

Übersicht Praxisaufträge (Konvink) für das zweite Lehrjahr / DHF EFZ

HKB	Praxisauftrag	Inhalte Schule	Zeitperiode
A	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren (1) <ul style="list-style-type: none"> Kunden begeistern 	LF1 Kundenanliegen erfassen und beantworten <ul style="list-style-type: none"> Anwenden der Kundenbedarfsanalyse Anwenden der gängigen Fragen- und Gesprächstechniken 	August 2023 – Oktober 2023
A	Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten (2) <ul style="list-style-type: none"> Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten 	LF1 Kundenanliegen erfassen und beantworten <ul style="list-style-type: none"> Anwendung der Kundennutzenargumentation 	August 2023 – Oktober 2023
A	Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten (2) <ul style="list-style-type: none"> Kundenanfragen beantworten Kundenanfragen weiterleiten 	LF 2 Im Betrieb und im Netz professionell auftreten <ul style="list-style-type: none"> Auswahl der entsprechenden Kommunikationskanäle, um eine grösstmögliche Wirkung zu erzeugen Einhaltung der Datenschutz-Richtlinien in der Kommunikation mit verschiedenen Kommunikationskanälen (LF 3 Preise berechnen)	Oktober 2023 – Dezember 2023
B	Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen (1) <ul style="list-style-type: none"> Waren bewirtschaften 	LF 1 Lagerhaltung- und Inventurprozess inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern <ul style="list-style-type: none"> Wichtige Aspekte der Lagerhaltung erklären Gängige Lagerkennzahlen berechnen (LF 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen)	Oktober 2023 – Dezember 2023
B	Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten (1) <ul style="list-style-type: none"> Daten erfassen 	LF 3 Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen <ul style="list-style-type: none"> Kennen der grundlegenden Rechenarten Nutzen von Datenerfassung und Kennzahlen kennen Kennzahlen berechnen Kennzahlen interpretieren und Massnahmen ableiten 	Oktober 2023 – Dezember 2023

C	Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren (2) <ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen • Nachhaltig argumentieren 	LF 1 Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren <ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Entwicklungen nachzuvollziehen und deren Bedeutung für den DH zu klären • Die Rolle und die Funktion des DH in einen grösseren Zusammenhang setzen (LF 2 Marktanalyse durchführen)	Januar 2024 – März 2024
D	Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen (5) <ul style="list-style-type: none"> • Sicher und freundlich kommunizieren • Am Telefon gekonnt kommunizieren • Informationen mündlich übermitteln • Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten • Notfallsituationen meistern 	LF 1 Im Betrieb kommunizieren <ul style="list-style-type: none"> • Techniken und Hilfsmittel für einen besseren Kommunikationsfluss nutzen 	August 2023 – Oktober 2023
D	Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten (1) <ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldungen entgegen nehmen 	LF1 Im Betrieb kommunizieren <ul style="list-style-type: none"> • Einschätzen von potentiellen Konfliktsituationen • Anwenden der Feedback Regeln 	August 2023 – Oktober 2023
D	Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen (1) <ul style="list-style-type: none"> • SMARTe Ziele setzen 	LF2 Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren <ul style="list-style-type: none"> • Die eigene Prioritätensetzung erläutern • Schonender Umgang mit den eigenen Ressourcen 	Januar 2024 – März 2024
D	Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren (3) <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitseinsätze planen und koordinieren • Termine und Aufgaben priorisieren • Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten 	LF2 Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren <ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Arbeiten • Arbeitstechniken erlernen 	April 2024 – Juli 2024

HKB Handlungskompetenzbereich
LF Lernfeld