



Bildung Detailhandel Schweiz
Formation du Commerce de Détail Suisse
Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera

Hotelgasse 1, Postfach 316, 3000 Bern 7
Telefon 031 328 40 40
Telefax 031 328 40 45
E-Mail info@bds-fcs.ch
www.bds-fcs.ch

Wegleitung zur Prüfungsordnung

Höhere Fachprüfung für Detailhandelsmanager und Detailhandelsmanagerinnen

mit Anpassungen vom:

- 19. Juli 2013
- 18. Juli 2014

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
1.1	Zweck der Wegleitung	3
1.2	Berufsbild	4
1.3	Qualitätssicherungskommission	5
2	Informationen zum Erlangen des Diploms	6
2.1	Administratives Vorgehen	6
2.2	Gebühren zu Lasten der Kandidaten/Kandidatinnen	7
3	Zulassungsbedingungen	8
4	Modulbeschreibungen	8
4.1	Modulsystemübersicht	8
4.2	Modulinhalte	8
5	Modulprüfungen/Kompetenznachweis	11
5.1	Organisation, Zugang zu den Modulprüfungen, Durchführung	11
5.2	Gültigkeitsdauer	12
5.3	Beschwerde an die QSK	12
6	Abschlussprüfung	12
6.1	Administratives Vorgehen	12
6.2	Organisation und Durchführung	13
6.2.1	Prüfungsteil 1: Analyse Fallstudie	13
6.2.2	Prüfungsteil 2: Gruppendiskussion	14
6.2.3	Prüfungsteil 3: Vorgehenskonzept Fallstudie	14
6.2.4	Prüfungsteil 4: Prüfungsgespräch mit Critical Incidents	15
6.3	Rahmenbedingungen	16
6.4	Notengebung	16
6.5	Beschwerde an das BBT	16
7	Anhang 1: Glossar	18
8	Anhang 2: Modulidentifikationen	20

1 Einleitung

Das eidgenössische Diplom zum/zur Detailhandelsmanager/in wird durch die bestandene höhere Fachprüfung erworben. An der höheren Fachprüfung werden die in den Modulbeschreibungen aufgeführten sowie in der Berufspraxis erworbenen Kompetenzen vernetzt geprüft. Die Kompetenzen wurden in einem Verfahren mit Praktikern/Praktikerinnen und Fachleuten ermittelt und zu einem Kompetenzprofil zusammengefasst. Der Fokus lag dabei auf den alltäglichen Arbeitssituationen, die ein/e Detailhandelsmanager/in mit eidg. Diplom bei der Ausübung seines/ihrer Berufes bewältigen muss.

1.1 Zweck der Wegleitung

Die Wegleitung ermöglicht den Prüfungskandidaten und Prüfungskandidatinnen einen Einblick in wichtige Aspekte der eidgenössischen höheren Fachprüfung für Detailhandelsmanagerinnen und Detailhandelsmanager. Sie beruht auf der Prüfungsordnung über die höhere Fachprüfung für Detailhandelsmanagerinnen und Detailhandelsmanager vom 06. Juli 2011.

Die Wegleitung beinhaltet:

- Alle wichtigen Informationen zur Vorbereitung und Durchführung der höheren Fachprüfung.
- Informationen zu den acht Basismodulen und den entsprechenden Modulprüfungen sowie dem Vernetzungsmodul.
- Eine detaillierte inhaltliche Beschreibung der höheren Fachprüfung.

1.2 Berufsbild

1 Arbeitsgebiet	<p>Der/Die Detailhandelsmanager/in bildet die Schnittstelle zu den verschiedenen Anspruchsgruppen, die es innerhalb des Detailhandels zu berücksichtigen gilt: Kund/innen, Mitarbeiter/innen, Lieferanten, Politik und Öffentlichkeit. Das Arbeitsgebiet des/der Detailhandelsmanagers/in erstreckt sich über alle klassischen Führungsdisziplinen wie die Unternehmensführung, die Angebots- und Organisationsgestaltung, die finanzielle und personelle Führung sowie das Informations- und Kommunikationsmanagement.</p>
2 Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen	<p>Der/Die Detailhandelsmanager/in agiert auf Basis seines/ihrer ganzheitlichen Wissen und verfügt über Kompetenzen der strategischen und operativen Führung im Detailhandel. Er/Sie ist in der Lage, die Verkaufs- und Filialprozesse ganzheitlich zu planen und umzusetzen. Dabei gestaltet er/sie den Budgetierungsprozess professionell und trifft Investitionsentscheidungen fundiert. Er/Sie führt komplexere Aufgaben im Marketing und Verkauf durch und hält sich über aktuelle Trends und Kundenbedürfnisse stets auf dem Laufenden. Der/Die Detailhandelsmanager/in übernimmt Führungsfunktionen mit und ohne Weisungskompetenz sowohl im Sinne der fachlichen, strategischen und normativen Mitarbeiter- und Teamführung. Der/Die Detailhandelsmanager/in betreut die Einhaltung der Umsetzung der vorgegebenen Prozesse in seinem/ihrer Arbeitsbereich und führt ein souveränes Projektmanagement durch. Der/Die Detailhandelsmanager/in nimmt in all seinen/ihrer Tätigkeiten einen unternehmerischen Blickwinkel ein und handelt diesem entsprechend.</p>
3 Berufsausübung	<p>Der/Die Detailhandelsmanager/in arbeitet in einem hektischen Arbeitsumfeld und agiert darin selbständig und flexibel. Er/Sie trägt in der täglichen Ausübung seiner/ihrer Arbeit eine grosse Verantwortung und führt seine/ihre Tätigkeiten unter teils grossem zeitlichem Druck aus.</p>
4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	<p>Der/Die Detailhandelsmanager/in trägt zu einer effektiven und effizienten Wirtschaft im Rahmen des Detailhandels bei. Er/Sie schafft für die Kunden und Kundinnen ein Kaufgeschäft mit Qualität. Er/Sie wirkt indirekt über eine ethische Geschäftsstrategie bei der Umsetzung von Unternehmensstandards in Bezug auf Ökologie und adäquate Arbeitsbedingungen mit.</p>

1.3 Qualitätssicherungskommission

Alle Aufgaben im Zusammenhang mit dem eidg. Diplom werden einer **Qualitätssicherungskommission (QSK)** übertragen. Die QSK setzt sich aus 10-15 Mitgliedern zusammen und wird durch den geschäftsführenden Ausschuss von Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) für eine Amtsdauer von 4 Jahren gewählt. Die detaillierte Aufstellung der Aufgaben der QSK kann der Prüfungsordnung entnommen werden.

Die QSK setzt für die Durchführung der höheren Fachprüfung eine **Prüfungsleitung** ein. Diese ist für die organisatorische Umsetzung, die Begleitung der Expertinnen und Experten vor Ort und die Beantwortung von Fragen der Prüfungskandidaten und -kandidatinnen vor Ort verantwortlich. Sie präsentiert den Vertreter/innen der QSK den Verlauf der höheren Fachprüfung in einer Notensitzung und stellt die Anträge zur Erteilung der Diplome.

Die **Prüfungsexperten und -expertinnen** sind für die Durchführung der mündlichen Prüfung und für die Bewertung der schriftlichen und mündlichen Prüfungsaufgaben zuständig. Die Kandidatinnen/Kandidaten erhalten sechs Wochen vor Beginn der höheren Fachprüfung ein Verzeichnis der Expertinnen/Experten. Sie können bis spätestens vier Wochen vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren an die QKS einreichen. Das Ausstandsbegehren ist zu begründen.

Das **Prüfungssekretariat** ist für die Organisation der höheren Fachprüfung verantwortlich. Es schreibt mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn die höhere Fachprüfung aus, bestätigt die Zulassung der Kandidatinnen und Kandidaten zur Abschlussprüfung und organisiert die Erstellung und den Versand der Zeugnisse. Bei weiteren Fragen können sich die Kandidatinnen/Kandidaten an das Prüfungssekretariat wenden.

2 Informationen zum Erlangen des Diploms

Um das eidg. Diplom Detailhandelsmanager/in zu erlangen, müssen verschiedene Bedingungen erfüllt sein. Wie die Prüfungskandidaten und -kandidatinnen schrittweise vorgehen können und welche Voraussetzungen sie erfüllt haben müssen, wird im folgenden Kapitel dargestellt.

2.1 Administratives Vorgehen

Folgende Schritte müssen für eine erfolgreiche Anmeldung zur höheren Fachprüfung beachtet werden. Diese sind aus Sicht der Kandidaten und Kandidatinnen dargestellt:

Schritt 1: Ausschreibung der höheren Fachprüfung

Die höhere Fachprüfung wird mindestens 5 Monate vor Prüfungsbeginn ausgeschrieben. Die Ausschreibung informiert über:

- Prüfungsdaten
- Prüfungsgebühr
- Anmeldestelle
- Anmeldefrist
- Ablauf der Prüfung

Schritt 2: Prüfen der Zulassungsbedingungen

Die Kandidaten und Kandidatinnen prüfen, ob sie die Zulassungsbedingungen erfüllen, die unter Ziffer 3.3 der Prüfungsordnung aufgeführt sind. Können alle Nachweise erbracht werden, so wird die Anmeldung ausgefüllt.

Schritt 3: Anmeldung zur höheren Fachprüfung

Zur Anmeldung verwenden die Kandidaten und Kandidatinnen das vorgegebene Formular. Der Anmeldung beizulegen sind:

- Eine Zusammenstellung über die bisherige berufliche Ausbildung und Praxis
- Kopien der für die Zulassung geforderten Ausweise und Arbeitszeugnisse
- Kopien der Modulabschlüsse (Attestkarte) bzw. der entsprechenden Gleichwertigkeitsbestätigungen
- Angabe der Prüfungssprache
- Kopie eines amtlichen Ausweises mit Foto

Schritt 4: Entscheid über die Zulassung

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 3 Monate vor Beginn der Abschlussprüfung den schriftlichen Entscheid über die Zulassung. Bei einem ablehnenden Entscheid werden eine Begründung und eine Rechtsmittelbelehrung angeführt.

Schritt 5: Einzahlung der Prüfungsgebühr

Die Kandidaten und Kandidatinnen entrichten nach erfolgter Zulassung zur höheren Fachprüfung die Prüfungsgebühr.

Schritt 6: Erhalt des Aufgebots

Die Kandidaten und Kandidatinnen erhalten mindestens 6 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Aufgebot. Dieses beinhaltet:

- Das Prüfungsprogramm mit Angaben über Ort und Zeitpunkt der Abschlussprüfung sowie die zulässigen und mitzubringenden Hilfsmittel.
- Das Verzeichnis der Expertinnen und Experten.

Schritt 7: Bei Bedarf Ausstandsbegehren formulieren

Die Kandidaten und Kandidatinnen können bis spätestens 4 Wochen vor Prüfungsbeginn ein Ausstandsbegehren bei der QSK einreichen. Das Begehren ist ausreichend und plausibel zu begründen.

2.2 Gebühren zu Lasten der Kandidaten/Kandidatinnen

Der Kandidat/Die Kandidatin entrichtet die Prüfungsgebühr nach bestätigter Zulassung. Die Gebühren für die Ausfertigung des eidg. Diploms, die Eintragung in das Register der Diplominhaberinnen und -inhaber sowie allfälliges Materialgeld werden separat erhoben. Diese gehen zu Lasten der Kandidaten und Kandidatinnen.

Kandidaten/Kandidatinnen, die fristgerecht oder aus entschuldbaren Gründen von der höheren Fachprüfung zurücktreten, wird der einbezahlte Betrag unter Abzug der entstandenen Kosten rückerstattet. Sie können ihre Anmeldung bis zu 8 Wochen vor Beginn der höheren Fachprüfung zurückziehen. Zu einem späteren Zeitpunkt ist ein Rückzug nur mit entschuldbaren Gründen möglich. Entschuldbare Gründe sind:

- Mutterschaft
- Krankheit und Unfall
- Todesfall im engeren Umfeld
- Unvorhergesehener Militärdienst, Zivildienst oder Zivilschutz

Der Rücktritt muss der QSK unverzüglich schriftlich mitgeteilt und belegt werden.

Im Falle eines Nichtbestehens besteht kein Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr.

Auslagen für Reise, Unterkunft, Verpflegung und Versicherung während der Abschlussprüfung gehen zu Lasten der Kandidaten/Kandidatinnen.

3 Zulassungsbedingungen

Die Zulassungsbedingungen sind aus der Prüfungsordnung (Ziffer 3.3) zu entnehmen.

Die geforderte Berufspraxis muss bei Ablauf der Anmeldefrist erfüllt sein.

Folgende Modulabschlüsse müssen für die Zulassung zur Abschlussprüfung vorliegen:

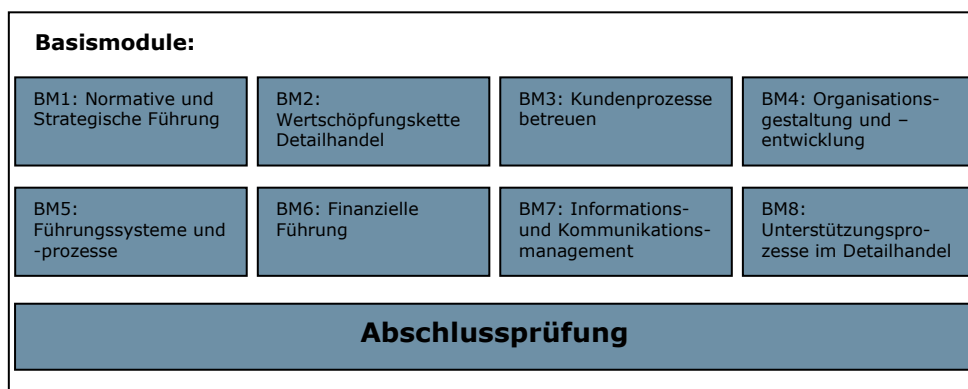
- Basismodul 1: Normative und strategische Führung
- Basismodul 2: Wertschöpfungskette Detailhandel
- Basismodul 3: Kundenprozesse betreuen
- Basismodul 4: Organisationsgestaltung und -entwicklung
- Basismodul 5: Führungssysteme und -prozesse
- Basismodul 6: Finanzielle Führung
- Basismodul 7: Informations- und Kommunikationsmanagement
- Basismodul 8: Unterstützungsprozesse im Detailhandel

4 Modulbeschreibungen

Die Grundstruktur der Ausbildung entspricht dem Modell „Modular mit abschliessender höheren Fachprüfung“. Bevor die Kandidaten und Kandidatinnen die Abschlussprüfung antreten können, müssen sie die acht Basismodule erfolgreich abschliessen.

4.1 Modulsystemübersicht

Folgende Graphik zeigt den Aufbau des Prüfungssystems.



4.2 Modulinhalte

BM 1: Normative und strategische Führung

Der/Die Detailhandelsmanager/in formuliert normative Grundsätze und setzt sie in seinem/ihrem Arbeitsalltag um. Er/Sie reflektiert den betrieblichen Alltag regelmässig und systematisch auf die Werthaltungen und leitet

Optimierungsmassnahmen daraus ab. Im Rahmen von Fachdiskussionen zu wirtschaftspolitischen Zusammenhängen formuliert er/sie Beiträge und schätzt mögliche Auswirkungen wirtschaftspolitischer Aspekte auf seinen/ihren Arbeitsbereich ab.

BM 2: Wertschöpfungskette Detailhandel

Der/Die Detailhandelsmanager/in gestaltet seine/ihre Tätigkeiten in den Bereichen Einkauf, Beschaffung, Warehousing und Distribution unter Berücksichtigung der Abhängigkeiten von der Wertschöpfungskette optimal. Er/Sie organisiert die Verkaufs- und Instore-Prozesse der verschiedenen Bereiche sowie auch die Personaleinsatzplanung und die Wareneingangskontrolle. Er/Sie plant Aktionen und Promotionen und gestaltet den Kassenbereich. Preissenkungen legt er/sie unter Berücksichtigung ökonomischer Überlegungen fest und stellt den korrekten Umgang mit Retouren sicher.

BM 3: Kundenprozesse betreuen

Der/Die Detailhandelsmanager/in analysiert das Kaufverhalten von Kunden und leitet daraus Massnahmen für die Unternehmens- und Verkaufsstrategie wie auch insbesondere für den Point of Purchase (POP) ab. Er/Sie plant und gestaltet eigenverantwortlich die aktuelle saisonale oder thematische Gestaltung des POP. In seiner/ihrer Rolle als Schnittstelle zwischen Kunde und Sortimentierung respektive Marketing/Einkauf führt er/sie seine/ihre Mitarbeitenden in Sachen Dienstleistungs- und Kundenorientierung professionell. Gemeinsam mit ihnen plant er/sie Verkaufsförderungsmassnahmen und setzt sie um.

BM 4: Organisationsgestaltung und -entwicklung

Der/Die Detailhandelsmanager/in setzt Veränderungen in seinem/ihrer Arbeitsbereich professionell und mithilfe verschiedener Methoden und Techniken des Veränderungsmanagements um. Er/Sie verfügt über ein psychologisches Know-how im Umgang mit Widerständen und ist stets bereit, die Ängste und Widerstände von Mitarbeitenden im Rahmen der Strategieumsetzung bewusst zu bearbeiten. Er/Sie erarbeitet unter anderem ein Kommunikationskonzept für das Veränderungsvorhaben und überlegt fundiert, welche Informationen wann, wie und an welche Anspruchsgruppe kommuniziert werden müssen.

BM 5: Führungssysteme und -prozesse

Der/Die Detailhandelsmanager/in entwickelt Führungsstandards in seinem/ihrer Bereich und setzt diese um. Die Umsetzung analysiert er/sie fundiert und behebt Schwachstellen gezielt. Generell schafft er/sie Rahmenbedingungen um ein produktives Arbeitsklima zu schaffen und die Mitarbeitenden on- und off-the-job zu entwickeln. Konfliktsituationen begleitet und löst er/sie souverän.

BM 6: Finanzielle Führung

Der/Die Detailhandelsmanager/in trifft lang- und kurzfristige Investitionsentscheide für sein/ihr Unternehmen bzw. seine/ihre Organisation. Den Budgetierungsprozess gestaltet er/sie professionell und setzt dabei übergeordnete Vorgaben zur Kostenbewirtschaftung effizient um. Er/Sie führt den Controlling-Prozess für sein/ihr Unternehmen bzw. seine/ihre Organisationseinheit und des Weiteren für die Warenbewirtschaftung. Er/Sie plant die Personaleinsatzplanung und sorgt für eine effiziente Umsetzung derselben.

BM 7: Informations- und Kommunikationsmanagement

Der/Die Detailhandelsmanager/in gestaltet die Kommunikation mit externen Anspruchsgruppen sowie auch die interne Kommunikation mit den Mitarbeitenden. Dafür wendet er/sie verschiedene Kommunikationstechniken an und wählt die Kommunikationsmedien gezielt. Regelmässig nimmt er/sie eine Beurteilung von Informationen vor und bereitet sie zielgruppengerecht auf. Auch in schwierigen Gesprächssituationen kommuniziert er/sie souverän und stellt eine professionelle (Krisen-) Kommunikation sicher.

BM 8: Unterstützungsprozesse im Detailhandel

Der/Die Detailhandelsmanager/in beteiligt sich aktiv am Funktionieren der Geschäftsprozesse und sorgt für einen reibungslosen Ablauf und eine konsequente Umsetzung der Vorgaben im Bereich der Unterstützungsprozesse.

5 Modulprüfungen/Kompetenznachweis

Jedes der acht Basismodule wird mit einer Prüfung, dem Modulabschluss, abgeschlossen. Für die Zulassung zur höheren Fachprüfung ist ein erfolgreicher Abschluss aller acht Module zwingend erforderlich. Die Modulprüfungen sind gemäss der nachfolgenden Grafik aufgebaut.

Die Bewertung erfolgt kriterienorientiert. Der Modulabschluss zielt vorwiegend auf die Überprüfung von Fachkompetenzen. Mit dem Modulabschluss des Basismoduls 7 werden soziale und kommunikative Kompetenzen geprüft.

Basismodule	Modulqualifikation	Prüfungsform
BM1, BM5, BM6, BM8	60 Minuten schriftlich	Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes
BM2	90 Minuten schriftlich	Fallarbeit
BM3	60 Minuten Schriftlich	Critical Incidents
BM4	90 Minuten Schriftlich	Fallstudie (Fokus Konzeption)
BM7	100 Minuten Mündlich (inkl. 60 Minuten Vorbereitung) bei 4er-Gruppen	Präsentation, Gruppendiskussion

5.1 Organisation, Zugang zu den Modulprüfungen, Durchführung, Qualitätssicherung

Die Punkte...
 Ausschreibung
 Zugang
 Durchführung
 Organisation
 ...der Modulprüfungen werden vom Bildungsanbieter geregelt.

Die Qualitätssicherung der Modulprüfungen erfolgt durch die Qualitätssicherungs-Kommission „Detailhandelsmanager/in“, welche die Modulprüfungen freizugeben hat.

5.2 Gültigkeitsdauer

Bei erfolgreichem Bestehen erhält der/die Kandidat/in pro Modul einen Kompetenznachweis. Nach erfolgreichem Abschluss eines Moduls ist dieses während 5 Jahren als Zulassung zur Abschlussprüfung gültig. Der/Die Kandidatin reicht die Kompetenznachweise vollständig bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung ein.

5.3 Beschwerde an die QSK

Gegen Entscheide des Vorbereitungsinstituts betreffend Nichtbestehen von Modulabschlüssen kann innert 30 Tagen nach Eröffnung des Entscheids bei der QS-Kommission schriftlich Beschwerde eingereicht werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin/des Beschwerdeführers und die Begründung mit Angabe der Beweismittel enthalten. Die QS-Kommission entscheidet endgültig.

Wird die Beschwerde abgewiesen, werden die Kosten des Verfahrens (Spruch- und Schreibgebühren) der Beschwerdeführerin/dem Beschwerdeführer übertragen.

6 Abschlussprüfung

Die Prüfungskandidaten und -kandidatinnen können die Abschlussprüfung antreten, wenn sie die 8 Basismodule bestanden haben.

Der Besuch des Vernetzungsmoduls wird als Vorbereitung auf die Abschlussprüfung empfohlen.

Die Abschlussprüfung ist eine 2-tägige Prüfung mit Assessment Charakter, die die Vernetzung der Kompetenzen aus den Modulen ins Zentrum stellt. Die Auswertung basiert auf einem detaillierten und kriterienorientierten Bewertungssystem.

6.1 Administratives Vorgehen

Sämtliche organisatorischen Angaben zur höheren Fachprüfung sind unter www.bds-fcs.ch verfügbar.

6.2 Organisation und Durchführung

- Die Abschlussprüfung ist eine 2-tägige Prüfung mit Assessment-Charakter. Sie setzt sich aus vier Prüfungsteilen zusammen. Alle zentralen Kompetenzen aus den Basismodulen BM1 bis BM8 werden geprüft, und zwar:
 - vernetzt anhand eines ganzheitlichen, komplexen, neuartigen Falls
 - auf dem Niveau der Stufe des „Experten“ (vgl. Rauner, 2004)
 - mit Fokus auf „erfahrungsbasiertem Vertiefungswissen“

Die Abschlussprüfung setzt sich aus den folgenden Prüfungselementen zusammen.

Aufbau der Diplomprüfung

Tag 1	Tag 2
Einzelarbeit 1 Form: schriftlich Umfang: 3.5 Stunden Aufgabe: Ganzheitliche Analyse einer komplexen Fallstudie, Vorbereitung einer Kurzpräsentation	Einzelarbeit 2 Form: schriftlich Umfang: 3.5 Stunden Aufgabe: Entwurf eines Vorgehenskonzepts auf Basis der Fallstudie, Vorbereitung einer Kurzpräsentation
Strukturierte Gruppendiskussion Gruppe mit je 6 Kandidat/innen Form: mündlich Umfang: 5 Min. Kurzpräsentation pro Kandidat/in, 60 Min. Gruppendiskussion (= insg. 1.5 Std.) Aufgabe: Präsentation der Analyse und anschließende Diskussion	Prüfungsgespräch mit Critical Incidents Einzelprüfung Form: mündlich Umfang: 10 Min. Kurzpräsentation 20 Min. Beantworten von CI Aufgabe: Präsentation und Beantworten von Critical Incidents
Dauer: 5 Std.	Dauer: 4 Std.

6.2.1 Prüfungsteil 1: Analyse Fallstudie

Einzelarbeit 1	
Prüfungsform	Schriftliche Einzelarbeit Ganzheitliche Analyse einer komplexen Fallstudie, Vorbereitung einer Kurzpräsentation
Anforderung	In der schriftlichen Einzelarbeit 1 wird den Kandidat/innen ein ganzheitlicher, komplexer und neuartiger Fall vorgelegt (z. B. Mitbewerber eröffnet eine Filiale in der Umgebung, Firmengründung, Kosteneinsparung wird verordnet). Der Fall deckt verschiedene inhaltliche Facetten aus den Modulen ab. Die Kandidat/innen bearbeiten den Fall anhand folgender Schritte: <ul style="list-style-type: none"> Analyse Zentrale Fragestellung / Herausforderung Überlegungen zu den nächsten Vorgehenschritten Anschliessend bereiten sie ihre Ergebnisse für die Präsentation in

	der Gruppendiskussion vor.
Material	Vollständige Anleitung Authentisches Fallmaterial, das ein komplexes Szenario aus dem Unternehmen konkretisiert (z. B. Prozessbeschreibungen, Statistiken, organisationale Rahmenbedingungen etc.)
Dauer	Bearbeitung des Falls: 3 Stunden Vorbereitung der Kurzpräsentation: 30 Minuten
Bewertung	Die Auswertung der Analyse erfolgt kriterienorientiert. Bewertet wird vor allem die fachliche Richtigkeit und Vollständigkeit der Analyse. Erwartet wird, dass die Analyse umfassend ist und das Wissen aus unterschiedlichen Modulen einbringt. Die für diesen Prüfungsteil erreichte Punktzahl wird gemäss SBBK-Richtlinie in eine Note umgerechnet. Um die Abschlussprüfung zu bestehen, darf diese Note nicht unter 3,0 liegen.

6.2.2 Prüfungsteil 2: Gruppendiskussion

Strukturierte Gruppendiskussion	
Prüfungsform	Strukturierte Gruppendiskussion mit 4-6 Personen ¹
Anforderung	In der Gruppendiskussion präsentieren die Kandidat/innen reihum ihre Ergebnisse aus der Einzelarbeit während 5 Minuten. Anschliessend diskutieren sie die verschiedenen Lösungsvorschläge.
Material	Vollständige Anleitung Selbsterarbeitetes Präsentationsmaterial
Dauer	Präsentationsrunde (pro Kandidat/in max. 5 Minuten): 30 Minuten Gruppendiskussion: 60 Minuten
Bewertung	Die Auswertung der Prüfungsfragen erfolgt kriterienorientiert. Das von den Kandidat/innen gezeigte Verhalten wird von 2-3 Expert/innen hinsichtlich vorgegebener Kriterien eingestuft. Dabei werden sowohl das Ergebnis als auch die sozialen und kommunikativen Kompetenzen bewertet. Bewertet werden (1) Vorstellung der Analyseergebnisse (2) Diskussion (3) Argumentation. Die für diesen Prüfungsteil erreichte Punktzahl wird gemäss SBBK-Richtlinie in eine Note umgerechnet. Um die Abschlussprüfung zu bestehen, darf diese Note nicht unter 3,0 liegen.

¹ Anpassung gem. QSK-Beschluss vom 18. Juli 2014

6.2.3 Prüfungsteil 3: Vorgehenskonzept Fallstudie

Einzelarbeit 2	
Prüfungsform	Schriftliche Einzelarbeit Vorgehenskonzept
Anforderung	In der schriftlichen Einzelarbeit 2 wird den Kandidat/innen ein Fall mit einer konkreten Fragestellung vorgelegt, der inhaltlich an den präsentierten Fall der ersten Einzelarbeit anknüpft. Die Kandidat/innen erarbeiten anhand dieses Falls ein

	Vorgehenskonzept. Anschliessend bereiten sie ihre Ergebnisse für ihre Einzelpräsentation vor. Die Unterlagen reicht der/die Kandidat/in nach Ablauf der vorgegebenen Zeit bei den Expert/innen ein.
Material	Vollständige Anleitung
Dauer	Erstellen des Vorgehenskonzepts: 3 Stunden Vorbereitung der Kurzpräsentation: 30 Minuten
Bewertung	Kriterienorientierte Auswertung des Vorgehenskonzepts durch 2-3 Expert/innen. Die für diesen Prüfungsteil erreichte Punktzahl wird gemäss SBBK-Richtlinie in eine Note umgerechnet. Um die Abschlussprüfung zu bestehen, darf diese Note nicht unter 3,0 liegen.

6.2.4 Prüfungsteil 4: Prüfungsgespräch mit Critical Incidents

Prüfungsgespräch mit Critical Incidents	
Prüfungsform	Mündliche Einzelprüfung Präsentation und Reflexion anhand von fallbasierten Critical Incidents
Anforderung	Der/Die Kandidat/in präsentiert sein/ihr Vorgehenskonzept aus der Einzelarbeit 2 während 10 Minuten. Anschliessend beantwortet er/sie 4 unterschiedliche Critical Incidents zu Rolle, Identität und Berufsstand während je 5 Minuten pro Critical Incident ¹ . Der/Die Kandidat/in zieht die ihm/ihr schriftlich vorliegenden Fragen aus einem Pool. Er/Sie wird aufgefordert, spontan seine/ihre Reaktionsweise in der beschriebenen Situation zu schildern. Bei jedem CI wird die Situation von einer Prüfungsexpertin oder einem Prüfungsexperten geschildert. Der/Die Kandidat/in antwortet spontan. Im ersten Schritt beschreibt der/die Kandidat/in sein/ihr Vorgehen. Falls die Beschreibung zu wenig Inhaltspunkte für die Bewertung gibt, fragen die Expert/innen nach.
Material	Vollständige Anleitung Kurze Fallbeschreibungen, die eine arbeitsplatzrelevante Situation darstellen, welche anhand der geforderten Erfahrungen und Kompetenzen im Bereich gelöst werden kann.
Dauer	Präsentation: 10 Minuten Critical Incidents: 20 Minuten
Bewertung	Die Antworten werden kriterienorientiert durch 2 Expert/innen ausgewertet. Bewertet wird die Präsentationstechnik und die Reflexion der Einstellungen / Rolle anhand der Critical Incidents. Die für diesen Prüfungsteil erreichte Punktzahl wird gemäss SBBK-Richtlinie in eine Note umgerechnet. Um die Abschlussprüfung zu bestehen, darf diese Note nicht unter 3,0 liegen.

¹ Anpassung gemäss QSK Beschluss vom 19. Juli 2013

6.3 Rahmenbedingungen

Sprache

Die Abschlussprüfung wird bei Erreichen der gemäss Ziffer 4.11 der Prüfungsordnung festgelegten Mindestzahl an Kandidat(inn)en, welche die Zulassungsbedingungen erfüllen, durchgeführt.

Zugelassenes Material

Zur Abschlussprüfung wird kein zusätzliches Material zugelassen.

Fremdleistungen

Es sind keine Fremdleistungen vorgesehen.

6.4 Notengebung

Pro Prüfungsteil werden Beurteilungskriterien eingesetzt. Pro Beurteilungskriterium wird eine 4-stufige Skala formuliert. Die Punktevergabe erfolgt dabei in folgender Form:

- 0 = 0 Punkte, nicht sichtbar
- 1 = 1 Punkt, teilweise erfüllt
- 2 = 2 Punkte, erfüllt
- 3 = 3 Punkte, Erwartungen übertroffen

Die in den jeweiligen Prüfungsteilen erhaltenen Punkte werden aufaddiert. Diese Punktzahlen werden von den Prüfungsexpert/innen in Noten von 1-6, gerundet auf ganze oder halbe Noten, umgerechnet. Die Benotung erfolgt gemäss der SBBK-Richtlinie:

$$\frac{\text{Erhaltene Punktzahl} \times 5}{\text{Maximale Punktzahl}} + 1 = \text{Note}$$

Die Note 4,0 und höhere bezeichnet eine genügende Leistung. Um die Abschlussprüfung zu bestehen:

- a) muss die Gesamtnote der Abschlussprüfung als das auf eine Dezimale gerundete Mittel aus den Noten der vier Prüfungsteile mindestens 4,0 betragen; und
- b) darf in keinem Prüfungsteil die Note unter 3,0 liegen.

Ansonsten gilt die Prüfung als nicht bestanden. Bei Nichtbestehen muss die gesamte Abschlussprüfung, also alle vier Prüfungsteile, wiederholt werden.

6.5 Beschwerde an das BBT

Gegen Entscheide der Kommission für Qualitätssicherung wegen Nichtzulassung zur Abschlussprüfung oder Verweigerung des Diploms kann innert 30 Tagen nach ihrer Eröffnung beim BBT Beschwerde eingereicht

werden. Diese muss die Anträge der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers und deren Begründung enthalten. Das Merkblatt für eine Beschwerde kann auf der BBT-Homepage bezogen werden.

Über die Beschwerden entscheidet in erster Instanz das BBT. Sein Entscheid kann innert 30 Tagen nach Eröffnung an das Bundesverwaltungsgericht weitergezogen werden.

Bern, 29. Juni 2011

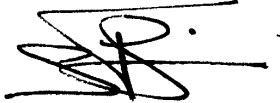
Für die Qualitätssicherungs-Kommission
Bildung Detailhandel Schweiz

Die Präsidentin:

Handwritten signature of Christine Davatz in black ink.

Christine Davatz

Der Geschäftsführer:

Handwritten signature of Sven Sievi in black ink.

Sven Sievi

7 Anhang 1: Glossar

Begriff/Abkürzung	Bedeutung
Ausstandsbegehren	Ein Ausstandsbegehren ist ein Antrag auf Änderung des für eine Prüfung zugeteilten Experten bzw. der für eine Prüfung zugeteilte Expertin.
Beurteilungskriterium	Ein Beurteilungskriterium gibt an, nach welchem Massstab eine Kompetenz überprüft wird. Zum Massstab zählen das fachliche Wissen und die verlangten Fertigkeiten. Die Kriterien werden vor einer Prüfung formuliert und geben an, was erwartet wird, welche Leistungen erfüllt, welche Fertigkeiten vorhanden sein müssen, um eine gute Leistung zu erbringen. Sie dienen als Grundlage für die Korrektur oder Bewertung einer Prüfung.
BBT	Bundesamt für Berufsbildung und Technologie. Zuständige eidgenössische Behörde des Bundes für die Berufsbildung.
Critical Incidents	Form von Prüfungen. Ein Critical Incident beschreibt eine arbeitsplatzrelevante Situation, die durch ausgewählte Kompetenzen gelöst werden kann. Den Kandidaten/Kandidatinnen wird eine Praxissituation präsentiert anhand derer sie ihr konkretes Vorgehen beschreiben.
Fachkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf das Fachwissen bezogen, über das eine Person verfügt. Hierzu gehören zum Beispiel: fundierte fachliche Kenntnisse und das Erkennen von Zusammenhängen.
Handlungsfeld	Unter Handlungsfeldern versteht man in der Pädagogik zusammengehörige Aufgabenkomplexe mit beruflichen sowie lebens- und gesellschaftsbedeutenden Handlungssituationen. Handlungsfelder sind immer mehrdimensional, indem sie berufliche, gesellschaftliche und individuelle Problemstellungen miteinander verknüpfen. Aus diesen Handlungsfeldern werden Lernfelder für die berufliche Ausbildung konzipiert.
Kritische Erfolgsfaktoren	Qualitätsrelevante Faktoren, die Aussagen dazu machen, welche Anforderungen eine Person erfüllen muss, damit sie eine Arbeitssituation professionell bewältigen kann. Die kritischen Erfolgsfaktoren berücksichtigen fachliche, methodische, soziale und persönliche Faktoren.
(Handlungs-) Kompetenz	(Handlungs-) Fähigkeit eines Individuums; häufig in Zusammenhang mit <i>beruflicher</i> (Handlungs-) Kompetenz. Die berufliche Handlungskompetenz bezeichnet die Fähigkeit und Bereitschaft des Menschen, in beruflichen Situationen sach- und

	fachgerecht, persönlich durchdacht und in gesellschaftlicher Verantwortung zu handeln und seine Handlungsmöglichkeiten ständig weiter zu entwickeln. Die berufliche Handlungskompetenz besteht aus der Fachkompetenz, der Methodenkompetenz, der Sozialkompetenz und der Selbstkompetenz.
Kompetenzprofil	Das Kompetenzprofil umfasst die Beschreibung sämtlicher Kompetenzen eines Berufes.
K-Stufen	K-Stufen machen Aussagen zum Komplexitätsgrad von Lernzielen. Diese sind auf sechs Ebenen angeordnet, wobei Ebene 1 den geringsten und Ebene 6 den höchsten Komplexitätsgrad angibt. Um zu handlungskompetenten Berufsleuten zu werden, müssen Lernziele aus allen sechs K-Stufen erreicht werden. K1=Wissen, K2=Verstehen, K3=Anwenden, K4=Analyse, K5=Synthese, K6=Beurteilung.
Methodenkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die Methodik, das methodische Vorgehen und den Umgang mit Hilfsmitteln, die den Berufsleuten zur Ausübung ihrer Tätigkeit zur Verfügung stehen, bezogen.
SBBK-Richtlinie	Gemäss dieser Richtlinie werden Noten folgendermassen berechnet: Erreichte Punktzahl dividiert durch maximale Punktzahl, diese Ergebnis mal fünf und schliesslich plus eins ergibt die Note.
Selbstkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die persönlichen Fähigkeiten einer Berufsperson bezogen. Zum Beispiel die Fähigkeit zur kritischen Selbstreflexion, das Einschätzen des eigenen Handelns und der Wirkung auf andere.
Sozialkompetenz	→ (Handlungs-) Kompetenz auf die sozialen Fähigkeiten bezogen, die von einer Person im Rahmen ihrer Tätigkeiten gefordert werden. Hierzu gehören zum Beispiel: Einfühlungsvermögen, Umgang mit Personen aus verschiedenen Kulturen, gepflegter Umgang mit Kunden.
QSK	Qualitätssicherungskommission bzw. Kommission für Qualitätssicherung.

8 Anhang 2: Modulidentifikationen

Basismodul 1: Normative und strategische Führung

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Der Detailhandel ist einer der bedeutendsten Arbeitgeber der Schweizer Wirtschaft. Daneben kommt dem Detailhandel für bestimmte soziodemografische Gruppen auf dem Arbeitsmarkt eine wichtige Rolle zu. Beispiele dafür finden sich in der höchsten Teilzeit-Erwerbstätigkeit, der höchsten Frauenerwerbsquote, der höchsten Ausbildungsintensität und der sozialen Integrationsfunktion. So lautet ein Auszug aus den Ergebnissen der BAKBASEL Studie im Jahr 2009.² Gleichzeitig sieht sich der Detailhandel in den Medien mit dem Vorwurf der „Ausbeutung“ der Mitarbeitenden konfrontiert. Betrachtet man zusätzlich die branchenübergreifende Ebene so hat die globale Finanz- und Wirtschaftskrise die Forderung nach einem verantwortungsvollen Management und nachhaltigem Wirtschaften wiederbelebt. Wie mit diesen Herausforderungen und Fragestellungen im Unternehmen umgegangen wird, hängt stark von den vorherrschenden normativen Werthaltungen ab. Neben dieser normativen Ebene spielt die strategische Ebene im Rahmen der Unternehmensführung eine entscheidende Rolle. Die Veränderungen im Detailhandel der letzten Jahre (z.B. Discounter, e-commerce etc.) zeigen, dass sich Unternehmen in einem herausfordernden, ständig veränderndem Umfeld und einem hart umkämpften Markt bewegen. Wettbewerbsvorteile erlangen Unternehmen dabei durch eine kluge und gleichzeitig klare strategische Ausrichtung, die sich in einer differenzierten Profilierung gegenüber den Mitbewerbern zeigt. Wettbewerbsvorteile zu erschliessen gehört dabei zu den Kernaufgaben. Für den Erfolg mit entscheidend ist jedoch die Umsetzung der strategischen Ausrichtung. Erst wenn das Handeln aller Mitarbeiter/innen und die Architektur der Wertschöpfungskette der strategischen Ausrichtung folgen, kann man von einer erfolgreichen Strategieumsetzung sprechen. In diesem Prozess der Umsetzung tragen Führungspersonen auf allen Ebenen eine hohe Verantwortung.

Aus diesen Gründen gilt es für <Führungspersonen Detailhandel>, sich in ihrer Führungstätigkeit mit den normativen Werthaltungen auseinanderzusetzen und diese im Unternehmen aktiv mit zu gestalten. Ausserdem ist es Aufgabe der <Führungspersonen Detailhandel> den gesamten Strategieprozess zu verstehen und bei der Umsetzung eine kompetente Rolle zu übernehmen.

² BAKBASEL: Die Bedeutung des Detailhandel für die Schweizer Volkswirtschaft, Studie im Auftrag der IG DHS, Mai 2009

Typische Arbeitssituation

Normative Führung

Die Detailhandelsmanager/innen sind sich der normativen Werthaltungen der Unternehmung bewusst und berücksichtigen diese in ihrem täglichen Handeln. Dazu reflektieren sie regelmässig jene Aspekte im Unternehmen, welche den normativen Rahmen geben wie beispielsweise Leitbilder, Führungsgrundsätze oder die Unternehmenskultur. Sie achten darauf, dass sie diese Werthaltungen in ihrer Führungsrolle vorbildlich vorleben und in den diversen betrieblichen Entscheidungssituationen entsprechend berücksichtigen. Sie tragen aktiv Verantwortung für die Vermittlung der Werthaltung an die Mitarbeitenden. Geht es um die Neugestaltung von normativen Werthaltungen (wie z.B. Führungsgrundsätze) bringen sich die Detailhandelsmanager/innen engagiert ein.

Strategische Führung

Die Detailhandelsmanager/innen setzen sich aktiv mit der strategischen Positionierung des Unternehmens auseinander. Sie sind sich bewusst, dass eine kluge strategische Positionierung einer der Erfolgsfaktoren für Unternehmen im Detailhandel ist. Geht es um Strategieentwicklungsprozesse so haben die Detailhandelsmanager/innen ein Grundverständnis über Methoden und Instrumente und bringen sich engagiert in den Entwicklungsprozess mit ein. Gleichzeitig ist den Detailhandelsmanager/innen bewusst, dass sie als Führungspersonen eine entscheidende Rolle im Strategieumsetzungsprozess haben. Sie sind sich der kritischen Erfolgsfaktoren bewusst und engagieren sich aktiv in diesem Prozess. Insbesondere achten sie in ihrer Führungsrolle darauf, dass die strategischen Zielsetzungen von allen Mitarbeitenden gelebt werden.

Das regulatorische Umfeld/Rahmenbedingungen kennen

Die Detailhandelsmanager/innen bewegen sich im wirtschaftspolitischen Umfeld des Detailhandels bewusst und integrieren die Rahmenbedingungen, die sie direkt und auch indirekt in ihrem Arbeitsbereich tangieren, in die Pläne für ihren Bereich. Sie kennen die wichtigen Einflussgruppen der Wirtschaft, der Politik und der Medien, die massgeblichen Einfluss auf den Erfolg von strategischen, inner- und auch ausserbetrieblichen Vorhaben haben. Sie sind sich dem Spannungsfeld vom Abbau wettbewerbsfeindlicher Hindernisse und der Anpassung an die EU-Gesetzgebung bewusst. Sie verstehen die Grundzüge von Public Affairs, inklusive Lobbying, und berücksichtigen deshalb auch die Hebel, deren Wirkung sowie deren Gefahren und Risiken. Die Detailhandelsmanager/innen bringen sich fachlich fundiert in Gesprächen ein und integrieren sich dadurch problemlos in die Expertengemeinschaft.

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 60 Minuten Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM 1/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen...

- ... sind in der Lage, bei Bedarf die normativen Grundsätze (z.B. Leitbild, Führungsgrundsätze) zu formulieren und in ihrem Arbeitsalltag umzusetzen.
- ... sind in der Lage, die Umsetzung der normativen Grundlagen im Alltag zu überprüfen und gegebenenfalls Optimierungsmassnahmen daraus abzuleiten.
- ... sind in der Lage, ihren Bereich ausgerichtet auf die Unternehmensstrategie zu führen.
- ... sind in der Lage, die Umsetzung der strategischen Zielsetzungen in ihrem Bereich zu analysieren und gezielt Optimierungsmassnahmen daraus abzuleiten.
- ... sind in der Lage, sich an wirtschaftspolitischen Diskussionen im Detailhandel zu beteiligen.
- ... sind in der Lage, mögliche Auswirkungen wirtschaftspolitischer Aspekte auf ihren Arbeitsbereich abzuschätzen.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidgenössische Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 2: Wertschöpfungskette Detailhandel

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Einfach zusammengefasst geht es im Detailhandel darum die richtige Ware, zum richtigen Zeitpunkt, in der richtigen Menge, am richtigen Ort zu haben. Damit dieses einfach klingende Prinzip erfüllt werden kann, sind die einzelnen Prozessschritte der Wertschöpfungskette im Detailhandel optimal aufeinander abzustimmen. Dazu zählen im Wesentlichen:

- _Category Management
- _Einkauf
- _Beschaffung
- _Warehousing
- _Distribution
- _Instore-Logistik (inkl. Retouren)

Einige Beispiele um die Komplexität zu erfassen, die sich hinter der Prozesskette verbirgt: Ein moderner Supermarkt führt heute rund 20'000 Artikel, die bei ca. 500 Lieferanten beschafft werden. In der Textilbranche kreieren Hennes & Mauritz oder Zara eine neue Kollektion pro Monat. Dabei ist das Category Management der zentrale Prozess in der Wertschöpfungskette. Category Manager entscheiden heute über den Produkt-Mix einer Warengruppe, verhandeln mit Lieferanten, planen den Preisaufbau einer Warengruppe und koordinieren Sonderverkäufe mit der Werbeabteilung.³ Das Category Management stellt dabei die Kundenbedürfnisse (Wie wird ein Sortiment gestaltet? Welche Kundenbedürfnisse stecken hinter der Sortimentsgestaltung? Wie entscheidet der Kunde? etc.) in den Mittelpunkt.

Dem Category Management nachgelagert sind die weiteren Prozessschritte der Supply Chain. Aufgrund des Kostendrucks im Detailhandel ist die optimale Ausgestaltung der einzelnen Prozessschritte der Supply Chain erfolgsentscheidend. Dabei gilt es über die Zielkonflikte – welche zwischen den einzelnen Schritten bestehen – zu einer Prozesskettenübergreifenden Optimierung zu gelangen.

Fragen der Ausgestaltung und Optimierung zeigen sich aber auch bei der Instore-Logistik: Die Ware wird in der Verkaufsstelle angeliefert, sie muss vom Personal einer Grob- und Detailkontrolle unterzogen werden, anschliessend wird sie – in möglichst ruhigen Zeiten – ausgepackt. Dieser Prozess ist optimal zu gestalten, sodass der Kunde in seinem Einkaufserlebnis nicht durch leere Warenregale oder herumstehende Caddies behindert wird. Es gilt die Instore-Logistik regelmässig auf Stärken- und Schwächen zu analysieren. Auf Basis der Ergebnisse können Optimierungsmassnahmen ergriffen werden.

Aus diesen Gründen ist es wichtig, dass die <Führungspersonen Detailhandel> über fundierte Kenntnisse im Bereich des Category Management verfügen und

³ Th. Rudolph, Modernes Handelsmanagement, 2005

ein die Grundprinzipien der Supply Chain Beschaid wissen. Ausserdem ist es Aufgabe der <Führungspersonen Detailhandel> den Prozessschritt Instore-Logistik auf Stärken- und Schwächen zu analysieren und bei Bedarf Optimierungen einzuleiten.

Typische Arbeitssituationen

Die Verkaufs- und Instore-Prozesse in der Filiale laufen in verschiedenen Bereichen ab (Rampe, Hinterräume, Verkaufsbereich Selbstbedienung, Verkaufsbereich Theke, Kassen und Kundendienst). Die Detailhandelsmanager/innen organisieren die Verkaufs- und Filialprozesse sämtlicher dieser Bereiche wirtschaftlich und effizient unter Berücksichtigung der Deckungsbeitragssystematik und der drei Flüsse (Informations-, Waren- und Geldfluss). Daneben planen sie den Personaleinsatz für alle diese Bereiche durchdacht und ökonomisch. In der Organisation sämtlicher Prozesse halten sich die Detailhandelsmanager/innen an die Vorgaben der Zentrale sowie an die Automatismen, die im Hintergrund laufen. Entscheidenden Einfluss auf den Erfolg der Filiale nehmen die Detailhandelsmanager/innen durch die Präsentation ihrer Filiale, den Kundenumgang, die aktive und freudvolle Arbeit der Mitarbeitenden etc. und gestalten einen Mehrwert in einem stark standardisierten Arbeitsumfeld. Hier engagieren sich die Detailhandelsmanager/innen gezielt und leiten ihre Mitarbeitenden sorgfältig an.

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 90 Minuten Fallarbeit

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM2/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen sind in der Lage, ...

- ... ihre Tätigkeiten in Abhängigkeit des Category Managements zuverlässig auszuführen.
- ... ihre Tätigkeiten in den Bereichen <Einkauf>, <Beschaffung>, <Warehousing> und <Distribution> unter Berücksichtigung der Abhängigkeiten von der Wertschöpfungskette optimal zu gestalten.
- ... die Verkaufs- und Instore-Prozesse der verschiedenen Bereiche sowie die Personaleinsatzplanung zu organisieren.
- ... die Wareneingangskontrolle inklusive Personaleinsatzes zu organisieren.
- ... die Entflechtung der Paletten zu planen.
- ... den korrekten Umgang mit den verschiedenen Retouren sicherzustellen.
- ... Preissenkungen unter Berücksichtigung ökonomischer Überlegungen festzulegen.
- ... den Kassensbereich aus Personal- wie aus Kundensicht optimal zu gestalten.
- ... Aktionen und Promotionen zu planen.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidgenössische Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 3: Kundenprozesse betreuen

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Die Wettbewerbsintensität im Detailhandel ist in den letzten Jahren enorm gestiegen, unzählige Anbieter buhlen um die Gunst der Kunden. Die Verkaufsfläche ist dabei das Herzstück aller Tätigkeiten des Detailhändlers. Alles dreht sich um die richtige Antwort auf die Frage: Wie können mit der optimalen Ausgestaltung des Point of Purchase (POP) Neukunden gewonnen werden und wie können bestehende Kunden langfristig gebunden werden? Und das in einer Zeit in der das Einkaufsverhalten der Konsumenten immer komplexer und somit schwerer einzuschätzen wird. Es ist Aufgabe der Führungspersonen im Detailhandel das Leistungsangebot auf die Anforderungen der Konsumenten auszurichten. Dabei werden Kunden gezielt über Verkaufsförderungsmaßnahmen angesprochen. Das setzt eine entsprechende Marktsegmentierung und Konsumforschung voraus. Im Weiteren gilt es, den Ladenauftritt, die Präsentation und die Gestaltung insgesamt optimal zu berücksichtigen. Neben dieser ist die Breite und Tiefe der Sortimentsgestaltung sowie der Preisgestaltung mitentscheidend um die Kundenerwartungen bestmöglich zu erfüllen.

Um den Kundenprozess professionell zu managen müssen <Führungspersonen Detailhandel> über umfassende Kompetenzen in all diesen Bereichen verfügen.

Typische Arbeitssituation

Kaufverhalten von Kunden analysieren

Die Detailhandelsmanager/innen analysieren das Kaufverhalten von Kunden. Sie beobachten das Umfeld der Filiale regelmässig und analysieren Veränderungen in den Anforderungen der verschiedenen Kundensegmente. Dafür nutzen sie neben ihrem Erfahrungswissen auch gezielt Systeminformationen (z. B. Umsatz pro Tageszeiten, Produktinformationen, etc.). Zudem halten sie sich über aktuelle Ergebnisse aus der Konsumentenforschung und über gesellschaftliche Trends (z. B. Biowelle, Fitnesswelle) auf dem Laufenden. Vorgaben zur Unternehmensstrategie und Positionierung sind ihnen bestens bekannt. Sie bereiten die verschiedenen Daten auf und interpretiert diese.

Aufgrund der Interpretation der Daten ziehen die Detailhandelsmanager/innen nachvollziehbare Schlussfolgerungen (z. B. zu Sortimentsgestaltung, Ladenöffnungszeiten, Personaleinsatzplanung, Preisgestaltung) und begründen diese gegenüber Vorgesetzten und Mitarbeitenden.

Ausgestaltung der Ladenfläche (Gestaltung des Point of Purchase)

70% der Kaufentscheidungen fallen im Laden. Die Detailhandelsmanager/innen haben zum Teil grossen Gestaltungsspielraum bei der Bewirtschaftung von

Verkaufsflächen, mit dem Ziel die Kaufentscheidungen beeinflussen zu können. Sie gestalten eigenverantwortlich und fachkundig den Point of Purchase (POP), um Neukunden zu gewinnen oder bestehende Kunden zu binden.

Die Detailhandelsmanager/innen verschaffen sich einen Überblick über aktuelle Themen und planen die aktuelle saisonale oder thematische Gestaltung des POP. Dabei berücksichtigen sie einerseits Einflussfaktoren wie Saison, Wetter, Aktionen, Festtage etc. und andererseits Marktfaktoren (Kundenbedürfnisse, Marktsegmentierung) und die Unternehmensstrategie. Vor dem Hintergrund beschränkter Ladenflächen setzen sie bei den Sortimenten und deren Gestaltung Prioritäten. Sie inszenieren emotionale Kaufserlebnisse und gestalten attraktive Themenauftritte. Dabei berücksichtigen sie jederzeit die Kundenoptik. Sie reagieren auf externe Veränderungen (z.B. Wetter) unverzüglich und leiten die passenden Massnahmen ein.

Die Detailhandelsmanager/innen führen die Mitarbeiter so, dass diese aktiv und sorgfältig die vorgegeben Planungen bzw. internen Vorgaben zur Gestaltung der Verkaufsflächen umsetzen. Sie kontrollieren regelmässig, ob der POP entsprechend der Planung umgesetzt wurde.

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 60 Minuten Critical Incidents

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM3/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen sind in der Lage, ...

... das Kaufverhalten von Kunden zu analysieren.

... die Mitbewerber systematisch zu analysieren.

... den Point of Purchase gemeinsam mit den Mitarbeitenden fachkundig zu gestalten.

... ihre Rolle als Schnittstelle zwischen Kunde und Sortimentierung respektive Marketing / Einkauf professionell zu gestalten.

... ihre Mitarbeitenden in Sachen Dienstleistungs-, Kundenorientierung und Servicebereitschaft zu führen.

... Verkaufsförderungsmassnahmen zu planen und umzusetzen.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidgenössische Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 4: Organisationsgestaltung und – entwicklung

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Der Detailhandel ist eine Branche die durch eine hohe Dynamik gekennzeichnet ist. Sowohl die Verkaufsstellen als auch einzelnen Abteilungen sind mit vielfältigen Neuerungen konfrontiert, welche zu einem grossen Teil durch den Konzern vorgegeben sind. Die Umsetzung von Reorganisationsmassnahmen, die Einführung von Innovationen oder die Optimierung von Prozessen stellen einige Beispiele dafür dar. Wie aber bringt man nun die neuen Konzeptionen schnell und nachhaltig in den "betrieblichen Alltag"? Denn Veränderungen stossen nicht immer auf Begeisterung. Eingefahrene Routinen aber auch Widerstand und Ängste bei den Mitarbeitenden gilt es zu überwinden. Im Rahmen dieser Veränderungsprojekte liegt der Schlüssel für den Erfolg in der Art und Weise der Einführung der Veränderung. Projektmanagementansätze, welche die Bombenwurfstrategie bevorzugen, sind kein Garant für die nachhaltige Umsetzung in die Praxis. Vielmehr ist der entsprechende Einbezug der Betroffenen, die Weitergabe von Informationen, der kurzfristige Aufbau der geforderten Kompetenzen kombiniert mit einer professionellen Prozesssteuerung anzustreben.

Deshalb ist es wichtig, dass die <Führungspersonen Detailhandel> über eine Methodik im Bereich Projektmanagement verfügen, welche die nachhaltige Implementierung von betrieblichen Veränderungen gezielt unterstützen.

Typische Arbeitssituation

Optimierungsmöglichkeiten in der Organisation erkennen

Die Detailhandelsmanager/innen passen einen bestehenden Prozesse und Strukturen an neue Gegebenheiten an. Dazu analysieren sie die neuen Anforderungen sorgfältig. Sie bewerten die bestehenden Strukturen und Prozesse und definieren den Optimierungsbedarf. Sie bilden die geplanten Änderungen in den Strukturen und Prozessen ab. Dabei fliessen Überlegungen zur Machbarkeit, Wirtschaftlichkeit und sonstiger relevanter Faktoren mit ein. Sie führen mit den verantwortlichen und involvierten Personen Gespräche durch und holen sich die fachlichen Inputs von den Teilnehmenden. Sie gehen bei den Anpassungen pragmatisch vor und denken dabei immer vom Kunden her. Sie sorgen dafür, dass alle Teilprozesse von den Prozessbeteiligten standardisiert umgesetzt werden. Sie führen die Beteiligten in die Prozessabläufe ein.

Veränderungen im eigenen Bereich umsetzen

Die Detailhandelsmanager/innen setzen die Veränderungen (z.B. strategischen Vorgaben der Geschäftsleitung) projektbasiert in ihrem Arbeitsbereich um. Dabei beziehen sie ihr Team aktiv mit und führen einen Dialog über die Zielsetzungen und Massnahmen. Ängste der Mitarbeitenden nehmen sie ernst und bauen Widerstände im Team ab. Sie sorgen für eine systematische Umsetzung der Massnahmen und kontrollieren den Erfolg regelmässig.

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 90 Minuten Fallstudie mit Fokus Konzeption

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM4/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen...

- ... sind in der Lage, die Veränderungen (z.B. strategischen Ziele) in ihrem Arbeitsbereich umzusetzen.
- ... verfügen über fundierte Methoden und Techniken im Projektmanagement.
- ... verfügen über Methoden und Techniken im Bereich des Veränderungsmanagements.
- ... verfügen über ein psychologisches Know-how im Umgang mit Widerständen.
- ... sind bereit die Ängste und Widerstände der Mitarbeitenden im Rahmen der Strategieumsetzung bewusst zu bearbeiten.
- ... reflektieren gemeinsam mit den Mitarbeitenden die Umsetzung, diskutieren allfällige Abweichungen zwischen der aktuellen Situation und den Vorgaben und leiten bei Bedarf Massnahmen ab.
- ... sind in der Lage, ein Kommunikationskonzept für das Veränderungsvorhaben zu erarbeiten und umzusetzen.
- ... verfügen über ein methodisches Know-how zu den Themen Information und Kommunikation in Veränderungsprozessen.
- ... sind bereit, die Chancen und Risiken offen zu diskutieren.
- ... sind bereit, regelmässig, klar, zielgruppen- und nutzenorientiert über das Veränderungsprojekt zu kommunizieren und zu informieren.
- ... sind in der Lage, einzuschätzen und zu erkennen, welche Informationen zum Veränderungsvorhaben wann, wie und an welche Anspruchsgruppe kommuniziert werden müssen.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidg. Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 5: Führungssysteme und –prozesse

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Viele der Mitarbeitenden im Detailhandel stehen tagtäglich in unmittelbarem Kundenkontakt; es ist ihre Aufgabe den Kunden freundlich und fachlich kompetent zu bedienen. Darin steckt einer der wesentlichen Erfolgsfaktoren im Detailhandel, welcher mit einem optimal gestalteten Führungsprozess beeinflusst werden kann, denn die erfolgreiche Gestaltung der Kundenbeziehung setzt eine entsprechende Begleitung, Entwicklung und Bindung der Mitarbeitenden durch die Führungspersonen voraus. Neben den eher technisch orientierten Fragen der Personaleinsatzplanung geht es um die Gestaltung von Rahmenbedingungen, die ein produktives Arbeitsklima ermöglichen. Gerade in multikulturellen Teams ist auf eine reibungslose und konfliktfreie Zusammenarbeit (sprachliche Barrieren) Wert zu legen. Ist die Personalzufriedenheit nicht auf dem gewünschten Niveau so sind wirkungsvolle Massnahmen zu ergreifen. Es ist ausserdem wichtig, dass die Mitarbeitenden zeitgerecht über für sie relevante Änderungen und Neuerungen (z.B. Sonderaktionen, Personalwechsel) Bescheid wissen. Im Rahmen der Personalentwicklung übernimmt die Führungsperson die Verantwortung dafür, dass die Mitarbeitenden mittels passender Weiterbildungsmassnahmen (vor allem auch on the job) über das geforderte fachliche Know-how und die soziale Kompetenz verfügen. Es ist wichtig darauf zu achten, dass Nachwuchskräfte innerhalb des Teams gefördert werden. Treten schwierige Situationen (z.B. Personalabbau) oder Konflikte mit den Mitarbeitenden auf, so ist es Aufgabe der Führungspersonen diese konstruktiv zu lösen.

Aus all diesen Gründen haben die <Führungspersonen Detailhandel> ihre Mitarbeiterführungsrolle bewusst wahrzunehmen und professionell auszugestalten.

Typische Arbeitssituation

Die Detailhandelsmanager/innen schaffen die Voraussetzungen dafür, dass alle Mitarbeitenden die Kompetenzen und die Bereitschaft mitbringen, ihre Aufgaben optimal zu erfüllen. Dabei gestalten Sie aktiv den Führungsprozess und die dazu notwendigen Instrumente. Sie entwickeln Standards für die unternehmensinternen Führungsinstrumente und Prozesse (z. B. in Bezug auf die Personaleinsatzplanung, die Delegation von Arbeitsaufträgen, die Auftragserteilung, die Leistungsbeurteilung, Förderung der Rückmeldekultur, Standortbestimmungen in Bezug auf die vereinbarten Jahresziele, rechtliche Grundlagen) bzw. für deren Umsetzung.

Die Detailhandelsmanager/innen führen die ihnen unterstellten Führungskräfte in diese Standards ein und kontrollieren mit geeigneten Massnahmen die Umsetzung. Sie sind bereit, den Führungskräften die hohe Bedeutung der Führungsinstrumente zu vermitteln. Sie unterstützen und coachen die Führungskräfte tatkräftig bei der Umsetzung.

Sie sensibilisieren die Ihnen unterstellten Führungskräfte dazu, ihre Mitarbeitenden vor allem in Bezug auf die Kundenorientierung, Servicebereitschaft und optimale Gestaltung der Kundenbeziehungen zu begleiten und zu entwickeln.

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 60 Minuten Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM5/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen sind in der Lage, ...

- ... Führungsstandards in ihrem Bereich zu entwickeln und adäquat an die Ihnen unterstellten Führungskräfte zur Umsetzung zu kommunizieren.
- ... die Umsetzung der Führungsstandards fundiert zu analysieren und Schwachstellen gezielt zu beheben.
- ... Fragen zur Personaladministration und zum Arbeitsrecht (Personalversicherungen, Löhne, Benefits, Pensionskasse, Kündigung bzw. Entlassungen, etc.) fundiert zu beantworten bzw. zu bearbeiten.
- ... die Mitarbeitenden on- und off-the-job zu entwickeln und den Erfolg zu kontrollieren.
- ... Rahmenbedingungen für ein produktives Arbeitsklima zu schaffen um die Produktivität der Mitarbeitenden zu erhöhen.
- ... anhand von Mitarbeiterbefragungen und weiteren Analysen regelmässig das Arbeitsklima auf Optimierungsbedarf hin zu analysieren und gemeinsam mit Führungskräften realistische Optimierungsmassnahmen abzuleiten.
- ... Konfliktsituationen souverän zu begleiten.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidg. Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 6: Finanzielle Führung

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

Den Detailhandelsmarkt kennzeichnet ein intensiver Wettbewerb der mit einem starken Margendruck gekoppelt ist. Geringe Umsatzrenditen, hohe Investitionen (z.B. im Bereich der Logistik), hoher Personalkostenblock, die Suche nach optimalen Deckungsbeiträgen und viele weitere Fragen stellen einen hohen Anspruch an die finanzielle Führung und Steuerung des Unternehmens. Es gilt fundierte Investitionsentscheide zu treffen und die dazu passenden Finanzierungsmodelle zu wählen. Der Budgetierungsprozess ist in eine strategische Mehrjahresplanung einzubetten, professionell zu steuern und ist aufgrund der geringen Umsatzrenditen besonders sensibel. Gleiches gilt für das Controlling. Hier geht es darum, die Führungspersonen mit aussagekräftigen Zahlen zu versorgen. Das Zahlenmaterial schafft Transparenz in der Wertschöpfung und liefert damit die notwendigen Grundlagen, um Entscheidungen auf den Ebenen der Sortiments- und Filialnetzgestaltung sowie der Führung zu treffen. Mit Hilfe moderner Informatiklösungen gilt es ein System aufzubauen und zu pflegen, welches das Delta zwischen IST- und PLAN-Zahlen konsequent abbildet und damit frühzeitig fundierte Aussagen zu kostensensiblen Punkten (z.B. Warenlagerhaltungskosten, Personaleinsatz) zulässt. Ebenso wichtig ist es, den Geschäftsgang kurzfristig bestmöglichst zu antizipieren, um die Ressourcen optimal planen respektive einsetzen zu können.

Für die <Führungspersonen Detailhandel> ist es wichtig im finanziellen Führungsprozess eine kompetente Rolle einzunehmen und die Gesamtzusammenhänge zu verstehen. Dazu gehört es Planungsprozesse (operativ und strategisch) in seinem Bereich zu begleiten, Controlling-Kennzahlen zu analysieren oder Investitionsentscheide zu treffen.

Typische Arbeitssituationen

Budgetierungsprozesse gestalten

Die Detailhandelsmanager/innen gestalten den gesamten Budgetierungsprozess für ihr Unternehmen/Organisationseinheit professionell. Dazu orientieren sie sich bei der Budgeterstellung an den mehrjährigen strategischen Zielsetzungen. Das jährliche Budget beinhaltet ein umfassendes Abbild aller Kosten und Erlöse. Es wird so aufgebaut, dass periodisch ein sinnvoller SOLL-IST-Vergleich stattfindet. Es ist zu definieren, welche Kostenblöcke respektive Ertragspositionen in welchen Periodeneinheiten geplant werden sollen. Bei Budgetabweichungen werden rechtzeitig entsprechende Massnahmen eingeleitet.

Effiziente Personaleinsatzplanung

Die Detailhandelsmanager/innen führen für ihr Unternehmen ihre Organisationseinheit eine effiziente Personaleinsatzplanung durch. Dabei stellen sie den Zusammenhang zwischen Erlös und flexiblem Personaleinsatz in den Mittelpunkt. Dies berücksichtigen sie sowohl bei der langfristigen als auch bei der kurzfristigen Personaleinsatzplanung. Sie überwachen die Personaleinsatzplanung laufend und ergreifen bei Abweichungen die entsprechenden Massnahmen. Sofern IT-gestützte System zur Personalplanung zur Verfügung stehen, setzen sie diese gekonnt ein. Im gesamten Prozess der Personalplanung achten sie neben den finanziellen Faktoren auf eine faire Planung und zufriedene Mitarbeitende.

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 60 Minuten Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM6/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen sind in der Lage, ...

... einen Businessplan für ein kleineres Unternehmen methodengestützt zu erstellen.

... Finanzierungsentscheidungen unter Berücksichtigung von rechtlichen Aspekten, der Wahl eines entsprechenden Finanzierungsmodells und Finanzpartners situationsgerecht zu treffen.

... fundierte lang- und kurzfristige Investitionsentscheide für ihr Unternehmen/ihre Organisation zu treffen.

... einen professionellen Budgetierungsprozess zu gestalten.

... eine effiziente und mitarbeiterfreundliche Personaleinsatzplanung durchzuführen.

... den Controlling-Prozess für ihr Unternehmen/ihre Organisationseinheit zu führen.

... übergeordnete Vorgaben zur Kostenbewirtschaftung effizient umzusetzen.

... eine effiziente Warenbewirtschaftung durchzuführen.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidgenössische Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 7: Informations- und Kommunikationsmanagement

Voraussetzungen

Keine

Kompetenz

In einer schnelllebigen und dynamischen Branche wie dem Detailhandel spielt das Thema Information und Kommunikation eine wichtige Rolle. Führungspersonen müssen die Verantwortung für die erfolgreiche Gestaltung der Information und Kommunikation mit allen internen und externen Anspruchsgruppen tragen. Beispiele dafür sind: Beim Umbau einer Verkaufsstelle wird mit den zuständigen Behörden verhandelt, vorgesetzte Personen sind über besondere Vorkommnisse zu informieren, der nächste IT-Release steht an und die Filialleiter sind zu informieren. Gerade beim Informationsmanagement gilt es sich bewusst Zeit zu nehmen und ein strukturiertes Vorgehen zu wählen. Zusätzlich ist es Aufgabe von Führungspersonen ihre Konzepte, Ideen und Anliegen sowohl internen als auch externen Anspruchsgruppen überzeugend zu präsentieren und diese argumentativ zu vertreten. Professionelle Kommunikation und Information in Krisensituationen gehört ebenfalls zu den wichtigen Aufgaben der Führungspersonen.

Aus diesem Grund ist es wichtig, dass die <Führungspersonen Detailhandel> im Informations- und Kommunikationsmanagement professionell agieren.

Typische Arbeitssituation

Interne Kommunikation

Im Detailhandel ist die zielgerichtete Kommunikation im eigenen Team / Information der Mitarbeitenden (z. B. über neue Produkte, Zielsetzungen, Firmenphilosophie etc.) eine zentrale Führungsaufgabe. Die Detailhandelsmanager/innen fühlen sich für die aktive, zielgruppengerechte und wirkungsvolle Informationsweitergabe an alle Mitarbeitenden verantwortlich. Sie planen und steuern die systematische Kommunikation / Informationsweitergabe an die Mitarbeitenden und binden dazu – nach Bedarf – eng die ihnen unterstellten Führungskräfte mit ein. Sie instruieren die unterstellten Führungskräfte so, dass diese alle relevanten Informationen wirksam, zeitgerecht und mit den geeigneten Instrumenten / auf den geeigneten Kanälen weitergeben.

Die Detailhandelsmanager/innen neben regelmässig eine Beurteilung der Informationen vor. Sie strukturieren diese, filtern sie nach Relevanz und schätzen ein, welche Informationen wann, wie und an welche (internen) Anspruchsgruppen kommuniziert werden müssen. Falls die Informationen unschlüssig oder lückenhaft sind, holen sich die Detailhandelsmanager/innen weitere Informationen ein, um selber bestmöglich informiert zu sein. Bevor sie die Informationen weitergeben, machen sie sich Gedanken, was die Informationen auslösen und welche (erwünschten und unerwünschten) Wirkungen ggf. zu erwarten sind.

Bei komplexeren Informationen planen sie die systematische Kommunikation / Informationsweitergabe, um sicherzustellen, dass alle relevanten Informationen wirksam und zeitgerecht bei den Empfängern ankommen. Dabei halten sie sich an die zentral vorgegebenen Kommunikationskonzepte und -vorgaben. Sie bereiten die Inhalte zielgruppenspezifisch auf, wählen die passenden Informationskanäle bzw. Instrumente (z. B. kurze informelle Sitzungen, wöchentliche fixe Sitzungstermine, Moderationen, Präsentationen, Sitzungen) und gestalten diese professionell. Wichtige Botschaften erzählen sie verbal.

Mit geeigneten Massnahmen stellen die Detailhandelsmanager/innen sicher, dass alle Mitarbeitenden im eigenen Team die relevanten Informationen nicht nur verstehen, sondern auch akzeptieren und diese umsetzen. Die Detailhandelsmanager/innen legen höchsten Wert auf eine einfache, verständliche Sprache. Störungen in der Informationsweitergabe und Kommunikation erkennen sie frühzeitig und setzen fachkundig die richtigen Mittel ein, um solche Störungen zu beheben (z. B. Gesprächstechniken).

Kommunikation im Kundenprozess

Im Tagesgeschäft entstehen immer wieder Veränderungen, welche auf die Kunden einen direkten Einfluss haben (z.B. Änderung der Ladenöffnungszeiten, Sortimentsänderungen, Umbauten, Schliessung eines Restaurants, etc.). Die Detailhandelsmanager/innen informieren die Kunden zeitgerecht über die Veränderungen. Das Tagesgeschäft beinhaltet im Weiteren immer wieder schwierige kommunikative Situationen mit Kunden (z. B. bei Reklamationen). Die Detailhandelsmanager/innen unterstützen ihre Mitarbeitenden aktiv und wirkungsvoll, damit diese die schwierigen Kommunikationssituationen optimal bewältigen können.

Sie bemühen sich um eine ständige Entwicklung der Mitarbeitenden im Hinblick auf die Kommunikation in schwierigen Situationen, führen Schulungen durch und treten als Vorbild auf. Sie motivieren Mitarbeitende dazu, schwierige Gesprächssituationen mit Kunden als Chance zu sehen, um Kunden zu binden bzw. Kunden zurück zu gewinnen. Bei Bedarf unterstützen Detailhandelsmanager/innen die Mitarbeitenden aktiv vor Ort, wenn diese die Situation nicht bewältigen können. Sie zeigen den Mitarbeitenden mit konstruktiven Rückmeldungen Verbesserungsmöglichkeiten auf, geben konkrete Tipps und geben den Mitarbeitenden bei Bedarf emotionalen Support.

Kompetenznachweis

Mündliche Prüfung, 100 Minuten Präsentation und Gruppendiskussion

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM7/Bausatz eid. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen sind in der Lage, ...

... die interne Kommunikation mit den Mitarbeitenden professionell zu gestalten.

... die Kommunikation mit externen Anspruchsgruppen umfassend und professionell zu gestalten.

... professionelle Kundenkommunikation auch in schwierigen Gesprächssituationen sicherzustellen.

... eine souveräne Krisenkommunikation sicherzustellen.

... den Umgang mit den Medien professionell zu gestalten.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidg. Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre

Basismodul 8: Unterstützungsprozesse im Detailhandel

Voraussetzungen

Empfohlen wird der vorgängige Abschluss folgender Basismodule:

BM2: Wertschöpfungskette Detailhandel

BM3: Kundenprozesse betreuen

Kompetenz

Die Unterstützungsprozesse leisten einen wesentlichen Beitrag zum optimalen Funktionieren der Geschäftsprozesse im Detailhandel. Dazu zählen zum Beispiel:

- _Informations- und Kommunikationsmanagement
- _Rechnungswesen
- _Personal-/Bildungsarbeit
- _Marketing
- _IT + Logistik

Ohne ein professionelles Marketing, ein aussagekräftiges Controlling, eine durchdachte und sichere IT und dgl. mehr, ist das reibungslose Funktionieren von Detailhandelsunternehmen nicht vorstellbar. Die Unterstützungsprozesse werden im Wesentlichen durch den Konzern gesteuert. Aufgabe der Führungspersonen ist es sicher zu stellen, dass in ihren Verkaufsstellen bzw. Organisationseinheiten die Vorgaben entsprechend umgesetzt werden. Dabei ist es wichtig, dass sie die Notwendigkeit der zentralen Steuerung erkennen, die Auswirkungen und Vernetzungen einschätzen können und an ihre Mitarbeitenden entsprechend weitergeben. Es liegt in der Verantwortung der Führungspersonen, dass diese Vorgaben im tagtäglichen betrieblichen Ablauf eingehalten werden.

Aus diesem Grund benötigen die <Führungspersonen Detailhandel> ein umfassendes Wissen über die Funktionsweise der betrieblichen Unterstützungsprozesse im Detailhandel.

Typische Arbeitssituation

Arbeitsteilung festlegen

Die Detailhandelsmanager/innen haben einen fundierten Einblick in die zentralen Wertschöpfungsprozesse im Detailhandel und ein Grundlagenwissen zu den verschiedenen Unterstützungsprozessen. Sie können die Chancen und Risiken für die Ausgestaltung von zentralen Dienstleistungen für Ihre Organisation bzw. Organisationseinheit einschätzen.

Sie können in den vorgegebenen Strukturen die Dienstleistungen der zentralen Unterstützungsprozesse und deren Nutzen aufzeigen und sinnvoll nutzen.

Bei der Gestaltung von organisatorischen Abläufen entscheiden Sie auf der Basis von Beurteilungskriterien, welche Leistungen zentral angeboten werden sollen und skizziert eine entsprechende Organisationsstruktur.

Zusammenarbeit gestalten

Die Detailhandelsmanager/innen gestalten die Zusammenarbeit mit den zentralen Unterstützungsprozessen aktiv und zielgerichtet. Sie berücksichtigen dabei die Rolle und Funktion der zentralen Abteilungen und setzt diese situationsgerecht ein.

Sie fungieren als Ansprechpartner für die zentralen Abteilungen und gestalten den Informationsaustausch so, dass eine reibungslose Zusammenarbeit ermöglicht wird. Sie gestalten die Schnittstellen der Zusammenarbeit bewusst und aktiv. Dabei zeigen Sie Verständnis für die verschiedenen Sichtweisen

Kompetenznachweis

Schriftliche Prüfung, 60 Minuten Prüfungsfragen in Form eines Methodenmixes

Niveau und Modulnummer

Dipl-BM8/Bausatz eidg. Diplom Detailhandelsmanager/Detailhandelsmanagerin

Ziele

Die Detailhandelsmanager/innen sind in der Lage, ...

... Unterstützungsprozesse sinnvoll vorzusehen.

... Unterstützungsprozesse auf Basis von Beurteilungskriterien in eine Organisationsstruktur einzufügen.

... die Zusammenarbeit mit den zentralen Unterstützungsprozessen professionell zu gestalten.

... die verschiedenen Sichtweisen zu reflektieren und ihre Zusammenarbeit mit den zentralen Abteilungen entsprechend zu optimieren.

Anerkennung

Teilabschluss für das eidg. Diplom Detailhandelsmanager/in

Laufzeit der Modul-ID

5 Jahre