

**Ausbildungs- und Prüfungsbranche Consumer Electronics**

---

**Lernzielkatalog überbetriebliche Kurse Detailhandelsfachfrau /  
Detailhandelsfachmann EFZ  
für die Handlungskompetenzbereiche**

C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen  
E: Gestalten von Einkaufserlebnissen

vom 12. Juni 2020

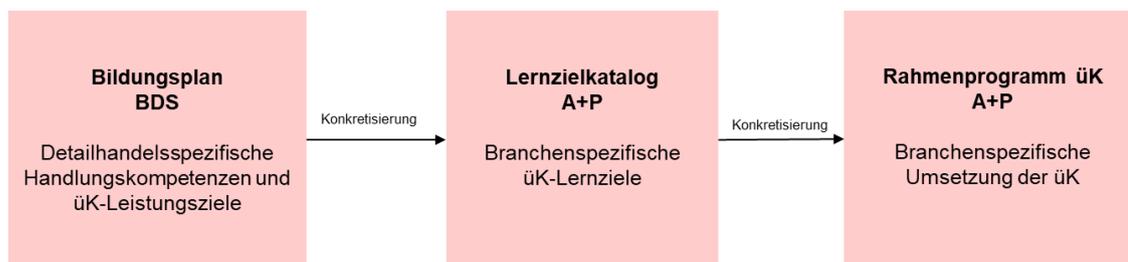
Gültig ab Grundbildungsbeginn 2022

---

## 1 Einleitung

Dieses Dokument basiert auf den Handlungskompetenzen und den Leistungszielen zu den überbetrieblichen Kursen (üK) im Bildungsplan Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Es übersetzt die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan in branchenspezifische Lernziele. Diese Lernziele werden thematisch in Lernfelder strukturiert und sie bilden die Grundlage für das branchenspezifische üK-Rahmenprogramm sowie für die Drehbücher zu den einzelnen Kurseinheiten.

Auf der Grundlage von 1) Bildungsplan sowie 2) Lernzielkatalog und 3) Rahmenprogramm üK der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (A+P) wird eine konsequente Handlungskompetenzorientierung der überbetrieblichen Kurse verfolgt (vgl. Abbildung).



1) Der **Bildungsplan** zeigt auf, welche Handlungskompetenzen am Ende der Grundbildung zu erreichen sind – unabhängig von der Ausbildungs- und Prüfungsbranche (vgl. zum üK die Handlungskompetenzbereiche C und E im Bildungsplan). Weiter nennt er die Leistungsziele, die am Lernort üK erfüllt werden müssen, um die jeweilige Handlungskompetenz zu erreichen. Dies sind die Grundlagen für die Gestaltung der überbetrieblichen Kurse.

Beispiel «Bildungsplan»:

<b>Handlungskompetenz c1:</b> <b>Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren</b> Die Detailhandelsfachleute führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Aus den gesammelten Informationen leiten sie Verkaufsargumente ab und beraten die Kund/innen umfassend.		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)

2) Der **Lernzielkatalog** beinhaltet die branchenspezifische Konkretisierung der Leistungsziele aus dem Bildungsplan gegliedert in Lernfelder. Diese Lernfelder werden den Leistungszielen für die überbetrieblichen Kurse aus dem Bildungsplan zugeordnet. Damit wird die Verbindung zum Bildungsplan hergestellt. In der Summe aller Lernfelder müssen alle Leistungsziele des Bildungsplans abgedeckt werden. Es ist möglich, dass es zu Überschneidungen kommt und ein Leistungsziel aus dem Bildungsplan in mehreren Lernfeldern behandelt wird.

Beispiel «Lernzielkatalog» (branchenspezifisch):

<b>Lernfeld 1: Überblick über die Branche</b> Leistungsziele aus dem Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c3.ük2a
Lernziel 1.1: Sie stellen die Ergebnisse ihrer Recherche zu den wichtigsten Produktkategorien der Branche «XY» grafisch dar. (K2)
usw.

