

**DH-Assistenten****Stoffplan 2 – Detailhandelspraxis****1./2. Lehrjahr (80 Lektionen)**

Anmerkungen: (PR = Praxisraum)

Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	Anz. Lekt.	Stoffplan/Umsetzung im Unterricht	Schnitt stellen	MK	SK	TA
<b>1./2. Lehrjahr (65 Lektionen Unterricht / 15 Lektionen Prüfungen, Ausfälle und Unvorhergesehenes)</b>							
Erster Eindruck	5.1.1 Die Lernenden sind sich der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst.	1	Der erste Eindruck vom Geschäft und vom Verkaufspersonal: <ul style="list-style-type: none"> <li>Die positive Einstellung</li> <li>Die Körperhaltung</li> <li>Das Verhalten: Motivation, Zuverlässigkeit, Offenheit, Kritikfähigkeit, Konfliktfähigkeit, Kooperationsfähigkeit, Zeitplanung/ Terminplanung, Ordnung</li> </ul>		M6	S1 S3 S6	K2
Äussere Erscheinung	5.1.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung.	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Körperpflege</li> <li>Kleidung</li> <li>Schmuck</li> <li>Körpersprache</li> <li>Verhalten</li> </ul>		M6	S1 S3 S6	K2
Glieder der Handelskette	5.6.2 Die Lernenden verstehen die Hauptaufgaben der einzelnen Glieder der Handelskette.	3	Rohstoffgewinnung Produktion Grosshandel Detailhandel Konsument		M4		K2

Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	Anz. Lekt.	Stoffplan/Umsetzung im Unterricht	Schnittstellen	MK	SK	TA
Zusammenspiel Detailhandel / Konsument	5.3.3 Die Lernenden verstehen das Zusammenspiel zwischen Detailhandel und Konsument.	2	Bedürfnisse der Kundschaft (Emotionen) Einkaufserlebnis Verkaufsfördermassnahmen (PR: Verkaufsfördermassnahmen u. Einkaufserlebnis: erkennen, zeigen und darstellen) Kundenbindung		M7	S3 S6	K2
Erwartungen der Konsumenten	5.2.1 Die Lernenden kennen die Erwartungen der Konsumenten an das Verkaufspersonal.	2	Sortiment (PR: breit/schmal; tief/flach) Präsentation Fachkompetenz Kundendienstangebot etc.		M6	S3	K1
Korrekter Umgang	5.1.4 Die Lernenden kennen die Grundsätze des korrekten Umgangs mit Mitmenschen.	2	Umgang mit Kunden Persönliche Eigenschaften <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freundlichkeit</li> <li>• Wortwahl</li> <li>• Kommunikation</li> <li>• Nonverbales Verhalten</li> </ul>		M6	S3 S4 S6	K1
Kundenbedienung	5.2.2 Die Lernenden verstehen die verschiedenen Formen der Kundenbedienung.	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollbedienung</li> <li>• Vorwahl</li> <li>• Selbstbedienung</li> <li>• Offenverkauf etc.</li> </ul> } Übungen erkennen der verschiedenen Verkaufsformen			S2	K2
Kommunikation	5.2.3 Die Lernenden kennen die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation.	3	Regeln der verbalen Kommunikation Nonverbale Kommunikation: positive und negative Aspekte der Körpersprache				K1

Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	Anz. Lekt.	Stoffplan/Umsetzung im Unterricht	Schnitt stellen	MK	SK	TA
Verkaufsgesprächs	5.2.4 Die Lernenden kennen den Ablauf des Verkaufsgesprächs.	7	Begrüßung Bedarfsermittlung Fragearten Beratung Argumentation Abschluss		M1		K1
			} PR: Verkaufsgespräch üben Rollenspiele				
Dienstleistungen	5.3.1 Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen.	2	Dienstleistungen: Kundendienste (kundenbezogen)/ Serviceleistungen (produktbezogen)				K1
Zahlungsarten	5.3.2 Die Lernenden kennen Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten.	4	Barzahlung: Vor- und Nachteile mögliche Quittungen Gutscheine Debitkarte: Vor- und Nachteile Cash-Karte internationale Kreditkarten: Vor- und Nachteile Kundenkarten: Vor- und Nachteile andere Kreditverkäufe WIR-Geld				K1
			} PR: Kasse				
Warenpräsentation	5.5.1 Die Lernenden kennen die Grundsätze der Warenpräsentation.	3	Möglichkeiten der Warenpräsentation Warengruppen / Zielgruppen Zweitplatzierungen Sicht-, Griff-, Bück-, Reckzone		M1	S1	K1
			} PR: Präsentation aufbauen				

Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	Anz. Lekt.	Stoffplan/Umsetzung im Unterricht	Schnitt stellen	MK	SK	TA
Warenpräsentationsmöglichkeiten	5.5.2 Die Lernenden können verschiedene Warenpräsentationsmöglichkeiten nennen	2	Positionen Sachgerechte Behandlung Zweiter Verkaufspunkt Hilfsmittel <a href="#">PR: Grundsätze der Präsentation erkennen u. darstellen u. Gründe für verschiedene Präsentationen erklären</a>		M1 M7	S1	K1
Zusatzverkäufe	5.4.1 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Zusatzverkäufe	2	Zusatzverkäufe und Beispiele  <a href="#">PR: Rollenspiele</a>				K2
Verkaufsunterstützende Massnahmen	5.5.3 Die Lernenden verstehen verkaufsunterstützende Massnahmen, welche die Verkaufsbereitschaft fördern	5	Verkaufsförderung: Schaufensterarten Kundenführung Beleuchtung Degustation und Demonstration Musik. u.a. <b>und</b> Werbung <a href="#">PR: Übungen zu Verkaufsfördermassnahmen</a>				K2
Verkaufsbereitschaft	5.7.1 Die Lernenden verstehen Massnahmen, welche die Verkaufsbereitschaft unterstützen.	1	Sichern der Verkaufsbereitschaft Einsatzplanung der Mitarbeitenden Lagerhaltungslogistik				K2
		3					

Lernbereiche Themen	Kompetenzen Ziele	Anz. Lekt.	Stoffplan/Umsetzung im Unterricht	Schnitt stellen	MK	SK	TA
Aufgaben des Wa- renlagers	5.7.2 Die Lernenden kennen die Aufgabe des Warenlagers.		Lagertypen/Lagerorte Lagerarbeiten, Lagerorganisation Aufgaben der Warenlagerung Verkaufsbereitschaft sichern Melde-, Mindestbestand Preisvorteile Sicherheit, Lagerplan, Warenpflege Inventur und Inventar Lagerkennzahlen Preisvorteile Sicherheit, Lagerplan, Warenpflege Inventur und Inventar Lagerkennzahlen <div style="position: absolute; left: 680px; top: 200px; font-size: 2em;">}</div> <div style="position: absolute; left: 710px; top: 290px; color: blue;">             Übungen              zu ver-              schiedenen              Lager-              orten           </div>				K1
Betriebserfolg	5.3.3 Die Lernenden verstehen ihre Einflussmög- lichkeiten auf den Betriebserfolg.	3	Kostenbewusstsein Betriebliche Abläufe optimieren				K2
Teamarbeit	5.1.5 Die Lernenden wissen, was für eine erfolg- reiche Teamarbeit nötig ist.	4	Regeln für die erfolgreiche Zusammenarbeit Stellung im Team Teamziele		M7	S4 S5	K1

**Legende:**

FK: Fachkompetenzen

MK: Methodenkompetenzen

SK Sozialkompetenzen

TA: Taxonomie (nach Bloom)