bwz uri

Berufs- und Weiterbildungszentrum Uri

Informationsabend für Eltern und Ausbildungsverantwortliche

Detailhandelsfachfrau
Detailhandelsfachmann

Detailhandelsassistentin
Detailhandelsassistent

Sport Imholz
Bürglen / Uri
imholzsport.ch

Monika von Euw-Imholz
Tanja Gisler, Berufsbildnerin
Ralph Baumann, Fachlehrperson Wirtschaft & Gesellschaft/ Schulischer Prüfungsleiter

Sport Imholz
Bürglen / Uri
imholzsport.ch

Sari Tresch
Lernende, 1. Lehrjahr

Lehrpersonen 1. Lehrjahr DHF/DHA

Manuela Arnold
Unterricht
Deutsch, Englisch
E-Mail

Cornelia Gisler
Fachunterricht
Detailhandel
E-Mail

Martina Ziegler
Fachunterricht
Detailhandel
E-Mail

Kai Nikolas Stutz
Unterricht
Sport
E-Mail

Sandra Gamma
Unterricht
Detailhandel
E-Mail

Michaela Fedier-Blättler
Unterricht
Wirtschaft
E-Mail

Kenan Calisici
Unterricht
Sport
E-Mail

EFZ*

Detailhandels-fachfrau /-fachmann

Attest

EBA**

Detailhandels-assistentin / -assistent

* eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
** eidgenössischer Berufsattest

Ausgangslage

Umfassende Veränderungen am Arbeitsmarkt verursachen eine umfassende und erhebliche Anpassung der für die Berufsausübung erforderlichen Kompetenzen im Detailhandel.
Die Qualifikationsprofile bilden diese aktuell am Arbeitsmarkt nachgefragten Handlungskompetenzen ab.
Mit der Umsetzung des Projekts **Verkauf 2022+** wird eine konsequente Orientierung an diesen Handlungskompetenzen bei der Umsetzung an allen drei Lernorten verfolgt.
Für die zielgerichtete Kompetenzentwicklung ist eine nachhaltige Lernortkooperation unabdingbar.

Handlungskompetenzen

Detailhandelskenntnisse (DHF)

Martina Ziegler

- Inhalt generelle Detailhandelskenntnisse
- Lernorte Schule und Betrieb
- Verantwortlich Bildung Detailhandel Schweiz

Allgemeine Branchenkunde (DHF & DHA)

Sandra Gamma

- Inhalt gemeinsame Branchenkenntnisse
- Lernorte Schule und Betrieb
- Verantwortlich Branchengruppe

Spezielle Branchenkunde (üK) (DHF & DHA)

- Inhalt Spezifische Branchenkenntnisse
- Lernorte Überbetriebliche Kurse üK und Betrieb
- Verantwortlich Branche

Spezielle Branchenkunde (Lehrbetrieb) (DHF & DHA)

Lehrbetriebe

- Inhalt Leistungsziele gemäss Bildungsplan

Deutsch Carolin Böhm Manuela Arnold

- Ziel mündliche und schriftliche Kommunikationsfähigkeit in der lokalen Landessprache

Englisch Paula Wyrsch Sandra Gwerder Manuela Arnold

- Ziel mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit in der Fremdsprache

Wirtschaft Michaela Fedier Ralph Baumann

- Ziel Umfassende grundlegende Kenntnisse

Gesellschaft Michaela Fedier Ralph Baumann

- Ziel Grundlegende Kenntnisse (Allgemeinbildung)

Handlungskompetenzen im Verkauf 2022+

Unsere Detailhändler überzeugen durch …

Fachkompetenz Lernende bewältigen berufstypische Handlungssituationen zielorientiert, sachgerecht und selbstständig und können das Ergebnis beurteilen.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner wenden die berufsspezifische Fachsprache und die (Qualitäts)Standards sowie Methoden, Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien fachgerecht an. Das heisst sie sind fähig, fachliche Aufgaben in ihrem Berufsfeld eigenständig zu bewältigen und auf berufliche Anforderungen angemessen zu reagieren.
Methodenkompetenz Lernende planen die Bearbeitung von beruflichen Aufgaben und Tätigkeiten und gehen bei der Arbeit zielgerichtet, strukturiert und effektiv vor.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner organisieren ihre Arbeit sorgfältig und qualitätsbewusst. Dabei beachten sie wirtschaftliche und ökologische Aspekte und wenden die berufsspezifischen Arbeitstechniken, Lern-, Informations- und Kommunikationsstrategien zielorientiert an. Zudem denken und handeln sie prozessorientiert und vernetzt.
Sozialkompetenz Lernende gestalten soziale Beziehungen und die damit verbundene Kommunikation im beruflichen Umfeld bewusst und konstruktiv.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner gestalten ihre Beziehungen zur vorgesetzten Person, im Team und mit der Kundschaft bewusst und gehen mit Herausforderungen in Kommunikations- und Konfliktsituationen konstruktiv um. Sie arbeiten in oder mit Gruppen und wenden dabei die Regeln für eine erfolgreiche Teamarbeit an.
Selbstkompetenz Lernende bringen die eigene Persönlichkeit und Haltung als wichtiges Werkzeug in die beruflichen Tätigkeiten ein.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner reflektieren ihr Denken und Handeln eigenverantwortlich. Sie sind bezüglich Veränderungen flexibel, lernen aus den Grenzen der Belastbarkeit und entwickeln ihre Persönlichkeit weiter. Sie sind leistungsbereit, zeichnen sich durch ihre gute Arbeitshaltung aus und bilden sich lebenslang weiter.

Aufbau der Grundbildungen
Handlungskompetenzbereiche DHF & DHA

a) Kundenbeziehungen

b) Bewirtschaften und Präsentieren

c) Produkte- und Dienstleistungskenntnisse

d) Kommunikation im Betrieb

---

für DHF im 3. Lehrjahr (Schwerpunkt), nur im Betrieb und ÜK:

e) Einkaufserlebnis oder **f) Online-Shop**

Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ 1. Lehrjahr

a

Gestalten von Kundenbeziehungen

LF 1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten
- Der erste Kundenkontakt (...)
- Vertrauensvolle Atmosphäre (...)
- Die Kundenbedarfsanalyse (...)
- Positives Einkaufserlebnis (...)

LF 2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten
- Verbale Kommunikation (...)
- Nonverbale Kommunikation (...)
- Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun (...)
- Storytelling (...)

LF 3 Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen
- Preisgestaltung (...)
- Begründung von Preisunterschieden (...)
- Zahlungsarten (...)
- Quittung (...)

LF 4 Verkaufsgespräch führen und abschliessen
- Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs (...)
- Erfolgsfaktoren für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis (...)
- Hilfreiche Kommunikationstechniken für einen gelungenen Verkaufsabschluss (...)
- Rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag (...)

LF 5 In der regionalen Landessprache kommunizieren

LF 6 In einer Fremdsprache kommunizieren

b

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

LF 1 Handelswege und Lieferketten überblicken
- Beteiligte Akteure (...)
- Handelswege, Lieferketten und Absatzwege (...)
- Hauptaufgaben des Detailhandels (...)

LF 2 Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern
- Pflichten bei der Warenannahme und Rechte bei mangelhafter Lieferung (...)
- Ware auszeichnen und einräumen (...)
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (...)

LF 3 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten
- Produktplatzierung und Warenpräsentation (...)
- Verkaufsförderung und Werbung (...)
- Diebstahl (...)

c

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen

LF 1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen
- Warum ist es wichtig zu recherchieren? (...)
- Quellen im Detailhandel (...)
- Achtung! Nicht jede Quelle ist gleich vertrauenswürdig. (...)
- Wie kannst du deine Rechercheergebnisse im Verkauf einsetzen? (...)

LF 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen
- Ökologische Produkte (...)
- Rohstoffgewinnung und Herstellung (...)
- Transport und Lagerung von Produkten (...)
- Nutzung und Entsorgung von Produkten (...)
- Lösungsansätze (...)

LF * Methodenkompetenzen

LF * Berufskundliches Rechnen

d

Interagieren im Betrieb und in der Branche

LF 1 Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen
- Den eigenen Betrieb kennenlernen (...)
- Verstehen, wie dein Betrieb mit seiner Umwelt zusammenhängt (...)
- Kommunikationstechniken für eine gute Zusammenarbeit anwenden (...)

LF 2 Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben
- Die vier Kompetenzbereiche (...)
- Reaktionen auf Veränderungen (...)
- Kompetenzentwicklung (...)

LF 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren

LF 4 In einer Fremdsprache kommunizieren

LF * Digitalisierung/IKA

Allgemeinbildender Unterricht

- Lehrbeginn und Portfolio
- Lebensgestaltung und soziale Beziehung
- Mitgestaltung in der Demokratie
- Kunst

Sport

WASL
Willisau - Altdorf - Stans - Luzern

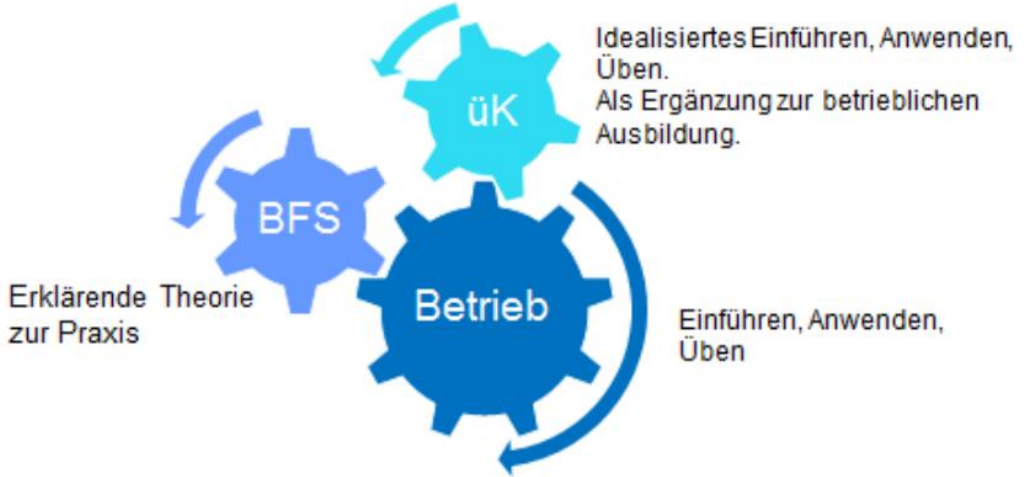
Lernfelder HKB a	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	**a.1/a.2**	**40**
LF 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	**a.1/a.2**	**30**
LF 3: Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen	**a.2/a.3**	**20**
LF 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	**a.3**	**30**
IVLS 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	**a.1**	**20**
IVFS 6: In einer Fremdsprache kommunizieren	**a.1**	**20**

IV = Integrierte Vermittlung
LS = Landessprache
FS = Fremdsprache

Allgemein Bildender Unterricht

Handlungskompetenzbereich «Allgemeinbildung» **40 Lektionen**, davon	Handlungskompetenzbereich «Allgemeinbildung» **40 Lektionen**, davon	Handlungskompetenzbereich «Allgemeinbildung» **80 Lektionen**, davon
Thema 01 «Lehrbeginn und Portfolio» *Arbeit am Portfolio* 20 Lektionen	Thema 03 «Megatrends» *Arbeit am Portfolio* 14 Lektionen	Thema 06 «Lebenslanges Lernen und Portfolio» *Arbeit am Portfolio* 26 Lektionen
Thema 02 «Lebensgestaltung und soziale Beziehungen» *Arbeit am Portfolio* 20 Lektionen	Thema 04 «Mitgestaltungsmöglichkeiten in der Demokratie» *Arbeit am Portfolio* 12 Lektionen	Thema 03 «Megatrends» *Arbeit am Portfolio* 14 Lektionen
	Thema 05 «Kunst» *Arbeit am Portfolio* 14 Lektionen	Thema 04 «Mitgestaltungsmöglichkeiten in der Demokratie» *Arbeit am Portfolio* 12 Lektionen
		Thema 07 «Selbstständigkeit und Finanzen» *Arbeit am Portfolio* 28 Lektionen

Zusammenarbeit der Lernorte (Lernortkooperation)



bwz uri

Tabelle Lernortkooperation **EFZ**
Leistungsziele je Lernort

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	ÜK	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: 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: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen									
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	■	■		■	■				
b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	■	■							
b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten				■	■		■	■	
C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen									
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				■	■	*			
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 neue Aufgaben übernehmen	■	■		■	■				
d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren				■	■				
d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren							■	■	
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen									
e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen							■		■
e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten							■		■
e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten							■		■
F: Betreuen von Online-Shops									
f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen							■		■
f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten							■		■
f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen							■		■

Allgemein

Schwerpunkt

■ *Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)*

■ *BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)*

■ *ÜK (Spezialisierung Produkte und Dienstleistungen, *gem. Rahmenlehrplan ÜK – 1. Und 2. LJ)*

bwz uri

Tabelle Lernortkooperation **EBA**
Leistungsziele je Lernort

Allgemein

	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: Verkaufsgespräch 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 Dienstleistungskenntnissen						
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)*

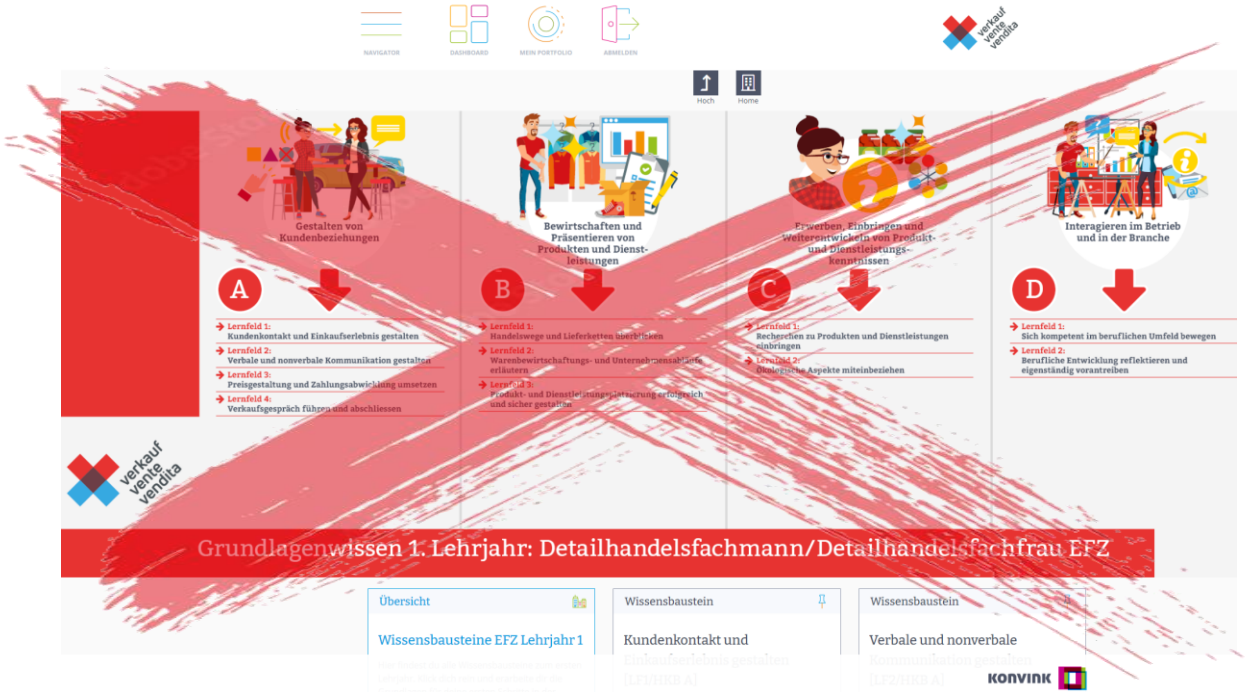
Die Lektionentafel EFZ «Detailhandelsfachleute»

	1. LJ	2. LJ	3. LJ	Total
Betrieb: • Total **Tage** pro Woche	3.5	3	4	
Berufsfachschule: • Berufskenntnisse HKB A • Berufskenntnisse HKB B • Berufskenntnisse HKB C • Berufskenntnisse HKB D • Allgemeinbildung • Sport	160 80 80 120 40 40	160 120 80 160 40 80	80 80 0 40 80 40	400 280 160 320 160 160
Berufsfachschule: • Total **Lektionen** pro Woche • Total **Tage** pro Woche	13 1.5	16 2	8 1	1480

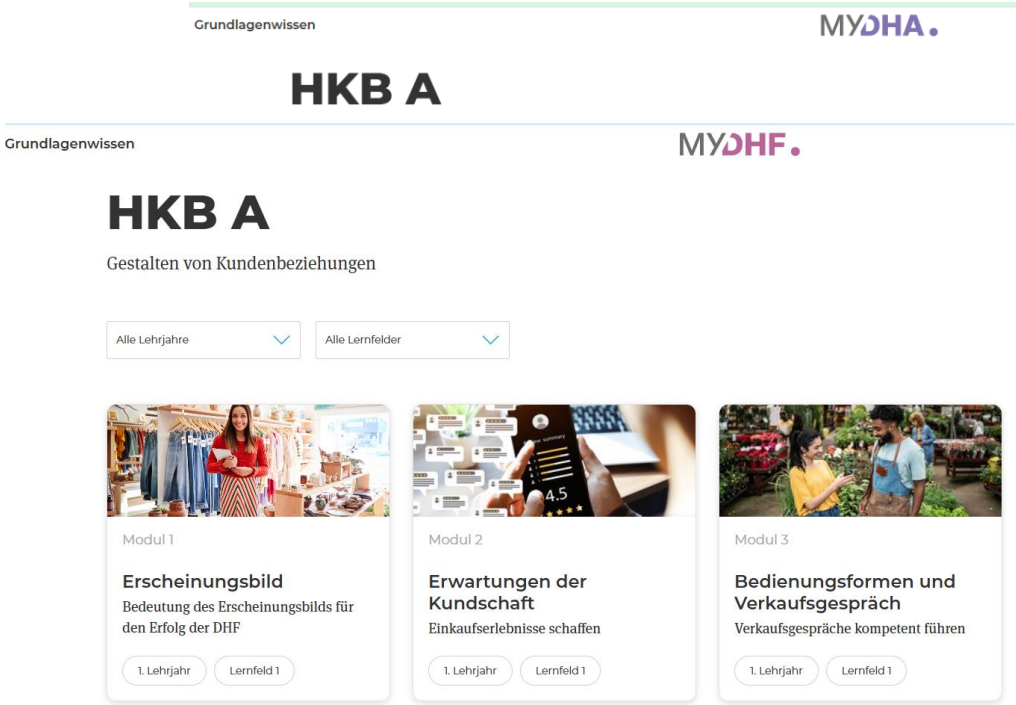
Die Lektionentafel EBA «Detailhandelsassistent/innen»

	1. LJ	2. LJ	Total
Betrieb: • Total **Tage** pro Woche	4	4	
Berufsfachschule: • Berufskenntnisse A • Berufskenntnisse B • Berufskenntnisse C • Berufskenntnisse D • Allgemeinbildung • Sport	 120 60 40 60 40 40	 100 60 40 80 40 40	 220 120 80 140 80 80
Berufsfachschule: • Total **Lektionen** pro Woche • Total **Tage** pro Woche	9 1	9 1	720

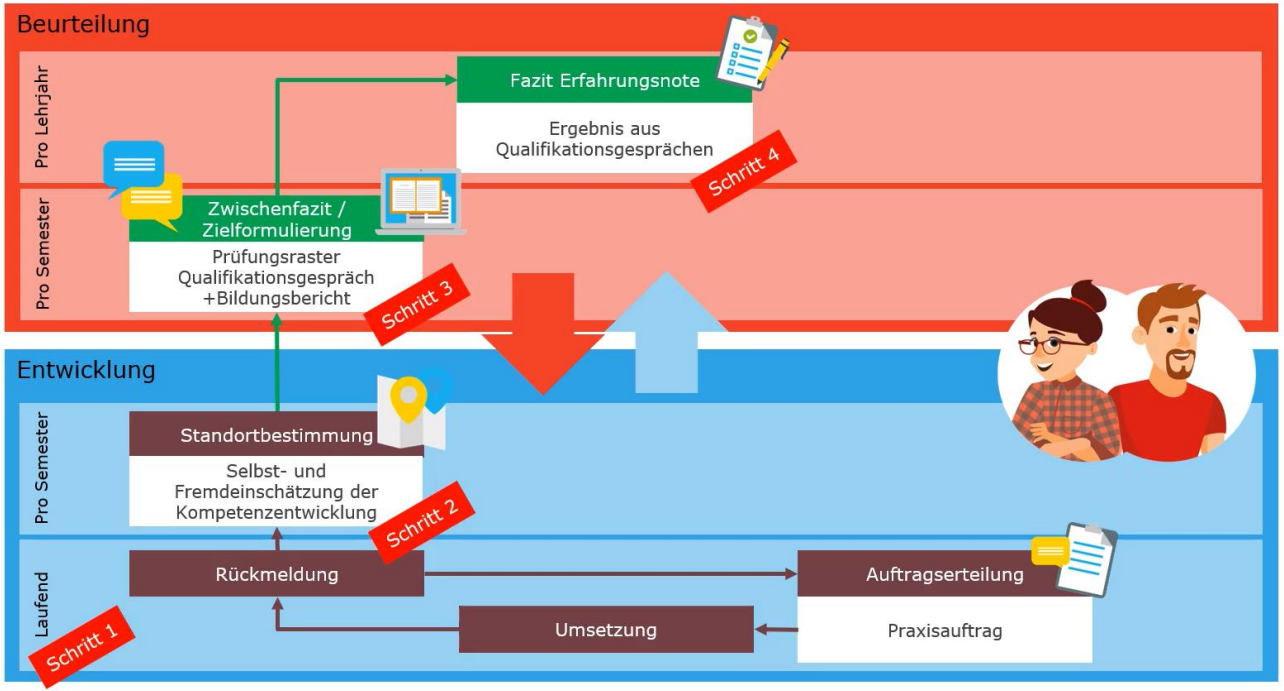
Ausbildungssystem BWZ



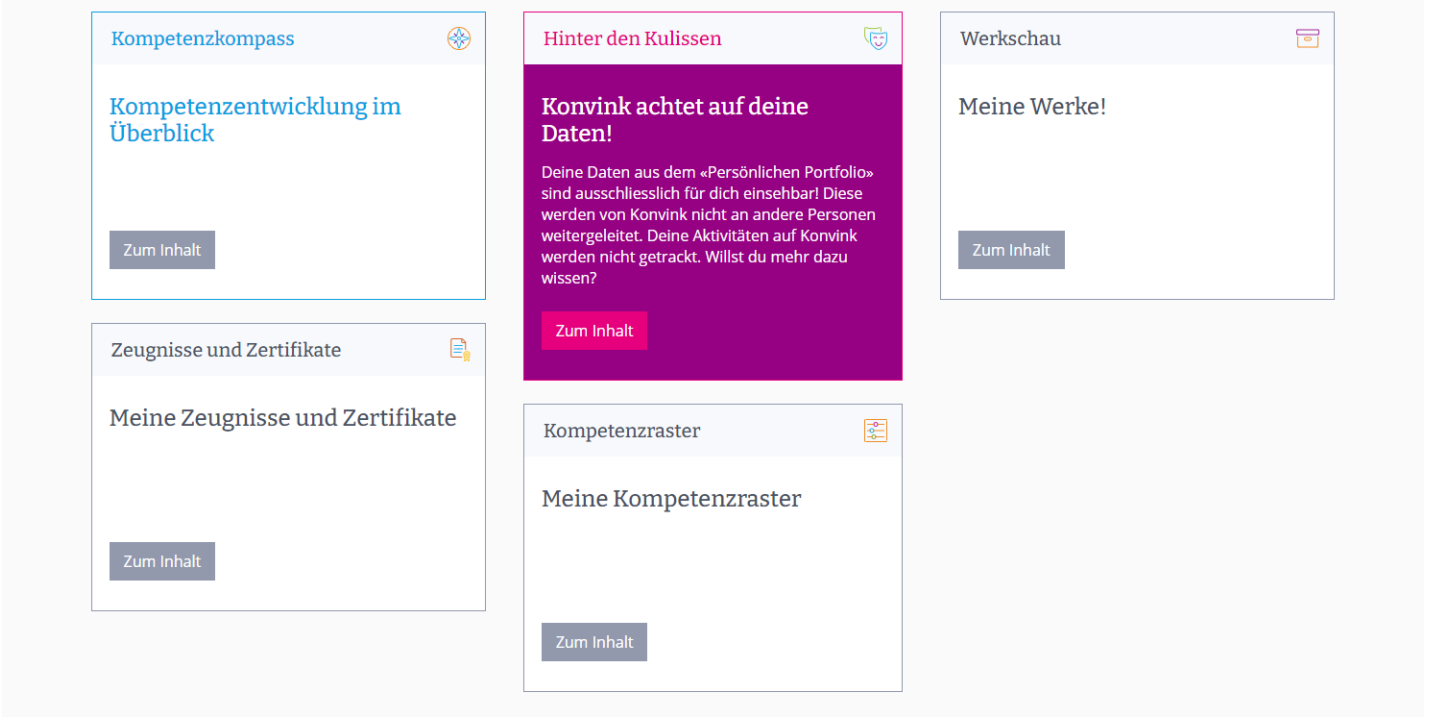
Ausbildungssystem BWZ



Ausbildungssystem des Lernorts Betrieb



Überblick Konvink



Handlungskompetenzen

Über alle Handlungskompetenzen

- Gestalten von Kundenbeziehungen — 16 / 0
- Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen — 6 / 0
- Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen — 6 / 0
- Interagieren im Betrieb und in der Branche — 16 / 0
- Gestalten von Einkaufserlebnissen — 7 / 0
- Betreuen von Onlineshops — 12 / 0

Die Extrameile

Aufträge

Lehrjahr 1

	Zu erledigen bis	Handlungskompetenz	Praxisauftrag	Werk erstellt
Kunden willkommen heissen	03.11.2022	Anzeigen		
Anliegen aufnehmen	03.11.2022	Anzeigen		
Kundenbedürfnisse verstehen	Nicht geplant	Anzeigen		
Sortimentskenntnisse einsetzen	Nicht geplant	Anzeigen		
Verkaufsgespräche verbessern	Nicht geplant	Anzeigen		
Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen	Nicht geplant	Anzeigen		
Kasse bedienen	Nicht geplant	Anzeigen		
Wareneingang abwickeln	Nicht geplant	Anzeigen		
Warenausgänge abwickeln	Nicht geplant	Anzeigen		
Warenpräsentationen selbstständig durchführen	Nicht geplant	Anzeigen		
Sich über Mitbewerber informieren	Nicht geplant	Anzeigen		
Verkaufsargumente formulieren	Nicht geplant	Anzeigen		
Passende Dienstleistungen anbieten	Nicht geplant	Anzeigen		
Produkte bearbeiten und bereitstellen	Nicht geplant	Anzeigen		
Teamspirit leben	Nicht geplant	Anzeigen		

Auftrag

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Kunden willkommen heissen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du Gastgeberin oder Gastgeber in deinem Betrieb. Du möchtest, dass sich deine Kundinnen wohlfühlen. Um diese Atmosphäre und dadurch auch ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen, muss der Einstieg gelingen.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, die Kunden professionell willkommen zu heissen und dadurch den Grundstein für das Verkaufsgespräch zu legen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden können. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle und die verschiedenen Kundenkontakte, die du dort aufnehmen kannst.
Teilaufgabe 2	Überlege dir, was eine gute erste Kommunikation mit Kundinnen beinhaltet. Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Was hat dich erfreut oder begeistert? Fertige dir daraus einen Spickzettel an, die dir als Gedankenstütze dient.
Teilaufgabe 3	Heisse die Kunden nun willkommen: Geh dabei aktiv auf zwei Kunden zu, begrüsse sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst. Benütze dazu deinen Spickzettel aus Teilaufgabe 2. Lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin Rückmeldung geben.
Teilaufgabe 4	Geh im Anschluss an Teilaufgabe 3 nochmals auf drei Kundinnen zu, begrüsse sie und frag nach, was du für sie tun kannst. Frag dich nach jedem Kontakt, was dir gut gelungen ist und was du verbessern könntest.
Teilaufgabe 5	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Beobachte deine Mitarbeitenden dabei, wie sie Kunden willkommen heissen, und hole dir daraus Anregungen für deine eigenen Kundenkontakte.

© Bildung Detailhandel Schweiz

Bildungsbericht

Bildungsbericht Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann EFZ

In der Bildungsverordnung, Abschnitt 7, ist festgehalten, dass die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner den Bildungsstand der lernenden Person – insbesondere gestützt auf die Lerndokumentation – festhält und mit ihr am Ende jedes Semesters bespricht.

Eckdaten:

Lehrbetrieb:

Lernende Person:

Lehrberuf: Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann EFZ

Verantwortlich für die Ausbildungsperiode:

Semester: 1 ◯ 2 ◯ 3 ◯ 4 ◯ 5 ◯ 6 ◯

Detailhandelsassistent EBA

die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner
tützt auf die Lerndokumentation – festhält

Die üK-Blöcke

üK-Tage EBA und EFZ

- 6 Tage im 1. Lehrjahr (HKB C)
- 4 Tage im 2. Lehrjahr (HKB C)

Zusätzliche üK-Tage EFZ (Schwerpunkt)

- 4 Tage im 3. Lehrjahr (HKB E oder F)

Überbetriebliche Kurse (üK)

Schulisches Qualifikationsverfahren EFZ & EBA - QV

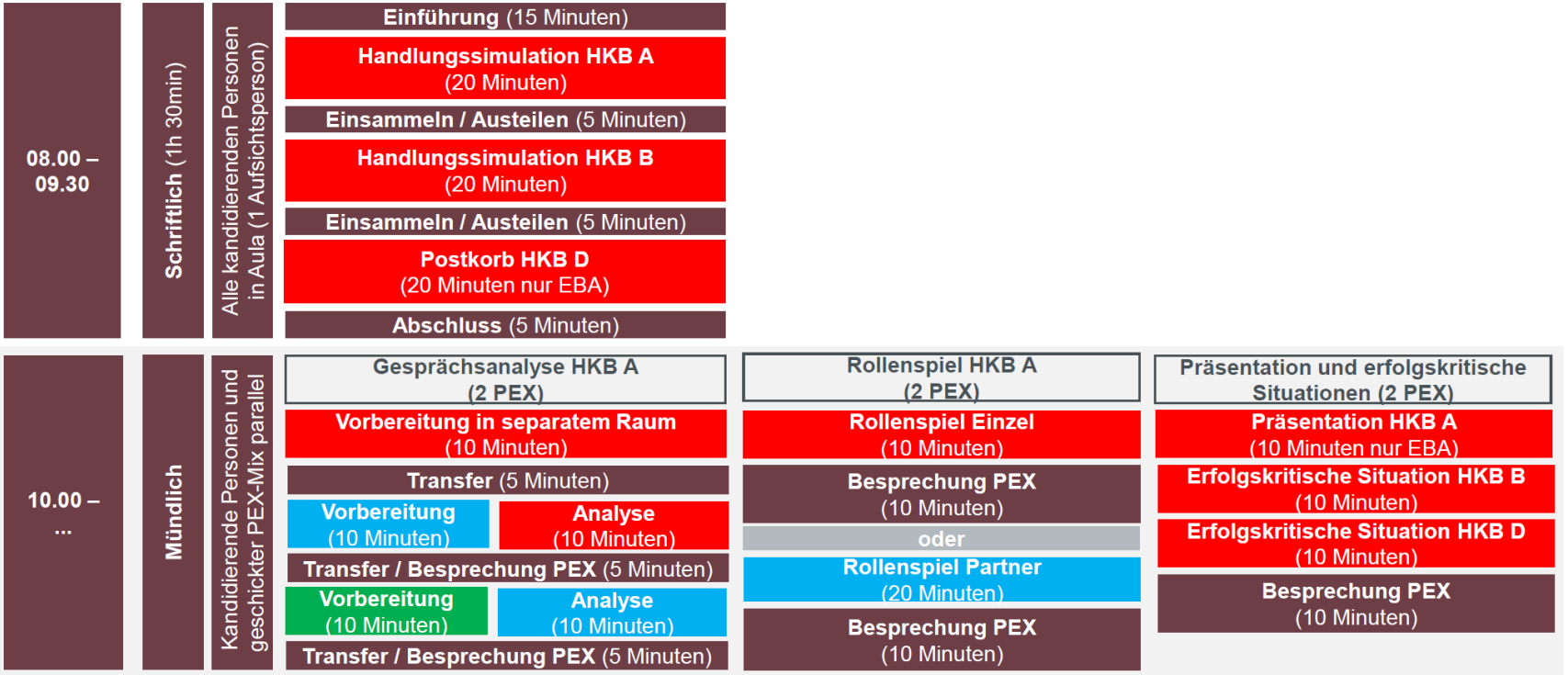
	Position 1 HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen (50 %)	Position 2 HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (25 %)	Position 3 HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche (25 %)	Schlussprüfung ABU (30 Minuten)
Mündlich	**Gesprächsanalyse** (20 Minuten) **Rollenspiel (Fremdsprache)** (20 Minuten EFZ, 10 Minuten EBA)	**Erfolgskritische Situation** (10 Minuten)	**Erfolgskritische Situation** (10 Minuten)	**Fokus: Präsentation** **Präsentation des Kompetenzprofils und der Konsequenzen** (Präsentation und Vertiefungsfragen) **Aktive Anwendung** (Mini Cases, Handlungssimulationen und Critical Incidents zu Themen der Allgemeinbildung)
	Präsentation (10 Minuten nur EBA)			
Schriftlich	**Handlungssimulation** (20 Minuten)	**Handlungssimulation** (20 Minuten)	**Handlungssimulation** (20 Minuten nur EFZ)	
			Postkorb (20 Minuten nur EBA)	

EBA nur Präsentation HKB A

Gestalten von Kundenbeziehungen

Preissteigerung

Möglicher organisatorischer Ablauf QV EBA



Bestehensnormen Detailhandelsfachleute (EFZ)

Qualifikationsbereiche

Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA) 90 Min. 30 % FALLNOTE	Berufskenntnisse 30 %	ABU 10 %	Erfahrungsnote 30 % Praxis 25 % – BFS 50 % – üK 25 %

Mindestens
Note 4.0 oder höher

\+

Gesamtnote
Mittelwert Note 4.0 oder höher

Bestehensnormen Detailhandelsassistent/-in (EBA)

Qualifikationsbereiche

Vorgegebene Praktische Arbeit (VPA) 60 Min. 30 % FALLNOTE	Berufskenntnisse 30 %	ABU 10 %	Erfahrungsnote 30 % Praxis 25 % – BFS 50 % – üK 25 %

Mindestens
Note 4.0 oder höher

\+

Gesamtnote
Mittelwert Note 4.0 oder höher

Wichtige Internetseiten

Wichtige Internetseiten

bds-fcs.ch

Fragen

Herzlichen Dank

Kaffee und Krapfen …