



verkauf professionell
vente professionnelle
vendita professionale

Booklet für die Betriebe

Detailhandelsassistent/in EBA – Lehrjahre 1+2
Informationen für die Lehrbetriebe

Booklet für die Betriebe

Der Bildungsplan Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) definiert die für das Erlernen des Berufs relevanten Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele pro Lernort (Lehrbetrieb, Berufsfachschulen, überbetriebliche Kurse). Die Nationalen Umsetzungskonzepte Bildungsplan an den Berufsfachschulen (Lehrjahr 1 und 2) bieten des Weiteren eine konkretere Übersicht darüber, welche Handlungskompetenzen mit den dazugehörigen Leistungszielen am Lernort Berufsfachschule in welchem Lehrjahr vermittelt werden, abgestützt auf die Tabelle Lernortkooperation EBA. Um den Lehrbetrieben eine Orientierung darüber zu geben, in welchem Semester an den Berufsfachschulen welche Leistungsziele innerhalb dieser Handlungskompetenzen (siehe dazu auch Bildungsplan) vermittelt werden, finden Sie im Folgenden eine entsprechende tabellarische Übersicht.

Erläuterung: Für den Unterricht an den Berufsfachschulen werden die im Bildungsplan definierten Leistungsziele Berufsfachschule in sogenannten «Lernfeldern» thematisch gebündelt. Die nachfolgende Tabelle zeigt Ihnen die Zuordnung der Handlungskompetenzen zu den jeweiligen Lernfeldern sowie deren Vermittlung im entsprechenden Lehrjahr und Semester. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

Hinweis: Die angegebene Semesterzuteilung dient als Richtwert und wird nicht zwingend an jeder Berufsfachschule so umgesetzt werden. Für genauere Informationen diesbezüglich können sich die Betriebe mit der jeweiligen Schule austauschen.

1 **Lehrjahr 1**

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Zuordnung der Handlungskompetenzen inklusive Leistungsziele der Berufsfachschule zu den einzelnen Lernfeldern des 1. Lehrjahres und in welchem Semester sie unterrichtet werden. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 1
A a.1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	IVLS 5 In der regionalen Landessprache kommunizieren	x	x	a1 Kunden willkommen heissen
a.1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	IVFS 6 In einer Fremdsprache kommunizieren	(x)	x	a1 Anliegen aufnehmen
a.1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	x		a1 Kunden willkommen heissen a1 Anliegen aufnehmen
a.2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren				a2 Kundenbedürfnisse verstehen
a.1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	x		
a.2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren				
a.2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	3 Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	x	x	a2 Kundenbedürfnisse verstehen a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen
a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten				a3 Kasse bedienen
a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	4 In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln		x	a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen a3 Kasse bedienen

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 1
B b.1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	1 Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern	x		b1 Wareneingang abwickeln b1 Warenausgänge abwickeln
	b.2 Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	2 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten		x
C c.1 Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen	x		c1 Sich über Mitbewerber informieren c1 Verkaufsargumente formulieren
	c.1 Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen		x

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 1
D d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten d.3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren	1 Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen			<i>d1: Zu d1 liegen im 1. Lehrjahr keine Praxisaufträge vor.</i>
				d2 Teamspirit leben
		x d.2/d.3	x d.1/d.4	d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen d3 Lerntechniken zielführend einsetzen d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen
				<i>d4: Zu d4 liegen im 1. Lehrjahr keine Praxisaufträge vor.</i>
				Weitere Praxisaufträge im Betrieb ohne Lernfeld-Bezug: c2 Passende Dienstleistungen anbieten c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen

2 **Lehrjahr 2**

Die nachfolgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Zuordnung der Handlungskompetenzen inklusive Leistungsziele der Berufsfachschule zu den einzelnen Lernfeldern des 2. Lehrjahres und in welchem Semester sie unterrichtet werden. Sie sehen zudem, welche Praxisaufträge pro Handlungskompetenz pro Lehrjahr zur Verfügung stehen.

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 2
A a. 2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	1 Verkaufsgespräch führen und abschliessen			a2 Sortimentskenntnisse einsetzen a2 Kunden begeistern a3 Verkaufsgespräche verbessern a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten a4 Kundenanfragen beantworten a4 Kundenanfragen weiterleiten
		x	(x)	
a. 2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	IVLS 4 In der regionalen Landessprache kommunizieren			
		x	(x)	

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 2
a. 2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	IVFS 5 In einer Fremdsprache kommunizieren			
a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten		x	x	
a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten				
a.3 Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	2 Preiskalkulation und Zahlungsabwicklung umsetzen	x a3.bs2a / a3.bs3b	x a3.bs3a / a3.bs3c	a3 Verkaufsgespräche verbessern a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten
a.4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	3 Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten	(x)	x	a4 Kundenanfragen beantworten a4 Kundenanfragen weiterleiten
B b.1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	1 Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern	x		b1 Waren bewirtschaften
b.1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	2 Ökologische Aspekte erklären	x		

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 2
b. 3 Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	3 Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten		x	b3 Zahlen und Daten richtig anwenden
C c.3 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren	1 Branchenkenntnisse und -entwicklungen recherchieren und erklären	x	x	c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen c3 Nachhaltig argumentieren
D d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	1 Im Betrieb kommunizieren			d1 Sicher und freundlich kommunizieren
d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten		x		d1 Notfallsituationen meistern d2 Rückmeldungen entgegennehmen
d.3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	2 Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben			d3 SMARTe Ziele setzen
d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren		x		d4 Arbeitseinsätze planen und Prioritäten setzen
d.4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren	3 Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren		x	d4 Arbeitseinsätze planen und Prioritäten setzen

HKB Handlungskompetenz	Lernfeld Berufsfachschule	Semester 1	Semester 2	Praxisaufträge Lehrjahr 2
d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	IVLS 4 In der regionalen Landessprache kommunizieren	(x)	x	d1 Sicher und freundlich kommunizieren
d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten				d1 Notfallsituationen meistern d2 Rückmeldungen entgegennehmen
d.1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	IVFS 5 In einer Fremdsprache kommunizieren	x	x	
d.2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten				