



Ausbildungs- und Prüfungsbranche Post

Lernzielkatalog überbetriebliche Kurse Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

für die Handlungskompetenzbereiche

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

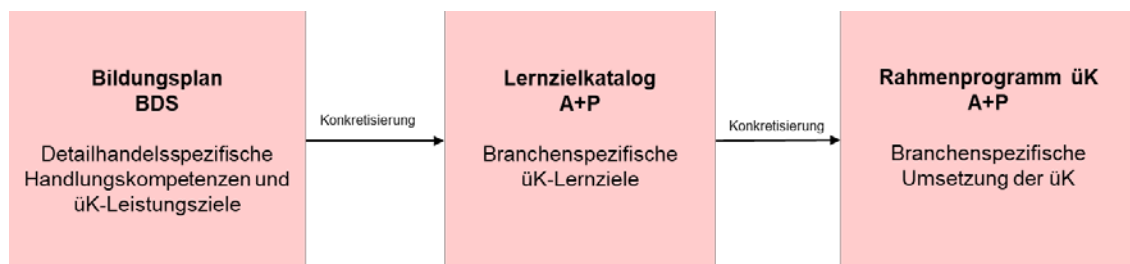
vom 12. Juni 2020

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»:

Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren 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):

Lernfeld 1: Überblick über die Branche 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: Branchenübersicht
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük2b; c1.ük4a; c1.ük4b
Lernziel 1.1: Sie präsentieren die wichtigsten internen und externen Akteure, wie z.B. Partnerschaften, Bereiche, Mitbewerber für Briefe und Pakete im In- und Ausland. (K2)
Lernziel 1.2: Sie beschreiben die wichtigsten Aspekte der Zusammenarbeit mit internen und externen Akteuren für Briefe und Pakete im In- und Ausland. (K2)
Lernziel 1.3: Sie präsentieren die wichtigsten internen und externen Akteure, wie z.B. Partnerschaften, Bereiche, Mitbewerber im Zahlungsverkehr. (K2)
Lernziel 1.4: Sie beschreiben die wichtigsten Aspekte der Zusammenarbeit mit den internen und externen Akteuren im Zahlungsverkehr. (K2)
Lernziel 1.5: Sie präsentieren die wichtigsten internen und externen Akteure, wie z.B. Partnerschaften, Bereiche, Mitbewerber im Produkt- und Finanzdienstleistungssortiment. (K2)
Lernziel 1.6: Sie beschreiben die wichtigsten Aspekte der Zusammenarbeit mit den internen und externen Akteuren im Produkt- und Finanzdienstleistungssortiment. (K2)
Lernziel 1.7: Sie präsentieren die wichtigsten internen und externen Akteure, wie z.B. Partnerschaften, Bereiche, Mitbewerber im Ergänzungsgeschäft. (K2)
Lernziel 1.8: Sie beschreiben die wichtigsten Aspekte der Zusammenarbeit mit den internen und externen Akteuren im Ergänzungsgeschäft. (K2)
Lernziel 1.9: Sie recherchieren wichtige Informationen zu aktuellen Themen der Branche Post und können diese einordnen. (K3)
Lernziel 1.10: Sie verwenden zeitgemässe Informationskanäle für die Beschaffung von relevanten Informationen im Kommunikations- und Logistikmarkt der Branche Post. (K3)
Lernziel 1.11: Sie verwenden zeitgemässe Informationskanäle für die Beschaffung von relevanten Informationen im Finanzdienstleistungsmarkt sowie im Ergänzungsgeschäft der Branche Post. (K3)
Lernziel 1.12: Sie vergleichen die Beratungs- und Verkaufsaktivitäten der Branche Post mit anderen Branchen fachgerecht. (K3)
Lernziel 1.13: Sie begründen anhand von spezifischen Praxisbeispielen den Einfluss verschiedener Rahmenbedingungen im Kommunikations- und Logistikmarkt auf die Branche Post. (K3)
Lernziel 1.14: Sie begründen nachvollziehbar anhand von Praxisbeispielen den Einfluss verschiedener Rahmenbedingungen im Finanzdienstleistungsmarkt sowie im Ergänzungsgeschäft der Branche Post. (K3)
Lernziel 1.15: Sie stellen die Struktur des Unternehmens grafisch dar und erläutern die Organisation der Bereiche für den Kommunikations- und Logistikmarkt der Branche Post anhand vorgegebener Kriterien. (K2)
Lernziel 1.16: Sie legen die relevanten internen und externen Rahmenbedingungen für den Kommunikations- und Logistikmarkt der Branche Post detailliert dar. (K2)
Lernziel 1.17: Sie legen die relevanten internen und externen Rahmenbedingungen für den Finanzdienstleistungsmarkt sowie das Ergänzungsgeschäft der Branche Post detailliert dar. (K2)

Lernziel 1.18: Sie erklären die relevanten ökologischen und nachhaltigen Grundsätze der Branche Post. (K2)
Lernziel 1.19: Sie zeigen anhand von Beispielen auf, wie die Branche Post zum Schutz natürlicher Ressourcen beiträgt. (K2)
Lernziel 1.20: Sie formulieren Massnahmen zur Reduktion des Energieverbrauchs und der CO2-Emissionen bezüglich der Branche Post. (K3)

Lernfeld 2: Produkt- und Dienstleistungssortiment
Leistungsziele Bildungsplan: c1.üK1b; c1.üK2a; c1.üK3a; c1.üK3b; c2.üK1b
Lernziel 2.1: Sie erarbeiten eine grafische Darstellung über das gesamte Produkte- und Dienstleistungssortiment der Branche Post. (K3)
Lernziel 2.2: Sie stellen einen umfassenden Überblick über das Produkt- und Dienstleistungssortiment der Briefe und Pakete im In- und Ausland dar. (K2)
Lernziel 2.3: Sie erstellen ein Storytelling zum Annahme- und Verarbeitungsprozess der Pakete im In- und Ausland. (K3)
Lernziel 2.4: Sie verwenden für die Suche nach Produkt- und Dienstleistungen für Briefe und Pakete im In- und Ausland die relevanten Informationskanäle der Branche Post. (K3)
Lernziel 2.5: Sie stellen einen umfassenden Überblick über das Produkt- und Dienstleistungssortiment im Zahlungsverkehr dar. (K2)
Lernziel 2.6: Sie wenden an einem Praxisbeispiel den Annahme- und Verarbeitungsprozess vom Produkt- und Dienstleistungssortiment im Zahlungsverkehr an. (K3)
Lernziel 2.7: Sie bestimmen anhand von Praxisbeispielen wichtige gesetzliche Bestimmungen im Zahlungsverkehr. (K3)
Lernziel 2.8: Sie verwenden für die Suche nach Produkt- und Dienstleistungen im Zahlungsverkehr die relevanten Informationskanäle der Branche Post. (K3)
Lernziel 2.9: Sie stellen einen umfassenden Überblick über das Produkt- und Finanzdienstleistungssortiment dar. (K2)
Lernziel 2.10: Sie wenden an einem Praxisbeispiel den Annahme- und Verarbeitungsprozess vom Produkt- und Finanzdienstleistungssortiment an. (K3)
Lernziel 2.11: Sie entwickeln anhand von Übungsbeispielen Storys für ausgewählte Produkte aus dem Finanzdienstleistungsmarkt. (K3)
Lernziel 2.12: Sie verwenden für die Suche nach Produkt- und Finanzdienstleistungen die relevanten Informationskanäle der Branche Post. (K3)
Lernziel 2.13: Sie stellen einen umfassenden Überblick über das Produkt- und Dienstleistungssortiment der Ergänzungsgeschäfte dar. (K2)
Lernziel 2.14: Sie präsentieren anhand von Praxisbeispielen den Annahme- und Verarbeitungsprozess vom Produkt- und Dienstleistungssortiment der Ergänzungsgeschäfte. (K2)
Lernziel 2.15: Sie verwenden für die Suche nach Produkt- und Dienstleistungen von Ergänzungsgeschäften die relevanten Informationskanäle der Branche Post. (K3)

Lernziel 2.16: Sie geben Auskunft über ökologische Aspekte und die Nachhaltigkeit der wichtigsten Produkte und Dienstleistungen. (K2)
Lernziel 2.17: Sie geben Auskunft über CO2-Kompensationsmöglichkeiten für Produkte und Dienstleistungen. (K2)
Lernziel 2.18: Sie erfassen in Übungssituationen Kundenbedürfnisse im Kommunikations- und Logistikmarkt und ordnen hierfür passende Produkte und Dienstleistungen zu. (K3)
Lernziel 2.19: Sie erfassen in Übungssituationen Kundenbedürfnisse im Finanzdienstleistungsmarkt und ordnen hierfür passende Produkte und Dienstleistungen zu. (K3)
Lernziel 2.20: Sie erfassen in Übungssituationen Kundenbedürfnisse im Ergänzungsgeschäft und ordnen hierfür passende Produkte und Dienstleistungen zu. (K3)

Lernfeld 3: Bereitstellung von Produkten und Dienstleistungen
Leistungsziele Bildungsplan: c2.ük1a; c2.ük2a; c2.ük3a
Lernziel 3.1: Sie schildern die bei der Verarbeitung von Produkten und Dienstleistungen spezifischen Vorgaben zur Sicherheit am Arbeitsplatz und zum Gesundheitsschutz. (K2)
Lernziel 3.2: Sie setzen in Übungssituationen die wichtigsten gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben der Branche Post für Briefe und Pakete im In- und Ausland um. (K3)
Lernziel 3.3: Sie setzen in Übungssituationen die wichtigsten gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben der Branche Post für den Zahlungsverkehr um. (K3)
Lernziel 3.4: Sie setzen in Übungssituationen die wichtigsten gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben der Branche Post für das Produkt- und Finanzdienstleistungssortiment um. (K3)
Lernziel 3.5: Sie setzen in Übungssituationen die wichtigsten gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben der Branche Post für die Ergänzungsgeschäfte um. (K3)
Lernziel 3.6: Sie wenden in Übungssituationen für Produkte und Dienstleistungen im Kommunikations- und Logistikmarkt zielführende und kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsmodelle an. (K3)
Lernziel 3.7: Sie wenden in Übungssituationen für Produkte und Dienstleistungen im Finanzdienstleistungsmarkt sowie im Ergänzungsgeschäft zielführende und kundenorientierte Beratungs- und Verkaufsmodelle an. (K3)
Lernziel 3.8: Sie setzen anhand von Übungsbeispielen die verbale und nonverbale Kommunikation in der Beratung und im Verkauf gezielt ein. (K3)
Lernziel 3.9: Sie verwenden anhand von Beispielen für die Beratung und den Verkauf geeignete und aktuelle Hilfsmittel. (K3)
Lernziel 3.10: Sie entwickeln anhand ausgewählter Produkte und Dienstleistungen im Kommunikations- und Logistikmarkt kreative Kundenlösungen, indem sie den Mehrwert aufzeigen. (K3)
Lernziel 3.11: Sie entwickeln anhand ausgewählter Produkte und Dienstleistungen im Finanzdienstleistungsmarkt sowie im Ergänzungsgeschäft kreative Kundenlösungen, indem sie den Mehrwert aufzeigen. (K3)

Lernfeld 4: Branchenentwicklung

Leistungsziele Bildungsplan: c3.ük1a; c3.ük2a; c3.ük2b; c3.ük3a

Lernziel 4.1: Sie recherchieren bedeutsame Informationen zur Lage und zu aktuellen Themen der Branche Post. (K3)

Lernziel 4.2: Sie untersuchen für die Märkte der Post branchenbezogene Informationen und leiten daraus Erkenntnisse für die Beratung der Kunden ab. (K4)

Lernziel 4.3: Sie zeigen die wichtigsten Entwicklungen (Wirtschaft, Branche, Unternehmen) der Branche Post anhand von Beispielen auf. (K2)

Lernziel 4.4: Sie zeigen die markantesten Trends/Innovationen in ihrer Branche im In- und Ausland anhand von Beispielen auf. (K2)

Lernziel 4.5: Sie ermitteln anhand ausgewählter Produkte bzw. Dienstleistungen Prognosen zur nachhaltigen Entwicklung des Kommunikations- und Logistikmarkts der Branche Post. (K3)

Lernziel 4.6: Sie ermitteln anhand ausgewählter Produkte bzw. Dienstleistungen Prognosen zur nachhaltigen Entwicklung des Finanzdienstleistungsmarkts sowie des Ergänzungsgeschäfts der Branche Post. (K3)

Lernziel 4.7: Sie erläutern die Entwicklungen, Einflüsse und Konsequenzen im Bereich Ökologie und Nachhaltigkeit in der Branche Post verständlich. (K2)

Lernziel 4.8: Sie analysieren und präsentieren anhand von Praxisbeispielen den Einfluss verschiedener Rahmenbedingungen in der Unternehmens- und Branchenentwicklung der Post. (K3)

Lernfeld 5: Vertiefung der anspruchsvollen Kunden- und Verkaufsberatung
Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a
Lernziel 5.1: Sie entwickeln anhand von Praxisbeispielen und unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Besonderheiten Kundenlösungen für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen aus verschiedenen Märkten der Branche Post. (K3)
Lernziel 5.2: Sie wenden die für die Branche Post relevanten Beratungs- und Verkaufsmodelle gezielt an. (K3)
Lernziel 5.3: Sie entwickeln anhand von Praxisbeispielen anspruchsvolle Kundengespräche mit passenden Fragetechniken und überzeugenden Ansprachen der Branche Post. (K3)
Lernziel 5.4: Sie führen anspruchsvolle Abklärungen und Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen unter Nutzung der branchenspezifischen Informationsquellen erfolgreich durch. (K3)
Lernziel 5.5: Sie analysieren Produkte und Dienstleistungen der Branche Post und leiten konkrete Optimierungsmassnahmen für anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsaktivitäten ab. (K4)
Lernziel 5.6: Sie setzen in anspruchsvollen Beispielsituationen wie Reklamationen und Beanstandungen bezüglich Produkt- und Dienstleistungssortiment die spezifischen Besonderheiten sowie die gesetzlichen Richtlinien und Vorgaben der Branche Post umfassend ein. (K3)
Lernziel 5.7: Sie setzen in anspruchsvollen Beispielsituationen die Compliance Richtlinien der Branche Post fachkundig um. (K3)

Lernfeld 6: Vorbereitung und Planung einer Promotion
Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a
Lernziel 6.1: Sie planen in einer Gruppe ein spezifisches Promotionsprojekt, das qualitative und quantitative Ziele beinhaltet. (K4)
Lernziel 6.2: Sie weisen ihre Fachkompetenzen anhand von ausgewählten Produkten und Dienstleistungen der Branche Post nach. (K3)
Lernziel 6.3: Sie optimieren die Präsentationstechnik in Bezug auf die Produkte und Dienstleistungen der Branche Post. (K3)
Lernziel 6.4: Sie ermitteln die geeigneten Kriterien für ein positives Kundenerlebnis und setzen diese in Übungssituationen umfassend und kundenorientiert ein. (K3)
Lernziel 6.5: Sie zeigen an anschaulichen Übungsbeispielen auf, welche Möglichkeiten es gibt, für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen der Branche Post begeisternde Kundenerlebnisse zu schaffen. (K3)
Lernziel 6.6: Sie dokumentieren für alle Projektphasen der Promotion ein nachvollziehbares Vorgehen. (K4)
Lernziel 6.7: Sie planen und nutzen in allen Projektphasen die passenden und zielführenden Kommunikations- und Informationskanäle der Branche Post. (K4)

Lernfeld 7: Durchführung und Evaluation einer Promotionsveranstaltung

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

Lernziel 7.1: Sie gestalten selbstständig eine Verkaufspromotion unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben und Richtlinien der Branche Post. (K5)

Lernziel 7.2: Sie nutzen ausgewählte Erfolgsfaktoren, um positive Kundenerlebnisse zu schaffen. (K3)

Lernziel 7.3: Sie koordinieren für die Promotion die Zusammenarbeit mit allen Teammitgliedern und sprechen sich regelmässig ab. (K3)

Lernziel 7.4: Sie geben gegenseitig und regelmässig konstruktive Rückmeldungen und wenden dabei die Feedbackregeln an. (K3)

Lernziel 7.5: Sie entwickeln eigene Ideen und bringen diese angemessen ein. (K3)

Lernziel 7.6: Sie behalten auch in intensiven Phasen den Überblick und sind sich in schwierigen Momenten ihrer Verantwortung bewusst. (K3)

Lernziel 7.7: Sie nutzen Instrumente zur Analyse zielführend und leiten daraus lösungsorientiert Massnahmen zur Verbesserung ab. (K3)

Lernziel 7.8: Sie werten die qualitativen und quantitativen Ergebnisse des Promotionsprojekts aus und leiten Erkenntnisse ab. (K4)

Lernziel 7.9: Sie optimieren im Rahmen des Promotionsprojekts ihre Sozial- und Selbstkompetenzen. (K5)

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 SBFJ 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 «Post»

Bern, 15. Juni 2021

Ausbildungsleitung Grundbildung Detailhandel

sig. Annemarie Gäumann

Annemarie Gäumann

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi