



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

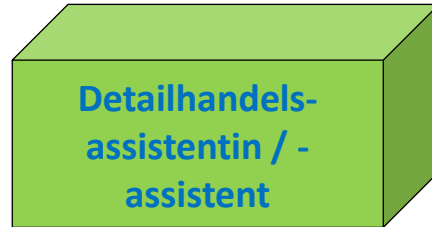


EFZ*



Attest

EBA**



* 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)

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

Martina Ziegler

Allgemeine Branchenkunde (DHF & DHA)

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

Sandra Gamma

Spezielle Branchenkunde (üK) (DHF & DHA)

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

Spezielle Branchenkunde (Lehrbetrieb) (DHF & DHA)

- Inhalt Leistungsziele gemäss Bildungsplan

Lehrbetriebe

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 Dienstleistungskennntnisse**
- 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 Dienstleistungskennntnissen

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

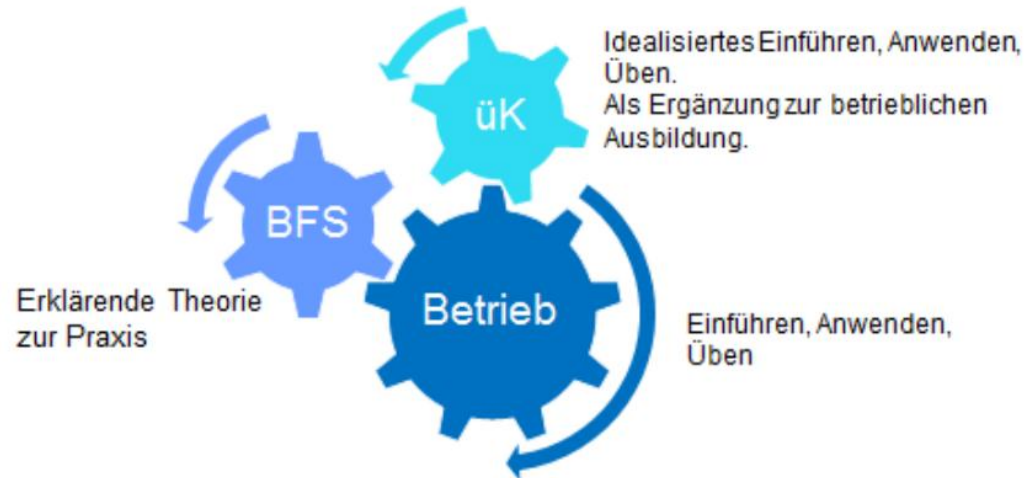
FS = Fremdsprache

Allgemein Bildender Unterricht



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

Zusammenarbeit der Lernorte (Lernortkooperation)



Allgemein

Schwerpunkt

	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 Dienstleistungskennnissen									
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							■		■



Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)



BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)



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

	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 Dienstleistungskennnissen						
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:				
• Berufskennntnisse HKB A	160	160	80	400
• Berufskennntnisse HKB B	80	120	80	280
• Berufskennntnisse HKB C	80	80	0	160
• Berufskennntnisse HKB D	120	160	40	320
• Allgemeinbildung	40	40	80	160
• Sport	40	80	40	160
Berufsfachschule:				
• Total Lektionen pro Woche	13	16	8	1480
• Total Tage pro Woche	1.5	2	1	



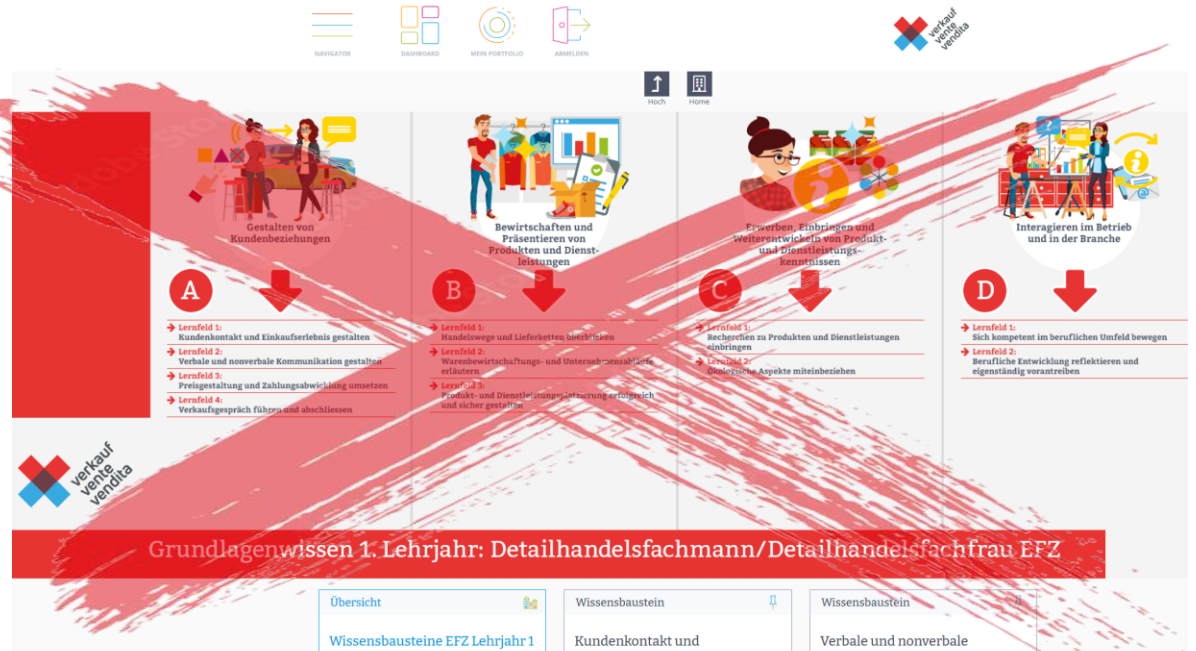
Die Lektionentafel EBA

«Detailhandelsassistent/innen»

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



Ausbildungssystem BWZ



Übersicht

Wissensbausteine EFZ Lehrjahr 1

Das Diagramm zeigt die Wissensbausteine des Grundwissen 1. Die Bausteine sind hier nur als Beispiele dargestellt. Die genaue Struktur des Grundwissen 1 ist im Lehrplan zu finden.

Wissensbaustein

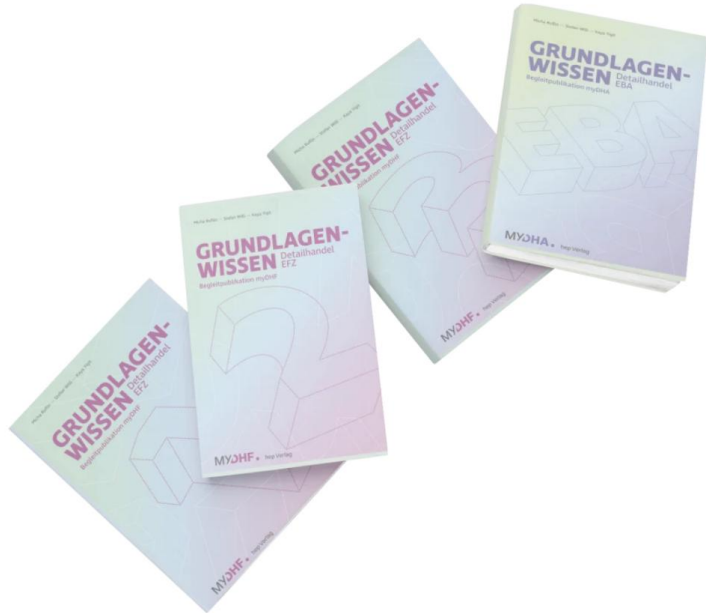
Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten
(LFD1101 A)

Wissensbaustein

Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten
(LFD1102 A)

KONVINK

Ausbildungssystem BWZ



Grundlagenwissen

MYDHA.

HKB A

Grundlagenwissen

MYDHF.

HKB A

Gestalten von Kundenbeziehungen

Alle Lehrjahre



Alle Lernfelder



Modul 1

Erscheinungsbild

Bedeutung des Erscheinungsbilds für den Erfolg der DHF

1. Lehrjahr

Lernfeld 1



Modul 2

Erwartungen der Kundschaft

Einkaufserlebnisse schaffen

1. Lehrjahr

Lernfeld 1



Modul 3

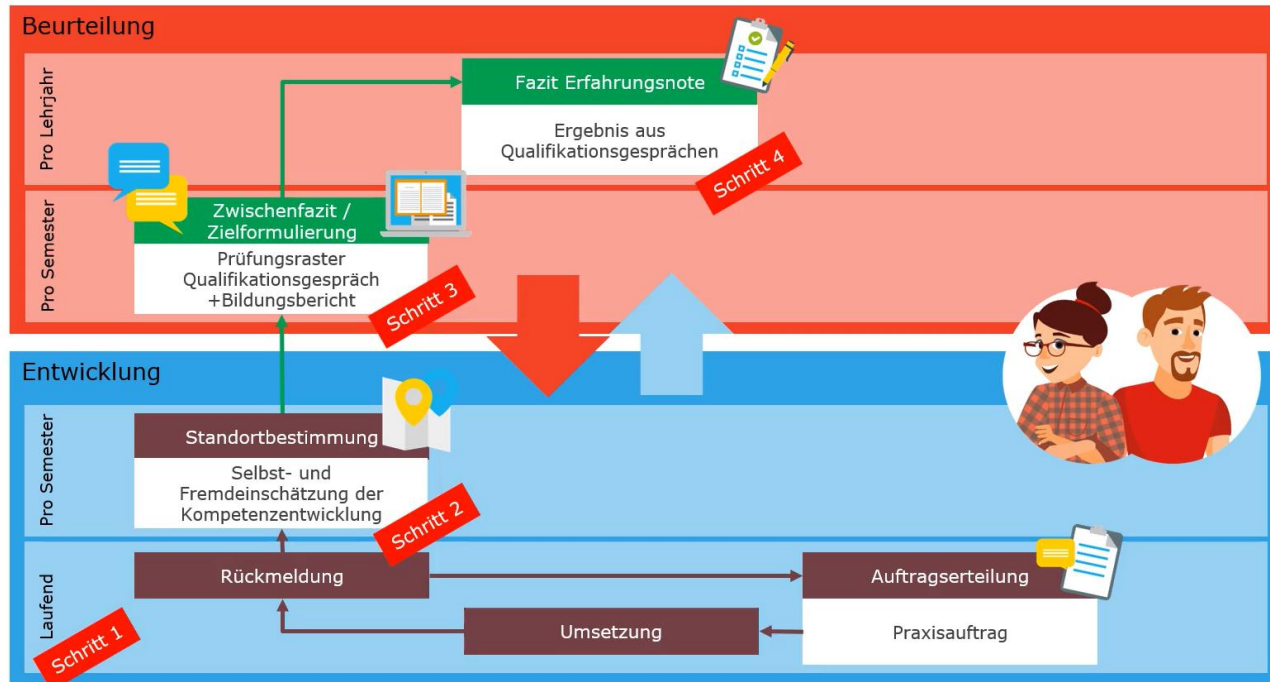
Bedienungsformen und Verkaufsgespräch

Verkaufsgespräche kompetent führen

1. Lehrjahr

Lernfeld 1

Ausbildungssystem des Lernorts Betrieb



Überblick Konvink

Kompetenzkompass

Kompetenzentwicklung im Überblick

[Zum Inhalt](#)

Zeugnisse und Zertifikate

Meine Zeugnisse und Zertifikate

[Zum Inhalt](#)

Hinter den Kulissen

Konvink achtet auf deine Daten!

Deine Daten aus dem «Persönlichen Portfolio» sind ausschliesslich für dich einsehbar! Diese werden von Konvink nicht an andere Personen weitergeleitet. Deine Aktivitäten auf Konvink werden nicht getrackt. Willst du mehr dazu wissen?

[Zum Inhalt](#)

Kompetenzraster

Meine Kompetenzraster

[Zum Inhalt](#)

Werkschau

Meine Werke!

[Zum Inhalt](#)

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 Dienstleistungskennntnissen

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.

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)

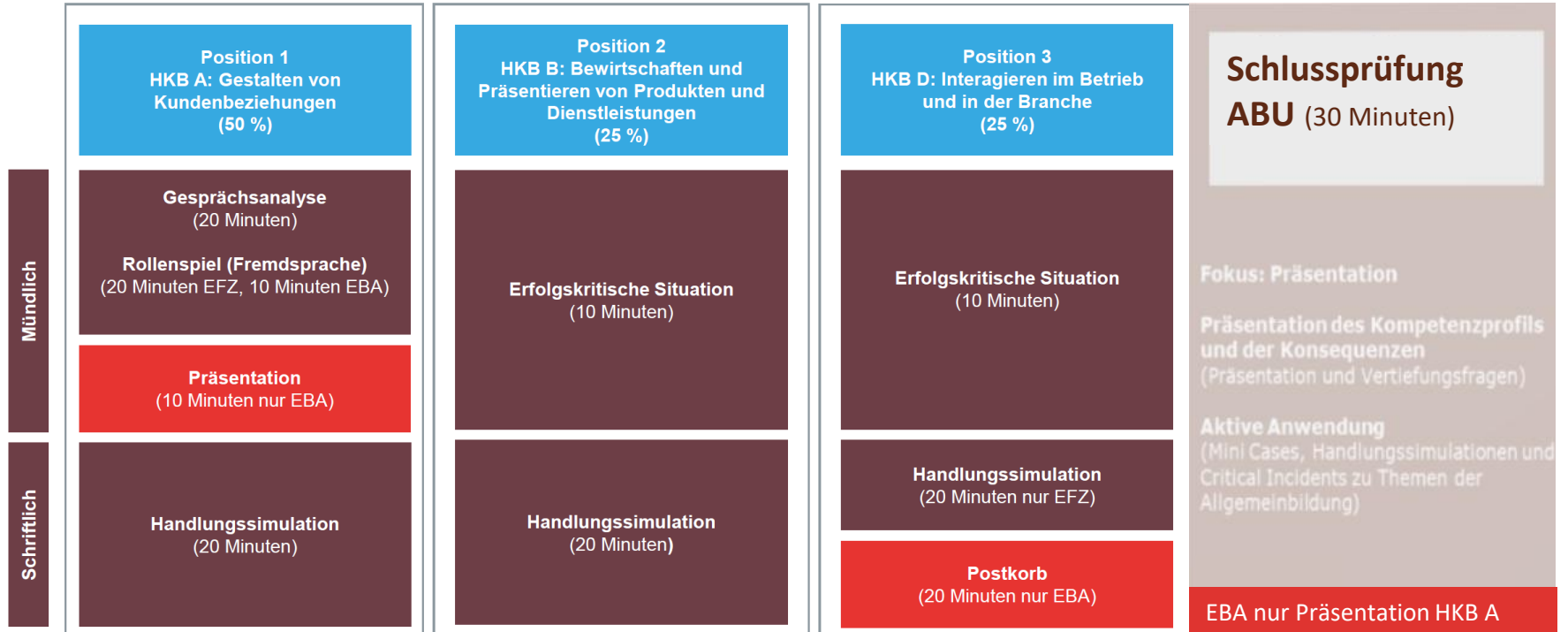
- 4 Tage im 3. Lehrjahr (HKB E oder F)



Überbetriebliche Kurse (üK)



Schulisches Qualifikationsverfahren EFZ & EBA - QV



Gestalten von Kundenbeziehungen

Preissteigerung

Möglicher organisatorischer Ablauf QV EBA

08.00 – 09.30	Schriftlich (1h 30min)	Alle kandidierenden Personen in Aula (1 Aufsichtsperson)	<p>Einführung (15 Minuten)</p> <p>Handlungssimulation HKB A (20 Minuten)</p> <p>Einsammeln / Austeilen (5 Minuten)</p> <p>Handlungssimulation HKB B (20 Minuten)</p> <p>Einsammeln / Austeilen (5 Minuten)</p> <p>Postkorb HKB D (20 Minuten nur EBA)</p> <p>Abschluss (5 Minuten)</p>		
10.00 – ...	Mündlich	Kandidierende Personen und geschickter PEX-Mix parallel	<p>Gesprächsanalyse HKB A (2 PEX)</p> <p>Vorbereitung in separatem Raum (10 Minuten)</p> <p>Transfer (5 Minuten)</p> <p>Vorbereitung (10 Minuten) Analyse (10 Minuten)</p> <p>Transfer / Besprechung PEX (5 Minuten)</p> <p>Vorbereitung (10 Minuten) Analyse (10 Minuten)</p> <p>Transfer / Besprechung PEX (5 Minuten)</p>	<p>Rollenspiel HKB A (2 PEX)</p> <p>Rollenspiel Einzel (10 Minuten)</p> <p>Besprechung PEX (10 Minuten)</p> <p>oder</p> <p>Rollenspiel Partner (20 Minuten)</p> <p>Besprechung PEX (10 Minuten)</p>	<p>Präsentation und erfolgskritische Situationen (2 PEX)</p> <p>Präsentation HKB A (10 Minuten nur EBA)</p> <p>Erfolgskritische Situation HKB B (10 Minuten)</p> <p>Erfolgskritische Situation HKB D (10 Minuten)</p> <p>Besprechung PEX (10 Minuten)</p>

Bestehensnormen Detailhandelsfachleute (EFZ)

Qualifikationsbereiche

Vorgegebene Praktische
Arbeit (VPA) 90 Min.
30 %
FALLNOTE

Berufskennnisse
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

Berufskennnisse
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



Herzlich willkommen
im Berufs- und Weiter-
bildungszentrum Uri

Digital

Digitalkompetenzen gehören in der heutigen Informationsgesellschaft zu den Schlüsselqualifikationen der Lernenden.

[> mehr](#)

Weiterbildung

weiter.lernen

Wer sich weiterbildet, hat mehr Chancen und bessere Aussichten auf dem Arbeitsmarkt.

[> mehr](#)

Bäuer

An der

ach

ei

[> mehr](#)

...chner Detailhandelsfachleute EFZ
Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für diese Tabelle
Sie können nur in die weissen Notenfelder schreiben!
ab QV 202

Qualifikationsbereiche	Erfahrungsnoten						Erfahrungsnoten	Prüfungsnoten	Notenausweis
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester			
A. Praktische Arbeit (30% / Fallnote) 1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben von Kenntnissen (HKB C): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 20% 3) Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKB E) oder Betreuen von Online-Shops (HKB F): 30%									
B. Berufskennnisse (30%) 1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25% 3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%									
C. Allgemeinbildung (10%) 1) Erfahrungsnote: 33.3% 2) Vertiefungsarbeit: 33.3% 3) Schlussprüfung (mündlich): 33.3%									
D. Erfahrungsnote (30%) a. Bildung in beruflicher Praxis: 25% b. Unterricht in den Berufskennnissen: 50% c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%									
Gesamtnote									
Praktische Arbeit									
Prüfungsbefund									
Die Gesamtnote und die Note des QV-Bereichs Praktische Arbeit müssen je mindestens 4 ...									

Wichtige Internetseiten

bds-fcs.ch



Fragen



Herzlichen Dank



Kaffee und Krapfen ...