3) Das branchenspezifische **ük-Rahmenprogramm** basiert auf den Lernzielen und regelt die Umsetzung in Form von üK-Blöcken, Tagen und Kursstunden (1 üK-Tag = 8 Kursstunden). Das Rahmenprogramm zeigt explizit auf, in welchem Lernfeld, an welcher Handlungskompetenz aus dem Bildungsplan im üK gearbeitet wird. Damit ist die Verbindung zum Lernzielkatalog und dem Bildungsplan dokumentiert.

**Lernfeld 1: Branchengrundlagen**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük3b

Lernziel 1.1: Sie erklären anhand eines Praxisbeispiels die Aufteilung des Sortiments in Produktgruppen. (K2)

Lernziel 1.2: Sie stellen Anhand einer Übungssituation die wichtigsten Produktgruppen bezüglich Häufigkeit der Kundennachfrage grafisch dar. (K2)

Lernziel 1.3: Sie beschreiben die wichtigsten Akteure in der CE Branche. (K2)

Lernziel 1.4: Sie leiten nachvollziehbar anhand von Beispielen Dienstleistungen zu Produkten der CE-Branche ab. (K3)

Lernziel 1.5: Sie verwenden zur Recherche aktueller Produkte der Branche relevante Kanäle. (K3)

Lernziel 1.6: Sie recherchieren zielgerichtet die Hintergründe einer Premium-Marke, zeigen Begeisterung und packen diese in eine Story. (K3)

**Lernfeld 2: Stromquellen**

Leistungsziele Bildungsplan: c2.ük1a

Lernziel 2.1: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich von Gleich- und Wechselstrom. (K2)

Lernziel 2.2: Sie erläutern ausführlich mögliche Gefahren, die vom elektrischen Strom ausgehen, und geeignete Schutzmittel. (K2)

Lernziel 2.3: Sie unterscheiden anhand ihrer Eigenschaften die Einsatzbereiche von Batterien und Akkumulatoren. (K3)

### **Lernfeld 3: Eingabegeräte**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a

Lernziel 3.1: Sie vergleichen anhand von technischen Eigenschaften den Einsatzbereich von ausgewählten Mikrofonen. (K2)

Lernziel 3.2: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich unterschiedlicher Objektivs. (K2)

Lernziel 3.3: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich wichtiger Bedienelemente bei Fotoapparaten. (K2)

Lernziel 3.4: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich von ausgewählten Fotoapparaten. (K2)

Lernziel 3.5: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Fotokameras überzeugend. (K3)

Lernziel 3.6: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich unterschiedlicher Computermäuse, Tastaturen und Touchscreens. (K2)

Lernziel 3.7: Sie bestimmen ergonomische Eigenschaften bei Computermäusen, Tastaturen und Touchscreens und erklären nachvollziehbar die Unterschiede. (K3)

Lernziel 3.8: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Mäuse, Tastaturen und Touchscreens überzeugend. (K3)

### **Lernfeld 4: Verarbeitungsgeräte**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a

Lernziel 4.1: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich wichtiger Bedienelemente bei AV-Receiver. (K2)

Lernziel 4.2: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für AV-Receiver überzeugend. (K3)

Lernziel 4.3: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Smarthome-Produkte überzeugend. (K3)

Lernziel 4.4: Sie wenden in Übungssituationen unterschiedliche Applikationen zur Bedienung von CE-Geräten an. (K3)

Lernziel 4.5: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen wichtige Klang- respektive Bildeigenschaften von ausgewählten Speicherformaten. (K2)

### **Lernfeld 5: Ausgabegeräte**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük3a; c1.ük4a

Lernziel 5.1: Sie bestimmen ergonomische Eigenschaften bei Kopfhörern und erklären nachvollziehbar die Unterschiede. (K3)

Lernziel 5.2: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich von ausgewählten Kopfhörern. (K2)

