

Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen Detailhandelsfachleute EFZ 2022+ 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				■	■				
d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren							■	■	

E: Gestalten von Einkaufserlebnissen						
e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen						
e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebnisswelten 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						

Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)

BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)

*ÜK (Spezialisierung Produkte und Dienstleistungen, *gem. Rahmenlehrplan ÜK – 1. Und 2. LJ)*