgerichtet zur Recherche.</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

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

Wissensbaustein

«Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren und erklären»

4.4 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.

2. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

_ Berufskunde

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich und/oder mündlich, 30 min)

_ Handlungssimulationen

Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage
(schriftlich, 45 min oder während dem
2. Lehrjahr)

_ Praxisaufgabe (z.B. Rechercheaufgabe)

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

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
d.1	Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen
	<p>Detailhandelsassistent/innen 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.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen kommunizieren ihren Kolleg/innen gegenüber mündlich, höflich, wertschätzend, offen, direkt und ehrlich. Ihr nonverbales Verhalten unterstützt diese Kommunikation. Dabei beachten sie die betrieblichen Kommunikationsregeln.</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>
d.2	Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten
	<p>Detailhandelsassistent/innen 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 Detailhandelsassistent/innen die Probleme rechtzeitig und klar an. Kritik nehmen sie sachlich und kooperativ auf und verhalten sich stets lösungsorientiert. Sie holen die Sicht ihres Gegenübers ein und versuchen, die Gründe für dessen Verhalten zu klären. Gemeinsam mit den Beteiligten suchen sie nach Lösungen und bieten im Rahmen des Möglichen Unterstützung an. Sie behandeln jede/n Kolleg/in respektvoll, unabhängig von dessen/deren äusserer Erscheinung oder Verhalten.</p> <p>Sie können sich gut in neue Teams einfügen und kommen mit sich verändernden Teamstrukturen gut zurecht. Sie interagieren in Teams professionell und halten sich an die gängigen Verhaltensregeln im Umgang mit ihren Kolleg/innen. Sie erkennen, in welchen Situationen sie an ihre Grenzen im Umgang mit anderen stossen und zusätzliche Unterstützung benötigen. In diesem Falle wenden sie sich an die zuständige Person.</p>
d.3	Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen
	<p>Detailhandelsassistent/innen sind offen gegenüber Veränderungen in ihrem beruflichen Umfeld. Bei Unsicherheiten fragen sie bei ihrer vorgesetzten Person aktiv nach. Dabei verhalten sie sich konstruktiv und lösungsorientiert, auch wenn sie noch nicht alle Konsequenzen vor Augen haben.</p> <p>In Absprache mit ihrer vorgesetzten Person gestalten Detailhandelsassistent/innen ihre berufliche Entwicklung gezielt und engagiert. Sie dokumentieren und reflektieren ihre Arbeit laufend. Sie nehmen kritische Rückmeldungen ihrer vorgesetzten Person an und setzen diese um. Sie setzen aktiv Lerntechniken ein.</p> <p>Detailhandelsassistent/innen können die grundlegende Organisation, Hauptzielsetzung und die Marktpositionierung ihres Betriebs an Beispielen erklären und bewegen sich im Berufsalltag in den vorgegebenen betrieblichen Rahmenbedingungen. Dabei handeln sie stets unter Anleitung.</p>

d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

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

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

5.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Im Betrieb kommunizieren	d.1/d.2	10
LF 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben	d.2/d.3	20
LF 3: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren	d.4	20
IVLS 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	d.1/d.2	10
IVFS 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	d.1/d.2	20

5.3 Lernfeld 1: Im Betrieb kommunizieren

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

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

5.3.1 Typische Tätigkeit

Kim ist im zweiten Lehrjahr zur DHA im Supermarkt «Maximarkt». Als engagierte, gute Lernende darf sie mit ihrer Mitlernenden Nida einen Warenaufzug zum Thema Wandern gestalten. Der Vorgesetzte, Ronald Reist, lässt den beiden freie Hand und erlaubt ihnen, fehlende Artikel in der Filiale in Sion anzufordern. Dort spricht allerdings niemand Deutsch.

Kim will einen Rucksack mit Brötchen, Cervelat, Trockenfleisch und Käse ausstellen. Nida ist Veganerin und daher von Kims Auswahl nicht begeistert. Sie möchte die Gelegenheit nutzen, um vegane Ernährung bekannter zu machen.

5.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d1.bs1a	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3) *
d1.bs1b	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (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

d1.bs1a	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3) *
d1.bs1b	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
	<i>Sie verfassen einfache E-Mails.</i>
	<i>Sie unterscheiden zwischen privater und betrieblicher, interner und externer Kommunikation.</i>
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3) *
	<i>Sie verfassen eine E-Mail korrekt auch in einer Fremdsprache.</i>
	<i>Sie telefonieren mit Kolleginnen und Kollegen, auch in schwierigen Situationen, zielgerichtet und deeskalierend auch in einer Fremdsprache.</i>

5.3.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

- «d1: Informationsfluss auf allen Kanälen sicherstellen»
- «d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten»

Wissensbaustein

- «Im Betrieb kommunizieren»

5.4 Lernfeld 2: Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben

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

5.4.1 Typische Tätigkeit

Im kleinen Supermarkt «Comestible» bekommt Valmir an einem Montag vom Geschäftsführer den Auftrag, auf das kommende Wochenende einen Warenaufzug zum Thema Fussball-WM selbstständig zu gestalten. Mit Freude macht er sich am Freitagmorgen an die Arbeit. An diesem Tag ist jedoch viel Betrieb im Laden und Valmir kann den Auftrag nicht fertigstellen. Am Samstagmittag ist der Warenaufzug noch nicht fertig und Valmir wird von Herrn Preisig, dem Geschäftsführer, damit konfrontiert. Valmir ist enttäuscht, dass Herr Preisig nicht zufrieden ist, und überlegt sich, weshalb er den Auftrag nicht korrekt ausführen konnte. Er beschliesst, beim nächsten Mal früher zu beginnen und einen Ablaufplan zu erstellen. Er bespricht mit Herrn Preisig seine Ideen und bedankt sich für die konstruktive Kritik.

5.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d2.bs7a	Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)
d3.bs4a	Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)
d3.bs4b	Sie formulieren unter Anleitung realistische Ziele sowie passende Schritte für ihre berufliche Entwicklung. (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie beschreiben die Regeln des Erteilens und Annehmens von sachlichem Feedback. (d2.bs7a)

Leistungsziele Fertigkeiten

d2.bs7a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

Sie unterscheiden zwischen sachlichem Feedback und Vorwürfen.

Sie wenden Feedbackregeln an.

Sie hinterfragen ihren Umgang mit Feedback.

d3.bs4a Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)

d3.bs4b Sie formulieren unter Anleitung realistische Ziele sowie passende Schritte für ihre berufliche Entwicklung. (K3)

Sie überprüfen ihre Kompetenzen und leiten daraus geeignete Massnahmen ab.

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

«d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten»

«d3: Betriebliche Entwicklungen erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen»

Wissensbaustein

«Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben»

5.5 Lernfeld 3: Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren

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

5.5.1 Typische Tätigkeit

Im Käsefachgeschäft «Chäseggli» ist Adelisa Lernende im zweiten Lehrjahr. An einem kalten Samstag im Januar herrscht Hochbetrieb im Chäseggli. Eigentlich sollte Tanja, DHA im ersten Lehrjahr, auch im Laden arbeiten, aber sie hat sich am Morgen krankgemeldet. Somit muss Adelisa im Laden einspringen. Da so viel los ist, kann Adelisa ihre Fonduebestellungen erst nach Ladenschluss fertigstellen. Sie ist heute sehr erschöpft und kann sich kaum mehr auf den Beinen halten. Die Geschäftsführerin mahnt Adelisa zur Eile, denn die Bestellungen müssen bis 18 Uhr noch ausgeliefert werden. In diesem Moment denkt Adelisa an den Ausflug, den sie morgen mit ihren Freunden unternehmen wird. Dies stimmt sie zuversichtlich, deshalb arbeitet sie zügig weiter. Sie beschliesst, mit Tanja und der Geschäftsführerin zu besprechen, wie man zukünftig so eine Situation vermeiden könnte.

5.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d4.bs2a	Sie priorisieren Aufgaben. (K3)
d4.bs3a	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
d4.bs4a	Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2)
d4.bs4b	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

d4.bs4a	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.bs4b)</i>
	<i>Sie beschreiben, welche Entspannungsmethoden ihnen nützen. (d4.bs4b)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

d4.bs2a	Sie priorisieren Aufgaben. (K3)
d4.bs3a	Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
	<i>Sie formulieren Ziele, z.B. mit der SMART-Methode.</i>
	<i>Sie überprüfen die Zielerreichung, z.B. mittels der SMART-Methode.</i>
d4.bs4b	Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

5.5.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren»

Wissensbaustein

«Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren»

5.6 Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren

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

5.6.1 Typische Tätigkeit

Svetlana ist nun schon im zweiten Lehrjahr als DHA im Baumarkt «Nagelneu». Die Arbeit gefällt ihr und inzwischen hat sie sich auch an die Arbeitszeiten gewöhnt. Zum Geburtstag hat sie von ihrem Freund Tickets für das Popkonzert im Hallenstadion bekommen. Sie bittet daher ihre Rayonchefin um einen freien Samstag. Diese weist Svetlana darauf hin, dass sie schon vor zwei Wochen am Samstag frei gehabt hat. Sie will ihr nur entgegenkommen, wenn

Svetlana selbst mit einem Kollegen die Freitage tauschen kann. Svetlana macht eine Nachricht an alle.

5.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d1.bs1a	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache (K3)
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie benennen die grammatikalischen Zeiten. (d1.bs1a)</i>
<i>Sie setzen die wichtigsten Satzzeichen korrekt. (d1.bs1a)</i>
<i>Sie verwenden situativ die korrekten Pronomen (du, Sie). (d1.bs1a)</i>
<i>Sie unterscheiden zwischen privatem und betrieblichem Sprachniveau. (d1.bs1a)</i>
<i>Sie verfügen über das nötige Branchenvokabular, um intern und extern präzise zu kommunizieren. (d1.bs1a)</i>
<i>Sie verfügen über den Wortschatz, um Briefe und E-Mails in der lokalen Landessprache und der Fremdsprache zu verfassen (Anrede, Grussformel, Höflichkeitsformen). (d1.bs1a)</i>
<i>Sie unterscheiden zwischen Behauptung und Argument. (d2.bs3a)</i>
<i>Sie zählen auf, welche Teile einen ganzen Satz ausmachen. (d2.bs3a)</i>
<i>Sie bauen Argumente folgerichtig auf. (d2.bs3a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs1a	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache (K3)
	<i>Sie schreiben in der zur Situation passenden grammatikalischen Zeit.</i>
	<i>Sie formulieren korrekte Fragen.</i>
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)
	<i>Sie verfassen eine einfache Stellungnahme.</i>

5.6.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«d1: Informationsfluss auf allen Kanälen sicherstellen»

«d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten»

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

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

5.7.1 Typische Tätigkeit

Alex macht seine Ausbildung zum Detailhandelsassistenten seit über einem Jahr in der Filiale der Schuhkette «zum Schuhlöffel». Er bedient bereits versiert und selbstständig. Heute sucht eine Kundin elegante Pumps für ein Familienfest. Alex zeigt ihr drei Modelle. Am besten gefällt der Kundin das dunkelblaue Modell mit dem Bleistiftabsatz. Leider ist er in der Filiale nur noch in Grösse 38 auf Lager. Die Kundin braucht aber eine 39. Im System sieht Alex, dass das Modell in Grösse 39 in Genf vorrätig ist. Er ruft an, um den Schuh direkt zur Kundin schicken zu lassen. Die Kollegin in Genf ärgert sich über den Anruf. Eine Mail wäre für sie praktischer gewesen. Alex hingegen wollte die Abklärungen so rasch wie möglich treffen. Er versucht, seine Genfer Kollegin mit Argumenten zu überzeugen.

5.7.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
d1.bs1b	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *

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

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie formulieren einfache Anfragen mündlich und schriftlich. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie schreiben orthografisch weitgehend korrekt. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie bilden korrekte Aussagesätze. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie stellen gezielte Fragen. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie konjugieren Verben im Präsens aktiv. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie verfügen über das entsprechende Branchenvokabular, um intern wie extern Anweisungen zu erteilen bzw. umzusetzen. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie verwenden Verben situationsgerecht in der Du- oder Sie-Form. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie verwenden passende Anreden und Grussformeln. (d1.bs1b)</i>
<i>Sie nennen Zahlen (z.B. Telefonnummern, Preise, Postleitzahlen). (d2.bs3a)</i>
<i>Sie buchstabieren Namen und schwierige Wörter am Telefon. (d2.bs3a)</i>
<i>Sie verknüpfen Teilsätze mit einer begründenden Konjunktion. (d2.bs3a)</i>
<i>Sie verfügen über den Grundwortschatz, um einfache Gespräche zu führen. (d2.bs3a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

d1.bs1b	Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
	<i>Sie wenden den Imperativ in einer Fremdsprache an, um Anweisungen zu erteilen.</i>
	<i>Sie setzen einfache Anweisungen um.</i>
	<i>Sie wenden in Rollenspielen Fragewörter in einer Fremdsprache an.</i>
	<i>Sie formulieren Antworten in einer Fremdsprache zu gegebenen Fragen.</i>
	<i>Sie füllen vorgegebene Formulare in einer Fremdsprache aus.</i>
	<i>Sie nutzen Übersetzungsprogramme gezielt und kritisch.</i>
d2.bs3a	Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3) *
	<i>Sie verfassen kurze schriftliche Texte in einer Fremdsprache zu beruflichen Alltagssituationen.</i>

5.7.3 Lernmedien

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

Handlungsbaustein

«d1: Informationsfluss auf allen Kanälen sicherstellen»

«d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams gestalten»

5.8 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

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

2. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 45 min)

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

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich/mündlich, 45 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini-Postkorb (10 min)
- _ Handlungssimulation (10 min)
- _ Rollenspiel (15 min)

6 Planungshilfen

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

- Detailhandel EBA: Übersichtstabellen der Lernfelder über alle zwei 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.

Critical Incidents (Erfolgskritische Situationen)	Eine Erfolgskritische Situation beschreibt eine praxisnahe und schwierige Arbeitssituation, in der es in besonderem Mass darauf ankommt, dass der/die Kandidat/in kompetent handelt. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine herausfordernde Situation präsentiert, die sie situationsgerecht bewältigen.
Gesprächsanalyse	Die Gesprächsanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die kommunikativen Kompetenzen in unterschiedlichen Gesprächssituationen überprüft werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt entweder live oder anhand eines Videos, analysieren das Kommunikationsverhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich den Expertinnen und Experten vor.
Handlungssimulationen	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routine-situationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
Mini Cases (Kleine Fallbeschreibungen)	Mini Cases sind eine Prüfungsform, in welcher kurze Beschreibungen («kleine Fallbeschreibungen») von praktischen Situationen im Hinblick auf das berufliche Handeln analysiert werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren die vorgegebene Situation, schildern das Vorgehen und leiten Konsequenzen für das Handeln ab.
Mini-Postkorb	Bei der 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.
Praxisaufgabe	Die Praxisaufgabe ist eine Prüfungsform, die einem Auftrag entspricht, mit dem man das Handlungswissen prüft. Die Lernenden stellen damit ihre analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten unter Beweis.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Wissens- und Verständnisfragen	Wissens- und Verständnisfragen sind eine Prüfungsform, in welcher gezielt Wissen und Verständnis schriftlich geprüft werden. Sie umfasst geschlossene Aufgaben und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben).