

**Schulische Leistungsziele**
**Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann**

Fassung vom 07.08.2017; in Kraft ab 01.01.2018; gültig ab Lehrbeginn 2018

**Detailhandelskenntnisse**

Zeitraumen	FK	MK	SK	Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	TA
1. Jahr	X		X	Erster Eindruck	5.3.1 Die Lernenden sind sich der Bedeutung und der Wichtigkeit des ersten Eindrucks bewusst.	K1
	X		X	Äussere Erscheinung	5.3.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung.	K2
	X			Zusammenspiel Detailhandel / Konsument	5.3.3 Die Lernenden verstehen das Zusammenspiel zwischen Detailhandel und Konsument.	K2
	X		X	Erwartungen der Konsumenten	5.3.4 Die Lernenden kennen die Erwartungen der Kundschaft an das Verkaufspersonal.	K1
	X		X	Korrektur Umgang	5.4.1 Die Lernenden kennen die Grundsätze des korrekten Umgangs mit Mitmenschen.	K1
	X	X	X	Teamarbeit	5.4.2 Die Lernenden wissen, was zu erfolgreicher Teamarbeit führt	K1
	X			Teamarbeit	5.4.5 Die Lernenden erklären Vor- und Nachteile der Teamarbeit.	K2
	X			Kundenbedienung	5.3.5 Die Lernenden verstehen die verschiedenen Formen der Kundenbedienung.	K3
	X	X	X	Eröffnung Verkaufsgesprächs	5.6.1 Die Lernenden können ein Verkaufsgespräch eröffnen.	K3
	X	X		Frageformen	5.6.2 Die Lernenden können die verschiedenen Frageformen anwenden	K3
	X	X		Bedarfsermittlung	5.6.3 Die Lernenden kennen die Aufgabe der Bedarfsermittlung.	K1
	X			Ablauf des Verkaufsgesprächs	5.6.4 Die Lernenden kennen den Ablauf des Verkaufsgesprächs.	K1
	X			Warenbewirtschaftung	5.10.1 Die Lernenden können den Begriff Warenbewirtschaftung erklären.	K2
	X			Warenbewirtschaftung	5.10.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Warenbewirtschaftung.	K2

**Legende:**

FK: Fachkompetenzen

MK: Methodenkompetenzen

SK Sozialkompetenzen

TA: Taxonomie (nach Bloom)

	X	X		Wareneingang	5.5.2 Die Lernenden können Massnahmen zur Prüfung des Wareneinganges anwenden.	K3
	X	X		Grundsätze der Warenpräsentation	5.2.1 Die Lernenden verstehen die Grundsätze der Warenpräsentation und die Auswirkungen auf den Verkaufserfolg.	K2
	X	X		Warenpräsentationsmöglichkeiten	5.2.2 Die Lernenden können verschiedene Warenpräsentationsmöglichkeiten und deren Hilfsmittel beschreiben.	K2
	X	X		Verkaufsunterstützende Massnahmen	5.2.3 Die Lernenden können verkaufsunterstützende Massnahmen und deren Ziele beschreiben.	K2
	X	X		Zusatzverkäufe	5.21.1 Die Lernenden können Zusatzartikel bei der Warenpräsentation integrieren.	K3
	X	X		Produktequalität	5.9.3 Die Lernenden kennen Massnahmen zur Sicherstellung der Produktequalität.	K1
2. Jahr	X			Wertschöpfungskette	5.4.3 Die Lernenden verstehen die Wertschöpfungskette.	K2
	X			Produktion, Distribution, Logistik	5.9.5 Die Lernenden können die Begriffe Produktion, Distribution und Logistik im Grundsatz erklären.	K2
	X			Handelsfunktionen	5.4.4 Die Lernenden kennen und verstehen die vier Handelsfunktionen.	K2
	X			Warenlager	5.10.3 Die Lernenden kennen die Aufgabe des Warenlagers und können die Risiken beurteilen.	K4
	X			Einflussfaktoren Preisgestaltung	5.6.6 Die Lernenden verstehen Einflussfaktoren, die sich auf die Preisgestaltung auswirken.	K2
	X		X	Kundensegmente	5.3.6 Die Lernenden verstehen, dass es verschiedene Kundensegmente gibt und unterschiedliche Bedürfnisse.	K2
	X		X	Verbale und nonverbale Kommunikation	5.6.7 Die Lernenden kennen die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation.	K1
	X		X	Verbale und nonverbale Kommunikation	5.12.1 Die Lernenden können die Wirkung der verbalen und nonverbalen Kommunikation erklären.	K2
		X	X	Frageformen	5.14.1 Die Lernenden können die verschiedenen Frageformen situationsgerecht anwenden.	K3
			X	Fragetechnik	5.14.2 Die Lernenden können ihre Fragetechnik beurteilen.	K4

**Legende:**

FK: Fachkompetenzen

MK: Methodenkompetenzen

SK Sozialkompetenzen

TA: Taxonomie (nach Bloom)

	X	X	X	Preisargumente	5.6.9 Die Lernenden können Preisargumente im Verkaufsgespräch einbauen.	K3
	X	X		Zusatzverkäufe	5.6.10 Die Lernenden verstehen die Bedeutung der Zusatzverkäufe.	K2
		X	X	Zusatzverkäufe	5.14.3 Die Lernenden können Zusatzverkäufe im Verkaufsgespräch einbauen.	K3
	X		X	Verkaufsgespräch	5.6.11 Die Lernenden können den Ablauf eines Verkaufsgesprächs positiv beeinflussen.	K3
	X		X	Verkaufsgespräch	5.6.12 Die Lernenden können ein Verkaufsgespräch erfolgreich abschließen.	K3
	X			Dienstleistungen	5.1.2 Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen und deren Bedeutung für den Betrieb erklären.	K2
	X			Dienstleistungen	5.1.3 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Dienstleistungen in Bezug auf den Verkauf.	K2
	X			Zahlungsformen	5.6.13 Die Lernenden können Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsformen beurteilen.	K3
	X			Kundenbindung	5.7.1 Die Lernenden können den Zweck der Kundenbindungssysteme beschreiben.	K2
	X			Kundenbindung	5.7.2 Die Lernenden können verschiedene Möglichkeiten und Instrumente der Kundenbindung beurteilen.	K3
	X			Produktion, Distribution, Logistik	5.17.1 Die Lernenden beschreiben das Zusammenspiel zwischen Produktion, Distribution und Logistik.	K3
	X	X	X	Einflussmöglichkeiten auf Betriebserfolg	5.22.1 Die Lernenden kennen ihre Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg und können diese beurteilen.	K4
3. Jahr	X			Warenvorlage	5.11.1 Die Lernenden verstehen die Wirkung einer Warenvorlage auf den Betriebserfolg.	K2
		X	X	Argumentationstechniken	5.11.2 Die Lernenden können verschiedene Argumentationstechniken situationsgerecht einsetzen.	K3
			X	Einfluss der Persönlichkeit	5.13.1 Die Lernenden können den Einfluss ihrer Persönlichkeit auf den Erfolg des Verkaufsgesprächs beurteilen.	K4
			X	Kaufsituationen	5.11.3 Die Lernenden verstehen es mit unterschiedlichen Kaufsituationen erfolgsorientiert umzugehen.	K3

**Legende:**

FK: Fachkompetenzen

MK: Methodenkompetenzen

SK Sozialkompetenzen

TA: Taxonomie (nach Bloom)

			X	Arbeitssituationen	5.15.1 Die Lernenden verstehen es mit verschiedenen Arbeitssituationen richtig umzugehen.	K3
	X	X	X	Einflussmöglichkeiten auf Betriebserfolg	5.14.4 Die Lernenden kennen ihre Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg und können diese beurteilen.	K4
	X			Bewirtschaftungssysteme	5.18.1 Die Lernenden kennen und verstehen Bewirtschaftungssysteme.	K2
	X	X		Verkaufsbereitschaft	5.20.1 Die Lernenden können Möglichkeiten erklären, die zur gewünschten Verkaufsbereitschaft führen.	K2
	X	X		Absatz- und Lagerkennzahlen	5.19.1 Die Lernenden können die Absatz- und Lagerkennzahlen interpretieren.	K4
	X	X		Einflüsse auf den Betriebserfolg	5.5.1 Die Lernenden können Trends und technische Entwicklungen im Verkauf beurteilen.	K4
	X	X		Digitalisierung im Detailhandel	5.7.3 Die Lernenden können den Nutzen der Digitalisierung im Detailhandel begründen.	K4

08.12.2004 (1. Fassung) / Stand 07.08.2017

**Legende:**

FK: Fachkompetenzen

MK: Methodenkompetenzen

SK Sozialkompetenzen

TA: Taxonomie (nach Bloom)