

1. Lehrjahr EBA

Praxisaufträge

Die Praxisaufträge sind bewusst in der Du-Form formuliert, weil die Lernenden direkt angesprochen werden sollen. Diese Ansprache in der Du-Form bedeutet jedoch nicht, dass die Praxisaufträge eine «Dutz-Kultur» in den Betrieben einführen wollen. Die Betriebe und die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner bestimmen frei, ob der persönliche Umgang in der Höflichkeitsform (Sie-Form) erfolgt oder ob man sich im Betrieb duzt (Du-Form).

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Kunden willkommen heissen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du Gastgeberin oder Gastgeber in deinem Betrieb. Du möchtest, dass sich deine Kundinnen wohlfühlen. Um diese Atmosphäre und dadurch auch ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen, muss der Einstieg gelingen.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, die Kunden professionell willkommen zu heissen und dadurch den Grundstein für das Verkaufsgespräch zu legen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden können. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle und die verschiedenen Kundenkontakte, die du dort aufnehmen kannst. |
| Teilaufgabe 2 | Überlege dir, was eine gute erste Kommunikation mit Kundinnen beinhaltet. Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Was hat dich erfreut oder begeistert? Fertige dir daraus einen Spickzettel an, die dir als Gedankenstütze dient. |
| Teilaufgabe 3 | Heisse die Kunden nun willkommen: Geh dabei aktiv auf zwei Kunden zu, begrüsse sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst. Benütze dazu deinen Spickzettel aus Teilaufgabe 2. Lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin Rückmeldung geben. |
| Teilaufgabe 4 | Geh im Anschluss an Teilaufgabe 3 nochmals auf drei Kundinnen zu, begrüsse sie und frag nach, was du für sie tun kannst. Frag dich nach jedem Kontakt, was dir gut gelungen ist und was du verbessern könntest. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Beobachte deine Mitarbeitenden dabei, wie sie Kunden willkommen heissen, und hole dir daraus Anregungen für deine eigenen Kundenkontakte.

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Anliegen aufnehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Ausgangslage

Beim ersten Kundenkontakt ist entscheidend, die Anliegen der Kundin rasch zu erkennen. So fühlt sie sich verstanden und gut aufgehoben. Dieser Praxisauftrag hilft dir, die verschiedenen Anliegen von Kunden in deinem Betrieb kennenzulernen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, mit welchen Anliegen die Kundinnen in deinen Betrieb kommen. Welches sind dabei die häufigsten? Halte diese in Form einer Liste fest. |
| Teilaufgabe 2 | Überlege dir zu jedem der Anliegen zwei Fragen, mit welchen du das Anliegen zielsicher ermitteln kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Verwende die Fragen aus Teilaufgabe 2 bei den nächsten vier Kundenkontakten. Frag dich danach, ob sich die Fragen bewährt haben oder ob du das nächste Mal besser andere verwendest. Überarbeite die Liste dementsprechend. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Versetze dich in die Position der Kundin. Überlege, mit welchen Anliegen du selbst in ein Geschäft kommst und welche Fragen du von einer Fachperson erwartest.

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Kundenbedürfnisse verstehen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du die Bedürfnisse deiner Kundin bestmöglich erfüllen. Die Kundin selbst kann die Bedürfnisse aber nicht immer ganz konkret benennen. Hier gilt es, dem Wunsch der Kundin mit gezielten Fragen auf den Grund zu gehen.

Dieser Praxisauftrag führt dich in die Techniken ein, die du für eine optimale Bedürfnisermittlung benötigst.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überlege dir, mit welchen Fragetechniken du die Bedürfnisse der Kundin im direkten Kontakt herausfinden kannst. Erstelle dazu eine Liste mit geeigneten Fragetechniken und möglichen Fragen.

Teilaufgabe 2 Überlege dir, worauf du beim aufmerksamen Zuhören achten musst. Erstelle dir dazu eine Gedankenstütze in Form einer Liste mit Beispielen.

Teilaufgabe 3 Gehe aktiv auf eine Kundin zu und analysiere ihre Bedürfnisse. Wende dabei die verschiedenen Fragetechniken und das aufmerksame Zuhören bewusst an. Lass dich von deinem Berufsbildner beobachten und dir von ihm eine Rückmeldung geben.

Teilaufgabe 4 Gehe mit diesen neuen Erkenntnissen nun noch auf zwei weitere Kunden zu und analysiere ihre Bedürfnisse.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Überlege dir zuerst, welche Kundenbedürfnisse in deinem Betrieb oder deiner Abteilung am häufigsten vorkommen.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Der Zahlungsvorgang ist eine gute Gelegenheit, das Einkaufserlebnis deines Kunden positiv zu beenden. Denn nicht nur der erste, sondern auch der letzte Eindruck zählt. In diesem Praxisauftrag setzt du dich damit auseinander, wie du beim Zahlungsvorgang positive Einkaufserlebnisse schaffen kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, wie du den Zahlungsvorgang und die Verabschiedung so gestalten kannst, dass deine Kundin sich auch in dieser Phase wohlfühlt und in Zukunft gerne wiederkommt. |
| Teilaufgabe 2 | Wickle bei mindestens vier Kundinnen und Kunden den Zahlungsvorgang ab. Gestalte dabei ein besonders positives Einkaufserlebnis. Nutze dabei deine Überlegungen aus Teilaufgabe 1. |
| Teilaufgabe 3 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Berücksichtige bei deiner Arbeit immer auch die Vorgaben deines Betriebs.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Kasse bedienen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Um Zahlungen zügig abzuwickeln, musst du dich mit den verschiedenen Zahlungsmethoden und -systemen deines Betriebs gut auskennen. Die Umsetzung dieses Praxisauftrags unterstützt dich dabei.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Erstelle eine Liste mit allen Zahlungsmethoden und -systemen, die in deinem Betrieb zur Verfügung stehen.

