

Übersicht Praxisaufträge (Konvink) für das zweite Lehrjahr / DA EBA

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"> Gespräch auswerten 	Oktober 2023 – Januar 2024
A	Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten (2) <ul style="list-style-type: none"> Kundenanfragen beantworten Kundenanfragen weiterleiten 	LF 3 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 2 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)	August 2023 - Oktober 2023
B	Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten (2) <ul style="list-style-type: none"> Zahlen und Daten richtig anwenden Daten erfassen 	LF 3 Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern <ul style="list-style-type: none"> Kennen der grundlegenden Rechenarten Nutzen von Datenerfassung und Kennzahlen kennen Kennzahlen berechnen Kennzahlen interpretieren und Massnahmen ableiten 	August 2023 - Oktober 2023

C	Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren	LF 1 Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren <ul style="list-style-type: none"> • Struktur des Handels • Wandel • Anspruchsgruppen 	August 2023 – Januar 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 	November 2023 – Januar 2024
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 	November 2023 – Januar 2024
D	Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten (1) <ul style="list-style-type: none"> • Rückmeldungen entgegennehmen 	LF2 Berufliche Entwicklungen reflektieren und eigenständig vorantreiben <ul style="list-style-type: none"> • Feedback entgegennehmen 	August 2023 – Oktober 2023
D	Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen (3) <ul style="list-style-type: none"> • SMARTe Ziele setzen • Lerntechniken zielführend einsetzen • Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen 	LF2 Berufliche Entwicklungen reflektieren und eigenständig vorantreiben <ul style="list-style-type: none"> • Ziele setzen und Massnahmen definieren 	Oktober 2023 – Januar 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 	LF3 Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren <ul style="list-style-type: none"> • Organisation der Arbeiten • Eigenes Handeln reflektieren • Schonender Umgang mit den eigenen Ressourcen 	Februar 2024 – Juli 2024

HKB Handlungskompetenzbereich
 LF Lernfeld