

Ausbildungs- und Prüfungsbranche Zoofachhandel

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

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

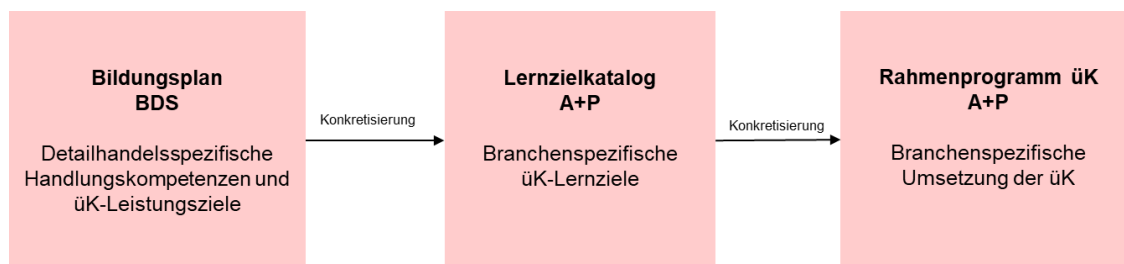
vom 12. Juni 2020

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»:

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: Säugetiere (Hunde, Katzen, Nagetiere und Kaninchen)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük4a; c1.ük4b
Lernziel 1.1: Sie recherchieren die unterschiedlichen Lebensweisen und spezifischen Besonderheiten der relevanten Säugetierarten und stellen diese grafisch dar. (K3)
Lernziel 1.2: Sie erklären und begründen fundiert die individuellen Bedürfnisse einer Säugetierart an deren Umwelt. (K2)
Lernziel 1.3: Sie recherchieren selbstständig wichtige Informationen zu Bedürfnissen und tiergerechter Haltung einer ihnen wenig bekannten oder unbekanntem Säugetierart. (K3)
Lernziel 1.4: Sie beurteilen die Qualität von online recherchierten Informationen über Säugetiere abhängig von deren Herkunftsplattformen. (K3)
Lernziel 1.5: Sie erklären die Bedürfnisse der im Zoofachhandel gehaltenen Tierarten der Familie Säugetiere. (K2)
Lernziel 1.6: Sie stellen an Praxisbeispielen passende Zubehörartikel für die tiergerechte Haltung einer Tierart der Säugetiere kundenorientiert zusammen. (K3)
Lernziel 1.7: Sie informieren kompetent über Haltung, Ernährung und Pflege der angebotenen Säugetierarten. (K2)
Lernziel 1.8: Sie reinigen nach hygienischen Grundregeln bestehende Gehege für Säugetiere und richten diese bei Bedarf selbstständig neu ein. (K3)
Lernziel 1.9: Sie informieren sich über die Herkunft und Zucht der angebotenen Säugetiere. (K3)
Lernziel 1.10: Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben, die den tierführenden Zoofachhandel bezüglich Säugetieren regeln. (K3)
Lernziel 1.11: Sie schildern, in welchen Gesetzen und auf welche Art und Weise der Handel mit lebenden Säugetieren und deren Haltung geregelt sind. (K2)
Lernziel 1.12: Sie beschreiben nachvollziehbar diejenigen Kreise und Akteure, die sich für die Haltung von Säugetieren in einem Zoofachgeschäft interessieren. (K2)
Lernziel 1.13: Sie benennen und vergleichen im Umfeld aktive Mitbewerber, welche Säugetiere anbieten. (K2)

Lernfeld 2: Vögel (Sittiche und Finkenartige)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük4a; c1.ük4b
Lernziel 2.1: Sie recherchieren die unterschiedlichen Lebensweisen und spezifischen Besonderheiten der relevanten Vogelarten und stellen diese grafisch dar. (K3)
Lernziel 2.2: Sie erklären und begründen fundiert die individuellen Bedürfnisse einer Vogelart an deren Umwelt. (K2)
Lernziel 2.3: Sie recherchieren selbstständig wichtige Informationen zu Bedürfnissen und tiergerechter Haltung einer ihnen wenig bekannten oder unbekanntem Vogelart. (K3)
Lernziel 2.4: Sie beurteilen die Qualität von online recherchierten Informationen über die im Zoofachhan-

del angebotenen Vogelarten abhängig von deren Herkunftsplattformen. (K3)
Lernziel 2.5: Sie klären detailliert über die Bedürfnisse der in ihrem Betrieb gehaltenen Vogelarten auf. (K2)
Lernziel 2.6: Sie stellen an Praxisbeispielen passende Zubehörartikel für die tiergerechte Haltung einer Vogelart kundenorientiert zusammen. (K3)
Lernziel 2.7: Sie informieren kompetent über Haltung, Ernährung und Pflege der angebotenen Vogelarten. (K2)
Lernziel 2.8: Sie reinigen nach hygienischen Grundregeln bestehende Vogelgehege und richten diese bei Bedarf selbstständig neu ein. (K3)
Lernziel 2.9: Sie informieren sich über die Herkunft und Zucht der angebotenen Vogelarten. (K3)
Lernziel 2.10: Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben, die den tierführenden Zoofachhandel bezüglich Vögeln regeln. (K3)
Lernziel 2.11: Sie schildern, in welchen Gesetzen und auf welche Art und Weise der Handel mit lebenden Vögeln und deren Haltung geregelt sind. (K2)
Lernziel 2.12: Sie beschreiben nachvollziehbar diejenigen Kreise und Akteure, die sich für die Haltung von Vögeln in einem Zoofachgeschäft interessieren. (K2)
Lernziel 2.13: Sie benennen und vergleichen im Umfeld aktive Mitbewerber, welche Vögel anbieten. (K2)

Lernfeld 3: Wirbellose (Vogelspinnen, Skorpione, Schrecken usw.)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük4a; c1.ük4b
Lernziel 3.1: Sie recherchieren die unterschiedlichen Lebensweisen und spezifischen Besonderheiten der relevanten Wirbellosen und stellen diese grafisch dar. (K3)
Lernziel 3.2: Sie erklären und begründen fundiert die individuellen Bedürfnisse einer wirbellosen Tierart an deren Umwelt. (K2)
Lernziel 3.3: Sie recherchieren selbstständig wichtige Informationen zu Bedürfnissen und tiergerechter Haltung einer ihnen wenig bekannten oder unbekanntem wirbellosen Tierart. (K3)
Lernziel 3.4: Sie beurteilen die Qualität von online recherchierten Informationen über die im Zoofachhandel angebotenen Wirbellosen abhängig von deren Herkunftsplattformen. (K3)
Lernziel 3.5: Sie klären detailliert über die Bedürfnisse der in ihrem Betrieb gehaltenen wirbellosen Tierart auf. (K2)
Lernziel 3.6: Sie stellen an Praxisbeispielen passende Zubehörartikel für die tiergerechte Haltung einer wirbellosen Tierart kundenorientiert zusammen. (K3)
Lernziel 3.7: Sie informieren kompetent über Haltung, Ernährung und Pflege der angebotenen wirbellosen Tierarten. (K2)
Lernziel 3.8: Sie reinigen nach hygienischen Grundregeln bestehende Terrarien und richten diese bei Bedarf selbstständig neu ein. (K3)
Lernziel 3.9: Sie informieren sich über die Herkunft und Zucht der angebotenen Wirbellosen. (K3)
Lernziel 3.10: Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben, die den tierführenden Zoofachhandel bezüglich wirbellosen Tierarten regeln. (K3)
Lernziel 3.11: Sie schildern, in welchen Gesetzen und auf welche Art und Weise der Handel mit lebenden Wirbellosen und deren Haltung geregelt sind. (K2)
Lernziel 3.12: Sie beschreiben nachvollziehbar diejenigen Kreise und Akteure, die sich für die Haltung von Wirbellosen in einem Zoofachgeschäft interessieren. (K2)
Lernziel 3.13: Sie benennen und vergleichen im Umfeld aktive Mitbewerber, welche Wirbellose anbieten. (K2)

Lernfeld 4: Fische (Süß-Kaltwasser- / Süß-Warmwasser- / tropische Meerwasser-Zierfische)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük4a; c1.ük4b
Lernziel 4.1: Sie recherchieren die unterschiedlichen Lebensweisen und spezifischen Besonderheiten der relevanten Fischarten und stellen diese grafisch dar. (K3)
Lernziel 4.2: Sie erklären und begründen fundiert die individuellen Bedürfnisse einer Fischart an deren Umwelt. (K2)
Lernziel 4.3: Sie recherchieren selbstständig wichtige Informationen zu Bedürfnissen und tiergerechter Haltung einer ihnen wenig bekannten oder unbekanntem Fischart. (K3)
Lernziel 4.4: Sie beurteilen die Qualität von online recherchierten Informationen über die im Zoofachhandel angebotenen Fischarten abhängig von deren Herkunftsplattformen. (K3)
Lernziel 4.5: Sie klären detailliert über die Bedürfnisse der gehaltenen Fischarten auf. (K2)

Lernziel 4.6: Sie stellen an Praxisbeispielen passende Zubehörartikel für die tiergerechte Haltung einer Fischart kundenorientiert zusammen. (K3)
Lernziel 4.7: Sie informieren kompetent über Haltung, Ernährung und Pflege der angebotenen Fischarten. (K2)
Lernziel 4.8: Sie reinigen nach hygienischen Grundregeln bestehende Aquarien und richten diese bei Bedarf selbstständig neu ein. (K3)
Lernziel 4.9: Sie informieren sich über die Herkunft und Zucht der in ihrem Betrieb angebotenen Fischarten. (K3)
Lernziel 4.10: Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben, die den tierführenden Zoofachhandel bezüglich Fische regeln. (K3)
Lernziel 4.11: Sie schildern, in welchen Gesetzen und auf welche Art und Weise der Handel mit lebenden Fischen und deren Haltung geregelt sind. (K2)
Lernziel 4.12: Sie beschreiben nachvollziehbar diejenigen Kreise und Akteure, die sich für die Haltung von Fischen in einem Zoofachgeschäft interessieren. (K2)
Lernziel 4.13: Sie benennen und vergleichen im Umfeld aktive Mitbewerber, welche Fische anbieten. (K2)

Lernfeld 5: Reptilien (Echsen, Schlangen, Schildkröten) und Amphibien (Frosch- und Schwanzlurche) Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük4a; c1.ük4b
Lernziel 5.1: Sie recherchieren die unterschiedlichen Lebensweisen und spezifischen Besonderheiten der relevanten Reptilien und Amphibien und stellen diese grafisch dar. (K3)
Lernziel 5.2: Sie erklären und begründen fundiert die individuellen Bedürfnisse einer Reptilien- bzw. Amphibienart an deren Umwelt. (K2)
Lernziel 5.3: Sie recherchieren selbstständig wichtige Informationen zu Bedürfnissen und tiergerechter Haltung einer ihnen wenig bekannten oder unbekanntem Reptilien- und Amphibienart. (K3)
Lernziel 5.4: Sie beurteilen die Qualität von online recherchierten Informationen über die im Zoofachhandel angebotenen Reptilien und Amphibien abhängig von deren Herkunftsplattformen. (K3)
Lernziel 5.5: Sie klären detailliert über die Bedürfnisse der gehaltenen Reptilien- und Amphibienarten auf. (K2)
Lernziel 5.6: Sie stellen an Praxisbeispielen passende Zubehörartikel für die tiergerechte Haltung einer Reptilien- bzw. Amphibienart kundenorientiert zusammen. (K3)
Lernziel 5.7: Sie informieren kompetent über Haltung, Ernährung und Pflege der angebotenen Reptilien- bzw. Amphibienarten. (K2)
Lernziel 5.8: Sie reinigen nach hygienischen Grundregeln bestehende Terrarien und richten diese bei Bedarf selbstständig neu ein. (K3)
Lernziel 5.9: Sie informieren sich über die Herkunft und Zucht der in ihrem Betrieb angebotenen Reptilien- bzw. Amphibienarten. (K3)
Lernziel 5.10: Sie verschaffen sich einen Überblick über die gesetzlichen Vorgaben, die den tierführenden Zoofachhandel bezüglich Reptilien und Amphibien regeln. (K3)
Lernziel 5.11: Sie schildern, in welchen Gesetzen und auf welche Art und Weise der Handel mit lebenden

Reptilien und Amphibien und deren Haltung geregelt sind. (K2)
Lernziel 5.12: Sie beschreiben nachvollziehbar diejenigen Kreise und Akteure, die sich für die Haltung von Reptilien und Amphibien in einem Zoofachgeschäft interessieren. (K2)
Lernziel 5.13: Sie benennen und vergleichen im Umfeld aktive Mitbewerber, welche Reptilien und Amphibien anbieten. (K2)

Lernfeld 6: Zubehör Produkte (Gehege, Infrastruktur, technische Geräte, Futtermittel, Pflegemittel, Pflanzen)
Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1a; c1.ük1b; c1.ük1c; c1.ük2a; c1.ük3a; c1.ük4a; c1.ük4b; c2.ük2a; c1.ük3a
Lernziel 6.1: Sie erstellen eine Liste der wichtigsten Lieferanten ihres Betriebs. (K1)
Lernziel 6.2: Sie benennen die wichtigsten Produktkategorien mit je zwei typischen Merkmalen. (K1)
Lernziel 6.3: Sie verdeutlichen anhand von Produktbeispielen die Unterschiede im Produktangebot der wichtigsten Lieferanten von Zubehör. (K2)
Lernziel 6.4: Sie stellen die Produktpalette der wichtigsten Lieferanten grafisch dar. (K3)
Lernziel 6.5: Sie erläutern anhand von nachvollziehbaren Argumenten die Bedeutung von Eigenmarken. (K2)
Lernziel 6.6: Sie erarbeiten sich pro Tiergruppe eine Liste mit den wichtigsten Produkten, die für deren tiergerechte Haltung unverzichtbar sind. (K3)
Lernziel 6.7: Sie setzen an Beispielen technische Geräte zur Erreichung eines angepassten Klimas in der Tierhaltung situationsgerecht ein. (K3)
Lernziel 6.8: Sie erklären verständlich den Einsatz und die Funktionsweise technischer Produkte (Beleuchtung, Heizung, Filterung, Luftfeuchtigkeit usw.). (K2)
Lernziel 6.9: Sie erstellen selbstständig schriftliche, den Ernährungsbedürfnissen der Tiere entsprechende Menüpläne. (K3)
Lernziel 6.10: Sie erläutern an Produktbeispielen detailliert deren Verwendung und Pflege. (K2)
Lernziel 6.11: Sie schildern kompetent die Besonderheiten und den geeigneten Einsatz der angebotenen Wasserpflanzen. (K2)
Lernziel 6.12: Sie wenden in Übungssituationen ihr vertieftes Fachwissen zu Produkten nutzbringend und adressatengerecht an. (K3)
Lernziel 6.13: Sie informieren über speziell tiergerechte und nachhaltige Produkte. (K2)
Lernziel 6.14: Sie geben Auskunft über mögliche, mit der Tierhaltung zusammenhängende, gesundheitliche Aspekte. (K2)
Lernziel 6.15: Sie verwenden für die Suche nach aussagekräftigen Herstellerinformationen die relevanten Quellen/Onlineplattformen. (K3)
Lernziel 6.16: Sie argumentieren in einer Übungssituation durch den Einsatz von Storytelling überzeugend und führen gekonnt Kaufentscheide herbei. (K3)
Lernziel 6.17: Sie schildern in einer Übungssituation die Wichtigkeit bezüglich Nachhaltigkeit und beeinflussen dadurch Kaufentscheide. (K2)

Lernfeld 7: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c1.ük4b; c2.ük1a

Lernziel 7.1: Sie erläutern anhand von praxisbezogenen Beispielen die Bedeutung der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes im Zoofachhandel. (K2)

Lernziel 7.2: Sie recherchieren die betrieblichen Vorgaben bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. (K3)

Lernziel 7.3: Sie beurteilen anhand konkreter Szenarien das Gefahrenpotenzial bzgl. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrem Berufsalltag. (K3)

Lernziel 7.4: Sie zeigen auf, wo sich welche Informationen zur Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz beschaffen lassen. (K2)

Lernziel 7.5: Sie erläutern die konkrete Vorgehensweise in Notfallsituationen. (K2)

Lernziel 7.6: Sie recherchieren die gesetzlichen Bestimmungen im Umgang mit Giftstoffen. (K3)

Lernziel 7.7: Sie demonstrieren die Handhabung branchenüblicher Hilfsmittel bzgl. Warentransport, -lagerung und -bewirtschaftung. (K3)

Lernfeld 8: Beratung und Verkauf

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük3a; c1.ük3b; c1.ük4b; c2.ük2a; c2.ük3a

Lernziel 8.1: Sie beschreiben detailliert die Phasen des Verkaufsprozesses anhand einer selbstständig erarbeiteten Visualisierung. (K2)

Lernziel 8.2: Sie beschreiben vier Varianten, wie Kunden zielführend angesprochen werden. (K2)

Lernziel 8.3: Sie erläutern mittels unterschiedlicher Fragetechniken die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. (K2)

Lernziel 8.4: Sie beschreiben anhand konkreter Vorschläge, wie Kundinnen und Kunden über den Nutzen eines Produkts verstärkt zum Kauf animiert werden. (K2)

Lernziel 8.5: Sie erkennen in Beratungssituationen typische Kundeneinwände und beschreiben entsprechende zielführende Verhaltensweisen. (K2)

Lernziel 8.6: Sie demonstrieren in Übungssituationen zielorientiert die Elemente der Phasen des Verkaufsprozesses. (K3)

Lernziel 8.7: Sie erstellen einen umfangreichen Katalog mit Beispielen, welche die emotionalen und rationalen Kaufentscheidungen beschreiben. (K3)

Lernziel 8.8: Sie üben an praxisorientierten Übungssituationen den Einsatz von emotionalen und rationalen Verkaufsargumenten. (K3)

Lernziel 8.9: Sie beurteilen die Wichtigkeit und Unterschiede von emotionalen und rationalen Kaufentscheidungen. (K2)

Lernziel 8.10: Sie erarbeiten aussagekräftige Beispiele zu branchenspezifischen Dienst- und Serviceleistungen, die aus Sicht des Kunden von Bedeutung sind. (K3)

Lernziel 8.11: Sie stellen die Bedürfnisse der Tiere mit ausgewählten Produkten und den Kundenwünschen zueinander in eine sinngebende Verbindung. (K3)

Lernfeld 9: Produktpräsentationen

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük2b; c2.ük1b

Lernziel 9.1: Sie erstellen gemäss den betrieblichen Vorgaben professionelle und ansprechende Produktpräsentationen. (K3)

Lernziel 9.2: Sie beurteilen Warenpräsentationen und zeigen konkrete Verbesserungsvorschläge auf. (K3)

Lernziel 9.3: Sie erstellen eine Liste mit möglichen absatzfördernden Hilfsmitteln bzgl. Produktpräsentationen und erläutern deren Vor- bzw. Nachteile. (K3)

Lernziel 9.4: Sie erstellen selbstständig absatzfördernde Produktpräsentationen nach den betriebsüblichen Richtlinien. (K3)

Lernziel 9.5: Sie erklären die Bedeutung von Kundennutzen innerhalb von Produktpräsentationen. (K2)

Lernfeld 10: Zoofachhandel und Umwelt

Leistungsziele Bildungsplan:c3.ük1a

Lernziel 10.1: Sie beschreiben die Entwicklung des Zoofachhandels von seinen Anfängen bis heute. (K2)

Lernziel 10.2: Sie beschaffen sich aktuelle Informationen zur wirtschaftlichen Entwicklung des Zoofachhandels. (K2)

Lernziel 10.3: Sie beurteilen die Entwicklung des Zoofachhandels und geben Einschätzungen bzgl. künftiger Chancen und Risiken an. (K3)

Lernziel 10.4: Sie beurteilen die gesellschaftliche Bedeutung des Zoofachhandels anhand konkreter Beispiele. (K3)

Lernziel 10.5: Sie informieren sich über technologische Trends, welche den Zoofachhandel beeinflussen, und halten diese schriftlich fest. (K2)

Lernfeld 11: Ökologie und Nachhaltigkeit

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük4a; c1.ük4b; c3.ük2b

Lernziel 11.1: Sie beschreiben umfassend die Inhalte nachhaltigen Verhaltens. (K2)

Lernziel 11.2: Sie definieren die gesellschaftlich geforderten Anforderungen an Ökologie und Nachhaltigkeit bzgl. Marktauftritt und Verhaltensweisen im Zoofachhandel. (K2)

Lernziel 11.3: Sie erstellen eine umfangreiche Dokumentation über Labels zum Thema Nachhaltigkeit und Ökologie des Zoofachhandels. (K3)

Lernziel 11.4: Sie beschreiben, wie Kundinnen und Kunden die Bedeutung von ökologisch korrektem sowie nachhaltigem Verhalten nähergebracht werden kann. (K2)

Lernziel 11.5: Sie definieren anhand konkreter Beispiele, wie durch nachhaltiges Verhalten Wettbewerbsvorteile für den Zoofachhandel generiert werden können. (K2)

Lernziel 11.6: Sie zeigen Entsorgungs- und Recyclingmöglichkeiten von Abfällen, Verbrauchsmaterialien bzw. Tierkadavern auf. (K3)

Lernziel 11.7: Sie halten während Schulungen und Informationsveranstaltungen von Lieferanten deren ökologische Aspekte fest. (K2)

Lernziel 11.8: Sie beschaffen sich Informationen zu ökologischen sowie nachhaltigen Themen bei ihren

Zulieferern und deren Produkten. (K2)

Lernfeld 12: Trends im Zoofachhandel

Leistungsziele Bildungsplan: c1.ük1c; c3.ük1a; c3.ük2a; c3.ük2b; c3.ük3a

Lernziel 12.1: Sie halten allgemeine Trends des Zoofachhandels während und ausserhalb der Arbeitszeit schriftlich fest. (K2)

Lernziel 12.2: Sie beschaffen sich Informationen zu Trenderwartungen bei ihren Zulieferern. (K2)

Lernziel 12.3: Sie beurteilen die allgemeine Trendentwicklung im Zoofachhandel und machen begründete Vorschläge zu deren Bearbeitung. (K3)

Lernziel 12.4: Sie beschaffen sich Informationen bzgl. Labels und Zertifizierungen von Produkten bei branchenüblichen Zulieferern und beschreiben deren Ziele und Nutzen. (K3)

Lernfeld 13: Anspruchsvolle Kundengespräche führen
Leistungsziele Bildungsplan: e1.ük1a; e1.ük1b; e1.ük1c; e1.ük5a
Lernziel 13.1: Sie setzen die branchenspezifischen Besonderheiten und Unterschiede einer Beratungssituation im Zoofachhandel in einer Übungssituation kundenorientiert ein. (K3)
Lernziel 13.2: Sie argumentieren in anspruchsvollen Verkaufsgesprächen gestützt auf ihre umfassenden Produkt- und Dienstleistungskenntnisse sicher und präsentieren ihre Lösungen überzeugend. (K3)
Lernziel 13.3: Sie führen anspruchsvolle Abklärungen und Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen unter Nutzung der branchenspezifischen Informationsquellen erfolgreich durch. (K3)
Lernziel 13.4: Sie erklären in einer anspruchsvollen Übungssituation wie Reklamationen, Reparaturen, Retouren oder Ersatzteillieferungen die branchenspezifischen Besonderheiten sowie gesetzlichen Richtlinien zur Entsorgung von Retourprodukten umfassend. (K2)
Lernziel 13.5: Sie beherrschen die verkaufpsychologischen Grundsätze und wenden die grundlegenden Techniken des Verkaufsprozesses professionell an. (K3)
Lernziel 13.6: Sie handeln bei Reklamationen wertschätzend, lösungsorientiert und professionell und handeln dabei nach den betriebsinternen Rahmenbedingungen. (K3)
Lernziel 13.7: Sie beurteilen anspruchsvolle Kundengespräche aus Sicht des Kunden und sind in der Lage, sich in dessen Lage zu versetzen. (K3)
Lernziel 13.8: Sie wickeln individuelle Kundenbestellungen lösungsorientiert ab und verwenden dazu die betriebsinternen Hilfsmittel. (K3)
Lernziel 13.9: Sie analysieren das eigene Vorgehen und Verhalten in anspruchsvollen Verkaufsgesprächen, setzen sich Ziele und definieren persönliche Optimierungsmassnahmen. (K3)
Lernziel 13.10: Sie behandeln anspruchsvolle Kundeneinwände lösungsorientiert und wenden dabei die sinnvollen und situationsgerechten Argumentationstechniken an. (K3)
Lernziel 13.11: Sie bringen ihre Produktkenntnisse und betriebspezifischen Dienst- und Serviceangebote lösungsorientiert mit ein. (K2)

Lernfeld 14: Produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten gestalten
Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a; e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a
Lernziel 14.1: Sie erläutern umfassend, welche Erfolgsfaktoren im Zoofachhandel entscheidend sind, um ein Kundenerlebnis zu schaffen. (K2)
Lernziel 14.2: Sie zeigen an einem Übungsbeispiel auf, welche Möglichkeiten es gibt, Produkte und Dienstleistungen des Zoofachhandels für den Kunden erlebbar zu machen. (K3)
Lernziel 14.3: Sie planen an einem Übungsbeispiel ein kundenorientiertes Erlebnis für ein Standardprodukt bzw. eine Standarddienstleistung des Zoofachhandels. (K3)
Lernziel 14.4: Sie erstellen Beiträge zu Serviceleistungen auf verschiedenen Kanälen anhand von Praxisbeispielen aus dem Zoofachhandel. (K3)
Lernziel 14.5: Sie planen an einem Praxisbeispiel produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten bzw. Kundenanlässe zielorientiert. (K3)
Lernziel 14.6: Sie analysieren ihre Kundenzielgruppen, kennen deren Bedürfnisse und leiten daraus ent-

sprechende Massnahmen zur Ansprache ab. (K3)
Lernziel 14.7: Sie implementieren betriebsspezifische Produkt-, Dienst- und Serviceleistungen in ihre Tätigkeiten mit ein. (K3)
Lernziel 14.8: Sie erarbeiten konkrete Vorschläge zur verstärkten Sichtbarkeit ihrer Aktivität in den Medien. (K3)
Lernziel 14.9: Sie reflektieren ihre Umsetzung und beurteilen dabei die Sichtweisen der Umsatzwirksamkeit, der Emotionalität und Kreativität sowie ihrer organisatorischen Vorgehensweise. (K3)

Lernfeld 15: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten
Leistungsziele Bildungsplan: e2.ük1a; e2.ük2a; e2.ük4a; e3.ük1a; e3.ük1b; e3.ük5a
Lernziel 15.1: Sie planen an einem Beispiel einen Zoofachhandel-Event oder eine Verkaufspromotion kunden- und ressourcenorientiert. (K3)
Lernziel 15.2: Sie präsentieren an einem Beispiel einen kundenorientierten Event oder eine Verkaufspromotion für den Zoofachhandel von der Idee bis zur Realisation. (K3)
Lernziel 15.3: Sie nutzen Instrumente zur Analyse eines Events oder einer Verkaufspromotion des Zoofachhandels zielführend und leiten daraus lösungsorientiert Massnahmen zur Verbesserung ab. (K3)
Lernziel 15.4: Sie beschreiben die internen Rahmenbedingungen und Richtlinien zu kundenbezogenen Events, Verkaufspromotionen oder ähnlichen Aktivitäten im Zoofachhandel. (K2)
Lernziel 15.5: Sie führen ausführlich Bericht darüber, welche Aktivitäten wann und weshalb zur Umsetzung von kundenbezogenen Zoofachhandel-Events, Verkaufspromotionen oder ähnlichen Aktivitäten umgesetzt werden. (K3)
Lernziel 15.6: Sie beteiligen sich aktiv bei der Umsetzung von kundenbezogenen Events, Verkaufspromotionen oder ähnlichen Aktivitäten und geben regelmässig Feedback in Form von Ideen und Vorschlägen zur Optimierung ab. (K3)
Lernziel 15.7: Sie beurteilen die Wichtigkeit von Teamwork in der Umsetzung von kundenbezogenen Events, Verkaufspromotionen oder ähnlichen Aktivitäten im Zoofachhandel. (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 «Zoofachhandel»

Basel, 25. Juni 2021

Stv. Geschäftsleitung
BZS GmbH
Bildung Zoofachhandel Schweiz

sig. Roger Gründler

Roger Gründler

Bern, 12. Juni 2020

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident	Der Geschäftsführer
---------------	---------------------

sig. René Graf	sig. Sven Sievi
----------------	-----------------

René Graf	Sven Sievi
-----------	------------