



# verkauf 2022+

Informationsveranstaltungen

Amt für Berufsbildung Uri in Zusammenarbeit mit dem BWZ Uri

- 18. Mai 2022

Regula Indergand, Ausbildungsberaterin

18. Mai 2022



# Ablauf

- Begrüssung
- Informationen seitens Kanton
  - Neues auf einen Blick
  - Aufbau der neuen Grundbildung
  - Die betriebliche Ausbildung ab Sommer 2022
  - Vorgehen in der Ausbildung im Betrieb
  - Qualifikationsverfahren
  - Ausblick
- Informationen seitens Berufsfachschule
- Fragen
- Informeller Austausch / Apéro

# Neues auf einen Blick: EFZ

Grundbildung bisher	Verkauf 2022+
<b>Schwerpunkte</b> - "Beratung" - "Bewirtschaftung"	<b>Schwerpunkte</b> - "Gestalten von Einkaufserlebnissen" - "Betreuen von Online-Shops"
<b>Lernzielorientiert</b>	<b>Handlungskompetenzorientiert</b>
<b>Schultagemodell</b> 1. Lehrjahr – 1,5 Schultage 2. Lehrjahr – 1,5 Schultage 3. Lehrjahr – 1,5 Schultage	<b>Schultagemodell</b> 1. Lehrjahr – 1,5 Schultage 2. Lehrjahr – <b>2 Schultage</b> 3. Lehrjahr – <b>1 Schultag</b>
<b>Anzahl üK-Tage: 10</b> 1. Lehrjahr – 4 üK-Tage 2. Lehrjahr – 4 üK-Tage 3. Lehrjahr – 2 üK-Tage	<b>Anzahl üK-Tage: 14</b> 1. Lehrjahr – <b>6 üK-Tage</b> 2. Lehrjahr – 4 üK-Tage 3. Lehrjahr – <b>4 üK-Tage</b>
Lerndokumentation Papierform	Lerndokumentation digital → <b>KONVINK</b> → Grossverteiler: eigene Plattformen
<b>Praktische Prüfung</b> 90 Min. – keine Fallnote	<b>Praktische Prüfung</b> 90 Min. – Gewichtung 30% - <b>Fallnote</b>

# Neues auf einen Blick: EBA

<b>Grundbildung bisher</b>	<b>Verkauf 2022+</b>
<b>Lernzielorientiert</b>	<b>Handlungskompetenzorientiert</b>
Schultagemodell 1. Lehrjahr – 1 Schultag 2. Lehrjahr – 1 Schultag	Schultagemodell 1. Lehrjahr – 1 Schultag 2. Lehrjahr – 1 Schultag
Anzahl üK-Tage: 8 1. Lehrjahr – 4 üK-Tage 2. Lehrjahr – 4 üK-Tage	Anzahl üK-Tage: <b>10</b> 1. Lehrjahr – <b>6 üK-Tage</b> 2. Lehrjahr – 4 üK-Tage
Lerndokumentation Papierform	Lerndokumentation digital → <b>KONVINK</b> → <b>Grossverteiler: eigene Plattformen</b>
Praktische Prüfung 60 Min. – keine Fallnote	Praktische Prüfung 60 Min. – Gewichtung 30% - <b>Fallnote</b>

# Übersicht Handlungskompetenzen EFZ

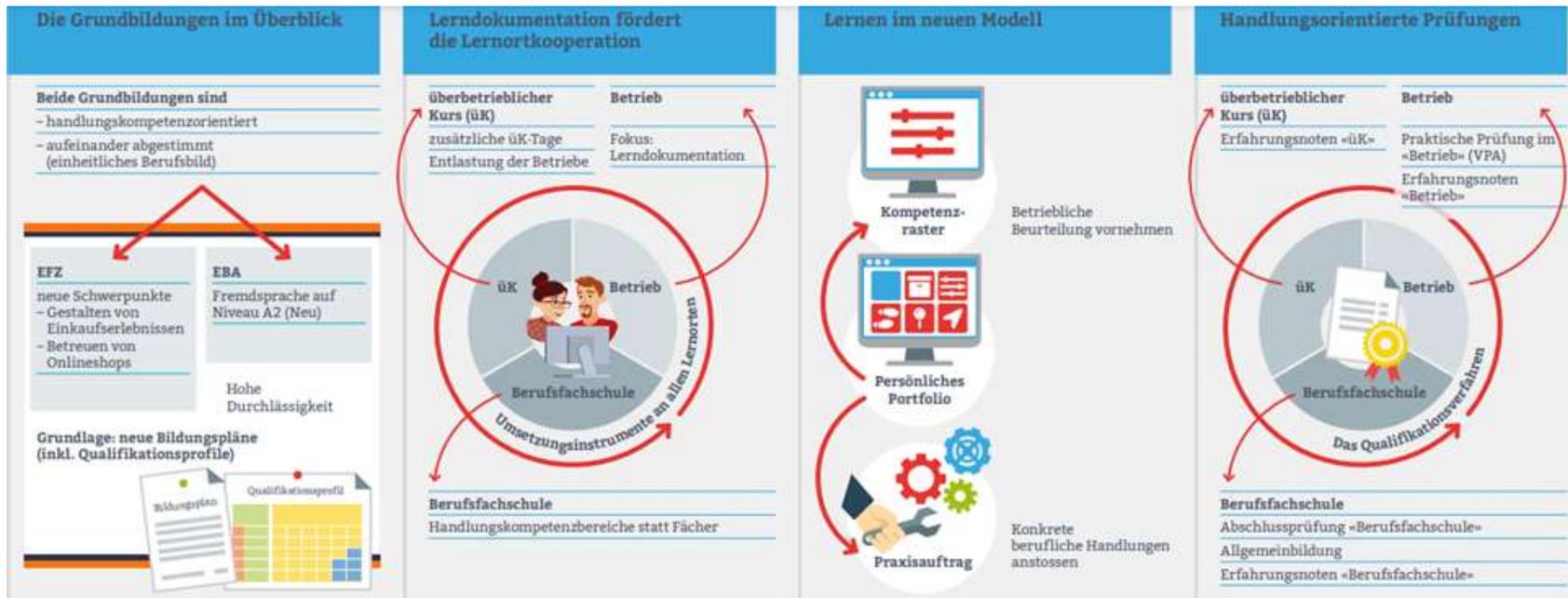
↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel 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 oder 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			