Lernziel 5.3: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Kopfhörer überzeugend. (K3)

Lernziel 5.4: Sie setzen anhand von Praxisbeispielen die Anwendungsmöglichkeiten von Displaytechnologien ein. (K3)

Lernziel 5.5: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen wichtige Bedienelemente von ausgewählten Displays. (K2)

Lernziel 5.6: Sie wenden in Übungssituationen unterschiedliche Regler zur korrekten Einstellung des Bildes bei Displays an. (K3)

Lernziel 5.7: Sie erläutern kundenorientiert anhand von Beispielen den Einsatzbereich von ausgewählten Lautsprechern. (K2)

Lernziel 5.8: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Lautsprecher überzeugend. (K3)

Lernziel 5.9: Sie erläutern anhand von Beispielen die gesundheitlich relevanten Aspekte beim Musikhören. (K2)

### **Lernfeld 6: Smarthome**

Leistungsziele Bildungsplan: c2.ük1a; c2.ük2a

Lernziel 6.1: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Smarthome überzeugend. (K3)

Lernziel 6.2: Sie erläutern kundengerecht anhand von Praxisbeispielen, wie sich Benutzer gegen Gefahren in Multimedia-Netzwerken schützen können. (K2)

Lernziel 6.3: Sie wenden anhand von Übungssituationen Massnahmen an, wie sich Benutzer gegen Gefahren in Multimedia-Netzwerken schützen können. (K2)

Lernziel 6.4: Sie wenden anhand von Übungssituationen Einstellungen an, um ein Computersystem für einen Benutzer zu personalisieren. (K2)

### **Lernfeld 7: Eingabegeräte**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a

Lernziel 7.1: Sie entwickeln kreative Ideen für ein Demovideo anhand von Übungssituationen. (K4)

Lernziel 7.2: Sie setzen die kreative Idee eines Demovideos anhand von Übungssituationen um. (K4)

<b>Lernfeld 8: Smarthome</b>
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c2.ük1b; c2.ük3a
Lernziel 8.1: Sie erkennen anhand konkreter Beispiele, welche Fehler bei der Inbetriebnahme von Smarthome-Produkten gemacht wurden. (K4)
Lernziel 8.2: Sie führen fachtechnisch anhand einer Übungssituation die optimale Verbindung zwischen Smarthome-Produkten praktisch aus. (K3)
Lernziel 8.3: Sie leiten kundenorientiert anhand von Beispielen die Bedienung von Smarthome-Produkten ab. (K3)
Lernziel 8.4: Sie entwickeln kreative Smarthome-Produktpräsentationen anhand von Übungssituationen. (K4)
Lernziel 8.5: Sie stellen kundenorientiert Smarthome-Produkte anhand von Übungssituationen bereit. (K3)
Lernziel 8.6: Sie führen fachtechnisch anhand einer Übungssituation die optimale Verbindung zwischen Multi Room-Produkten praktisch aus. (K3)
Lernziel 8.7: Sie leiten kundenorientiert anhand von Beispielen die Bedienung von Multi Room-Produkten ab. (K3)
Lernziel 8.8: Sie entwickeln kreative Multi Room-Produktpräsentationen anhand von Übungssituationen. (K4)
Lernziel 8.9: Sie führen fachtechnisch anhand einer Übungssituation den Aufbau eines Smarthome-Netzwerks praktisch aus. (K3)
Lernziel 8.10: Sie leiten kundenorientiert anhand von Beispielen die Bedienung von Smarthome-Netzwerken ab. (K3)
Lernziel 8.11: Sie stellen kundenorientiert Dienstleistungen zu Multi Room-Produkten anhand von Übungssituationen bereit. (K3)
Lernziel 8.12: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Multi Room überzeugend. (K3)
Lernziel 8.13: Sie stellen kundenorientiert Zubehör zu Smarthome-Produkten anhand von Übungssituationen bereit. (K3)
Lernziel 8.14: Sie wenden in einer Übungssituation eine fachgerechte Sprache an und vermitteln ihre Begeisterung für Smarthome überzeugend. (K3)

