

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

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

HKB Handlungskompetenzbereich  
 LF Lernfeld