# Übersicht Handlungskompetenzen EBA

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche 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

**Keine Schwerpunkte wie beim EFZ**

# Übersicht Aufbau Grundbildung

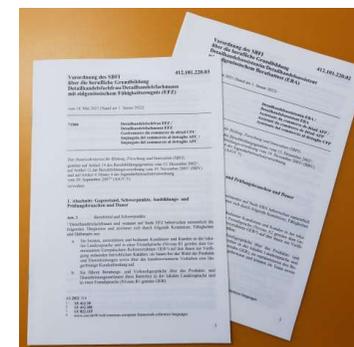


# Aufbau Grundbildung

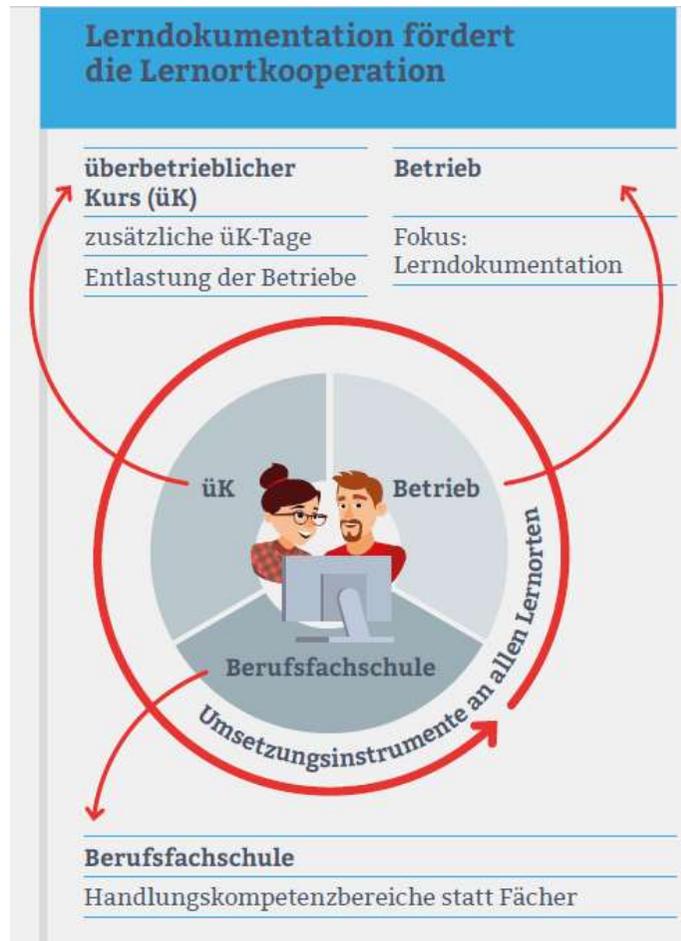


Basis sind die neuen  
-Bildungsverordnungen  
-Bildungspläne

**Handlungskompetenzorientiert**  
Alle Inhalte orientieren sich stets an den zu bewältigenden Arbeitssituationen im Betrieb



# Aufbau Grundbildung



## Lernortkooperation

Die drei Lernorte sind enger aufeinander abgestimmt und bauen aufeinander auf.

Die online Lerndokumentation wird bei allen drei Lernorten integriert

# Lernen im neuen Modell



Lernort:  
Berufsfachschule

## Begleitung der Online-Lerndokumentation

- Einführung in das Führen einer **Online-Lerndokumentation**
- Begleitung der Lernenden
- Auswertung der Arbeiten

## Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation

- Aufbau von Ressourcen
- Arbeiten mit den Praxissituationen aus der **Online-Lerndokumentation**



Lernende/r

- Online-Lerndokumentation
- Aktives Arbeiten mit der **Online-Lerndokumentation**
- Dokumentation von Extrameilen



Lernort:  
Betrieb / Arbeitsalltag

- Betriebliche Ausbildungsinstrumente (**Online-Lerndokumentation** mit Praxisaufträgen)
- Dokumentation der praktischen Umsetzungen
- Begleitung durch Berufsbildner/in



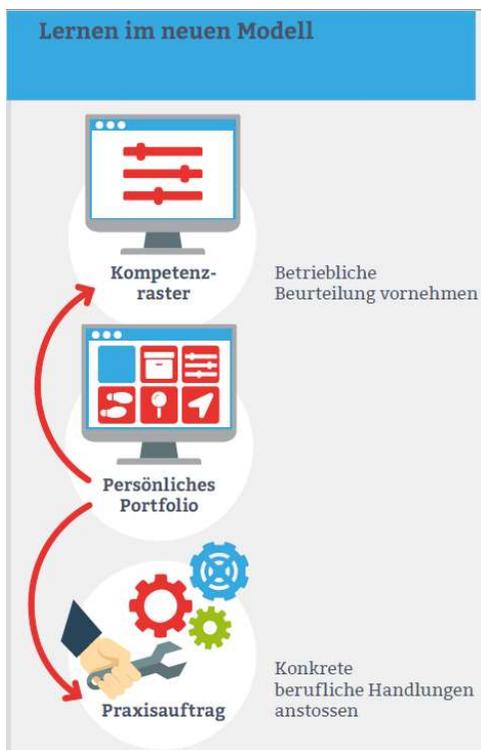
Lernort:  
üK

- **Online-Lerndokumentation** als Transfersteuerung

## Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation

- Aufbau von Ressourcen
- Arbeiten mit den Praxissituationen

# Aufbau Grundbildung



## Neue Lerndokumentation KONVINK

Die betrieblichen Leistungsziele wurden von BDS in Praxisaufträge "übersetzt".

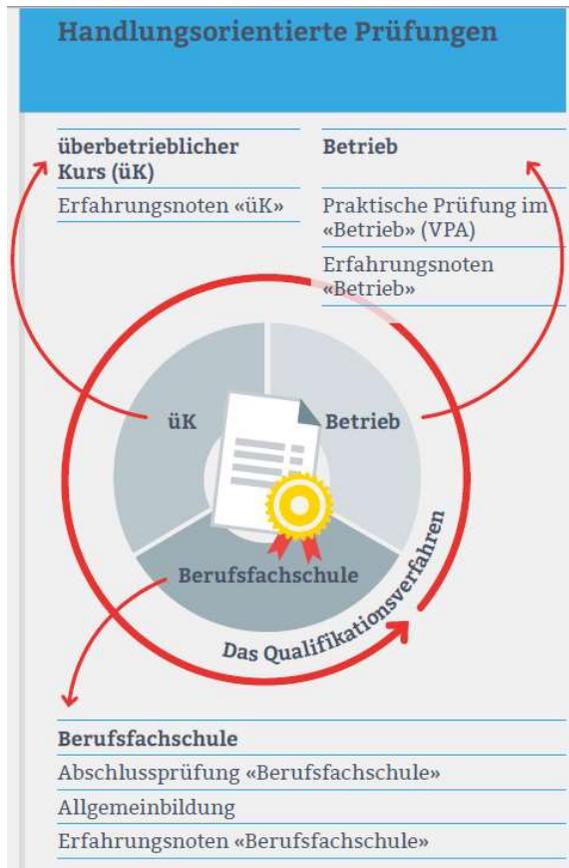
Die Lernenden bearbeiten Praxisaufträge im Betrieb und halten die Ergebnisse dazu fest.

Hilfsmittel/Zusammenfassungen aus den üK und der Schule können integriert werden und sind so auch im Betrieb jederzeit verfügbar.

Die Lernenden beurteilen die erworbenen Kompetenzen anhand des Kompetenzrasters (Selbsteinschätzung).

Mindestens 1 x pro Lehrjahr erfolgt durch die Berufsbildenden eine Fremdbeurteilung anhand des Kompetenzrasters.

# Aufbau Grundbildung



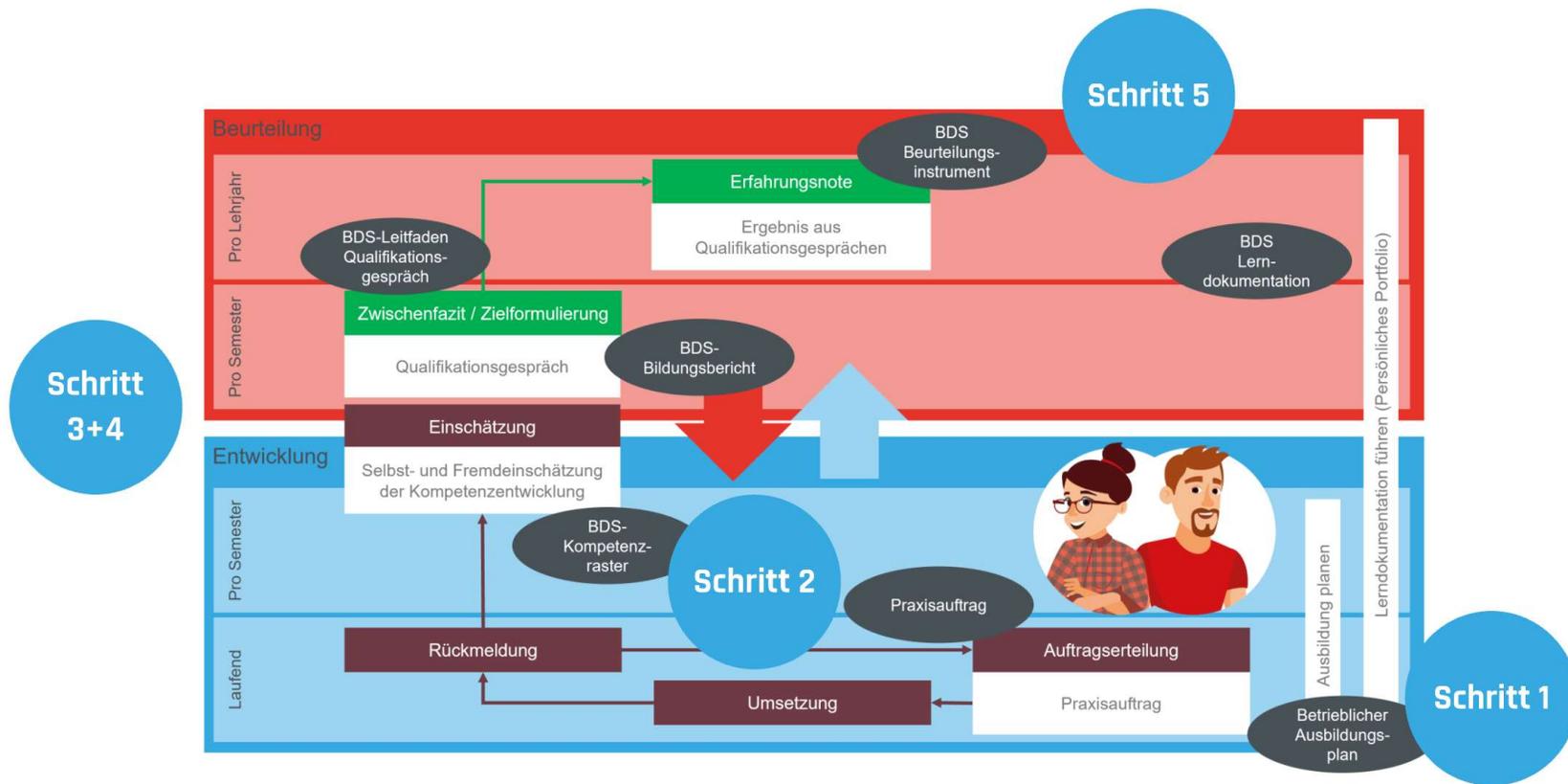
## Qualifikationsverfahren

Konsequent auf die Handlungskompetenzen ausgerichtet

### Gesamtbeurteilung

1. Erfahrungsnoten der drei Lernorte
2. Abschlussprüfung in der Berufsfachschule
3. Praktische Prüfung im Betrieb

# Die betriebliche Ausbildung konkret



# Ausbildung planen EFZ

Schritt 1

## Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt e»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio															
EFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	HK a5	HK b3	HK d5	HK e1			
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	HK a6			HK e2			
	HK a3				HK a4			HK d3				HK e3			
uK	uK 1			uK 2			uK 3								
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge				Praxisaufträge						
	PA HK a1 Kunden willkommen heissen PA HK a1 Anliegen aufnehmen PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern PA HK a3 Positive Einkaufsergebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen PA HK a3 Kasse bedienen PA HK b1 Wareneingang abwickeln PA HK b1 Warenausgänge abwickeln PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen PA HK d2 Teamspirit leben PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen				PA HK a2 Kunden begeistern PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten PA HK a4 Kundenanfragen beantworten PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten PA HK b1 Waren bewirtschaften PA HK b3 Daten erfassen PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen PA HK d1 Nachhaltig argumentieren PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten PA HK d1 Notfallsituationen meistern PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen PA HK d3 SMARTe Ziele setzen PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten				PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben PA HK e1 Anspruchsvolle Kundengespräche führen PA HK e1 Reklamationen bearbeiten PA HK e1 Reparaturen oder Retouren abwickeln PA HK e2 Erlebniswelten schaffen PA HK e2 Kundensegmente auf Social Media erreichen PA HK e3 Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen PA HK e3 Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen						
	1. Semester			2. Semester			3. Semester			4. Semester			5. Semester		
							1			2			3		
							1			2			3		

### Legende

Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

Betriebliche Erfahrungsnote

uK Verteilung der uK-Tage gemäss AVP-Branchen  
 uK 1 1. LJ = 6 Tage  
 uK 2 2. LJ = 4 Tage  
 uK 3 3. LJ = 4 Tage

HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



# Ausbildung planen EBA

Schritt 1

## Ausbildungsplan «Detailhandelsassistent/in EBA»

SO		Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio							
BFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	
	HK a3				HK a4			HK d3	
								HK d4	
üK		üK 1			üK 2				
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge				
	PA HK a1 Kunden willkommen heissen PA HK a1 Anliegen aufnehmen PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen PA HK a3 Kasse bedienen PA HK b1 Wareneingang abwickeln PA HK b1 Warenausgänge abwickeln PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen PA HK d2 Teamspirit leben PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen				PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen PA HK a2 Kunden begeistern PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten PA HK a4 Kundenanfragen beantworten PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten PA HK b1 Waren bewirtschaften PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden PA HK b3 Daten erfassen PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen PA HK c3 Nachhaltig argumentieren PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten PA HK d1 Notfallsituationen meistern PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen PA HK d3 SMARTe Ziele setzen PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten				
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	1	2	1	2	

### Legende

Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

Betriebliche Erfahrungsnote

üK Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen  
 üK 1. LJ = 6 Tage  
 üK 2. LJ = 4 Tage  
 üK 3. LJ = 4 Tage

HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



# Praxisaufträge

Praxisaufträge	
Betrieb	PA HK a1 Kunden willkommen heissen
	PA HK a1 Anliegen aufnehmen
	PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen
	PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen
	PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern
	PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen
	PA HK a3 Kasse bedienen
	PA HK b1 Wareneingang abwickeln
	PA HK b1 Warenausgänge abwickeln
	PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen
	PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren
	PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren
	PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten
	PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen
	PA HK d2 Teamspirit leben
	PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen
	PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen
	PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen

1. Semester

2. Semester

# Praxisaufträge

Schritt 2



Damit du ein Profi wirst, kannst du Folgendes tun.

In dieser Handlungskompetenz sind ein oder mehrere Praxisaufträge zu erledigen. Mach dich an die Arbeit! Setze dir ein Datum für die Ausführung des Praxisauftrags. Oder markiere einen bereits ausgeführten Praxisauftrag als erledigt. Und denke daran: Jeder Praxisauftrag wird später in einem Werk dokumentiert.

	Lehrjahr	Zu erledigen bis	Herunterladen	Praxisauftrag	Werk erstellt
Kunden willkommen heißen	1.	28.10.2021	Leg los	Unverleibt	
Anliegen aufnehmen	1.	10.11.2021	Leg los	Unverleibt	

2   
Offene  
Praxisaufträge

1   
Erstellte Werke

# Praxisaufträge

Schritt 2



## 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

- |                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Teilaufgabe 1</b> | 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.   |
| <b>Teilaufgabe 2</b> | 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. |
| <b>Teilaufgabe 3</b> | 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.                                  |
| <b>Teilaufgabe 4</b> | 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.   |
| <b>Teilaufgabe 5</b> | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lemdokumentation.   |

#### Hinweise zur Lösung

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

# Selbsteinschätzung HK

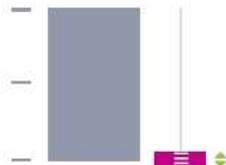
Schritt 3

Schätze deine Handlungskompetenz ein.

Du hast hier die Möglichkeit, deine Kompetenzen zu verschiedenen Zeitpunkten einzuschätzen. Lies dazu erst den Abschnitt «Was macht gute Arbeit aus?». Überlege dir dann, welche Praxisaufträge und Werke du bereits erstellt hast und wie viel Erfahrung du in dieser Handlungskompetenz gesammelt hast. Wir empfehlen dir, deine Einschätzung halbjährlich zu aktualisieren.



Neu einschätzen



Speichern



Einschätzung vom  
15. Oktober 2021



Löschen



Platz für eine weitere Einschätzung



Platz für eine weitere Einschätzung



# Einschätzung Berufsbildner/innen

Schritt 3

The screenshot displays a digital assessment interface. At the top, there is a blue navigation bar with a 'Beenden' (End) button and navigation arrows. Below this, a grey bar contains a progress indicator with steps 'Intro', '1', '2', '3', '4', and 'Unbeantwortet'. The main content area is titled 'KONVINK' and features a 'Grafischer Bericht' (Graphic Report) for the category 'Kategorie: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen'. The report includes three questions (Leitfrage 1, 2, and 3) with corresponding progress bars and star ratings. A legend at the bottom explains the star ratings: 1 star for 'Das gelingt mir', 2 stars for 'Hier sehe ich noch Verbesserungspotenzial', and 3 stars for 'Mein Fachwissen ist noch nicht ausreichend'. The progress bars for the three questions are all filled to the maximum, indicating a score of 3 stars for each.

Beenden

Intro 1 2 3 4 Unbeantwortet

**KONVINK**

## Grafischer Bericht

**Kategorie: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen**

★ ★★ ★★★★★

**Leitfrage 1:** Gelingt es mir, Kundenbeziehungen gezielt aufzubauen?

**Leitfrage 2:** Bin ich in der Lage, Kundenbeziehungen nachhaltig zu pflegen?

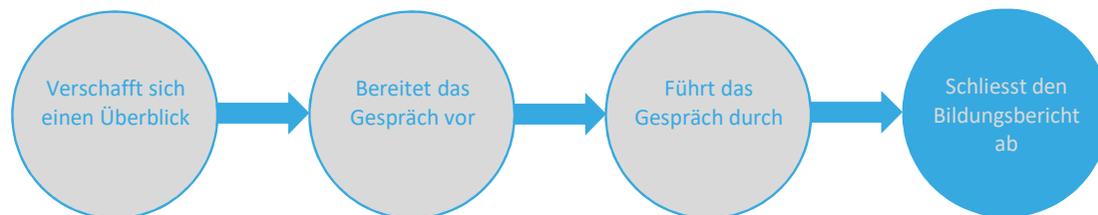
**Leitfrage 3:** Bin ich in der Lage, eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten?

★ Das gelingt mir  
★★ Hier sehe ich noch Verbesserungspotenzial  
★★★ Mein Fachwissen ist noch nicht ausreichend  
★★★★ Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

# Qualifikationsgespräch



Schritt 4



# Qualifikationsgespräch

Memocards  
**Qualifikationsgespräch zielgerichtet führen**  
Praxisanleitung

verkauf professionell  
vente professionnelle  
vendita professionale

Schritt 4

## 3 Wie führe ich ein Qualifikationsgespräch?

### Vorbereitung

- Schritt 1** Verschaffen Sie sich einen genauen Überblick über den Lernprozess und die Kompetenzentwicklung Ihrer Lernenden. Schauen Sie die dokumentierten Praxisaufträge und die Ergebnisse des Kompetenzrasters an und holen Sie sich nach Bedarf Rückmeldungen von Kolleg/innen ein. Haben Sie keine Fremdeinschätzung vorgenommen, dann schätzen Sie anhand der Kriterien des Bildungsberichts die Leistung der Lernenden ein.
- Schritt 2** Bereiten Sie das Gespräch vor. Sie können dafür die Kriterien aus dem Bildungsbericht verwenden. Setzen Sie sich konkret mit der Leistung der Lernenden auseinander. Sie können den Bildungsbericht auch schon mal ausfüllen.
- Schritt 3** Laden Sie Ihre Lernenden unter Angabe von Termin und Ort zum Gespräch ein und bereiten Sie alle erforderlichen Unterlagen vor (z. B. den vorbereiteten Bildungsbericht, Auswertungen von Selbst-/Fremdeinschätzungen usw.).

# Bildungsbericht

Schritt 4



## Einschätzung der Berufsbildner/in

## Bildungsbericht

### Gestalten von Kundenbeziehungen

Im vergangenen Semester hatte die lernende Person in diesem Feld keinen Arbeitsschwerpunkt. Deshalb folgt keine Beurteilung.



#### Fachliches Können

Schätzen Sie die Leistung der lernenden Person auf der Skala ein.



Schwach

Stark

#### Bemerkungen

*Mia ist auf dem richtigen Weg und es ist eine Freude zu sehen, mit welcher Energie und Zuverlässigkeit sie unseren Kunden dient und ihre Aufgabe jeden Tag erfüllt.*

## Allgemeine Angaben

Lehrbetrieb	Active sport
Lernende Person	Mia Muster
Lehrberuf	Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ - Schwerpunkt
Berufsbildner/In	Max Exemple
Semester	1 2 3 4 5 6

### Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Im vergangenen Semester hatte die lernende Person in diesem Feld keinen Arbeitsschwerpunkt. Deshalb folgt keine Beurteilung.



#### Fachliches Können

Schätzen Sie die Leistung der lernenden Person auf der Skala ein.



Schwach

Stark

#### Bemerkungen

*Mia hat ein gutes Auge und wendet das Gelernte konsequent an.*

### Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen

Im vergangenen Semester hatte die lernende Person in diesem Feld keinen Arbeitsschwerpunkt. Deshalb folgt keine Beurteilung.



#### Fachliches Können

Schätzen Sie die Leistung der lernenden Person auf der Skala ein.



Schwach

Stark

#### Bemerkungen

*Im ersten IKT hat Mia bereits einiges über unsere Branchenleistungen erfahren, sie konnte dieses Wissen mit unserem Unternehmen verknüpfen und so können wir alle bereits von ihrem Wissen profitieren.*

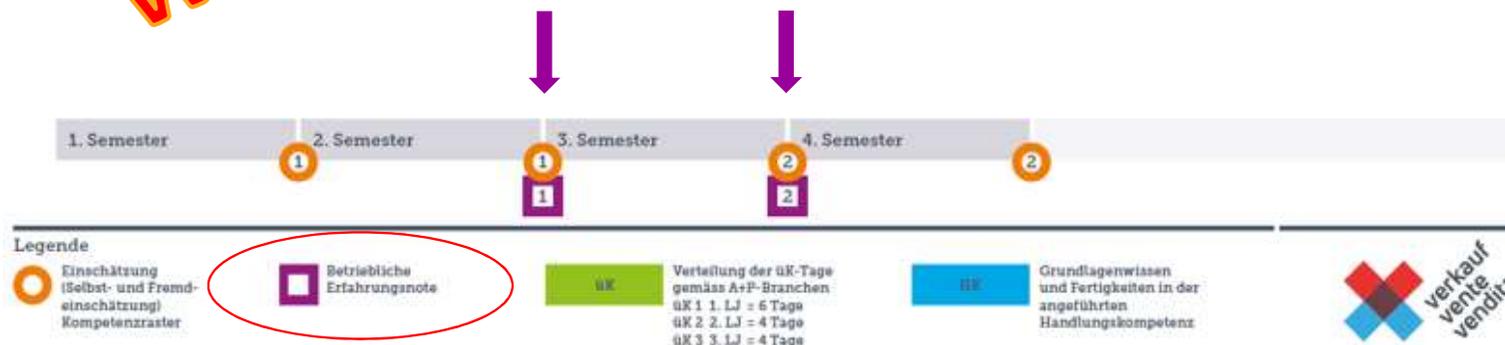
# Erfassung der betrieblichen Noten in DBLAP 2

**WICHTIG!**



# Betriebliche Noten EBA

**WICHTIG!**



# Qualifikationsverfahren

## Art. 21 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung

<sup>1</sup> Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a. der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
- b. die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

<sup>2</sup> Die Gesamtnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der gewichteten Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche der Abschlussprüfung und der gewichteten Erfahrungsnote; dabei gilt folgende Gewichtung:

- a. praktische Arbeit: 30 %;
- b. Berufskennnisse: 30 %;
- c. Allgemeinbildung: 10 %;
- d. Erfahrungsnote: 30 %.

<sup>3</sup> Die Erfahrungsnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus der Summe der folgenden Noten mit nachstehender Gewichtung:

- a. Note für die Bildung in beruflicher Praxis: 25 %;
- b. Note für den Unterricht in den Berufskennnissen: 50 %;
- c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25 %.

# Qualifikationsverfahren

Die vertiefte praktische Arbeit (VPA) im Betrieb erfolgt in Form von 3 Prüfungssituationen → die Ausführungsbestimmungen QV sind in Erarbeitung

90 Minuten

**Situation 1:** Gestalten von Kundenbeziehungen  
(HKB A+C)

**Situation 2:** Gestalten von Einkaufserlebnissen  
(HKB E)

**Situation 3:** Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten  
und Dienstleistung  
(HKB B)

## Ausblick

- Sie finden **Schulungsvideos, Dokumente und Praxisanleitungen** auf der Homepage von **BDS**.
- Sobald es Neuigkeiten vom Dachverband BDS gibt, werden wir diese an die Lehrbetriebe weiterleiten.
- **Brancheninformationen resp. –schulungen:**
  - ➔ Bitte informieren Sie sich direkt bei Ihrem Branchenverband
- Die Lehrbetriebe haben einen **Testzugang zu KONVINK** erhalten. In KONVINK gibt es **ausführliche Erklärvideos** zum gesamten Ablauf der Lehre.
- Die Beteiligten arbeiten alle mit Hochdruck an den Instrumenten zur Umsetzung.

# Information seitens Berufsfachschule

---

18. Mai 2022



# Neue Reform Verkauf 2022+

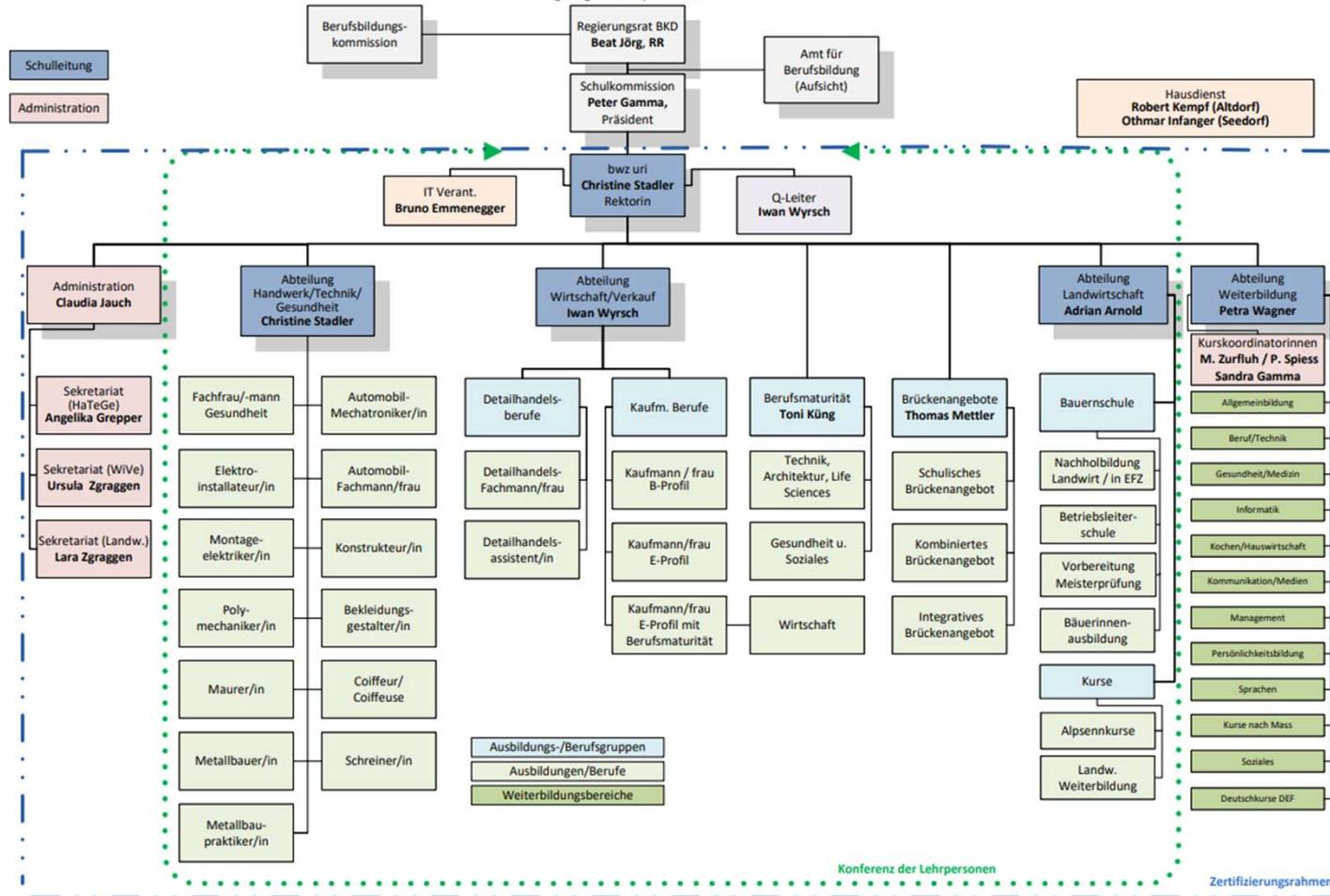
---

## Inhalt

- bwz uri
- Veränderungen im Unterricht
- Zusammensetzung der Lehrpersonen
- Schultage
- Lernmedien
  - Lernarrangements
  - Konvink

### Organigramm Berufs- und Weiterbildungszentrum Uri

gültig ab 1. April 2022



# Veränderungen im Unterricht

---

- Fächer entfallen
- Handlungskompetenzbereiche sind neu
- HKB werden in A, B, C und D aufgeteilt

# Veränderungen im Unterricht

---

- HKB's werden aufgeteilt in Lernfeldern
- HKB A (Gestalten von Kundenbeziehungen)
- Lernfelder 1 bis 6

# Veränderungen im Unterricht

---

- LF1 Kundenkontakte und Einkaufserlebnis gestalten
- LF2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten
- LF3 Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung
- LF4 Verkaufsgespräche führen und abschliessen
- LF5 Integrierte Vermittlung der Landessprache
- LF6 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache

# Zusammensetzung der Lehrpersonen

---

- Teamleitung
  - Übernimmt bis ca. 4 Klassen
- Lehrpersonen
  - Je nach HKB zusammengesetzt

# Zusammensetzung der Lehrpersonen

---

- Team erstellt Lernarrangements
  - Bildungsverordnung
  - Bildungsplan
    - Beschreibung der HKB's
    - Beschreibung der Lernfelder
  - Lernmedien
    - Konvink
    - Sprachlehrmittel

# Stundenplan

---

Schuljahr 22/23

- DA1a (EBA)
  - Mittwoch
- DF1a (EFZ)
  - Dienstagnachmittag
  - Mittwoch ganzer Tag

# Stundenplan

---

## Schuljahr 23/24

- Die Schultage im Detailhandel werden angepasst
- Sie werden frühzeitig auf unserer Webseite [www.bwzuri.ch](http://www.bwzuri.ch) publiziert

# Lernmedien / Lernarrangements

---

- Konvink als Lehrmittel
- Ergänzung durch Lernarrangements
- Ziele eines Lernarrangements
- Fallbeispiel Migros

# Lernmedien / Lernarrangements

---

- Thema Organisation
- Lernende betrachten Videos zum Thema Organisation
- Ziele eines Lernarrangements
- Beispiel Fallbeispiel Migros



Fallstudie Migros





Beantworten Sie mit Hilfe des Organigramms vom Migros Genossenschaftsbund im Kapitel 2.5 die untenstehenden Fragen.

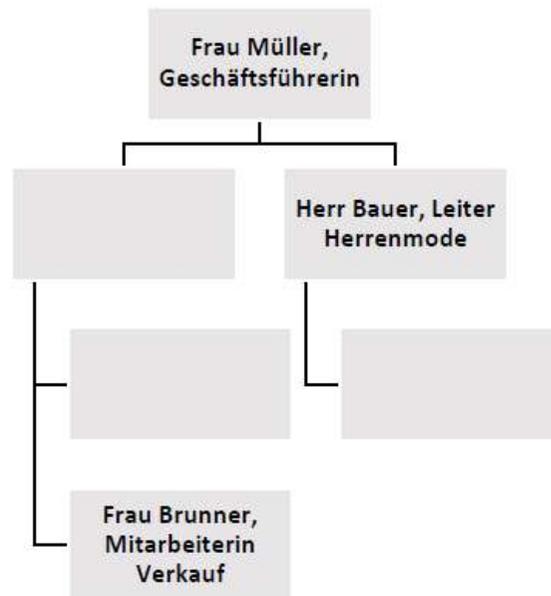
1. Nach welchen Kriterien ist das Organigramm gegliedert? Kreuzen Sie an?

- Funktion
- Divisionen
- Sparten

2. Welche Stellenbezeichnung hat die Person in der Generaldirektion, welche für die einzelnen Genossenschaften zuständig ist?

**Beispiel Beschreibung einer kleinen Kleiderboutique**

Die Eigentümerin und Geschäftsführerin Frau Müller hat fünf Personen im Verkauf sowie Sie als Lernende eingestellt. Auf der zweiten Hierarchiestufe befindet sich der Leiter Herrenmode und die Leiterin Damenmode. Frau Föhn ist für die Damenmode zuständig, Herr Bauer für die Herrenmode. In der Damenmode arbeiten zudem die beiden Verkäuferinnen Frau Roth und Frau Brunner. Sie, Martina Meier als Lernende, sind momentan der Herrenmodeverkäuferin Frau Iseli unterstellt. Zeichnen Sie nun ein sauberes Organigramm für diese Boutique. Tragen Sie die fehlenden Positionen in die Felder ein.



**Auftrag 1**

Beschreiben Sie in einem kurzen Text wie in Ihr Lehrbetrieb oder die Filiale, in der/dem Sie arbeiten organisiert ist. Nennen Sie in Ihrem schriftlichen Text Ihre Vorgesetzten, aber auch die anderen Mitarbeitenden. Je nach Grösse der Filiale nennen Sie die entsprechenden Personen mit ihren Funktionen oder ganze Abteilungen. Sie dürfen selbst wählen. Die oberste Hierarchie ist der Filialleiter, beziehungsweise der Geschäftsführer. Sie haben dazu zwei Beispiele auf den nächsten Seiten. Diese Beispiele füllen Sie in Partnerarbeit aus. Bei Unklarheiten diskutieren Sie Ihre Lösung mit der Lehrperson. Anschliessend zeichnen Sie für sich das Organigramm Ihres Lehrbetriebes aufgrund Ihrer Beschreibung und kontrollieren Sie anschliessend, ob Ihre Beschreibung stimmt. Ihre Beschreibung geben Sie nun einem anderen Mitglied der Vierergruppe.

**Auftrag 2**

Zeichnen Sie nun das Organigramm aufgrund der Beschreibung Ihres Mitschülers / Ihrer Mitschülerin aus der gleichen Vierergruppe. Vergleichen Sie anschliessend Ihr Organigramm mit der Lösung vom Autor. Falls Sie Unterschiede feststellen, suchen Sie nach den Gründen.

# Lernmedien / Konvink

---

- Konvink ersetzt das bisherige BDS Lehrmittel
- beinhaltet Handlungsbausteine und Wissensbausteine
- lebenslanger Zugriff auf die Daten
- muss noch interaktiver gestaltet werden

# Handlungsbausteine

---

- Handlungskompetenzen aus dem Bildungsplan als Handlungsablauf aufbereitet



# Handlungsbausteine

Einleitung abspielen
Switcher
Hoch
Home

**Waren Eingang**

**Waren entgegennehmen und prüfen**  
Richtige Waren, Mengen und Qualität

**Bei Bedarf: Beschädigte und falsche Waren zurückgeben**  
Zurückgeben, zurücksenden oder verschenken

**Zuständige Person informieren**  
Wesentliche Informationen aus den obigen Schritten

**Verpackungsmaterial entsorgen**  
Zurückgeben, recyklieren oder entsorgen

**Warenbewirtschaftung**

**Waren sortieren, auszeichnen, einräumen und einlagern**  
In der betrieblichen Reihenfolge

**Bestände und Lager bewirtschaften**  
Leere Stellen auffüllen  
Warenbestände regelmässig prüfen  
Bestandesaufnahme/Inventur durchführen

**Waren bestellen**  
Bedarf und Bestellmenge berechnen  
Bestellung ausführen

**Warenausgang**

**Warenausgang beim Verkauf abwickeln**  
Mit System und manuell verarbeiten

**Übrige Warenausgänge bearbeiten**  
Diebstahl verarbeiten  
Waren verschenken oder entsorgen

Videos

Werkzeuge

**Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen**

© 2021 Bildung Detailhandel Sch

# Wissensbausteine

---

- Im Wissensbaustein steht nicht mehr der Handlungsablauf im Fokus, sondern das Grundlagenwissen
- Für jedes Lernfeld werden somit jeweils zwei Arten von Lernmedien zur Verfügung stehen: Ein oder mehrere «Handlungsbausteine» und ein «Wissensbaustein»

### Übersicht

#### Handelswege und Lieferketten überblicken [LF1/HKB B]

Was passiert eigentlich alles mit einem Produkt, bevor es in deinem Betrieb ankommt? Viele Produkte haben bis dahin bereits eine bewegte Geschichte hinter sich. Viele Menschen und Betriebe haben dazu ihren Beitrag geleistet. Erfahre in diesem Wissensbaustein mehr über die Wege der Produkte aber auch über das Warenlager deines Betriebs.

### Lernelement

#### Los geht's

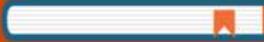
Weiter



### Lernelement

#### Beteiligte Akteure

Weiter



### Lernelement

#### Handelswege, Lieferketten und Absatzwege

Weiter

### Lernelement

#### Hauptaufgaben des Detailhandels

Weiter

### Hilfsmittel

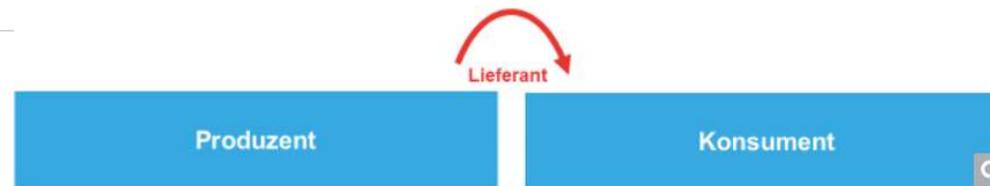
#### Hilfreiche Inhalte aus den Handlungsbausteinen

Weiter

### Der direkte Absatzweg

Beim direkten Absatzweg verkauft der Produzent seine Ware direkt an den Konsumenten. Es findet also kein Zwischenhandel über einen Grosshandel oder Detaillist statt. Je nach Situation übernimmt ein Lieferant den Transport zwischen Produzenten und Konsument.

Abbildung: Direkter Absatzweg  
Quelle: Eigene Darstellung



Beispiel



### Der indirekte Absatzweg

Abbildung: Eine Lieferung per Lastwagen  
Quelle: Kurtz und Stavrinou-Bissegger (2018)



# Fragen?

---





...für Ihre Aufmerksamkeit und Herzlichen Dank für Ihr Engagement bei der Umsetzung!