Teilaufgabe 2 Arbeite während mindestens zwei Wochen – allenfalls unter Aufsicht – selbstständig an der Kasse bzw. im Bezahlbereich deines Betriebs. Erlange Sicherheit in allen Zahlungsmethoden und -systemen aus deiner Liste (Teilaufgabe 1).

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Lass dir von deinem Berufsbildner zeigen, wie die unterschiedlichen Zahlungsmethoden und -systeme funktionieren und wie du sie richtig bedienst.

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Praxisauftrag

Wareneingang abwickeln

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Ausgangslage

Der Wareneingang ist die erste wichtige Phase im Warenbewirtschaftungsprozess. Indem du die Waren sorgfältig prüfst und falsche oder beschädigte Waren sofort zurückgibst, sicherst du die Qualität und vermeidest unnötige Kosten. Mit diesem Praxisauftrag kannst du diese Aufgabe gleich in deinem Betrieb umsetzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Bestimme mit deinem Berufsbildner drei Warenlieferungen, die du selbstständig entgegennehmen darfst. Bereite die Entgegennahme dieser drei Warenlieferungen vor. |
| Teilaufgabe 2 | Nimm deine drei Warenlieferungen entgegen. Prüfe die eingegangene Ware vollständig. Nimm bei falscher oder beschädigter Ware umgehend Rücksprache mit der zuständigen Person. Bearbeite die falsche oder beschädigte Ware gemäss den betrieblichen Richtlinien. |
| Teilaufgabe 3 | Informiere nach jeder eingegangenen Warenlieferung, die du entgegengenommen hast, die zuständige Person und teile ihr alle wichtigen Details der Warenannahme mit. |
| Teilaufgabe 4 | Entsorge das Verpackungsmaterial der Lieferungen, die du angenommen hast, gemäss den betrieblichen Vorgaben. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Denk daran: Die Eingangskontrolle umfasst drei verschiedene Schritte:

- Erstkontrolle/Grobkontrolle
- Lieferscheinkontrolle
- Zweitkontrolle/Detaillkontrolle

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Praxisauftrag

Warenausgänge abwickeln

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Ausgangslage

Es ist wichtig, dass du jederzeit weisst, welche Waren in welcher Menge in deinem Betrieb verfügbar sind. Nur so kannst du rechtzeitig Nachschub bestellen. Damit der Warenbestand immer aktuell ist, musst du die Warenausgänge so schnell wie möglich verarbeiten. Genau das kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überlege dir, welche Arten des Warenausgangs in deinem Betrieb vorkommen. Erstelle dazu eine Liste.

Teilaufgabe 2 Berechne einmal vor Feierabend die gesamten Warenverkäufe des Tages in deinem Geschäft oder deiner Abteilung. Überprüfe dein Ergebnis zusammen mit deinem Berufsbildner. Falls diese Aufgabe in deinem Betrieb von einem System übernommen wird, gehe mit deiner Berufsbildnerin die Ergebnisse des Systems Punkt für Punkt durch.

Teilaufgabe 3 Wickle alle übrigen Arten des Warenausgangs auf der Liste von Teilaufgabe 1 einmal ab. Halte dabei die betrieblichen Vorgaben ein.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Arten von Warenausgängen: Überleg dir, auf welche Arten ein Produkt den Laden bzw. das Lager verlassen kann.

Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren

Praxisauftrag

Warenpräsentationen selbstständig durchführen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren.

Ausgangslage

Um bei deinen Kundinnen Emotionen zu wecken, ist es wichtig, dass du die Produkte möglichst attraktiv präsentierst. Die sieben Grundsätze der Warenpräsentation unterstützen dich dabei. Ebenso ist ein hohes Mass an Kreativität gefragt. Nutze diese Chance und überrasche deine Kundinnen anhand dieses Praxisauftrags mit einer überzeugenden Warenpräsentation.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Nimm einen Auftrag für eine Warenpräsentation entgegen. Kläre dabei alle Details, die du für die Präsentation wissen musst. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle in Zusammenarbeit mit deinem Berufsbildner einen Promo-Plan für deine Warenpräsentation. Beachte dabei die sieben Grundsätze der Warenpräsentation. |
| Teilaufgabe 3 | Besprich dein Ergebnis mit deiner vorgesetzten Person. Passe deinen Promo-Plan anhand allfälliger Rückmeldungen an. |
| Teilaufgabe 4 | Setze nun deine Warenpräsentation gemäss dem Promo-Plan um und sichere die Produkte wenn nötig vor Diebstahl. |
| Teilaufgabe 5 | Kontrolliere, ob du alle Punkte deiner Promo umgesetzt hast, und hole ein Feedback von deiner vorgesetzten Person ein. |
| Teilaufgabe 6 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Schau dich in deinem Betrieb um, bevor du diesen Praxisauftrag startest. Wie gestalten deine Arbeitskolleginnen ansprechende Warenpräsentationen?

Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Praxisauftrag

Sich über Mitbewerber informieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Ausgangslage

Der Detailhandel befindet sich in ständigem Wandel. Als Fachperson musst du daher immer wissen, was deine Mitbewerber machen und anbieten. So kannst du dich von deinen Mitbewerbern abheben und passende kundenorientierte Lösungen anbieten. Mit diesem Praxisauftrag hast du nun die Gelegenheit, dich mit einigen Mitbewerberinnen deiner Branche intensiv auseinanderzusetzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Suche zwei Mitbewerber in deiner Branche, die sich in der Nähe deines Betriebs befinden. Informiere dich online oder direkt vor Ort über deren Sortiment und Dienstleistungsangebot. |
| Teilaufgabe 2 | Analysiere deine beiden Mitbewerber noch genauer, indem du eine von ihren Verkaufsstellen besuchst und mit deinem Betrieb vergleichst. Lass dich inspirieren für neue Ideen. |
| Teilaufgabe 3 | Erstelle anhand deiner Erfahrungen ein kurzes Stärken-Schwächen-Profil deiner beiden Mitbewerber. |
| Teilaufgabe 4 | Besprich das Stärken-Schwächen-Profil mit deiner Berufsbildnerin. Vergleicht gemeinsam die Mitbewerber mit eurem eigenen Betrieb und überlegt, was euer Betrieb besser macht als die Mitbewerber und wo die Mitbewerber die Nase vorn haben. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Achte bei deinem Vergleich darauf, dass du Mitbewerber wählst, die deinem Betrieb ähnlich sind (z.B. Sortimentsdimension, Betriebsform).

Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Praxisauftrag

Verkaufsargumente formulieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Ausgangslage

Eine gute Kundenberatung zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass du gezielte Verkaufsargumente formulierst, die die Kundin vom Produkt bzw. von der Dienstleistung überzeugen. Aus diesem Grund ist es entscheidend, dass du dir genügend Hintergrundinformationen dazu aneignest. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, verkaufswirksame Argumente zu formulieren.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Wähle drei Produkte oder Dienstleistungen aus deinem Betrieb, die du gerne verkaufswirksam präsentieren möchtest. Sammle über verschiedene Informationskanäle Hintergrundinformationen zu diesen drei Produkten oder Dienstleistungen, die dir bei der Argumentation behilflich sein können.

Teilaufgabe 2 Formuliere verkaufswirksame Argumente zu deinen drei Produkten oder Dienstleistungen.

Teilaufgabe 3 Präsentiere die Argumente deinen Teamkolleginnen und bitte sie um ein Feedback zu deiner Präsentation. Frage sie, was du besser machen kannst und worauf du künftig achten solltest.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Achte darauf, produkt- oder dienstleistungsbezogene und verständliche Verkaufsargumente zu formulieren. In den Feedbacks zu deiner Präsentation wirst du positive wie auch negative Rückmeldungen erhalten. Nimm negative Rückmeldungen nicht persönlich, sondern versuche, daraus etwas zu lernen.

Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Praxisauftrag

Passende Dienstleistungen anbieten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten oder Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen.

Ausgangslage

Das Anbieten von passenden Produkten und Dienstleistungen ist der Schlüssel zum Erfolg, um Kunden an deinen Betrieb binden zu können. In diesem Praxisauftrag hast du die Gelegenheit, dich mit den Dienstleistungen deines Betriebs näher zu befassen, um dann die passende Dienstleistung im richtigen Moment anbieten zu können.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Services und Dienstleistungen dein Betrieb anbietet. Befrage dazu deine Teamkolleginnen. Erstelle eine Übersicht aller Services und Dienstleistungen deines Betriebs. |
| Teilaufgabe 2 | Informiere dich über die kostenpflichtigen Dienstleistungen deines Betriebs und wo du die notwendigen betrieblichen Vorgaben und Richtlinien dazu findest. |
| Teilaufgabe 3 | Beobachte Teamkollegen, wie sie dem Kunden passende Dienstleistungen anbieten. Frage sie danach, wie sie vorgegangen sind. |
| Teilaufgabe 4 | Biete in deinem Arbeitsalltag in mindestens vier Verkaufsgesprächen passende Services oder Dienstleistungen an. Lass dabei deine Erkenntnisse aus den Teilaufgaben 1–3 einfließen. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Überleg dir, welcher Service oder welche Dienstleistung zu welchem Produkt passt.

Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Praxisauftrag

Produkte bearbeiten und bereitstellen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten oder Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel ist es deine Aufgabe, Produkte nach den individuellen Wünschen der Kunden zu bearbeiten und bereitzustellen. Dabei sind betriebliche Vorgaben zu berücksichtigen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, dir einen Überblick über deine Vorgehensweise zu verschaffen und Produkte selbstständig zu bearbeiten und bereitzustellen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Produkte in deinem Betrieb für die Kundinnen bearbeitet oder veredelt werden. Erstelle dazu eine Übersicht. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle ein Produkt, das du selbst bearbeiten möchtest. Recherchiere, welche betrieblichen Vorgaben du bei der Bearbeitung dieses Produkts beachten musst. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite das Produkt nach den betrieblichen Vorgaben. |
| Teilaufgabe 4 | Bitte deine Berufsbildnerin, dein bearbeitetes Produkt zu kontrollieren und zu prüfen und dir eine Rückmeldung zu geben. Führe allfällige Nachbesserungen durch. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Beachte bei der Bearbeitung des Produkts unbedingt auch Vorschriften zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz und bei Bedarf auch Vorgaben zur Hygiene.

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Teamspirit leben

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel arbeitest du in mehreren Teams mit unterschiedlichen Personen zusammen. Der Geschäftserfolg ist nie von einer Person, sondern immer vom ganzen Team abhängig. Durch deine Motivation und dein Engagement leistest du einen wichtigen Beitrag zum positiven Teamspirit. Du tust dies mit dem Ziel, dass das auch die Kundschaft spürt und deine Kundinnen und Kunden deshalb gerne in deinem Geschäft einkaufen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Sprich mit einer vorgesetzten Person über die Erwartungen, die sie an die Zusammenarbeit im Team hat. Erstelle ein MindMap daraus, was gute Teamzusammenarbeit in deinem Betrieb ausmacht.

Teilaufgabe 2 Ergänze dein MindMap mit allen Teamregeln, die in deinem Betrieb eingehalten werden müssen.

Teilaufgabe 3 Arbeite über zwei Wochen hinweg bewusst engagiert in deinem Team mit. Versuche während dieser Zeit folgende Fragen zu beantworten:

- Welche sechs Eigenschaften zeichnen dein Team und dessen Erfolg aus?
- Was machst du für das Team?
- Welche Ziele verfolgt ihr als Team gemeinsam?
- Welche Situationen ergeben Unstimmigkeiten?

Ergänze dein MindMap aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen.

Teilaufgabe 4 Zur letzten Frage aus Teilaufgabe 3: Skizziere Lösungen, wie der Umgang mit schwierigen Situationen verbessert werden kann.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Bereite für die Teilaufgabe 1 ein paar Fragen vor, die du der vorgesetzten Person stellen möchtest.

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Arbeitsaufträge entgegennehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten.

Ausgangslage

In deinem Arbeitsalltag im Detailhandel erhältst du immer wieder Arbeitsaufträge von vorgesetzten Personen oder von Arbeitskolleginnen. Möglicherweise ist es auch schon vorgekommen, dass dir nach der Auftragserteilung nicht so recht klar war, was genau von dir erwartet wird. Mit diesem Praxisauftrag kannst du üben, die Arbeitsaufträge so entgegenzunehmen, dass du immer weisst, was du zu tun hast.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Ruf dir Situationen in Erinnerung, in denen du Arbeitsaufträge von deinen Arbeitskolleginnen oder vorgesetzten Personen erhalten hast, die auf irgendeine Weise unklar für dich waren. Erstelle eine Übersicht über diese Arbeitsaufträge und schreibe zu jedem Arbeitsauftrag mögliche Fragen auf, die du hättest stellen können.

Teilaufgabe 2 Nimm in den kommenden zwei Wochen alle Arbeitsaufträge bewusst entgegen. Hol dir bei jedem Auftrag, den du erhältst, mit gezielten Fragen alle Informationen ein, die du für die Bearbeitung des Auftrags benötigst.

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

Praxisauftrag

Lerntechniken zielführend einsetzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen.

Ausgangslage

In deiner Ausbildung lernst du täglich neue Dinge dazu. Einige Dinge lernst du on the Job im Betrieb, für andere musst du dich aber zum Lernen an den Schreibtisch setzen. Passende Lerntechniken und gezielte Lernstrategien helfen dir dabei. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine Lerntechniken zu hinterfragen und gegebenenfalls anzupassen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Plane deinen Lernprozess, indem du dir für einen Tag der nächsten Woche eine feste Lernzeit einplanst. Wähle ein Thema aus, das du dann bearbeiten und weiter vertiefen möchtest. |
| Teilaufgabe 2 | Gestalte deine Lernumgebung an deinem geplanten Tag so, dass du dich gut konzentrieren kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite die Lerninhalte, die du dir vorgenommen hast, und setz dabei mindestens eine Lerntechnik ein, die du in der Handlungsanleitung kennengelernt hast. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Nutze für deine Tagesplanung in Teilaufgabe 1 z.B. die ALPEN-Methode. Schau im Handlungsbaustein nach, falls du dich nicht mehr genau an die ALPEN-Methode erinnerst.

Wenn du Schwierigkeiten hast oder Unterstützung brauchst, bitte deine Berufsbildnerin um Hilfe.

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

Praxisauftrag

Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen.

Ausgangslage

Im Laufe deiner Ausbildung wirst du verschiedene Standortgespräche mit deiner Berufsbildnerin führen.

Es ist wichtig, dass du dich gezielt auf solche Standortbestimmungen vorbereitest. Denn nur so profitierst du auch wirklich davon. Mit diesem Praxisauftrag kannst du deine Standortgespräche vorbereiten und aktiv daran teilnehmen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überleg dir, woran du die letzten drei Monate gearbeitet und welche verschiedenen Aufgaben du übernommen hast. Stelle deine Ergebnisse in einer übersichtlichen Tabelle dar.

Teilaufgabe 2 Bereite dich auf das Standortgespräch vor, indem du dir folgende Fragen stellst:

- Was läuft gut und was läuft noch nicht so gut?
- Wie kann ich mich verbessern?
- Wo liegen meine Stärken und Schwächen?
- Was kann ich aus dem erhaltenen Feedback für die Zukunft ableiten?

Ergänze deine Tabelle aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen.

Teilaufgabe 3 Nimm aktiv am Standortgespräch teil, indem du gut zuhörst, bei Unklarheiten Fragen stellst und deine eigenen Einschätzungen mitteilst.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

2. Lehrjahr EBA

Praxisaufträge

Die Praxisaufträge sind bewusst in der Du-Form formuliert, weil die Lernenden direkt angesprochen werden sollen. Diese Ansprache in der Du-Form bedeutet jedoch nicht, dass die Praxisaufträge eine «Dutz-Kultur» in den Betrieben einführen wollen. Die Betriebe und die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner bestimmen frei, ob der persönliche Umgang in der Höflichkeitsform (Sie-Form) erfolgt oder ob man sich im Betrieb duzt (Du-Form).

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Sortimentskenntnisse einsetzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du die Bedürfnisse deiner Kunden bestmöglich erfüllen. Damit du deine Kunden optimal bedienen kannst, brauchst du sehr gute Kenntnisse über das Produktsortiment und die Dienstleistungen. Im Verkaufsgespräch ist es entscheidend, dass du diese Kenntnisse überzeugend einsetzen kannst.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, deine Sortiments- und Dienstleistungskenntnisse optimal im Verkaufsgespräch einzusetzen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Verschaffe dir einen Überblick über das Produktsortiment und über das Dienstleistungsangebot in deinem Betrieb. Fasse das Produktsortiment in sinnvolle Gruppen zusammen.

Teilaufgabe 2 Wende jede Dienstleistung in deinem Betrieb mindestens einmal an.

Teilaufgabe 3 Wähle nun fünf Produkte aus Teilaufgabe (TA) 1 und zwei Dienstleistungen aus TA 2 aus. Überlege dir, was im Kundengespräch wichtig ist, um die Kunden von den Produkten und Dienstleistungen in deiner Verkaufsstelle zu überzeugen. Erstelle eine Liste mit fünf Argumenten für die ausgewählten Produkte und Dienstleistungen. Besprich die Liste mit deiner Berufsbildnerin und ergänze sie, falls nötig.

Teilaufgabe 4 Versuche bei der nächsten Gelegenheit, genau diese Produkte und Dienstleistungen anhand der Argumente aus Teilaufgabe 2 zu empfehlen. Prüfe danach, ob die Argumente funktionierten. Passe deine Liste gegebenenfalls an.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Nutze dein Know-how aus anderen Handlungskompetenzen – speziell das Wissen, wie du Kundenbedürfnisse optimal verstehst.

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Kunden begeistern

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du deinen Kundinnen ein positives Einkaufserlebnis verschaffen. Damit trägst du zu einer verstärkten Kundenbindung bei. Dieser Praxisauftrag hilft dir, deine Kundinnen bei jedem Verkauf zu begeistern und dafür zu sorgen, dass ihre Erwartungen übertroffen werden.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, was du tun kannst, um deine Kundinnen zu begeistern und damit positive Emotionen auszulösen. Erkundige dich dazu bei mindestens drei verschiedenen Kundinnen nach ihren Erwartungen an deinen Betrieb. |
| Teilaufgabe 2 | Überlege dir zu mindestens fünf Produkten oder Dienstleistungen aus deinem Sortiment, mit welchen Zusatzverkäufen und/oder Dienstleistungen du den Erwartungen der Kundin gerecht werden kannst. Erstelle dazu eine übersichtliche Liste. |
| Teilaufgabe 3 | Setze drei verschiedene Aktivitäten/Handlungen bei Kundinnen um, mit denen du sie begeistern und ihre Erwartungen übertreffen kannst. Orientiere dich dabei an den Erkenntnissen aus Teilaufgabe 1. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Nutze dein Wissen und deine Erkenntnisse der Storytelling-Technik, um deine Kunden zu begeistern.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Jeder Betrieb hat ein Programm oder setzt bestimmte Massnahmen ein, mit denen er die Kunden motivieren möchte, wiederkommen. All diese Massnahmen zusammen nennt man Kundenbindungsprogramm. Nutze diesen Praxisauftrag, um das Kundenbindungsprogramm deines Betriebs kennenzulernen und deine Kundinnen beim Gesprächsabschluss gezielt an deinen Betrieb zu binden.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Kundenbindungsinstrumente dein Betrieb einsetzt. Erstelle dir eine Übersicht dazu. |
| Teilaufgabe 2 | Mach dich mit den verschiedenen Kundenbindungsinstrumenten deines Betriebs vertraut. Stelle sicher, dass du sie fehlerfrei einsetzen und gut erklären kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Führe mindestens drei Verkaufsgespräche. Versuche in diesen Gesprächen gezielt, deine Kunden mit den Kundenbindungsinstrumenten für deinen Betrieb zu gewinnen. Erklär deinen Kunden, wie das Kundenbindungsinstrument funktioniert und welchen Nutzen sie daraus ziehen können. Beantworte allfällige Fragen deiner Kunden. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Ob du ein Kundenbindungsinstrument gut erklären kannst, kannst du leicht überprüfen: Erklär einer Kollegin, die nicht in deinem Betrieb arbeitet, wie das Kundenbindungsinstrument funktioniert. Frag sie dann, ob die Erklärung für sie verständlich war und falls nicht, was du noch verbessern kannst.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du jedes Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen und dadurch zur Zufriedenheit deiner Kundin beitragen. Dies erreichst du, indem du den Gesprächsabschluss professionell gestaltest. Übe mit diesem Praxisauftrag, wie du den Abschluss von Verkaufsgesprächen gekonnt einleitest und damit den Verkauf positiv abschliesst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überleg dir, wie du im Verkaufsgespräch den Übergang in den Gesprächsabschluss gestalten kannst. Erstell daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, wie du das Verkaufsgespräch aufwerten kannst. Ergänze deine Übersicht damit. |
| Teilaufgabe 2 | Beobachte eine Arbeitskollegin oder einen Arbeitskollegen dabei, wie er oder sie Verkaufsgespräche abschliesst. Beobachte mindestens drei solche Gespräche. |
| Teilaufgabe 3 | Ergänze deine Übersicht mit neuen Erkenntnissen, die du durch die Beobachtung in Teilaufgabe 2 gewonnen hast. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Besprich deine Übersicht mit deiner Berufsbildnerin und hol dir von ihr zusätzliche Tipps.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Verkaufsgespräche verbessern

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du deine Kundinnen für Produkte und Dienstleistungen deines Betriebs begeistern. Diese Begeisterung kannst du erzeugen, indem du professionell berätst und professionelle Verkaufsgespräche führst. Die stetige Weiterentwicklung dieser Fähigkeiten erhöht deinen Arbeitserfolg. Mit diesem Praxisauftrag analysierst du deine bestehenden Fähigkeiten in diesem Bereich und entwickelst Massnahmen zur Verbesserung.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Trag für dich die wichtigsten Faktoren eines hervorragenden Verkaufs- und Beratungsgesprächs zusammen. Erstelle aus deinen Faktoren eine Checkliste. |
| Teilaufgabe 2 | Führe drei Verkaufs- oder Beratungsgespräche durch und mache im Anschluss eine Selbstbeurteilung aufgrund deiner Checkliste aus Teilaufgabe 1. Was ist dir gut gelungen? Was kannst du beim nächsten Mal besser machen? |
| Teilaufgabe 3 | Führe drei weitere Verkaufs- oder Beratungsgespräche durch und lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin ein Feedback geben. Bitte deine Berufsbildnerin, als Hilfsmittel die Checkliste zu verwenden, die du in Teilaufgabe 1 erstellt hast. |
| Teilaufgabe 4 | Leite aus deiner Selbstbeurteilung und aus dem Feedback deiner Berufsbildnerin persönliche Massnahmen zur Optimierung deiner Verkaufs- oder Beratungsgespräche ab. Erstelle daraus einen Massnahmenplan. Setze den Massnahmenplan zukünftig um. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Bei Teilaufgabe 1 helfen dir deine Ergebnisse/Erkenntnisse aus den früheren Praxisaufträgen zum Thema «Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten».

Du kannst deine Checkliste aus Teilaufgabe 1 mit einer vorgesetzten Person besprechen. Bitte sie um weitere Anregungen dafür, was ein gutes Beratungs- oder Verkaufsgespräch ausmacht.

Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Praxisauftrag

Kundenanfragen beantworten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten.

Ausgangslage

Für den Erfolg deines Betriebs ist es entscheidend, dass Kundenfragen von dir als Fachperson rasch und fundiert beantwortet werden. Mit diesem Praxisauftrag hast du die Möglichkeit, in deinem Arbeitsalltag zu üben, wie du Anfragen zur vollsten Kundenzufriedenheit beantworten kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, welche Mittel in deinem Betrieb zur Verfügung stehen, um Kundenfragen zu beantworten. Erstelle eine Liste dazu. |
| Teilaufgabe 2 | Informiere dich, wer die Ansprechpersonen sind für Anfragen, die du nicht selbst beantworten kannst. Denke dabei an dein Arbeitsumfeld, aber auch an Personen ausserhalb deines Geschäfts oder deiner Verkaufsstelle. Ergänze die Liste aus Teilaufgabe 1 damit. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite drei verschiedene Kundenanfragen. Nutze dabei die Erkenntnisse der Teilaufgaben 1 und 2. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Überlege dir bei Teilaufgabe 1 und 2, welche typischen Kundenanfragen in deinem Betrieb vorkommen.

Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Praxisauftrag

Kundenanfragen weiterleiten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten.

Ausgangslage

Deine Kundinnen erwarten, dass ihre Anfragen schnellstmöglich beantwortet oder bearbeitet werden. Aus diesem Grund solltest du möglichst rasch handeln, wenn du eine Anfrage nicht selbst beantworten kannst. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dich mit dieser Handlung vertraut machen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Trage mindestens drei verschiedene typische Kundenanfragen zusammen, welche du nicht so einfach selbst beantworten kannst. Es spielt dabei keine Rolle, ob sie auf der Verkaufsfläche, am Telefon oder in einer anderen Situation stattfinden. |
| Teilaufgabe 2 | Erarbeite für jedes deiner drei Beispiele eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie du vorgehen würdest, um diese Anfrage zu bearbeiten. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite mindestens drei verschiedene reale Kundenanfragen, für welche du auf Unterstützung angewiesen bist. Benutze dabei deine Anleitung aus Teilaufgabe 2. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Überlege dir für eine gute Schritt-für-Schritt-Anleitung nicht nur, «was» du machst, sondern auch, «wie» du es machst.

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Praxisauftrag

Waren bewirtschaften

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Ausgangslage

Mit sorgfältiger Warenbewirtschaftung sorgst du dafür, dass die Waren für die Kundschaft jederzeit in der richtigen Menge und Qualität zur Verfügung stehen. Dieser Praxisauftrag hilft dir, die wichtigsten Schritte dafür in deinem Arbeitsalltag umzusetzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Sobald eine neue Lieferung eintrifft, übernimmst du in Absprache mit deiner Berufsbildnerin selbstverantwortlich die Arbeit im Lager. Das machst du, indem du die Ware sortierst, auszeichnest, einräumst und einlagerst. Führe dies in der Reihenfolge aus, wie es dein Betrieb vorschreibt. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle mindestens zwei verschiedene Points of Sale (POS), die (fast) leer sind bzw. die wieder aufgefüllt werden müssen. Hol die Ware aus dem Lager und fülle sie auf. |
| Teilaufgabe 3 | Wähle gemeinsam mit deinem Berufsbildner einen Tag, an dem du die Warenbestände für mindestens fünf verschiedene Produkte deines Betriebs überprüfen kannst. Überprüfe den Bestand und berechne die nötige Bestellmenge für diese fünf Produkte. |
| Teilaufgabe 4 | Besprich dein Ergebnis mit deiner Berufsbildnerin und führe die Bestellung gemeinsam mit ihr aus. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Studiere die betrieblichen Richtlinien zur Bestellung.

Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen

Praxisauftrag

Zahlen und Daten richtig anwenden

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen unter Anleitung bearbeiten

Ausgangslage

Für den Erfolg eines Betriebs ist es von grosser Bedeutung, dass du als Fachperson die betrieblichen Kennzahlen verstehen und die richtigen Massnahmen daraus ableiten kannst.

Setze dich in diesem Praxisauftrag mit den wichtigsten Kennzahlen deines Betriebs auseinander und lerne, welchen Einfluss du als Fachperson auf diese Zahlen haben kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Erkundige dich bei deinem Berufsbildner nach betriebsrelevanten Kennzahlen des letzten Monats deines Betriebs. |
| Teilaufgabe 2 | Schau dir nun die gleichen Kennzahlen vom Monat oder Quartal des Vorjahres an. Wo findest du grössere Unterschiede? |
| Teilaufgabe 3 | Nimm mindestens zwei solche abweichenden Kennzahlen und überlege dir, wie du die Abweichung erklären könntest. Besprich deine Ergebnisse mit deinem Berufsbildner. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Bei diesem Praxisauftrag erhältst du von deiner vorgesetzten Person vertrauliche Informationen und Zahlen. Diese unterstehen der Schweigepflicht und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren

Praxisauftrag

Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Ausgangslage

Der Detailhandel befindet sich in ständigem Wandel. Für dich als Fachperson ist es daher besonders wichtig, immer auf dem neuesten Stand der Entwicklungen zu sein, denn aktuelles Wissen hilft dir im Verkaufsgespräch.

Nutze diesen Praxisauftrag, um aktuelle Entwicklungen und Trends deiner Branche in das Verkaufsgespräch einfließen zu lassen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Informier dich, beispielsweise im Internet oder anhand von Berichten über Entwicklungen und Neuerungen in deiner Branche, über mindestens vier neue Produkte oder Dienstleistungen. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle eine Übersicht zu den Unterschieden der vier Produkte oder Dienstleistungen. |
| Teilaufgabe 3 | Lass dein neu gewonnenes Wissen über die Produkte oder Dienstleistungen in deine Verkaufsgespräche einfließen. Berate mindestens drei Kunden zu den Produkten oder Dienstleistungen gemäss Teilaufgabe 2. Hole dir ein Feedback bei deiner Berufsbildnerin ein. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

- Zeige die Unterschiede in Bezug auf Herstellung, Material, Nachhaltigkeit, Vorgängermodell und mehr auf.
- Erläutere, wenn möglich, den Trend, dem das jeweilige Produkt oder die betreffende Dienstleistung folgt.

Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren

Praxisauftrag

Nachhaltig argumentieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren.

Ausgangslage

In der heutigen Zeit sind viele deiner Kundinnen mehr und mehr an nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen interessiert. Als Fachperson musst du dich daher laufend über neue Produkte und deren Zusammenhang zur Nachhaltigkeit informieren, um deine Kunden richtig beraten zu können. Mithilfe dieses Praxisauftrags gelingt es dir, in Zukunft sicher über Nachhaltigkeit argumentieren zu können.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Verschaff dir einen Überblick zu allen Nachhaltigkeitslabels, die in deinem Betrieb angeboten werden. Erstelle dazu eine Übersicht. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle drei neue nachhaltige Produkte aus deinem Sortiment aus. Informiere dich darüber, weshalb diese Produkte nachhaltig sind und was sie von den anderen Produkten (z.B. ohne Nachhaltigkeitslabel) unterscheidet. |
| Teilaufgabe 3 | Setze deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 1 und 2 in der Praxis um. Präsentiere deiner Berufsbildnerin deine drei Produkte und argumentiere deren Nachhaltigkeit. Bitte deine Berufsbildnerin um ein Feedback. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

- Wähle, wenn möglich, Produkte aus unterschiedlichen Produktkategorien.
- Beziehe Trends und weitere Entwicklungen in deine Argumentation mit ein.

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Sicher und freundlich kommunizieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel kommunizierst du mündlich und schriftlich über diverse Kommunikationskanäle mit anderen Mitarbeitenden. Du kannst mit einer sicheren und freundlichen Kommunikation das Miteinander im Team stärken und deinen Arbeitskolleginnen auf diese Weise respektvoll gegenüberreten. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen rund um eine wertschätzende Kommunikation in verschiedenen Situationen und auf verschiedenen Wegen im Arbeitsalltag im Detailhandel integrieren und praktisch anwenden.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Erstelle eine Checkliste, die alle Grundlagen einer wertschätzenden Kommunikation enthält. Halte dabei die wichtigsten Punkte fest, wie du aufmerksam zuhörst und wie du dich höflich, zuvorkommend und einfühlsam verhältst. Die Checkliste soll dir als Arbeitshilfe dienen. |
| Teilaufgabe 2 | Notiere dir die Punkte, auf die du achten musst, wenn du Informationen schriftlich und mündlich (auch telefonisch) entgegennimmst. Erkundige dich dabei nach betriebsspezifischen Regeln und Vorlagen bei deiner Berufsbildnerin. |
| Teilaufgabe 3 | Nimm im nächsten Monat verschiedene mündliche (auch telefonische) und schriftliche Informationen entgegen und achte dabei auf deine Merkpunkte aus Teilaufgaben 1 und 2. Überleg dir, wie deine Kommunikation bei deinem Gegenüber ankommt (z.B. wertschätzend, positiv, negativ, Unverständnis etc.). |
| Teilaufgabe 4 | Erstelle zwei Mitteilungen mit Informationen aus Teilaufgabe 3. Leite diese an die betroffenen Personen oder Stellen in deinem Betrieb weiter. Verwende dazu zwei verschiedene schriftliche Kommunikationsmedien. Sende die Informationsmitteilungen auch an deine Berufsbildnerin und bitte diese um ein Feedback. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Notfallsituationen meistern

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du auch in einer Notfallsituation die erste Ansprechperson in der Verkaufsstelle. Damit du für solche Situationen gerüstet bist, lernst du mit diesem Praxisauftrag die wichtigsten Eckpunkte kennen. So kannst du in Notfallsituationen ruhig und überlegt reagieren.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Sammele Informationen und Unterlagen deines Betriebs zu betrieblichen Notfällen und erstelle eine persönliche Ablage, sodass du immer alles griffbereit hast. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle zwei Szenarien von möglichen Notfällen in deinem Betrieb. Beschreibe stichwortartig, wie man sich in den Szenarien vorschrittmässig verhält. Tausche dich mit einem Teamkollegen aus und besprich mit ihm deine Resultate. |
| Teilaufgabe 3 | Präsentiere deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 2 deiner Berufsbildnerin. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Orientiere dich in Teilaufgabe 2 an den betrieblichen Richtlinien und gesetzlichen Vorschriften zu Notfallsituationen.

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Rückmeldungen entgegennehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten.

Ausgangslage

In deinem Arbeitsalltag im Detailhandel arbeitest du mit verschiedenen Menschen zusammen und erhältst unterschiedliche Rückmeldungen. Gute Zusammenarbeit und konstruktive Rückmeldungen sind aber nicht immer ganz einfach. Und auch das Entgegennehmen von Rückmeldungen will gelernt sein. Nutze diesen Praxisauftrag, um deinen Umgang mit Rückmeldungen zu trainieren.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Ruf dir Situationen in Erinnerung, in denen du positive Rückmeldungen von deinen Arbeitskolleginnen oder Vorgesetzten erhalten hast. Erstelle eine Liste, warum du diese Rückmeldung als positiv empfunden hast und inwiefern dich das weitergebracht hat. |
| Teilaufgabe 2 | Erinnere dich an Situationen, in denen du negative Rückmeldungen von deinen Arbeitskollegen oder Vorgesetzten erhalten hast. Mach dir Gedanken, wie du bei diesen Situationen reagiert hast. Erstelle dazu eine Liste, wie du anders hättest reagieren können. |
| Teilaufgabe 3 | Besprich deine Erkenntnisse mit einer vorgesetzten Person und hol dir Tipps für zukünftige Reaktionen ein. Notiere dir mindestens drei Punkte, die du in Zukunft anders machen möchtest. |
| Teilaufgabe 4 | Nimm in den kommenden drei Wochen Rückmeldungen von Arbeitskolleginnen und Vorgesetzten bewusst entgegen. Wende dabei die Technik zum Rückmeldungen entgegennehmen an und stelle konkrete Fragen, wenn du Rückmeldungen erhältst. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Nutze für jede Rückmeldung das Rückmeldeformular aus den Werkzeugen. Wenn du eine Frage aus dem Formular nicht beantworten kannst, hake bei deinem Gegenüber nach.

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

Praxisauftrag

SMARTe Ziele setzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen.

Ausgangslage

Um deine eigene Entwicklung als Fachperson im Detailhandel zu gestalten, solltest du dir klare Ziele setzen. Denn nur mit einem klaren Ziel vor Augen kannst du auch deinen Weg dahin entwerfen. Nutze diesen Praxisauftrag, um auf Basis deiner ausgeführten Arbeiten SMARTe Ziele für die nähere Zukunft zu setzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überleg dir zwei Tätigkeitsbereiche, in denen du dich in den nächsten ein bis zwei Monaten verbessern möchtest. Notiere dir diese beiden Bereiche in einer Tabelle. |
| Teilaufgabe 2 | Formuliere für jeden der beiden Tätigkeitsbereiche aus Teilaufgabe 1 mindestens ein SMARTes Ziel. Ergänze deine Tabelle mit diesen Zielen. |
| Teilaufgabe 3 | Definiere für jedes deiner gesteckten Ziele aus Teilaufgabe 2 konkrete, geeignete Massnahmen, mit denen du die Ziele erreichen möchtest. Notiere diese Massnahmen in deiner Tabelle. |
| Teilaufgabe 4 | Besprich deine gesetzten Ziele und die dazugehörigen Massnahmen mit deinem Berufsbildner. Bitte ihn um ein Feedback. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Wenn du Schwierigkeiten hast, bitte deine Berufsbildnerin um Unterstützung.

Halte deine Tabelle immer auf dem aktuellen Stand und schaue im Handlungsbaustein nach, wenn du dich nicht mehr genau erinnerst, was ein SMARTes Ziel ist.

Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Praxisauftrag

Arbeitseinsätze planen und Prioritäten setzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du mit verschiedenen Terminen, Aufgaben und Arbeitseinsätzen konfrontiert. Damit alles gut aneinander vorbeigeht, ist es wichtig, dass du gut planst, Prioritäten setzt und dabei auf deine Work-Life-Balance achtest. Verwende diesen Praxisauftrag, um deine verschiedenen Termine und Aufgaben zu priorisieren und zu planen.

Aufgabenstellung

-
- Teilaufgabe 1** Nimm zusammen mit deinem Berufsbildner eine langfristige Planung deiner Aufgaben und Termine vor. Berücksichtige dabei die Vorgaben und den Ausbildungsplan deines Betriebs. Schau dir dazu die kommenden drei Monate in deiner Agenda an und trage sämtliche Termine zusammen (z.B. Arbeitstage, Schultage, üKs, Vorbereitungsarbeiten, Arzttermine, Prüfungen, Fristen für Praxisaufträge usw.). Wenn du diese Termine noch nicht in deiner Agenda eingetragen hast, hol das jetzt nach.
-
- Teilaufgabe 2** Erkenne diejenigen Termine des nächsten Monats, bei welchen du in der zeitlichen Erledigung Spielraum hast und priorisiere diese mit A (dringend) und B (nicht dringend). Besprich dein Ergebnis und die Auswirkungen auf deine Aufgaben- und Terminplanung gemäss Teilaufgabe 1 mit deinem Berufsbildner.
-
- Teilaufgabe 3** Betrachte nun die Planung deiner Aufgaben und Termine für den nächsten Monat. Stehen aus deiner Sicht Arbeit und Freizeit in einem guten Verhältnis? Fühlst du dich gestresst? Kommst du dazu, alles zu erledigen? Markiere in deinem Monatsplan farblich diejenigen Punkte, die kritisch sein könnten oder die deiner Meinung nach zu kurz kommen.
-
- Teilaufgabe 4** Wenn du in Teilaufgabe 3 erkannt hast, dass du dich überfordert, unterfordert oder sehr gestresst fühlst, bitte deinen Berufsbildner um ein Gespräch. Bring wenn möglich eigene Lösungsvorschläge in das Gespräch mit.
-
- Teilaufgabe 5** Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.
-

Hinweise zur Lösung

Nutze für Teilaufgabe 1 das Intranet (sofern in deinem Betrieb vorhanden), deinen Lehrvertrag, deinen Arbeitsplan, deinen Stundenplan und dein üK-Aufgebot. Frag bei Bedarf auch deinen Berufsbildner.

Wenn du keine Agenda hast, lade dir einen Kalender aus dem Internet herunter oder besorg dir einen analogen Kalender. Frag auch bei deiner Berufsbildnerin nach, möglicherweise gibt es betriebsinterne Checklisten oder Kalender.

Beachte bei deiner Planung, wann du jemand informieren musst oder wann du Vorbereitungsaufgaben - zum Beispiel für den üK - erledigen musst. Plane auch Zeit für die Vorbereitungsarbeiten ein.