**Lernfeld 9: Entwicklung in der CE-Branche**

Leistungsziele Bildungsplan: c3.ük1a; c3.ük2a

Lernziel 9.1: Sie zeigen anhand von Beispielen die technischen Entwicklungen der Produkte in der CE-Branche auf. (K2)

Lernziel 9.2: Sie erläutern anhand von Beispielen den Einfluss neuer Marketingkonzepten auf die CE-Branche. (K2)

Lernziel 9.3: Sie analysieren und erläutern anhand von Beispielen den Einfluss verschiedener Faktoren auf die Entwicklung der CE-Branche. (K3)

Lernziel 9.4: Sie analysieren die aktuellen Neuheiten und Trends in der CE-Branche. (K4)

Lernziel 9.5: Sie legen anhand ausgewählter Produkte bzw. Dienstleistungen Prognosen zu Entwicklungen und Trends plausibel dar. (K3)

**Lernfeld 10: Ökologie und Nachhaltigkeit**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2a; c1.ük4b; c3.ük2b; c3.ük3a

Lernziel 10.1: Sie beurteilen kritisch die Nachhaltigkeit von CE-Geräten anhand der Leistungsangaben einer Energieetikette. (K4)

Lernziel 10.2: Sie beschreiben anhand von Beispielen die Angaben einer Energieetikette und deren Bedeutung korrekt. (K2)

Lernziel 10.3: Sie unterscheiden kritisch den Nutzen in Bezug auf die Nachhaltigkeit von Batterien und Akkumulatoren. (K4)

Lernziel 10.4: Sie beurteilen kritisch auf allen Kanälen die Entwicklung der Nachhaltigkeit von Produkten der CE-Branche. (K2)

Lernziel 10.5: Sie erläutern anhand eines Praxisbeispiels die korrekte Entsorgungspraxis in der CE-Branche. (K2)

Lernziel 10.6: Sie erläutern anhand von Beispielen branchenrelevante gesetzliche Vorgaben, welche Hersteller für Produkte der CE-Branche einhalten müssen. (K2)

Lernziel 10.7: Sie erklären nachvollziehbar die Folgen für Natur und Umwelt durch immer giftigere und seltenere Stoffe in den Produkten von CE-Geräten. (K2)

Lernziel 10.8: Sie erklären nachvollziehbar, wie der ökologische Fussabdruck der CE-Branche verbessert werden könnte. (K2)

Lernziel 10.9: Sie erklären nachvollziehbar, wie die Nachhaltigkeit in der CE-Branche verbessert werden könnte. (K2)

Lernziel 10.10: Sie beurteilen kritisch auf allen Kanälen die Entwicklung der Nachhaltigkeit von Produkten der CE-Branche. (K2)

**Lernfeld 11: Argumentation im Kundengespräch**

Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a

Lernziel 11.1: Sie wenden anhand eines Praxisbeispiels die Besonderheiten der CE-Branche für ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch situationsgerecht an. (K3)

Lernziel 11.2: Sie wenden anhand von Praxisbeispielen das Argumentarium der CE-Branche für ein anspruchsvolles Verkaufsgespräch an. (K3)

Lernziel 11.3: Sie führen anhand von Praxisbeispielen anspruchsvolle Abklärungen und Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen der CE-Branche unter Nutzung der branchenspezifischen Informationsquellen erfolgreich durch. (K3)

Lernziel 11.4: Sie wenden in einer anspruchsvollen Beispielsituation wie Reklamationen, Reparaturen, Retouren oder Ersatzteillieferungen die Besonderheiten der CE-Branche sowie gesetzlichen Richtlinien zur Entsorgung von Retourprodukten umfassend an. (K3)

**Lernfeld 12: Verkaufspsychologie im Kundengespräch**

Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a

Lernziel 12.1: Sie wenden anhand von Übungssituationen zu anspruchsvollen Kundengesprächen der CE-Branche die korrekten Gesprächstechniken an. (K3)

Lernziel 12.2: Sie bestimmen anhand von Übungsbeispielen die verschiedenen Kundentypen der CE-Branche sowie deren Motiv, respektive Bedarf. (K4)

Lernziel 12.3: Sie zeigen anhand von Übungssituationen auf, wie sie in anspruchsvollen Situationen in der CE-Branche die geeigneten Gesprächstechniken anwenden. (K3)

Lernziel 12.4: Sie demonstrieren anhand von Übungssituationen ihre Beobachtungsgabe und kundenorientierte Haltung. (K2)

Lernziel 12.5: Sie wenden anhand von Übungssituationen zu Kundengesprächen in der CE-Branche ihre Reflexionsfähigkeit zielorientiert an. (K3)

**Lernfeld 13: Erlebniswelten in der CE-Branche**

Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a

Lernziel 13.1: Sie erläutern umfassend, welche Erfolgsfaktoren in der CE-Branche entscheidend sind, um ein Kundenerlebnis zu schaffen. (K2)

Lernziel 13.2: Sie zeigen an einem Übungsbeispiel auf, welche Möglichkeiten es gibt, Produkte und Dienstleistungen der CE-Branche für den Kunden erlebbar zu machen. (K3)

Lernziel 13.3: Sie planen an einem Übungsbeispiel ein kundenorientiertes Erlebnis für ein Standardprodukt bzw. eine Standarddienstleistung der CE-Branche. (K4)

Lernziel 13.4: Sie erstellen Beiträge zu Serviceleistungen auf verschiedenen Kanälen anhand von Praxisbeispielen der CE-Branche. (K3)

Lernziel 13.5: Sie erstellen Beiträge zu Dienstleistungen auf verschiedenen Kanälen anhand von Praxisbeispielen der CE-Branche. (K3)

Lernziel 13.6: Sie präsentieren CE-Trends mit Engagement und Begeisterungsfähigkeit. (K3)

**Lernfeld 14: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen**

Leistungsziele Bildungsplan: e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a

Lernziel 14.1: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Gestaltung von Events oder Verkaufspromotionen in der CE-Branche relevant sind. (K2)

Lernziel 14.2: Sie planen anhand eines Beispiels einen Event oder eine Verkaufspromotion in der CE-Branche kunden- und ressourcenorientiert. (K3)

Lernziel 14.3: Sie nutzen Instrumente zur Analyse eines Events oder einer Verkaufspromotion in der CE-Branche zielführend und leiten daraus lösungsorientiert Massnahmen zur Verbesserung ab. (K4)

Lernziel 14.4: Sie planen anhand eines Beispiels einen Event oder eine Verkaufspromotion in der CE-Branche gemäss den Richtlinien ihres Betriebs. (K4)

Lernziel 14.5: Sie bringen anhand von Beispielen eigene Ideen zur Verbesserung einer Beispiel-Verkaufspromotion in der CE-Branche ein. (K3)

Lernziel 14.6: Sie geben ein Feedback zu einem Beispiel-Event in der CE-Branche. (K3)

---

#### **4 Erstellung und Genehmigung**

Dieser Lernzielkatalog wurde durch die unterzeichnende Ausbildungs- und Prüfungsbranche erstellt und gestützt auf Art. 24, Abs. 4, Bst. b sowie Art. 25, Abs. 1 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ vom 18. Mai 2021 nach Stellungnahme der Kommission für Berufsentwicklung und Qualität im Detailhandel von Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) genehmigt. Er bezieht sich auf den Bildungsplan vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Ausbildungs- und Prüfungsbranche «Consumer Electronics»

Grenchen, 16. Juni 2021

Schulungsleiter Handel

sig. Christian Tschirky

Christian Tschirky

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi