

Nationales Umsetzungskonzept Berufsfachschule

Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver Berufsmaturität 1

3. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

Version: 1.0, 3. August 2021

Verfasst durch: Mattes Erich
Pession Luca
Stadelmann Hans
Ectaveo AG

Inhalt

1	Einleitung	3
1.1	Ausgangslage	3
1.2	Zielsetzung	3
1.3	Methodisches Vorgehen	4
1.4	Ergebnis	4
1.5	Lernortkooperation EFZ mit additiver BM 1	5
1.6	Übersicht der Lektionenzahlen EFZ und EFZ mit additiver BM 1 im Vergleich	7
2	Übersichtstabelle Lehrjahr 3	8
3	Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»	11
3.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	11
3.2	Übersicht über alle Lernfelder	13
3.3	Lernfeld 1: Kundenbeziehungen gestalten	13
3.4	Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen	15
3.5	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 3: In einer Fremdsprache kommunizieren	17
3.6	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	20
4	Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»	21
4.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	21
4.2	Übersicht über alle Lernfelder	21
4.3	Lernfeld 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	22
4.4	Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren	24
4.5	Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 3: In einer Fremdsprache kommunizieren	25
4.7	Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote	28
5	Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen»	29
5.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	29
6	Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»	30
6.1	Übersicht der Handlungskompetenzen	30
7	Planungshilfen	31
8	Anhang 1	32

1 Einleitung

1.1 Ausgangslage

Die Berufsmaturität umfasst ein EFZ und eine die berufliche Grundbildung ergänzende erweiterte Allgemeinbildung (vgl. Art. 2 Berufsmaturitätsverordnung, BMV). Der Berufsmaturitätsunterricht ersetzt somit den Unterricht in der Allgemeinbildung. Dabei kann der Berufsmaturitätsunterricht während der beruflichen Grundbildung besucht werden (vgl. Art. 13 Abs. 1 BMV). Er umfasst für die BM 1 Wirtschaft und Dienstleistungen, Typ Dienstleistungen (WDD), 1440 Lektionen. Dies gilt bei der BM 1 sowohl für dreijährige wie auch für vierjährige berufliche Grundbildungen.

Im Rahmen des Spitzentreffens der Berufsbildung 2014 haben sich die Verbundpartner in der gemeinsamen Erklärung auf vier Handlungsschwerpunkte verständigt. Dabei fordert Handlungsschwerpunkt 2 (Berufsmaturität und Fachhochschulzugang) die Stärkung der Berufsmaturität während der beruflichen Grundbildung (BM 1).

1.2 Zielsetzung

Das Ziel des vorliegenden Umsetzungskonzepts ist eine Stärkung der Berufsmaturität für Detailhandelsfachleute. Es stellt sicher, dass mit maximal zwei Schultagen pro Woche über alle drei Lehrjahre die Ziele des EFZ erreicht werden und gleichzeitig die Bestimmungen fürs EFZ und für die BM 1 eingehalten werden. Dabei umfasst der schulische Unterricht höchstens 9 Lektionen pro Tag.

Das Berufsbild Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ orientiert sich an Handlungskompetenzen. Gleichzeitig ist ein Teil der Allgemeinbildung in die Berufskennnisse integriert und ein Teil nicht in die Berufskennnisse integriert.

Eine BM 1 WDD erfordert damit neben der Dispensation vom nicht in die Berufskennnisse integrierten Teil der Allgemeinbildung (160 Lektionen) eine Reduktion der regulären Lektionenzahl im EFZ um weitere 600 Lektionen, von denen die Lernenden im EFZ zugunsten der BM 1 WDD dispensiert werden können. So wird gewährleistet, dass der schulische Unterricht (Berufskennnisse + BM-Unterricht) nicht mehr als zwei Tage pro Woche umfasst.

1.3 Methodisches Vorgehen

Zur Reduktion der insgesamt **760 Lektionen** für das EFZ mit BM 1 wurde das folgende methodische Vorgehen verfolgt:

1. Detailhandelsfachleute EFZ mit BM 1 sind dispensiert von der Allgemeinbildung, die nicht in die Berufskennnisse integriert ist (**160 Lektionen**).
2. Detailhandelsfachleute EFZ mit BM 1 werden in der Berufsfachschule von den **Berufskennnissen und integrierter Allgemeinbildung** in den **Handlungskompetenzbereichen A–D dispensiert**, die durch den **Rahmenlehrplan BM abgedeckt** sind oder in denen sich Detailhandelsfachleute EFZ mit BM 1 durch ein **höheres Lerntempo** auszeichnen (**600 Lektionen**).

1.4 Ergebnis

Das vorliegende Umsetzungskonzept wurde im April und Mai 2021 von der Arbeitsgruppe «DHF BM 1» erarbeitet und umfasst das mittels oben aufgeführter Methodik reduzierte Programm für Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver Berufsmaturität 1. Komplette vom Rahmenlehrplan BM abgedeckte Inhalte wurden aus dem Umsetzungskonzept EFZ gelöscht. Leistungsziele, bei denen zum Teil Inhalte aus dem Rahmenlehrplan BM abgedeckt sind, sind im vorliegenden Umsetzungskonzept *farblich* hervorgehoben.

Der Entwurf ermöglicht sowohl das Erreichen der Bildungsziele aus dem EFZ und der BM 1 als auch die schulorganisatorische Umsetzung.

Die Kandidatinnen und Kandidaten werden vom Qualifikationsbereich Allgemeinbildung im Qualifikationsverfahren EFZ dispensiert (vgl. Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung). Da in der Grundbildung mit additiver Berufsmaturität zwei unterschiedliche didaktische Grundkonzepte kombiniert werden, können keine weiteren Noten aus dem Qualifikationsverfahren der BM 1 im Rahmen der Detailhandelsfachleute EFZ dispensiert werden. Ebenso werden keine BM 1-Noten für das EFZ übertragen.

Die folgende Grafik zeigt einen Überblick über diese beiden additiven Konzepte.

Handlungskompetenzorientierung der EFZ-Grundbildung



Kompetenzenmodell des Rahmenlehrplans Berufsmaturität



1.5 Lernortkooperation EFZ mit additiver BM 1

Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen Detailhandelsfachleute EFZ mit additiver BM 1 auf die Lehrjahre

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
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									

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
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 und 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									

Legende

- Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)*
- BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)*
- üK (Spezialisierung Produkte & Dienstleistungen; * gem. branchenspezifischem üK-Rahmenprogramm 1.& 2. LJ.)*

1.6 Übersicht der Lektionenzahlen EFZ und EFZ mit additiver BM 1 im Vergleich

	Anzahl Lektionen EFZ (1.5-2-1)			Anzahl Lektionen EFZ + BM 1 (2-2-2)			Begründung für die Reduktion der Anzahl Lektionen EFZ (Dispensation)
	LJ 1	LJ 2	LJ3	LJ 1	LJ 2	LJ3	
A: Gestalten von Kundenbeziehungen	160	160	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Kommunikations- und Sprachkompetenzen in der Landes- sowie Fremdsprache sowie Preisberechnung in BM 1 weitgehend abgedeckt
	400			180			
B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	80	120	80	60	40	80	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Arbeitsprozesse und Schnittstellen von Unternehmen, Recherche von Informationen, Medieneinsatz und Warenpräsentation in BM 1 weitgehend abgedeckt
	280			180			
C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen	80	80	0	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Recherche von Informationen sowie Marktanalyse in BM 1 weitgehend abgedeckt
	160			100			
D: Interagieren im Betrieb und in der Branche	120	160	40	40	60	0	<ul style="list-style-type: none"> In BM 1 schneller bearbeitbar als in EFZ Grundlagen im Bereich Betriebs- und Rechtsformen, Wirtschaft, Arbeitstechniken und -organisation, Kommunikations- und Sprachkompetenzen in der Landes- sowie Fremdsprache sowie Preisberechnung in BM 1 weitgehend abgedeckt
	320			100			
Total Berufskennnisse HKB A-D	1160			560			Dispensierbar Vom Sportunterricht darf nicht dispensiert werden (RM SBFI)
Allgemeinbildung nicht integriert	160			0			
Sport	160			160			
BM 1 additiv	0			1440			
Total Berufsfachschule	1480			2160			

2 Übersichtstabelle Lehrjahr 3

HKB A	Gestalten von Kundenbeziehungen	80 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB A	
a.2	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	
a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	
a.3	Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	
a.4	Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	
a4.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	
a.5	Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	
a5.bs1a	Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2)	
a5.bs1b	Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2)	
a5.bs4a	Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3)	
a5.bs4b	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3)	
a5.bs4c	Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3)	
a5.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	
a.6	In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren	
a6.bs1a	Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3)	

a6.bs3a Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3)

a6.bs6a Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4)

HKB B	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	80 Lektionen
--------------	---	---------------------

HK	Leistungsziele BFS des HKB B
-----------	-------------------------------------

b.3	Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten
------------	---

b3.bs1a Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3)

b3.bs2a Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2)

b3.bs2b Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)

b.3	Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten
------------	---

b3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3)

b3.bs4a Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3)

b3.bs4b Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3)

b3.bs5a Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2)

b3.bs6a Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)

HKB C	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen	0 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB C	
	[keine Leistungsziele im 3. Lehrjahr]	
HKB D	Interagieren im Betrieb und in der Branche	0 Lektionen
HK	Leistungsziele BFS des HKB D	
	[keine Leistungsziele im 3. Lehrjahr]	

3 Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

3.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
a.2	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren
	<p>Detailhandelsfachleute gehen auf den/die Kund/in ein und schaffen eine vertrauensvolle Atmosphäre. Sie erfragen die Kundenbedürfnisse in der regionalen Landessprache oder einer Fremdsprache. Sie erkennen seine/ihre Erwartungen sowie die Besonderheiten der aktuellen Verkaufssituation. Dabei gestalten sie das Kundengespräch aktiv.</p> <p>Wenn Detailhandelsfachleute das Bedürfnis gemeinsam mit dem/r Kund/in konkretisiert haben, präsentieren sie verschiedene Lösungsvorschläge. Sie vertreten diese Lösungsvorschläge überzeugend und argumentieren stets mit dem Kundennutzen. Sie erkennen den Zeitpunkt, um den Verkauf aufzuwerten, um dem/r Kund/in ein ganz besonderes Einkaufserlebnis zu vermitteln und um die Kundenbindung weiter zu fördern. Dazu beziehen sie den/die Kund/in aktiv ein und nutzen unterschiedliche Kanäle und Technologien.</p> <p>Detailhandelsfachleute geben dem/r Kund/in überzeugende Kaufempfehlungen mit Unterstützung geeigneter Medien. Sie versuchen stets, ihre Begeisterung und ihre Emotionen für das Produkt bzw. die Dienstleistung und den Betrieb dem/r Kund/in näherzubringen und eine Begeisterung bei dem/r Kund/in zu entfachen. Sie berücksichtigen den Informationsstand des/r Kund/in bei der Lösungspräsentation und gehen mit Informationslücken auf ihrer Seite professionell um. Auf Kundeneinwände gehen sie aktiv ein und zeigen den Nutzen der Lösung für den/die Kund/in auf. Detailhandelsfachleute zeigen die Vorteile ihrer Lösung in Abgrenzung zu den Mitbewerbern auf und nutzen ökologische Aspekte als Verkaufsargument. Sie können den/die Kund/in zu Produkt- bzw. Dienstleistungs- und Herstellungsinformationen bezüglich Nachhaltigkeit beraten. Sie verpacken diese Informationen in Storys, die den/die Kund/in begeistern. Hierzu setzen sie den Kommunikationsstil ihres Betriebs professionell um. Sie kommunizieren über alle zur Verfügung stehenden Kanäle kundenorientiert.</p> <p>Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ).</p> <p>Detailhandelsfachleute verhalten sich aktiv und ermutigen den/die Kund/in dazu, das Produkt in die Hand zu nehmen, es zu ertasten und zu erfühlen. Zum Kundenbedürfnis passende Aktionen, Dienstleistungen und Pflegeservices bieten sie gezielt und begründet an (Zusatzverkäufe, Cross- und Up-Selling). Während der gesamten Lösungspräsentation antizipieren sie Kundenfragen und gehen keine Konflikte mit dem/r Kund/in ein. Sie schliessen die Lösungspräsentation mit einer kundenorientierten Zusammenfassung ab und argumentieren im Sinne des Kundennutzens.</p>
a.3	Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten
	<p>Detailhandelsfachleute erkennen den richtigen Zeitpunkt, den Verkauf abzuschliessen und zur Zahlung überzugehen. Sie informieren den/die Kund/in bei Bedarf zu möglichen effizienten Zahlungsmethoden. Sie können unterschiedliche Bezahlssysteme bedienen sowie Gutscheine und Kundenvorteile aus Kundenbindungsprogrammen verarbeiten. Bei Bedarf beheben sie einfache technische Störungen oder bieten eine kundenorientierte Lösung an und wenden sich bei schwierigen Störungen an die zuständige Person.</p> <p>Bei Bedarf informieren sie den/die Kund/in über Besonderheiten des Produkts (Anwendungsunterstützung, Pflege, technische Details, FAQ).</p> <p>Detailhandelsfachleute laden den/die Kund/in aktiv ein, ihnen beim nächsten Besuch eine Rückmeldung zu den Erfahrungen mit dem Produkt bzw. mit der Dienstleistung zu geben, bedanken sich und schliessen das Gespräch in einer positiven Atmosphäre ab. Sie helfen dem/r Kund/in beim Transport von schweren Gegenständen.</p> <p>Detailhandelsfachleute analysieren positive und negative Kundenreaktionen und Rückmeldungen zu ihrer Beratung von ihrer vorgesetzten Person und leiten mögliche Verbesserungsideen für ihre zukünftigen Verkaufs- und Beratungsgespräche ab.</p>

a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Detailhandelsfachleute kommunizieren über neue Medien zielgerichtet und nach den betrieblichen Bedürfnissen. Je nach Betrieb nehmen sie telefonisch/per E-Mail und Chat einfache Kundenanfragen zu Produkten, Bestellungen, Lieferungen und technischen Anfragen in mindestens zwei Sprachen (Landessprache plus eine weitere Sprache) entgegen. Sie sprechen den/die Kund/in professionell an, nehmen seine/ihre Anliegen präzise auf und stellen Rückfragen bei Unklarheiten. Sie nutzen ihre Produktkenntnisse, um Fragen zu Produkten, Dienstleistungen oder Versand umgehend zu beantworten. Bei Liefer-schwierigkeiten kontaktieren die Detailhandelsfachleute den/die Lieferant/in, klären ab, weshalb die Ware nicht geliefert wurde, und kommunizieren die Lieferoptionen proaktiv dem/r Kund/in. Falls sie eine Frage nicht beantworten können, nehmen sie die Kontaktdaten des/r Kund/in auf und leiten die Frage und die Kontaktdaten an die zuständige Person im Second-Level-Support oder den zuständigen Geschäftsbereich weiter. Bei einer Bestellung oder wenn nötig zeichnen die Detailhandelsfachleute das Gespräch auf.

Sie kommunizieren auf allen Kanälen – analog sowie digital. Sie wenden die formalen Anforderungen für die verschiedenen Kommunikationsformen und -kanäle an. Sie verfassen elektronische Nachrichten an Kund/innen. Sie kommunizieren im Geschäftskontext gemäss den betrieblichen Weisungen, wobei sie stets eine professionelle Sprache verwenden. Sie kommunizieren sowohl in der regionalen Landessprache als auch in einer Fremdsprache.

Detailhandelsfachleute verhalten sich in sozialen Netzwerken gemäss den betrieblichen Vorschriften und äussern sich positiv im Sinne von Botschafter/innen für ihren Betrieb. Ihren Auftritt auf Social-Media-Plattformen als Berufsperson im Betrieb gestalten sie reflektiert.

a.5 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Detailhandelsfachleute bauen gezielt eine langfristige Beziehung mit dem/r Kund/in mithilfe unterschiedlicher Kanäle auf und pflegen diese regelmässig und aktiv. Eigene Netzwerke bringen sie nutzenstiftend in die Arbeit ein und verhalten sich auch ausserhalb der Arbeitszeit als Botschafter/in für den Betrieb. Über ihre Begeisterung und Emotion für das Produkt bzw. die Dienstleistung und den Betrieb gestalten sie eine Kundenbindung. Ihr Produkt-, Dienstleistungs-, Branchen- und Betriebswissen nutzen sie kundenorientiert. Sie informieren sich über die aktuellen Diskussionen in den Medien zum Thema Ökologie und Nachhaltigkeit und geben dieses Wissen an die Kund/innen weiter.

Detailhandelsfachleute arbeiten stets an der Erhöhung des Stammkundenanteils. Sie setzen verschiedene Kundenbindungssysteme ein, um den/die Kund/in zu passenden Angeboten auf dem Laufenden zu halten.

Detailhandelsfachleute fragen die Kundenzufriedenheit aktiv mithilfe von Kundensystemen ab. Sie weisen den/die Kund/in auf Garantiedienstleistungen hin und stellen damit die Verknüpfung zu Kundenbindungssystemen her. Sie gehen mit kritischen Rückmeldungen zielorientiert und konstruktiv um und bieten, falls nötig, eine andere den/die Kund/in zufriedenstellende Lösung an (z.B. Kulanz im Rahmen der betrieblich festgelegten Vorgaben).

Je nach betrieblicher Situation nehmen Detailhandelsfachleute telefonisch/per E-Mail und Chat Reklamationen in mindestens zwei Sprachen (eine Landessprache plus eine weitere Sprache) entgegen. Sie sprechen den/die Kund/in professionell an, nehmen ihre Anliegen präzise auf und stellen Rückfragen bei Unklarheiten. Sie können dem/r Kund/in jederzeit eine mit den betrieblichen Vorgaben übereinstimmende Lösung präsentieren. Sie leiten, wenn möglich, Konsequenzen aus der Unterhaltung ab, sodass Fehler behoben und ähnliche Situationen in Zukunft vermieden werden können. Die Detailhandelsfachleute entscheiden auch, ob es sich um einen Garantiefall handelt und ob dementsprechend der/die Kund/in die Reparatur selbst bezahlen muss bzw. ob er/sie nur einen Teil zurückerstattet bekommt. Detailhandelsfachleute treffen Abklärungen bezüglich Rückerstattungen. Dazu verfügen sie über ein Kulanzbudget. Bei grösseren Beträgen sprechen sie sich mit ihrer vorgesetzten Person ab.

Detailhandelsfachleute nehmen retournierte Artikel entgegen, nehmen die Kundendaten auf und prüfen, ob der Kundendienstfall bereits besteht und im System erfasst wurde. Wenn dem so ist, wird der Fall weiterbearbeitet. Andernfalls gehen sie Schritt für Schritt das Retouren- bzw. Garantiefeld durch. Detailhandelsfachleute prüfen das Produkt und entscheiden basierend auf den internen Richtlinien das weitere Vorgehen. Bei Unklarheiten oder rechtlichen Grenzfällen wenden sich Detailhandelsfachleute an ihre Vorgesetzten.

Bei einfachen Retouren prüfen die Detailhandelsfachleute anhand der betrieblichen Vorgaben, ob das Produkt noch in verkaufsfähigem Zustand ist. Je nach Zustand des Produkts veranlassen die Detailhandelsfachleute die Überweisung der festgesetzten Summe.

Bei Garantiefällen prüfen die Detailhandelsfachleute die Garantiebestimmungen. Sie weisen den/die Kund/in auf mögliche für ihn/sie entstehende Kosten hin, die bei einer selbstverschuldeten Beschädigung des Artikels entstehen können. In gerechtfertigten Garantiefällen leiten die Detailhandelsfachleute den Artikel an die zuständige Stelle des/r Lieferant/in weiter. Sie halten den/die Kund/in bezüglich des Garantieanspruchs auf dem Laufenden.

a.6 In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Detailhandelsfachleute kommunizieren in nicht alltäglichen, anspruchsvollen Aufgabenstellungen lösungs- und kundenorientiert. Dabei bleiben sie ruhig und sachlich, analysieren die Situation und entwickeln unter Einbezug aller ihnen zur Verfügung stehenden Informationsmittel Lösungsmöglichkeiten. Sie sprechen Probleme an. Sie holen die Sicht ihres Gegenübers ein und versuchen, die Gründe für sein Verhalten zu klären. Bei Bedarf tauschen sie sich auch mit Kolleg/innen und der vorgesetzten Person aus. Gemeinsam mit den Beteiligten suchen sie nach Lösungen, bieten im Rahmen des Möglichen Unterstützung an und zeigen Verständnis. Sie können eine stimmige Lösung innerhalb der betrieblichen Richtlinien und innerhalb ihrer Kompetenzen finden und begründen.

Dabei setzen sie die verschiedenen Kommunikationsmittel situationsgerecht ein. Sie interagieren mit unterschiedlichen Kundengruppen (z.B. andere Kulturen, Alters- oder Religionsgruppen) professionell und halten sich an die gängigen Verhaltensregeln. Sie sprechen und verstehen die regionale Landessprache und verfügen über einen differenzierten Wortschatz (auch Fachbegriffe).

Sie nehmen geäußerte Kritik sachlich auf und verhalten sich lösungsorientiert und betriebskonform. Sie beziehen bei Bedarf eine vorgesetzte Person zur Lösung eines Konflikts ein.

Bei Diebstählen handeln sie nach den betrieblichen Vorgaben.

3.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Kundenbeziehungen gestalten	a.5	15
LF 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen	a.5/a.6	45
IVFS 3: In einer Fremdsprache kommunizieren	a.2/a.3/a.4/a.5	20

3.3 Lernfeld 1: Kundenbeziehungen gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **15** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Irina arbeitet im Modegeschäft «Fashion Now». Herr Nikolic möchte für seine drei Kinder Winterjacken kaufen. Herr Nikolic ist sehr umweltbewusst und möchte dementsprechend möglichst nachhaltige Kleidung kaufen. Er sieht, dass es verschiedene Produktionsstandorte gibt wie z.B. Indien, Bangladesch oder China, dann gibt es auch noch verschiedene Materialien, die eventuell die Umwelt mehr oder weniger belasten. Gewisse Marken weisen Umweltlabels auf, jedoch kennt er sich mit den Labels nicht aus. Für ihn ist es also schwierig, den Durchblick

zu erhalten, für welche Jacke er sich nun entscheiden soll. Herr Nikolic fragt deshalb Irina, welche Möglichkeiten am nachhaltigsten sind.

Typische Tätigkeit 2:

Paul und Ajsa besuchen das Outdoor-Geschäft «AdventureLand», in dem Clara arbeitet. Sie sind gerade von einem Outdoortrip in Schweden zurückgekommen. Während dieser Reise haben sie die Ausrüstung ausprobiert, welche sie bei vorher bei AdventureLand erworben haben. Clara begrüsst die beiden freundlich, erkundigt sich über die Reise in Schweden und fragt, ob sie zufrieden mit der Ausrüstung gewesen sind. Die Reise war toll, jedoch hat der in AdventureLand gekaufte Gaskocher nicht richtig funktioniert. Clara versucht zusammen mit Paul und Ajsa dem Problem auf den Grund zu gehen.

3.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a5.bs1a	Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2) *
a5.bs1b	Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2) *
a5.bs4a	Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

a5.bs1a	Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2) *
	<i>Sie zählen mögliche Leistungen des Detailhandels für langfristige Kundenbeziehungen auf.</i>
a5.bs1b	Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2) *
	<i>Sie erklären die Begriffe Ökologie und Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit dem Detailhandel.</i>
	<i>Sie zeigen die relevanten Methoden der Rückmeldungen auf. (a5.bs4a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a5.bs4a	Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3)
---------	--

Leistungsziele Sprachkompetenzen

Sie legen den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache dar. (a5.bs1a)

Sie erläutern ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache. (a5.bs1b)

3.3.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen»

Wissensbaustein

«Kundenbeziehungen gestalten»

3.4 Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen

Für dieses Lernfeld stehen **45** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

3.4.1 Typische Tätigkeit

Samuel arbeitet im Kundendienst. Eine Dame mittleren Alters betritt das Lebensmittelgeschäft. Sie geht auf Samuel zu und beschimpft ihn, ohne ihn zu begrüßen. Sie spricht schlecht Deutsch und ist schwierig zu verstehen. «Ich habe gestern bei Ihnen dieses tiefgekühlte Menü mit Fleisch gekauft. Dabei habe ich Ihrer Mitarbeiterin genau erklärt, dass ich an einer Laktose-Unverträglichkeit leide! Jetzt schauen Sie sich das an: Überall hat es Laktose drin! Aber ich habe von Anfang an gedacht, dass dieses junge Ding kaum eine Ahnung hat!» Samuel entschuldigt sich und erinnert sich an das korrekte Vorgehen bei Reklamationen. Er erkundigt sich auch über die Kulanzmöglichkeiten beim Vorgesetzten. Damit die Kundin Samuel besser versteht, wechselt er in eine Fremdsprache.

3.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a5.bs4b	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3) *
a5.bs4c	Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3) *
a6.bs1a	Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3) *
a6.bs3a	Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3) *
a6.bs6a	Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

<i>Sie formulieren zielführende Schritte einer Reklamationsbehandlung. (a5.bs4b)</i>
<i>Sie erläutern die gesetzlichen Bestimmungen bei Reklamationen. (a5.bs4b)</i>
<i>Sie bestimmen das richtige Vorgehen bei Konfliktsituationen. (a6.bs3a)</i>
<i>Sie erläutern das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun. (a6.bs6a)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

a5.bs4b	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3) *
	<i>Sie führen eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung durch.</i>
a5.bs4c	Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3) *
a6.bs1a	Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3) *
a6.bs3a	Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3) *
a6.bs6a	Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4)

Leistungsziele Sprachkompetenzen

Sie wenden ihren Wortschatz und ihre Sprachstruktur für eine interkulturelle Verkaufssituation auch in einer Fremdsprache angemessen an. (a6.bs1a)

Sie verwenden bei Konflikten den geeigneten Wortschatz und dessen Sprachstruktur auch in einer Fremdsprache. (a6.bs3a)

Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur für die Vorgehensmethodik bei Reklamationen gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache an. (a5.bs4b)

Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur bei einer Reklamation auch in einer Fremdsprache an. (a5.bs4c)

Sie kommunizieren die Möglichkeiten der Kulanz auch in einer Fremdsprache situationsgerecht. (a5.bs4c)

3.4.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen»

«a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren»

Wissensbaustein

«Anspruchsvolle Kundengespräche führen»

3.5 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 3: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

3.5.1 Typische Tätigkeit

Jenny trägt Schmuck, seit sie ein kleines Mädchen war. Ihre Lehre bei der Glanzstück AG ist für sie genau das Richtige. Die Glanzstück AG unterhält einen Instagram-Account, worauf sie neben dem gängigen Schmuck auch trendige Einzelstücke von Goldschmied/innen aus der ganzen Region zeigt. Nun hat sich die Glanzstück AG entschieden, dass Jenny für die neue Kollektion der Schmuckstücke von den Designer/innen einen Promotionsauftritt auf Instagram gestalten darf.

3.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) * <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) * <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
a4.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) * <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
a5.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) * <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

a.2.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) * <i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.</i>
	<i>Sie erstellen eine kurze Kundeninformationen in einer Fremdsprache.</i>
a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) * <i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für den Verkaufsabschluss und die Nachbearbeitung gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.</i>

a4.bs5b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) *
	<i>Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Verkaufskanälen gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.</i>
a5.bs7b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1). (K3) *
	<i>Sie bearbeiten in einer Fremdsprache eine alltägliche Kundensituation.</i>
	<i>Sie nutzen mündlich und schriftlich den Fremdsprachenwortschatz für anspruchsvolle Kundensituationen.</i>

3.5.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

- «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»

3.6 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereiches und kann von den Lehrpersonen je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix, abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen, sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

3. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

- _ Berufskunde (15 min)
- _ Fremdsprache (15 min)

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich / mündlich, 40 min)

- _ Critical Incidents (10 min)
- _ Mini Cases (10 min)
- _ Handlungssimulationen (20 min, Landes-/Fremdsprache)

Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage
(mündlich, 15 min)

- _ Rollenspiel (Fremdsprache)

4 Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»

4.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
b.3	Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten
	<p>Detailhandelsfachleute erfassen relevante Daten (z.B. Kundendaten, Kaufverträge und Garantien) mit geeigneter technologischer Unterstützung. Sie interpretieren Kennzahlen für die Lagerbewirtschaftung und Sortimentsgestaltung. Sie kalkulieren Verkaufspreise. Dazu führen sie grundlegende Rechenvorgänge in ihrem Arbeitsalltag aus (Grundrechenarten, Dreisatzberechnungen, Durchschnitts-, Verteilungs- und Währungsrechnungen, Prozentrechnungen). Sie schätzen wichtige Kennzahlen grob ein. Sie nutzen die von ihrem Betrieb aufbereiteten Kundendaten für ihren beruflichen Alltag unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben und der Datenschutzrichtlinien sowie der Schweigepflicht. Sie können abschätzen, welche betrieblichen Vorfälle als Interna behandelt werden müssen.</p> <p>Detailhandelsfachleute pflegen die erfassten Daten sorgfältig und regelmässig. Sie recherchieren zuverlässige Informationen. Dazu nutzen sie unterschiedliche Informationsquellen und filtern für ihre Aufgabengebiete wichtige Informationen je nach Fragestellung heraus. Bei Kundenbestellungen nehmen sie alle notwendigen Informationen auf und halten sie nachvollziehbar fest. Bei komplexen Informationen holen sie sich Hilfe bei ihrer vorgesetzten Person.</p> <p>Je nach betrieblicher Situation analysieren Detailhandelsfachleute die Bewegungen der einzelnen Produkte und Dienstleistungen und geben basierend auf den Auswertungen und Vorgaben Nachbestellungen in Auftrag. Wenn ein Artikel nicht wie gewünscht Absatz findet, denken sie zusammen mit den relevanten Abteilungen darüber nach, wie die Lagerbestände dieses Artikels reduziert werden können (z.B. Reduktion des Preises, Werbemassnahmen usw.).</p> <p>Detailhandelsfachleute beherrschen die in ihrem Beruf eingesetzte ICT sowie den Umgang mit sozialen Medien und nutzen diese für ihre Arbeit angemessen. Sie bedienen die Technologien gemäss der betriebsinternen für sie relevanten Datenschutzrichtlinien und der sicherheitsrelevanten Vorgaben in der Arbeit mit elektronischen Medien. Sie schützen dabei Geräte und Software. Sie stellen die von ihnen genutzte Infrastruktur dem/r nächsten Nutzer/in einwandfrei zur Verfügung. Sie halten sich über neue Technologien auf dem Laufenden.</p>

4.2 Übersicht über alle Lernfelder

Lernfelder	Referenz zu HK	Anzahl Lektionen
LF 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten	b.3	30
IVLS 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren	b.3	5
IVFS 3: In einer Fremdsprache kommunizieren	b.3	5
LF 4: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen	b.3	40

4.3 Lernfeld 1: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten

Für dieses Lernfeld stehen **30** Lektionen zur Verfügung.

4.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Für ihre interdisziplinäre Arbeit haben Malia und Marvin das Thema «Ich kenne die Bedürfnisse meiner Kund/innen» gewählt. Zur Erarbeitung der einzelnen Phasen haben sie alle notwendigen Kompetenzbereiche (W-Fragen) abgedeckt. Dabei stellen sie ihre beruflichen Fähigkeiten gleich auf verschiedenen Ebenen unter Beweis. Die grösste Herausforderung bei dieser Aufgabe ist die Übersetzung des Endprodukts in der ersten Fremdsprache.

Typische Tätigkeit 2:

Dany absolviert seine Ausbildung in einem Unternehmen, das sich auf Kleintierhandel spezialisiert hat. Unter Einhaltung des Datenschutzrechts der Schweiz will er zur Kundenbindung eine Treuekarte ausarbeiten, auf welcher sämtliche Tierdaten aufgeführt sind. Ziel ist es, dass all diese Kundenlieblinge an ihrem Geburtstag ein Geschenk erhalten. Beim halbjährlichen Mitarbeitergespräch mit seinem Ausbildungsverantwortlichen stellt er diese gut durchdachte, auf den Kennzahlen des Geschäfts basierende Kundenbindungsarbeit, welche er mittels neuester Technologien ausgearbeitet hat, vor.

Typische Tätigkeit 3:

Pauline absolviert ihre Lehre in einer Papeterie in der Innenstadt. Heute Morgen hat sie einen Artikel ins Schaufenster gestellt, welcher anstelle von CHF 450.– nur mit CHF 45.– angeschrieben war. Ein Kunde, der die Zahlung des angeschriebenen Preises verlangt hat, muss aufgrund der Sachlage, dass hier ein grundlegender Fehler vorliegt, den vollen Preis des Produkts bezahlen. Am nächsten Verkaufsmeeeting des Geschäfts werden die Lernenden Rollenspiele vorführen, wo die Auflösung oder Nichtigkeit des Kaufvertrags sowie die verschiedenen Garantieklauseln vorkommen.

4.3.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) *
b3.bs2a	Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2)
b3.bs2b	Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)

b3.bs5a	Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2)
b3.bs6a	Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

b3.bs2a	Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2)
b3.bs5a	Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2)
	<i>Sie beschreiben die Verschwiegenheitspflicht und die rechtlichen Grundlagen im Zusammenhang mit den Betriebskennzahlen.</i>
	<i>Sie benennen die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (b3.bs2b)</i>

Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) *
	<i>Sie nutzen geeignete Informationsquellen, um diese anschliessend auf kritische und effektive Art und Weise zu präsentieren.</i>
b3.bs2b	Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)
b3.bs6a	Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)
	<i>Sie verarbeiten Kennzahlen und Kundendaten gesetzeskonform mithilfe aktueller Technologien.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.3.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

Wissensbaustein

«Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten»

4.4 Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache Lernfeld 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen 5 Lektionen zur Verfügung.

4.4.1 Typische Tätigkeit

Keine spezielle Tätigkeit

4.4.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
---------	--

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

Sie erfassen schriftlich bei komplexen Texten wie Kaufverträgen die wichtigsten Informationen. (b3.bs2b)

Sie fassen rechtliche Vorgaben und Datenschutzrichtlinien mündlich und schriftlich zusammen. (b3.bs5a)

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3)
	<i>Sie wenden die Argumentation situationsgerecht mündlich und schriftlich an. (b3.bs2a)</i>
	<i>Sie wenden den Fachwortschatz situationsgerecht mündlich und schriftlich an. (b3.bs5a)</i>
	<i>Sie erklären fachtechnische Texte mündlich in einfacher Sprache für die Kund/innen. (b3.bs2b) (b3.bs5a)</i>

4.4.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

4.5 Integrierte Vermittlung der Fremdsprache Lernfeld 3: In einer Fremdsprache kommunizieren

Für dieses Lernfeld stehen **5** Lektionen zur Verfügung.

4.5.1 Typische Tätigkeit

Keine

4.5.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes

b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) * <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
---------	--

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

-

Leistungsziele Sprachkompetenzen

b3.bs1a	Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3) *
	<i>Sie setzen für die Recherche von Informationen passende Schlagwörter in der Fremdsprache ein. (b3.bs1a)</i>
	<i>Sie erkennen und filtern geeignete Informationen in der Fremdsprache aus der Recherche. (b3.bs1a)</i>
	<i>Sie analysieren kritisch die recherchierten Informationen in der Fremdsprache. (b3.bs1a)</i>
	<i>Sie wenden bei der mündlichen und schriftlichen Kommunikation in der Fremdsprache den geeigneten Wortschatz sowie Sprachstrukturen an. (b3.bs2a)</i>

4.5.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

4.6 Lernfeld 4: Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen

Für dieses Lernfeld stehen **40** Lektionen zur Verfügung.

4.6.1 Typische Tätigkeit

Das Haushaltswarenunternehmen von Emilie wird an der nächsten Ausgabe der «Messe Comptoir Broyard» teilnehmen. Zu diesem Anlass wird den Besucher/innen auf das

Wäschetrocknermodell X-Line ein Messe-Spezialrabatt angeboten. Emilie muss nun mit dem Lieferanten über die Preiskonditionen sprechen. Im Anschluss daran setzt sie sich mit den verschiedenen Abteilungen ihres Unternehmens zusammen, um den Verkaufspreis dieses Modells zu kalkulieren.

4.6.2 Inhaltliche Ausgestaltung Leistungsziele

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b3.bs3a	Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b3.bs4a	Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>
b3.bs4b	Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3) <i>Grundlagen werden teilweise an BM unterrichtet.</i>

Hinweis: Die vorgegebenen Leistungsziele aus dem Bildungsplan wurden den Bereichen Grundlagenwissen, Fertigkeiten und Sprachkompetenzen zugeordnet und bei Bedarf konkretisiert.

Leistungsziele Grundlagenwissen

-

Leistungsziele Fertigkeiten

b3.bs3a	Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3)
b3.bs4a	Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3) <i>Sie wenden die Methoden der Preiskalkulation im Einzelhandel an.</i>
b3.bs4b	Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3) <i>Sie nutzen und interpretieren die Kennzahlen der Unternehmen für ihre Arbeit.</i>

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

4.6.3 Lernmedien

Die Trägerschaft stellt für den Unterricht handlungskompetenzorientierte Lernmedien zur Verfügung. In diesem Lernfeld stehen Ihnen folgende inhaltliche Einheiten zur Verfügung:

Handlungsbaustein

«b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten»

Wissensbaustein

«Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen»

4.7 Prüfungen im Rahmen der Erfahrungsnote

Das Grobkonzept dient als Vorschlag für die Prüfungsgestaltung des jeweiligen Handlungskompetenzbereiches und kann von den Lehrpersonen je nach Bedarf verändert werden. Der Vorschlag präsentiert einen Methodenmix, abgestimmt auf die zu prüfenden Inhalte der Handlungskompetenzen, sowie auf die Rahmenbedingungen der Ausführungsbestimmungen QV. Die Methoden sind in einem Glossar (s. Anhang 1) kurz erläutert.

3. Lehrjahr

Grundlagen

Wissen / Verständnis

(schriftlich, 30 min)

_ Berufskunde

Anwendungen an Fallbeispielen

(schriftlich, 45 min)

_ Handlungssimulationen

Vernetzung

Interdisziplinäre Anlage
(schriftlich 75 min oder über das 3. Lehrjahr verteilt)

_ Handlungssimulationen und / oder
Critical Incidents

5 Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen»

5.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
--------------------	--

[keine Leistungsziele im HKB C für das 3. Lehrjahr]

6 Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»

6.1 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungs- kompetenz	Arbeitssituation (gemäss Tätigkeitsprofil)
-------------------------	--

[keine Leistungsziele im HKB D für das 3. Lehrjahr]

7 Planungshilfen

Für die Umsetzung an den Berufsfachschulen stehen folgende Hilfsmittel zur Verfügung:

- Detailhandel EFZ: Übersichtstabellen der Lernfelder über alle drei Lehrjahre (für alle Handlungskompetenzbereiche A-D)
- Bericht «Organisationsmodelle für die Umsetzung von handlungskompetenzorientierten Bildungsplänen in Berufsfachschulen»

8 Anhang 1

In diesem Anhang finden Sie kurze Beschreibungen der Prüfungsmethoden, die in diesem Umsetzungskonzept erwähnt sind. Im Rahmen des Weiterbildungsprogramms der Lehrpersonen sind verschiedene Prüfungsmethoden unter «Didaktik konkret» ausführlich beschrieben.

Critical Incidents (Erfolgskritische Situationen)	Eine Erfolgskritische Situation beschreibt eine praxisnahe und schwierige Arbeitssituation, in der es in besonderem Mass darauf ankommt, dass der/die Kandidat/in kompetent handelt. Den Kandidatinnen und Kandidaten wird eine herausfordernde Situation präsentiert, die sie situationsgerecht bewältigen.
Gesprächsanalyse	Die Gesprächsanalyse ist eine Prüfungsform, mit der die kommunikativen Kompetenzen in unterschiedlichen Gesprächssituationen überprüft werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten beobachten dazu ein Gespräch bzw. einen Gesprächsausschnitt entweder live oder anhand eines Videos, analysieren das Kommunikationsverhalten der Berufsperson und stellen ihre Ergebnisse anschliessend mündlich den Expertinnen und Experten vor.
Handlungssimulationen	Die Handlungssimulation ist eine Prüfungsform, bei der die Kandidatinnen und Kandidaten aufgefordert werden, das Vorgehen in beruflichen Routine-situationen entweder in einer simulierten Umgebung konkret auszuführen oder zu beschreiben, wie sie die Handlung ausführen würden.
Mini Cases (Kleine Fallbeschreibungen)	Mini Cases sind eine Prüfungsform, in welcher kurze Beschreibungen («kleine Fallbeschreibungen») von praktischen Situationen im Hinblick auf das berufliche Handeln analysiert werden. Die Kandidatinnen und Kandidaten analysieren die vorgegebene Situation, schildern das Vorgehen und leiten Konsequenzen für das Handeln ab.
Mini-Postkorb	Bei der Postkorbübung priorisieren die Kandidatinnen und Kandidaten verschiedene Tätigkeiten aus einer Arbeitssituation bzw. Arbeitstag. Diese zu ordnenden Tätigkeiten werden ihnen in Form unterschiedlichster Dokumente zugänglich gemacht.
Praxisaufgabe	Die Praxisaufgabe ist eine Prüfungsform, die einem Auftrag entspricht, mit dem man das Handlungswissen prüft. Die Lernenden stellen damit ihre analytischen und konzeptionellen Fähigkeiten unter Beweis.
Rollenspiel	Das Rollenspiel ist eine Prüfungsmethode, bei der ein Gespräch aus dem beruflichen Kontext der Kandidatinnen und Kandidaten simuliert wird. Die Gesprächssituation kann sowohl konfrontativ als auch kooperativ sein. Der Kandidat bzw. die Kandidatin nimmt dabei stets die Rolle der Berufsperson ein.
Wissens- und Verständnisfragen	Wissens- und Verständnisfragen sind eine Prüfungsform, in welcher gezielt Wissen und Verständnis schriftlich geprüft werden. Sie umfasst geschlossene Aufgaben und offene Fragen (Textaufgaben, Situative Aufgaben).