

**Ausbildungs- und Prüfungsbranche Schmuck-Edelsteine-Uhren**

---

**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

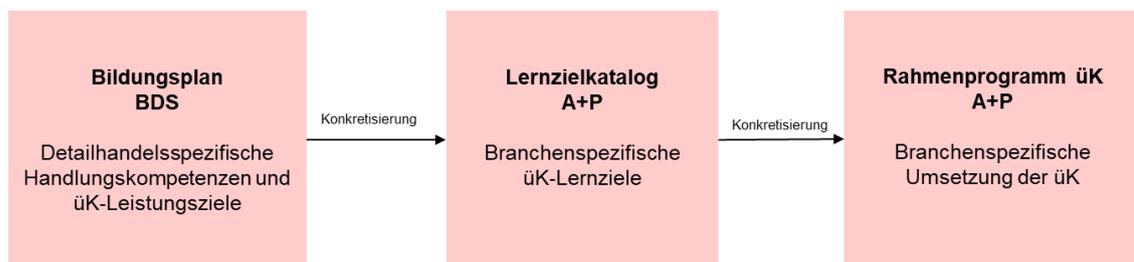
Gültig ab Grundbildungsbeginn 2022

---

## 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.

<b>Lernfeld 1: Schmuck</b>
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük2b; c1.ük3a; c2.ük1a; c2.ük1b
Lernziel 1.1: Sie stellen das Sortiment ihres Lehrbetriebs grafisch dar und erklären anhand von mind. fünf verschiedenen Schmuckartikeln die Besonderheiten der Produkte. (K2)
Lernziel 1.2: Sie beschreiben die wichtigsten Merkmale des Erscheinungsbilds eines/r ansprechenden Detailhandelsfachfrau/-mann (EFZ). (K2)
Lernziel 1.3: Sie beschreiben ihr Sortiment und zeigen ihre Produkte und Dienstleistungen auf. (K2)
Lernziel 1.4: Sie stellen die wichtigsten Schmuckkategorien und -merkmale grafisch dar. (K2)
Lernziel 1.5: Sie wenden anhand von Übungssituationen ihre Fachkenntnisse im Bereich Schmuck und Edelsteine an. (K3)
Lernziel 1.6: Sie erläutern detailliert Hinweise zur Lagerung und Pflege im Bereich Schmuck und Edelsteine. (K2)
Lernziel 1.7: Sie stellen für ausgewählte Schmuckprodukte die Merkmale und Kundenwünsche miteinander in Verbindung. (K3)
Lernziel 1.8: Sie nennen ihre Mitbewerber und zeigen Unterschiede des Sortiments auf. (K2)
Lernziel 1.9: Sie gehen in einer Übungssituation auf branchenbezogene Kundenwünsche im Bereich Schmuck ein. (K3)
Lernziel 1.10: Sie beschreiben die wichtigsten ökologischen und sozialen Herausforderungen in der Wertschöpfungskette von Schmuck. (K2)
Lernziel 1.11: Sie erklären anhand eines Praxisbeispiels die Bedeutung der Vorgaben zur persönlichen und betrieblichen Hygiene in der Branche Schmuck. (K2)
Lernziel 1.12: Sie erklären detailliert die Verarbeitung der Schmuckprodukte. (K2)
Lernziel 1.13: Sie recherchieren zielgerichtet, welche Informationskanäle für ihre Branche relevant sind. (K2)
Lernziel 1.14: Sie beschreiben Labels und Initiativen zur Reduktion der Umweltbelastung und Sicherstellung guter Arbeitsbedingungen in der gesamten Wertschöpfungskette von Schmuck. (K2)
Lernziel 1.15: Sie beschreiben die wichtigsten Allergien und Intoleranzen auf die verschiedenen Materialien im Bereich Schmuck. (K2)
Lernziel 1.16: Sie zählen die wichtigsten Edelmetalle sowie ihre Herkunft, Abbau und Eigenschaften auf. (K2)
Lernziel 1.17: Sie nennen die betrieblichen Strukturen, Hierarchien, Betriebsrichtlinien und Sicherheitsvorschriften und wenden diese an. (K2)

## **Lernfeld 2: Uhren**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1b; c1.ük3b; c1.ük4b; c2.ük3a

Lernziel 2.1: Sie legen die wichtigsten Uhrenproduktkategorien und -merkmale grafisch dar. (K2)

Lernziel 2.2: Sie nennen die Uhrenmarken im Betrieb und deren Qualitätsmerkmale. (K1)

Lernziel 2.3: Sie erläutern im Bereich Uhren die wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen in Bezug auf die Produktnutzung und Garantieleistungen. (K2)

Lernziel 2.4: Sie wenden anhand eines Beispiels im Bereich Uhren die wichtigsten branchenrelevanten Dienstleistungen und ihre Bedeutung im Alltag unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben an. (K3)

Lernziel 2.5: Sie erstellen anhand ihrer Recherchen ein Storytelling zu den verschiedenen Uhrenmarken. (K4)

Lernziel 2.6: Sie erläutern die Nachhaltigkeit im Bereich Uhren und formulieren Verkaufsargumente für nachhaltige Produkte. (K2)

Lernziel 2.7: Sie erläutern für ausgewählte Produkte die Herkunft der Materialien und den Herstellungsprozess. (K2)

Lernziel 2.8: Sie klassifizieren das Uhrensortiment ihres Betriebes nach Wichtigkeit unter Einbezug der Wettbewerbsfähigkeit. (K3)

Lernziel 2.9: Sie erkennen im Uhrenbereich die branchenspezifischen Besonderheiten und Unterschiede in einem Verkaufsgespräch und setzen diese kundenorientiert und situationsgerecht ein. (K4)

Lernziel 2.10: Sie erläutern die Wichtigkeit der Langlebigkeit und Reparierbarkeit von Uhren in Bezug auf Kreislaufwirtschaft. (K2)

## **Lernfeld 3: Schmuck**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c2.ük2a; c2.ük3a

Lernziel 3.1: Sie beschreiben anhand von Übungssituationen die Vorgaben eines wertschätzenden Umgangs mit Kunden und wenden die Gesprächstechniken in ihrem Verantwortungsbereich korrekt an. (K3)

Lernziel 3.2: Sie zeigen gemäss Kundenbedürfnissen im Bereich Schmuck verschiedene Dienstleistungslösungen auf. (K4)

Lernziel 3.3: Sie beschreiben die wichtigsten branchenrelevanten gesetzlichen Vorgaben. (K2)

Lernziel 3.4: Sie erkennen anhand eines Beispiels die branchenspezifischen Besonderheiten und Unterschiede im Schmuckbereich und setzen diese in exemplarischen Verkaufsgesprächen kundenorientiert und situationsgerecht ein. (K4)

#### **Lernfeld 4: Uhren**

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c2.ük2a; c2.ük3a

Lernziel 4.1: Sie stellen anhand von Übungssituationen die verschiedenen Produkte und dazugehörigen Dienstleistungen für den Bereich Uhren kundenorientiert zusammen. (K4)

Lernziel 4.2: Sie wenden in einer Übungssituation die branchenspezifischen Besonderheiten und Unterschiede in einem Verkaufsgespräch kundenorientiert und situationsgerecht an. (K3)

Lernziel 4.3: Sie wenden anhand eines Beispiels die recherchierten Informationen in einer Kundenanfrage an. (K3)

Lernziel 4.4: Sie formulieren anhand eines Übungsbeispiels Verkaufsförderungsmittel in der Uhrenbranche. (K2)

Lernziel 4.5: Sie zeigen an einem Beispiel im Bereich Uhren verschiedene Dienstleistungslösungen auf. (K4)

#### **Lernfeld 5: Schmuck- & Uhrentrends**

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

Lernziel 5.1: Sie recherchieren im In- und Ausland die wichtigsten Trends im Bereich Schmuck und Uhren und setzen ihr Wissen im Beratungsgespräch um. (K3)

Lernziel 5.2: Sie stellen die Nachhaltigkeitsentwicklung im Bereich Uhren und Schmuck grafisch dar. (K2)

Lernziel 5.3: Sie recherchieren und präsentieren Trends und Entwicklungen der Mitbewerber im Bereich Uhren und Schmuck. (K3)

Lernziel 5.4: Sie wenden in einer Übungssituation die Regeln bezüglich Diskretion im Geschäft professionell an. (K3)

Lernziel 5.5: Sie analysieren die aktuellen Neuheiten und Trends im Bereich Schmuck und Uhren. (K4)

Lernziel 5.6: Sie beschreiben die aktuelle Wirtschaftslage und informieren sich stetig aufs Neue. (K3)

Lernziel 5.7: Sie legen anhand ausgewählter Produkte bzw. Dienstleistungen Prognosen zu Entwicklungen und Trends plausibel dar. (K4)

---

**3 Lernziele für die überbetrieblichen Kurse (Handlungskompetenzbereich E)****Lernfeld 6 Hervorheben des Kundennutzens**

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

Lernziel 6.1: Sie wenden anhand einer anspruchsvollen Übungssituation, wie z.B. Reklamationen, Reparaturen oder Retouren, die branchenspezifischen Besonderheiten sowie gesetzlichen Richtlinien zur Entsorgung von Retourprodukten umfassend an. (K3)

Lernziel 6.2: Sie leiten anhand eines Verkaufsgesprächs die Besonderheiten und Unterschiede der Uhren- und Schmuckbranche ab. (K4)

Lernziel 6.3: Sie präsentieren anhand eines anspruchsvollen Verkaufsgesprächs produkt- und dienstleistungsorientierte Lösungen überzeugend. (K3)

Lernziel 6.4: In einem anspruchsvollen Verkaufsgespräch präsentieren sie, gestützt auf ihre umfassenden Produkt- und Dienstleistungskenntnisse, ihre Lösungen überzeugend. (K3)

Lernziel 6.5: Sie führen anspruchsvolle Abklärungen im Bereich Uhren/Schmuck und Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen unter Nutzung der branchenspezifischen Informationsquellen erfolgreich durch. (K3)

Lernziel 6.6: Sie wenden in einer anspruchsvollen Übungssituation im Bereich Uhren/Schmuck, wie Reklamation, Reparatur, Retoure oder Ersatzteillieferung, die branchenspezifischen Besonderheiten sowie die gesetzlichen Richtlinien umfassend an. (K3)

Lernziel 6.7: Sie zeigen an einem Übungsbeispiel auf, welche Möglichkeiten es gibt, die Uhren- und Schmuckwelt für die Kunden erlebbar zu machen. (K3)

**Lernfeld 7: Gesprächstechniken und Verkaufspsychologie**

Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b

Lernziel 7.1: Sie bestimmen anhand von Rollenspielen die verschiedenen Kundentypen nach Lebensabschnitten und Bedürfnissen. (K4)

Lernziel 7.2: Sie wenden in Übungsbeispielen anspruchsvoller Kundengespräche die korrekten Gesprächstechniken an. (K3)

Lernziel 7.3: Sie demonstrieren anhand eines Übungsbeispiels ihre Beobachtungsgabe und kundenorientierte Haltung. (K2)

Lernziel 7.4: Sie verdeutlichen anhand eines Praxisbeispiels den Perspektivenwechsel gegenüber dem Kunden situationsgerecht. (K3)

Lernziel 7.5: Sie wenden in Übungssituationen wie einem Kundengespräch ihre Reflexionsfähigkeit in der Kommunikation zielorientiert an. (K3)

**Lernfeld 8: Erlebniswelt Schmuck & Uhren**

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

Lernziel 8.1: Sie erläutern umfassend, welche Erfolgsfaktoren in der Uhren- und Schmuckbranche entscheidend sind, um ein Kundenerlebnis zu schaffen. (K2)

Lernziel 8.2: Sie planen an einem Übungsbeispiel ein kundenorientiertes Erlebnis für ein Standardprodukt bzw. eine Standarddienstleistung im Bereich Uhren/Schmuck an. (K3)

Lernziel 8.3: Sie erstellen Beiträge zu Service-/Dienstleistungen auf verschiedenen Kanälen anhand von branchenspezifischen Praxisbeispielen im Bereich Uhren/Schmuck. (K3)

Lernziel 8.4: Sie präsentieren Uhren- und Schmucktrends mit Engagement und Begeisterungsfähigkeit. (K3)

**Lernfeld 9: Kundenanlässe**

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

Lernziel 9.1: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Gestaltung von branchenspezifischen Events oder Verkaufspromotionen relevant sind. (K2)

Lernziel 9.2: Sie planen im Team an einem Beispiel einen branchenspezifischen Event oder eine Verkaufspromotion im Bereich Uhren oder Schmuck kundenorientiert und unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben. (K3)

Lernziel 9.3: Sie entwickeln eigene Ideen für einen branchenspezifischen Event oder eine Verkaufspromotion im Bereich Uhren oder Schmuck. (K3)

Lernziel 9.4: Sie nutzen Instrumente zur Analyse eines branchenspezifischen Events oder einer Verkaufspromotion zielführend und leiten daraus lösungsorientierte Massnahmen zur Verbesserung ab. (K3)

Lernziel 9.5: Sie zeigen anhand von Praxisbeispielen auf, welche Faktoren für die Organisation von branchenspezifischen Events oder Verkaufspromotionen relevant sind. (K2)

Lernziel 9.6: Sie setzen in einer Übungssituation ihre Teamfähigkeit situationsgerecht ein. (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 «Schmuck-Edelsteine-Uhren»

Sursee, 22. Juni 2021

Geschäftsführer VSGU

sig. Markus Werner

Markus Werner

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

sig. René Graf

sig. Sven Sievi

René Graf

Sven Sievi