



## **Bildungsplan**

zur Verordnung des SBFI vom [Erlassdatum der BiVo neu] über die berufliche Grundbildung für

## **Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)**

vom [Erstell - bzw. Unterschriftsdatum Oda Bildungsplan, vgl. S. 10 dieses Dokuments]

Berufsnummer [Zahl]

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Berufspädagogische Grundlagen</b> .....	<b>4</b>
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung.....	4
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz.....	5
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom) .....	5
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte .....	6
<b>3. Qualifikationsprofil</b> .....	<b>7</b>
3.1. Berufsbild .....	7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen .....	9
3.3. Anforderungsniveau des Berufs .....	10
<b>4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort</b> .....	<b>11</b>
Handlungskompetenzbereich a: Gestalten von Kundenbeziehungen .....	11
Handlungskompetenzbereich b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	16
Handlungskompetenzbereich c: Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen .....	19
Handlungskompetenzbereich d: Interagieren im Betrieb und in der Branche.....	22
<b>Erstellung</b> .....	<b>25</b>
<b>Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität</b> .....	<b>26</b>
<b>Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes</b> .....	<b>27</b>

## Abkürzungsverzeichnis

<b>[BAFU</b>	Bundesamt für Umwelt]
<b>[BAG</b>	Bundesamt für Gesundheit]
<b>BBG</b>	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
<b>BBV</b>	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
<b>BiVo</b>	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
<b>EBA</b>	eidgenössisches Berufsattest
<b>EFZ</b>	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
<b>OdA</b>	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
<b>SBFI</b>	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
<b>SBBK</b>	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
<b>SDBB</b>	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung   Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
<b>[SECO</b>	Staatssekretariat für Wirtschaft]
<b>[Suva</b>	Schweiz. Unfallversicherungsanstalt]
<b>üK</b>	überbetrieblicher Kurs

## 1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität<sup>1</sup> der beruflichen Grundbildung für Detailhandelsassistentin und Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

---

<sup>1</sup> vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 25 der Verordnung des SBF über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA).

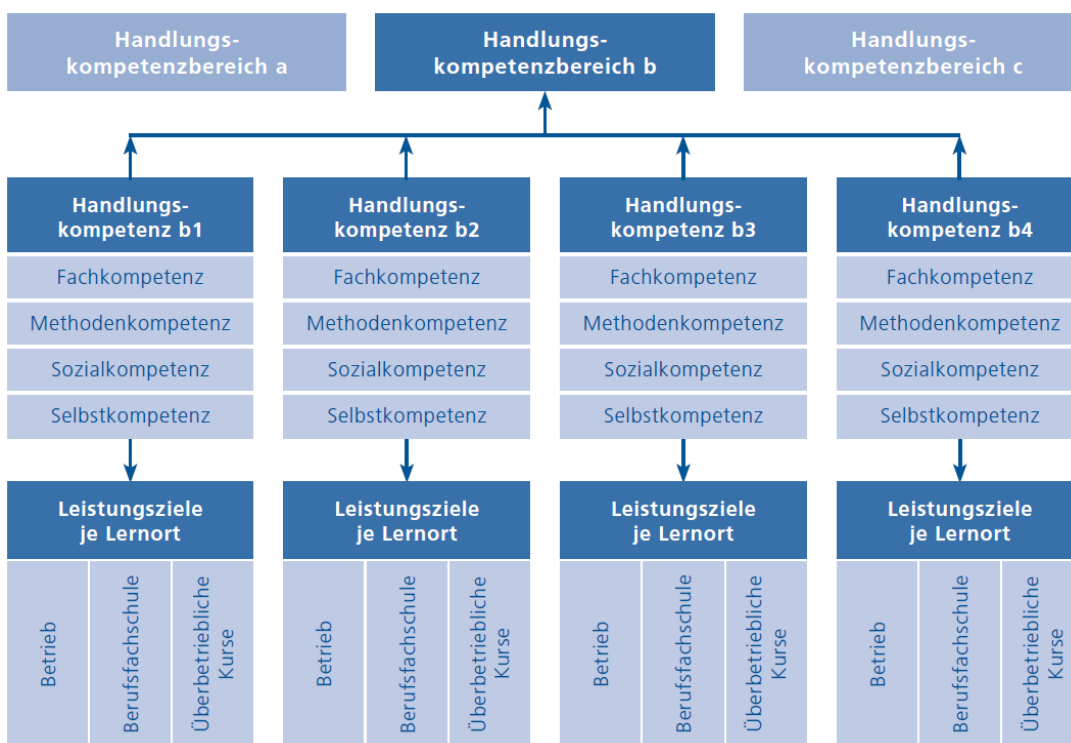
## 2. Berufspädagogische Grundlagen

### 2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

*Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:*



Der Beruf Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent umfasst **vier Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufs und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Gestalten von Kundenbeziehungen

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich a «Gestalten von Kundenbeziehungen» vier Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

## 2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

### Handlungskompetenz



## 2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	<b>Wissen</b>	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. <i>Beispiel: Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen.</i>
K 2	<b>Verstehen</b>	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. <i>Beispiel: Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens.</i>
K 3	<b>Anwenden</b>	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. <i>Beispiel: Sie berechnen Preisveränderungen.</i>
K 4	<b>Analyse</b>	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. <i>Beispiel: Sie analysieren mittels effektiver und auf den Kanal abgestimmter Kommunikationsmassnahmen die Kundenbedürfnisse.</i>
K 5	<b>Synthese</b>	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. <i>Beispiel: Sie präsentieren die zu den Kundenbedürfnissen passenden Angebote an Produkten und Dienstleistungen überzeugend.</i>
K 6	<b>Beurteilen</b>	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. <i>K6-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.</i>

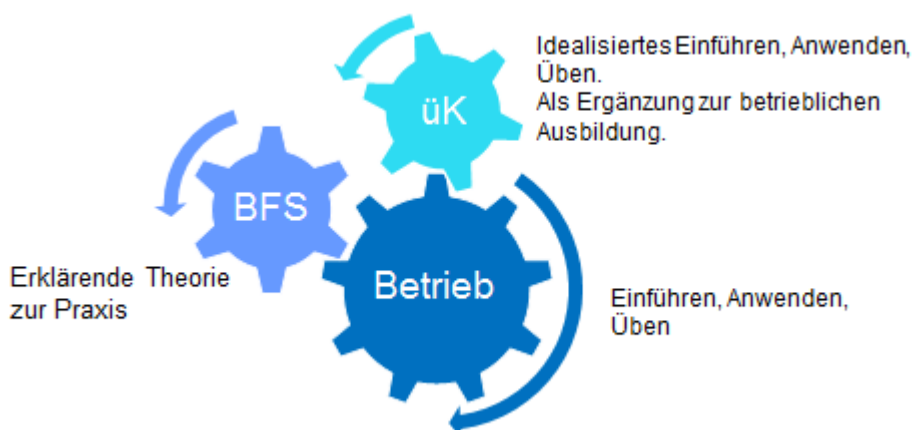
## 2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

### 3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufs. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Detailhandelsassistentin oder ein Detailhandelsassistent verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

#### 3.1. Berufsbild

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten mit EBA beraten, unterstützen und bedienen Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche. Zudem arbeiten sie unter Anleitung bei Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen mit.

#### Arbeitsgebiet

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten in Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen. Ihr Einsatzort wechselt zwischen der Verkaufsfläche (stationär oder online) und Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen im Büro oder im Lager.

#### Wichtigste Handlungskompetenzen

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind in folgenden Handlungsbereichen tätig. Sie ...

- gestalten Kundenkontakte und -beziehungen auf unterschiedlichen Kanälen,
- führen Kunden- und Verkaufsgespräche,
- analysieren Kundenbedürfnisse und präsentieren Lösungen,
- arbeiten unter Anleitung in Warenbewirtschaftungsprozessen unter Nutzung neuer Technologien mit,
- erkennen aktuelle Entwicklungen in ihrer Branche und integrieren sie unter Anleitung in ihren Arbeitsalltag,
- interagieren im Betrieb und in der Branche auf unterschiedlichen Kanälen,
- arbeiten unter Anleitung in unterschiedlichen Teams auf der Verkaufsfläche und im Büro oder im Lager.

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten gehen aktiv auf ihre Kundschaft zu, analysieren deren Bedürfnisse und gestalten die Beziehung zu ihren Kundinnen sowie Kunden auf verschiedenen Kanälen individuell und lösungsorientiert. Sie schliessen erfolgreich Verkäufe ab und bearbeiten Kundenanfragen.

Sie arbeiten unter Anleitung im Warenbewirtschaftungsprozess mit. Dabei nutzen sie betriebsrelevante Kundendaten und Informationen sowie die vom Betrieb eingesetzten Technologien. Unter Anleitung präsentieren sie das Angebot mit allen ihnen zur Verfügung stehenden technologischen Mitteln und organisieren ihre Aufgaben.

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verfügen über umfassende Produkt- und Dienstleistungskennnisse ihres Betriebes. Sie informieren sich laufend über aktuelle Entwicklungen in der Branche. Sie beachten stets die Kundenbedürfnisse, wenn sie Produkte bearbeiten und Dienstleistungen bereitstellen.

Sie kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit betriebsinternen Anspruchsgruppen und arbeiten in unterschiedlichen Teams. Dabei bewegen sie sich unter Anleitung in den betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie erkennen betriebliche Entwicklungen und übernehmen unter Anleitung gerne neue Aufgaben.

## **Berufsausübung**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten in Fachgeschäften, Filialunternehmen, Warenhäusern oder bei Grossverteilern. Damit Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten ihre Arbeiten ausführen können, sind neben fachlichen Grundkenntnissen die Freude am Kontakt mit Menschen, gute Umgangsformen und ein hohes Mass an Flexibilität erforderlich. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind veränderungsbereite und kreative Berufsleute mit grundlegenden Produkte- und Dienstleistungskennntnissen ihres Betriebs. Im Arbeitsalltag brauchen sie ein grundlegendes technisches Verständnis, Interesse an Trends sowie Entwicklungen und kreative Ideen zur Erfüllung der vielfältigen Kundenbedürfnisse. Sie arbeiten konstruktiv in interdisziplinären Teams mit und setzen betriebliche Vorgaben sowie die Vorgaben im Bereich Arbeits-, Gesundheits- und Hygieneschutz verantwortungsbewusst um. Nach Abschluss der beruflichen Grundbildung besteht für sie die Möglichkeit einer verkürzten Grundbildung als Detailhandelsfachfrau oder Detailhandelsfachmann.

## **Bedeutung des Berufs für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten leisten einen wichtigen Beitrag in der heutigen Konsumgesellschaft. Im Zeitalter der Digitalisierung und des Onlinehandels kommunizieren sie mit Kundinnen und Kunden sowohl im Verkaufsgeschäft wie auch im Netz, gehen auf allen verfügbaren Kanälen individuell auf Kundenwünsche ein und sind Ansprechperson für verschiedene Kundenanliegen.

Mit ihrer Arbeit tragen sie zum Wachstum von Konsum und Produktion der Wirtschaft bei. Sie informieren die Kundinnen und Kunden über Aspekte der Ökologie und Nachhaltigkeit in Bezug auf ihre Produkte und Dienstleistungen.

## **Allgemeinbildung**

Die Allgemeinbildung fördert die Kompetenz in der ersten Landessprache sowie das grundlegende Wissen über gesellschaftliche, wirtschaftliche, rechtliche, technologische und ökologische Aspekte. Die Allgemeinbildung in Kombination mit den beruflichen Kompetenzen lieferte eine gute Basis, um den Beruf erfolgreich auszuüben und sich auf dem Arbeitsmarkt weiterzuentwickeln.



### 3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c	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 unter Anleitung 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 unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

### **3.3. Anforderungsniveau des Berufs**

Das Anforderungsniveau des Berufs ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

## 4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

### Handlungskompetenzbereich a: Gestalten von Kundenbeziehungen

<b>Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten</b>	
Die Detailhandelsassistent/innen heissen ihre Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache herzlich willkommen, gehen auf deren Anliegen hilfsbereit ein und sorgen für eine positive Verkaufsatmosphäre. Die Detailhandelsassistent/innen informieren ihre Kund/innen bei Verzögerungen und in anderen besonderen Situationen. Die Anliegen der Kund/innen beantworten sie zu deren Zufriedenheit. Bei unzufriedenen Kund/innen reagieren die Detailhandelsassistent/innen ruhig und dienstleistungsorientiert.	
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
a1.bt1 Sie begrüssen die Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle zuvorkommend. (K3)	a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3)  a1.bs1b Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3)  a1.bs1c Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)
a1.bt2 Sie nehmen die Anliegen von Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle hilfsbereit auf. (K3)	a1.bs2a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3)  a1.bs2b Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)
a1.bt3 Sie informieren die Kund/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen sowie in besonderen Situationen zuverlässig. (K3)	---
a1.bt4 Sie erkennen Missmut oder Ungeduld von Kund/innen und leiten geeignete Massnahmen ein. (K4)	a1.bs4a Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)
a1.bt5 Sie kommunizieren während des ersten Kundenkontakts mit den Kund/innen mündlich oder schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)  a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)

<p>a1.bt6 Sie ziehen im Erstkundenkontakt bei Bedarf andere Teammitglieder zur Unterstützung bei. (K3)</p>	<p>---</p>
--	------------

**Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren**

Die Detailhandelsassistent/innen analysieren die Kundenbedürfnisse in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Anschliessend präsentieren sie passende Lösungsvorschläge und argumentieren mit dem Kundennutzen. Sie begeistern die Kund/innen, indem sie Informationen in Storys verpacken sowie Technologien und Medien einsetzen. Auf Kundeneinwände gehen sie offen und respektvoll ein. Während des gesamten Kundenkontakts gestalten sie ein positives Einkaufserlebnis.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
<p>a2.bt1 Sie schaffen mit ihrem offenen und zuvorkommenden Auftritt eine vertrauensvolle Atmosphäre. (K3)</p>	<p>a2.bs1a Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)</p>
<p>a2.bt2 Sie analysieren mittels effektiver und auf den Kanal abgestimmter Kommunikationsmassnahmen die Kundenbedürfnisse. (K4)</p>	<p>a2.bs2a Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)</p>
<p>a2.bt3 Sie präsentieren die zu den Kundenbedürfnissen passenden Angebote an Produkten und Dienstleistungen überzeugend. (K5)</p>	<p>a2.bs3a Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3)  a2.bs3b Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3)</p>
<p>a2.bt4 Sie binden die ökologischen und nachhaltigen Aspekte in ihr Angebot ein. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>a2.bt5 Sie schaffen für die Kund/innen ein positives Einkaufserlebnis über möglichst verschiedene Sinneswahrnehmungen. (K3)</p>	<p>a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)</p>
<p>a2.bt6 Sie präsentieren vor Ort oder über Kommunikationskanäle zu den Produkten/Dienstleistungen passende Zusatz- und Anschlussangebote. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>a2.bt7 Sie kommunizieren in der Kundenbedürfnisanalyse und der Angebotspräsentation mit den Kund/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)</p>	<p>a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)  a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)</p>

**Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten**

Die Detailhandelsassistent/innen schliessen das Verkaufsgespräch zum richtigen Zeitpunkt in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache ab. Sie wickeln den Zahlungsvorgang ab und nutzen Kundenkartensysteme sowie Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen. Mit weitergehenden Dienstleistungen sorgen sie für ein positives abschliessendes Einkaufserlebnis. Zudem schützen sie Produkte vor Diebstahl und handhaben Diebstähle unter Einbezug ihrer vorgesetzten Person.

Im Sinne einer steten Weiterentwicklung nehmen die Detailhandelsassistent/innen Kundenrückmeldungen zu ihrer Beratung auf und erarbeiten Verbesserungsideen für ihre zukünftigen Kunden- und Verkaufsgespräche.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>a3.bt1 Sie schliessen das Verkaufsgespräch zum richtigen Zeitpunkt und unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen ab. (K3)</p>	<p>a3.bs1a Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)</p> <p>a3.bs1b Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind. (K3)</p> <p>a3.bs1c Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)</p>
<p>a3.bt2 Sie wenden bei der Bezahlung im Betrieb eingesetzte Zahlungsmethoden, Kundenkartensysteme und Kundenbindungsprogramme kundenorientiert an. (K3)</p>	<p>a3.bs2a Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2)</p> <p>a3.bs2b Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)</p>
<p>a3.bt3 Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)</p>	<p>a3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten aus. (K3)</p> <p>a3.bs3b Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2)</p> <p>a3.bs3c Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)</p>
<p>a3.bt4 Sie lösen einfache technische Störungen. (K3)</p> <p>a3.bt5 Sie ziehen bei technischen Störungen bei Bedarf externe Unterstützung bei. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>a3.bt6 Sie schaffen bei der Verabschiedung ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)</p>	<p>a3.bs6a Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)</p>

<p>a3.bt7 Sie nehmen bei ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen Rückmeldungen von Kund/innen sowie ihrer vorgesetzten Person auf und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)</p>	<p>a3.bs7a Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)</p>
<p>a3.bt8 Sie kommunizieren während des Abschlusses des Verkaufsgesprächs mit den Kund/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)</p>	<p>a3.bs8a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)</p> <p>a3.bs8b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)</p>
<p>a3.bt9 Sie setzen die Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle um. (K3)</p> <p>a3.bt10 Sie handhaben Diebstähle unter Einbezug ihrer vorgesetzten Person sicher. (K3)</p>	<p>a3.bs9a Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)</p> <p>a3.bs10a Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)</p>

**Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten**

Die Detailhandelsassistent/innen bearbeiten Kundenanfragen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. Dabei treten sie über alle betrieblichen Kommunikationskanäle jederzeit als Botschafter/in ihres Betriebs auf.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
<p>a4.bt1 Sie bearbeiten einfache Kundenanfragen zu Produkten und Lieferungen sowie technische Anfragen zeitnah. (K3)</p>	<p>a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3)</p>
<p>a4.bt2 Sie nutzen dabei die verfügbaren Kommunikationsformen und -kanäle (inkl. Shop-Management-System) unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen. (K3)</p>	<p>a4.bs2a Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)</p> <p>a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)</p>
<p>a4.bt3 Sie kommunizieren als Botschafter/in ihres Betriebs über alle betrieblichen Kommunikationskanäle positiv über den Betrieb. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>a4.bt4 Sie gestalten und reflektieren ihren persönlichen Social Media Auftritt als Berufsperson im Betrieb bewusst. (K4)</p>	<p>a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an. (K3)</p>

	<p>a4.bs4b                  Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)</p>
<p>a4.bt5                  Sie bearbeiten Kundenanfragen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)</p>	<p>a4.bs5a                  Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)</p> <p>a4.bs5b                  Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)</p>

## Handlungskompetenzbereich b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

### Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Die Detailhandelsassistent/innen arbeiten im Warenbewirtschaftungsprozess kosten- und ressourcenbewusst mit. Sie prüfen angelieferte Waren und reagieren bei beschädigter oder falscher Ware. Anschliessend sortieren sie die Waren und zeichnen sie aus. Die Detailhandelsassistent/innen führen Lagerbewirtschaftungsaufgaben aus und wickeln Warenausgänge ab. Ihre Arbeit verrichten sie im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse sowie unter teilweise Anleitung ihrer vorgesetzten Person.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b1.bt1 Sie nehmen die angelieferten Waren entgegen und wenden bei beschädigter oder falscher Ware in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person das betriebliche Vorgehen an. (K3)	b1.bs1a Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bt2 Sie sortieren die neuen Waren und zeichnen sie für den Bestimmungsort wie Lager, Kühlregal oder Verkaufsfläche aus. (K3)	b1.bs2a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bt3 Sie entsorgen entstandene Abfälle und rezyklierbare Produkte. (K3)	---
b1.bt4 Sie treffen im Hinblick auf einen optimalen Lagerbestand in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen. (K3)	b1.bs4a Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bt5 Sie führen Inventuraufgaben aus. (K3)	b1.bs5a Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)
b1.bt6 Sie bearbeiten unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person Warenausgänge von der Bestellung über die Kommissionierung bis zum Versand. (K3)	b1.bs6a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bt7 Sie setzen im gesamten Warenbewirtschaftungsprozess die betrieblichen Systeme und Instrumente ein. (K3)	---
b1.bt8 Sie führen die betrieblichen Arbeitsprozesse kosten- und ressourcenbewusst aus. (K3)	b1.bs8a Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)



<p>b1.bt9 Sie arbeiten im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse mit allen Beteiligten respektvoll zusammen. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.bt10 Sie setzen im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben, insbesondere auch zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, um. (K3)</p>	<p>b1.bs10a Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)</p>
<p>b1.bt11 Sie setzen im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung um. (K3)</p>	<p>b1.bs11a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)</p> <p>b1.bs11b Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)</p>

**Handlungskompetenz b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren**

Die Detailhandelsassistent/innen präsentieren ihre Produkte, Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen so, dass Kund/innen optisch angesprochen werden. Mit Medien und Technologien tragen die Detailhandelsassistent/innen zu einem emotionalen Kundenerlebnis bei. Ihre Aufgaben nehmen sie in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person wahr.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>b2.bt1 Sie platzieren Produkte, Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen am Point of Sale (Verkaufs-ort). (K3)</p> <p>b2.bt2 Sie setzen dabei in Absprache mit ihrer vorge- setzten Person das Verkaufsförderungsmass- nahmen sowie betriebliche Hilfsmittel ein. (K3)</p>	<p>b2.bs1a Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K2)</p> <p>b2.bs2a Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)</p>
<p>b2.bt3 Sie setzen die Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen gemäss Vorgaben ihrer vorgesetzten Person um. (K3)</p>	<p>b2.bs3a Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Pro- dukt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnun- gen. (K1)</p>
<p>b2.bt4 Sie leisten in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person mit verkaufsfördernden Medien und tech- nischen Hilfsmitteln einen Beitrag für ein emotio- nales Kundenerlebnis. (K3)</p>	<p>b2.bs4a Sie erläutern, mit welchen Medien und techni- schen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerleb- nis geschaffen werden kann. (K2)</p>

**Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen**

Die Detailhandelsassistent/innen beschaffen, erfassen und werten unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person betriebsrelevante Kundendaten und Informationen aus. Dabei halten sie die Datenschutzrichtli- nien, die Schweigepflicht sowie weitere Vorgaben zum vertraulichen Umgang mit sensiblen Daten ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>b3.bt1 Sie nutzen unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person unterschiedliche Informationsquellen. (K3)</p>	<p>b3.bs1a Sie verwenden für die Beschaffung von Informati- onen geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)</p>
<p>b3.bt2 Sie halten beim Umgang mit betriebsrelevanten Zahlen, Kundendaten und Informationen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen ein. (K3)</p> <p>b3.bt3 Sie bedienen die im Arbeitsprozess eingesetzten Technologien und sozialen Medien gemäss den Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien. (K3)</p>	<p>b3.bs2a Sie erläutern die Richtlinien zu Datenschutz und Schweigepflicht. (K2)</p> <p>b3.bs3a Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbei- tung und zum Schutz von Kundendaten. (K3)</p>

## Handlungskompetenzbereich c: Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen

### Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Die Detailhandelsassistent/innen führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Mithilfe der gesammelten Informationen argumentieren sie in Verkaufsgesprächen überzeugend.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)</p>	<p>c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)</p>	<p>c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)</p> <p>c1.ük1b Sie stellen das Produktsortiment sowie die Produktkategorien und -merkmale grafisch dar. (K3)</p> <p>c1.ük1c Sie beschreiben die wichtigsten Akteure der Branche. (K2)</p>
<p>c1.bt2 Sie wählen aus den Ergebnissen die verkaufswirksamen Informationen aus. (K4)</p>	<p>c1.bs2a Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse. (K4)</p>	<p>c1.ük2a Sie beurteilen die Qualität von branchenspezifischen Online-Informationen kritisch. (K4)</p> <p>c1.ük2b Sie vergleichen die Verkaufsförderungsmassnahmen des eigenen Betriebs mit jenen der Mitbewerber/innen der Branche und leiten zusätzliche Verkaufsförderungsmassnahmen im eigenen Betrieb ab. (K4)</p>
<p>c1.bt3 Sie legen den Kund/innen die Verkaufsargumente überzeugend dar. (K3)</p>	<p>c1.bs3a Sie argumentieren aufgrund ihrer Rechercheergebnisse überzeugend. (K3)</p>	<p>c1.ük3a Sie stellen für ausgewählte Produkte die Produktmerkmale und die Kundenwünsche zueinander in Verbindung. (K3)</p> <p>c1.ük3b Sie entwickeln für ausgewählte Produkte und Marken Storys. (K3)</p>

<p>c1.bt4 Sie beraten Kund/innen bezüglich Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken im Hinblick auf Pflege, Lagerung, gesundheitliche Auswirkungen sowie ökologische und Nachhaltigkeitsaspekte. (K3)</p>	<p>---</p>	<p>c1.ük4a Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken, Pflege, Lagerung, gesundheitliche Auswirkungen und ökologische Aspekte sowie gesetzliche Bestimmungen bezüglich der Produktnutzung. (K2)</p> <p>c1.ük4b Sie beurteilen die Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken mit vergleichbaren Produkten und Dienstleistungen von Mitbewerber/innen unter Einbezug von Produktverarbeitungen, Pflege, Lagerung, gesundheitlichen Auswirkungen, ökologischen und Nachhaltigkeitsaspekten, Labels sowie weiteren vorgegebenen Kriterien. (K3)</p>
<p>c1.bt5 Sie informieren Kund/innen über die Umweltverträglichkeit ihrer Produkte bei Produktion, Betrieb, Transport und Entsorgung. (K3)</p>	<p>c1.bs5a Sie beschreiben die ökologischen Auswirkungen wie beispielsweise Energieverbrauch, Ressourcenbelastung und Umwelt- sowie Klimabelastung der Herstellung, der Lagerung und des Transports ihrer Produkte. (K2)</p> <p>c1.bs5b Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder recycelt werden müssen. (K2)</p>	<p>---</p>

**Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen**

Die Detailhandelsassistent/innen gestalten ihre Produkte und Dienstleistungen den Kundenbedürfnissen entsprechend. Dazu verarbeiten und veredeln sie Produkte oder stellen zum individuellen Kundenbedürfnis passende Dienstleistungspakete zusammen.

<p><b>Leistungsziele Betrieb</b></p>	<p><b>Leistungsziele Berufsfachschule</b></p>	<p><b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b></p>
<p>c2.bt1 Sie verarbeiten und veredeln Produkte gemäss den Vorgaben des Herstellungsprozesses, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K3)</p>	<p>---</p>	<p>c2.ük1a Sie beschreiben die Vorgaben des Herstellungsprozesses, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K2)</p> <p>c2.ük1b Sie verarbeiten und veredeln Produkte. (K3)</p>

c2.bt2 Sie wählen mit den Kund/innen spezifische Individualisierungen von Produkten und Dienstleistungen aus. (K3)	---	c2.ük2a Sie schlagen für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen bedürfnisgerechte Individualisierungen vor. (K3)
c2.bt3 Sie setzen Individualisierungen von Produkten und Dienstleistungen gemäss den Bedürfnissen der Kund/innen um. (K3)	---	c2.ük3a Sie stellen nach Kundenbedürfnissen Produkt- und Dienstleistungslösungen bereit. (K3)

**Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren**

Die Detailhandelsassistent/innen halten sich zu aktuellen Entwicklungen im Detailhandel auf dem Laufenden. Sie sammeln auf unterschiedlichen Wegen Informationen und beobachten das Zusammenwirken der Akteure im Markt. Ihre Erkenntnisse besprechen sie mit ihrer vorgesetzten Person und nutzen sie in Verkaufsgesprächen.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>
c3.bt1 Sie informieren sich zu aktuellen Entwicklungen, Trends und Neuigkeiten in der Branche. (K3)	c3.bs1a Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2)  c3.bs1b Sie stellen den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2)  c3.bs1c Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)  c3.bs1d Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)	c3.ük1a Sie informieren sich über wirtschaftliche Entwicklungen in der Branche. (K3)  c3.ük1b Sie erläutern die aktuellen Entwicklungen von Produkten, Dienstleistungen, Trends im In- und Ausland sowie weiteren einflussreichen Aspekten in der Branche. (K2)  c3.ük1c Sie erklären die Entwicklungen und Konsequenzen im Bereich Ökologie und Nachhaltigkeit sowie die wichtigsten Labels in ihrer Branche. (K2)
c3.bt2 Sie bringen ihre Erkenntnisse zu Trends nach Absprache mit ihrer vorgesetzten Person in Verkaufsgesprächen ein. (K3)	---	c3.ük2a Sie setzen die gewonnenen Informationen aus Trends und Entwicklungen in Beratungsgesprächen ein. (K3)

## Handlungskompetenzbereich d: Interagieren im Betrieb und in der Branche

### Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Die Detailhandelsassistent/innen kommunizieren innerhalb des Betriebs mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen über alle Kommunikationskanäle wertschätzend, zielgruppengerecht und bei Bedarf auch in einer Fremdsprache. In Notfallsituationen handeln sie sicher.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d1.bt1 Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen Anspruchsgruppen mündlich und schriftlich, über alle Kommunikationskanäle und bei Bedarf auch in einer Fremdsprache zielgruppengerecht. (K3)	d1.bs1a Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)
d1.bt2 Sie handeln in Notfallsituationen sicher. (K3)	d1.bs2a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)

### Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Die Detailhandelsassistent/innen arbeiten mit ihren Teamkolleg/innen respektvoll zusammen und passen sich an veränderte Teamstrukturen an. In schwierigen Situationen kommunizieren sie deeskalierend und setzen gemeinsam mit den Beteiligten Lösungen um. Sie nehmen Kritik entgegen und leiten Verbesserungsmaßnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d2.bt1 Sie arbeiten mit allen Kolleg/innen respektvoll zusammen. (K3)	d2.bs1a Sie erläutern mithilfe von Organigrammen die relevanten Stellen für ihre Tätigkeiten. (K2)
d2.bt2 Sie halten Termine und Absprachen mit ihren Kolleg/innen ein. (K3)	d2.bs2a Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit ein. (K3)
d2.bt3 Sie kommunizieren mit ihren Kolleg/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache angemessen. (K3)	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)
d2.bt4 Sie gehen mit veränderten Teamstrukturen aufgeschlossen um. (K3)	d2.bs4a Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)
d2.bt5 Sie kommunizieren in anspruchsvollen Teamkonstellationen deeskalierend. (K3)	d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)

d2.bt6 Sie setzen bei anspruchsvollen Teamkonstellationen gemeinsam für alle Beteiligten und für den Betrieb tragbare Lösungen um. (K3)	---
d2.bt7 Sie nehmen Rückmeldungen ihrer Kolleg/innen konstruktiv entgegen und leiten Verbesserungen für ihre Zusammenarbeit ab. (K4)	d2.bs7a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

**Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen**

Die Detailhandelsassistent/innen gehen mit betrieblichen Veränderungen konstruktiv und offen um, fragen bei Unsicherheiten bei ihrer vorgesetzten Person nach und wirken bei der Umsetzung von Veränderungen mit. Zudem entwickeln Detailhandelsassistent/innen ihre Kompetenzen sowie Stärken gemeinsam mit ihrer vorgesetzten Person weiter.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
d3.bt1 Sie gehen mit Veränderungssituationen offen und konstruktiv um. (K3)  d3.bt2 Sie fragen bei Unsicherheiten bei ihrer vorgesetzten Person nach. (K3)	d3.bs1a Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)
d3.bt3 Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren und Arbeitsanweisungen um. (K3)	---
d3.bt4 Sie entwickeln ihre Kompetenzen und Stärken aufgrund von Feedback ihrer vorgesetzten Person weiter und besprechen mit dieser ihre beruflichen Perspektiven. (K3)	d3.bs4a Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3)  d3.bs4b Sie formulieren unter Anleitung realistische Ziele sowie passende Schritte für ihre berufliche Entwicklung. (K3)  d3.bs4c Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)

**Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren**

Die Detailhandelsassistent/innen planen ihre Aufgaben sowie Termine und setzen Prioritäten. Sie überprüfen und verbessern ihr Zeitmanagement regelmässig. Dabei werden sie von ihrer vorgesetzten Person unterstützt. Bei einer Überbeanspruchung ihrer Ressourcen suchen sie mit ihrer vorgesetzten Person Lösungen.

<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>
<p>d4.bt1 Sie planen ihre Aufgaben und Termine mithilfe von Hilfsmitteln. (K3)</p> <p>d4.bt2 Sie setzen bei der Erledigung ihrer Aufgaben sinnvolle Prioritäten. (K3)</p>	<p>d4.bs1a Sie planen Termine. (K3)</p> <p>d4.bs2a Sie priorisieren Aufgaben. (K3)</p>
<p>d4.bt3 Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)</p>	<p>d4.bs3a Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)</p>
<p>d4.bt4 Sie erkennen persönliche Symptome von psychischem sowie physischem Stress und leiten in Zusammenarbeit mit ihrer vorgesetzten Person Massnahmen zur Verbesserung ihrer beruflichen Situation ab. (K3)</p>	<p>d4.bs4a Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2)</p> <p>d4.bs4b Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)</p>



## Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt. Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom [Erlassdatum BiVo] über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, [Datum]

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

René Graf, Präsident

Sven Sievi, Geschäftsführer

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, [Datum/Stempel]

Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi  
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

## Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation ( <a href="http://www.bvz.admin.ch">www.bvz.admin.ch</a> > Berufe A-Z) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik ( <a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a> )
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster sowie ggf. Leistungsnachweise überbetriebliche Kurse und/oder Leistungsnachweis Bildung in beruflicher Praxis)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Lerndokumentation	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Bildungsbericht	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Mindesteinrichtung/Mindestsortiment Lehrbetrieb	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)
Lernortkooperation – Zeitlicher Ablauf der Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Empfehlungen betreffend Besuch von überbetrieblichen Kursen bei der Nachholbildung gemäss Art. 32 BBV	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)
Zeitfenster für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>
Dispensationen für die überbetrieblichen Kurse bei verkürzter EFZ-Grundbildung nach EBA-Grundbildung	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)
Lernzielkataloge der Ausbildungs- und Prüfungsbranchen	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) <a href="http://www.bds-fcs.ch">www.bds-fcs.ch</a>

## Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes (Stand: Februar 2020)

Artikel 4 Absatz 1 Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007 (Jugendarbeitsschutzverordnung, ArGV 5; SR 822.115) **verbietet generell gefährliche Arbeiten für Jugendliche**. Als gefährlich gelten alle Arbeiten, die ihrer Natur nach oder aufgrund der Umstände, unter denen sie verrichtet werden, die Gesundheit, die Ausbildung und die Sicherheit der Jugendlichen sowie deren physische und psychische Entwicklung beeinträchtigen können. In Abweichung von Artikel 4 Absatz 1 ArGV 5 können lernende Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) ab 15 Jahren entsprechend ihrem Ausbildungsstand für die aufgeführten gefährlichen Arbeiten herangezogen werden, sofern die folgenden begleitenden Massnahmen im Zusammenhang mit den Präventionsthemen vom Betrieb eingehalten werden:

<b>Ausnahmen vom Verbot gefährlicher Arbeiten (Grundlage: SECO-Checkliste)</b>	
<b>Ziffer</b>	<b>Gefährliche Arbeit (Bezeichnung gemäss SECO-Checkliste)</b>
<b>Alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen</b>	
3a	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: Manuelles Handhaben von Lasten von mehr als <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 kg für junge Männer bis 16 Jahre,</li> <li>• 19 kg für junge Männer von 16 – 18 Jahren,</li> <li>• 11 kg für junge Frauen bis 16 Jahre,</li> <li>• 12 kg für junge Frauen von 16 – 18 Jahren.</li> </ul>
3c	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: Arbeiten, die je regelmässig länger als 2 Stunden pro Tag <ul style="list-style-type: none"> <li>• in gebeugter, verdrehter oder seitlich geneigter Haltung</li> <li>• in Schulterhöhe oder darüber</li> <li>• teilweise kniend</li> </ul> verrichtet werden.
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 - bisher R34, R35)
10a	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld Arbeiten mit Absturzgefahr, insbesondere auf überhöhten Arbeitsplätzen.
<b>Ausbildungs- und Prüfungsbranche Bäckerei-Confiserie</b>	
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (z.B. H314 – bisher R34, R35) 5. Sensibilisierung der Atemwege 6. Sensibilisierung der Haut
4a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen Länger dauernde oder wiederkehrende Arbeiten bei technisch bedingten Raumtemperaturen über 30° C, oder um und unter 0°
<b>Ausbildungs- und Prüfungsbranche Lebensmittel</b>	
Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen	

4a	Länger dauernde oder wiederkehrende Arbeiten bei technisch bedingten Raumtemperaturen über 30° C, oder um und unter 0° C.
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 – bisher R34, R35)
<b>Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentlicher Verkehr</b>	
2a	Arbeiten, welche Jugendliche psychisch überbeanspruchen: Arbeiten, welche die psychische Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen
4b 4e	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen: Arbeiten mit heissen und kalten Medien mit hohem Berufsunfall- oder Berufskrankheitenrisiko Arbeiten mit einer Elektrisierungsgefahr, wie Arbeiten an unter Spannung stehenden Starkstromanlagen
7a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden biologischen Agenzien Arbeiten mit Gegenständen, welche mit gesundheitsgefährdenden Mikroorganismen (Viren, Bakterien, Pilzen oder Parasiten) kontaminiert sein können, namentlich Blut, organische Abfälle, Alt- und Recyclingmaterial, verunreinigte Wäsche, Haare, Borsten oder Felle.
8a 8b	Arbeiten mit gefährlichen Arbeitsmitteln Arbeiten mit bewegten Transport- oder bewegten Arbeitsmitteln: Kombinierte Transportsysteme: Hebebühne (Mobilift) Arbeiten mit Arbeitsmitteln, welche bewegte Teile aufweisen, an denen die Gefahrenbereiche nicht oder nur durch einstellbare Schutzeinrichtungen geschützt sind, namentlich Einzugsstellen, Scherstellen, Schneidstellen, Stichstellen, Fangstellen, Quetschstellen und Stossstellen
10d	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld: Arbeiten in Überfall- oder gewaltgefährdeten Bereichen
12a	Arbeiten mit erhöhtem Berufsunfallrisiko durch das Überhören von Signalen: Arbeiten im Gleisfeld mit Zugverkehr Arbeiten in einem Bereich mit innerbetrieblichem Rangierverkehr

Gefährliche Arbeit(en) (ausgehend von den Handlungskompetenzen)	Gefahr(en)	Ziffer(n) <sup>3</sup>	Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung	Begleitende Massnahmen durch Fachkraft <sup>2</sup> im Betrieb						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden			Anleitung der Lernenden		Überwachung der Lernenden	
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung ÜK	Unterstützung BFS			Ständig	Häufig
<b>Alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen</b>										
Manuelles Handhaben von Lasten / Arbeiten in gebeugter, geneigter Haltung, über Schulterhöhe, teilweise kniend bspw. bei - angelieferte Waren entgegennehmen (b1.bt1) - Waren sortieren (b1.bt2) - Warenausgänge bearbeiten (b1.bt6) - Produkte am POS platzieren (b2.bt1)	Körperliche Überbeanspruchung	3a 3c	<ul style="list-style-type: none"> <li>Korrektes Heben und Tragen</li> <li>Hilfsmittel einsetzen</li> <li>Regelmässiger Tätigkeitswechsel</li> </ul> EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» <a href="https://www.suva.ch/de-ch/praevention/sachthemen/koerperliche-belastungen-uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0">https://www.suva.ch/de-ch/praevention/sachthemen/koerperliche-belastungen-uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0</a> EKAS-Broschüre 6245.d «Lastentransport von Hand» Suva MB 44018.d «Hebe richtig, trage richtig» Suva «Lasten clever anpacken: PPT-Präsentation mit	1. Lj	1. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj.	2. Lj.

<sup>2</sup> Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidg. Fähigkeitszeugnis (eidg. Berufsattest, wenn in BiVo vorgesehen) oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

<sup>3</sup> Ziffer gemäss SECO-Checkliste „Gefährliche Arbeiten in der beruflichen Grundbildung“

			Notizenteil zum Herunterlade»							
Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln	Ätzwirkung auf die Haut	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anwendungs- und Sicherheitshinweise in Sicherheitsdatenblatt</li> <li>Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» Suva MB 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss»</li> </ul>	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
Arbeiten auf Steighilfen, Leitern bspw. bei - Produkte am POS platzieren (b2.bt1)	Absturz	10a	<ul style="list-style-type: none"> <li>Richtiger Umgang mit Leitern EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» Suva FP 84070.d «Wer sagt 12-mal Ja? Sicher auf die Anstell- und Bockleiter»</li> </ul>	1. Lj	1. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
<b>Bäckerei-Confiserie</b>										
Reinigungsarbeiten mit chemischen Reinigungsmitteln, Reinigen von Ladenbacköfen (Dämpfe) (c2.bt1)  Umgang mit alkoholischen Desinfektionsmitteln (c2.bt1)	Falsche Anwendung / Dosierung (Verwechslung)  Ätzende und entflammbare Chemikalien  Verätzungen der Atemwege, Augenverletzungen, Hautirritationen.  Allergien	6a	<p>SBC-ASA-BL Kapitel 6 Gefahrenstoffe 6.1.3 Gefahrenstoffe sicher nutzen EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 75 suva-Informationsschrift 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss» Instruktion zu den Sicherheitsdatenblättern Instruktion der MA über den richtigen Umgang / Lagerung von Gefahrenstoffen</p> <p>Tragen der PSA (Schutzbrille, Handschuhe, bei Gefahr von Dämpfen Schutzmaske FFP2) Weitere produktspezifische Hinweise sind den Sicherheitsdatenblättern (SDB) und den Etiketten zu entnehmen.</p> <p>Hautpflege in der Lebensmittelbranche SBC-ASA-BL Kapitel 6.4 Bedeutung insbesondere in der kalten, trockenen Jahreszeit Suva CL 67035 und Broschüre 44074 „Hautschutz bei der Arbeit“</p>	1. Lj.	1. Lj.		<p>Instruktion zu den Gefahrensymbolen</p> <p>Sicherheitshinweise Weniger ist mehr! - Dosierung - Erste Hilfe - Instruktion/Augendusche</p> <p>Demonstration der korrekten Anwendung (PSA)</p> <p>Bedeutung der Rückfettung erklären. Beispiel: Ein Würfelzucker mit Hautschutzcreme einstreichen, einer ohne. Beide in ein Glas kaltes Wasser geben. Feststellung beschreiben! Wirkung des Hautschutzes erklären!</p>	1. Lj.		2. Lj.
Reinigung mit Mehlstaubexposition, Arbeiten mit sensibilisierenden Stoffen (Getreidemehle)	Sensibilisierung der Atemwege, Hautirritationen, Allergien	6b	EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 24, 56, 69 und 75	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion korrektes Reinigen der Brotregale. «Mehlstaub aufwirbeln, nein	1. Lj.		2. Lj.

(c2.bt1)			<p>Tragen der PSA (Schutzbrille, Handschuhe, bei Gefahr von Dämpfen Atem-Schutzmaske) Benutzung prüfen, ob die Atemschutz-Maske den jeweiligen Anforderungen entspricht (Art, Filterklasse, Filtertyp).</p> <p><i>Hinweis</i> Bei einer «Grippe-Pandemie» sind dieselben PSA zu tragen, Filterklasse FFP2, nähere Hinweise Kapitel 6.8 SBC ASA_BL</p>				danke!  Saugenstatt wischen! PSA (Feinstaubschutzmaske) FFP2 erklären.			
<p>Arbeiten in zügiger Umgebung, kalten Jahreszeiten, Marktstand. (HKB a)</p> <p>Arbeiten in gekühlten, klimatisierten Räumen (HK b1, b2)</p>	<p>Erkältung durch Arbeiten in kalter oder warmer Umgebung, Klimaanlagen (hohe Temperaturunterschiede (Schwitzen vs. Kälte))</p> <p>Tätigkeiten mit Exposition an Zugluft, klimatisierte Räume.</p>	4a	<p>EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 51</p> <p>Tragen von geeigneter Bekleidung / Schutzausrüstungen (Kälteschutzkleider, Kälteschutzhandschuhe. Schuhe mit sicherem Halt, dies in allen Bereichen des Detailhandels. Zweckmässige Arbeitsschuhe in grösseren Betrieben oft vertraglich geregelt, d.h. Vorschrift!</p>	1. Lj.	1. Lj.		<p>Praktische Anwendung der PSA. Eigenschaften eines guten und sicheren Arbeitsschuhs erklären.</p> <p>Diverse Schuhmodelle beschaffen, zeigen.</p>	1. Lj.		2. Lj.
<b>Lebensmittel</b>										
<p>Arbeiten in kalten (gekühlten) Räumen bspw. bei</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produkte am POS platzieren (b2.bt1)</li> <li>- Produkte im Lager überprüfen (b1.bt5)</li> <li>- Inventuraufgaben ausführen (b1.bt7)</li> </ul>	Kalte Umgebungstemperatur	4a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Temperatur angepasste Kleidung tragen</li> <li>• Einsatzdauer in kalter Umgebung kurz halten</li> </ul> <p>EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» SECO Broschüre 710.226.d «Arbeiten bei Kälte»</p>	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj.	2. Lj
Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln (c2.bt1, ÜK 2.14.2)	Ätzwirkung auf die Haut	6a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendungs- und Sicherheitshinweise in Sicherheitsdatenblatt und auf Etikette</li> <li>• Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA</li> </ul> <p>Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» Suva MB 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss»</p>	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
<b>Öffentlicher Verkehr</b>										
*) Nur bei vorwiegendem Einsatz in der Kundenbegleitung auf dem Zug										

Kundenbetreuung während eines Events, eines Ereignisses oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen und das Fahrzeug bei Bedarf evakuieren (d1.bt2)	Engpässe bei Abtransport nach einem Grossevent Umgang mit Stress und psychischen Belastungen	2a	Erkennen von potentiell gefährlichen Situationen und sicheres Verhalten / Bewegungen in grossen Menschenmengen Prävention, Eigenschutz Care-Prozess	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Modelle, Instruktionen Keine Einsätze ohne Begleitung Meldeweg und Care-Prozess	VeA	NeA	
Information der Kund/innen bei Wartezeiten sowie in besonderen Situationen (a1.bt3)	Panikreaktion während einer Evakuierung oder in blockiertem Fahrzeug ohne Evakuationsmöglichkeit Engpässe bei Abtransport nach einem Grossevent.	2a	Erkennen von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention Eigenschutz und richtiges Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg Unterstützungsmöglichkeiten kennen und anfordern Care-Prozess	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Modelle, Instruktionen zu Eigenschutz, Meldeweg und Care-Prozess Zusätzliche BGST-zertifizierte Sicherheitskräfte nach Bedarf (Grossanlässe)	VeA	NeA	
In Notfallsituationen wie medizinischen Notfällen oder Evakuationen sicher handeln (d1.bt3).	Umgang mit Stress, psychische Belastungen nach Erster-Hilfeleistung oder durch Ereignisse (Unfälle mit Menschen, Tieren, Fahrzeugen)	2a	Care- Prozess	1. Lj			Betriebsspezifische Modelle, Instruktionen zu Eigenschutz, Meldeweg und Care-Prozess	VeA NeA		
Kassensicherheit, Einnahmensicherung oder Kontrollprozesse im Umfeld der Transportpflicht im öffentlichen Raum durchführen (a2.bt5, a3.bt6)	Bedrohungen und Übergriffe durch Kunden auf Mitarbeitende, verbal, körperlich oder mit Gegenständen, Waffen (z.B. Laserpointer, Pfefferspray, Flaschen, ...)	2a	Care-Prozess	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Modelle, Instruktionen zu Eigenschutz, Meldeweg und Care-Prozess	VeA	NeA	
	Eskalation im Kontakt im Kontrollprozess mit Kundinnen und Kunden, Hineingeraten in eine Eskalation	10d	Erkennen von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention und Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Modelle, Instruktionen zu Eigenschutz, Meldeweg und Care-Prozess Keine Einsätze ohne Begleitung bei Stichkontrollen Zehn Sicherheitsregeln für die Eisenbahnbranche, Regel 10 Suva 84071	VeA	NeA	
Kundenbetreuung während eines Events oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen und das Fahrzeug bei Bedarf evakuieren (a1.bt3, d1.bt2)*	Umgang mit Bränden (innen und aussen), Bedienen von Löschergeräten (Feuerlöscher)	4b	Erkennen der Gefahr und Meldepflicht Umgang mit Feuerlöscher	2. Lj			Schulung und Instruktion im Umgang mit Feuerlöscher	VeA NeA		
	Defekte Türen zuschieben (Gewicht) => Überbelastung, Einklemmen / Quetschen	8b / 3a	Ergonomie, Unterstützung holen Kennzeichnen, Absperren	1. Lj			Schulungen und Instruktionen Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und	VeA	NeA	

						Vorgaben (z. B. K165.1 Ergonomie in der SBB)			
	Gefahren durch den Strassenverkehr bei ausserordentlichen Situationen bei überfüllter Haltestelle oder durch ausserordentliche Betriebszustände (z.B. Baustellen)	12a	Absicherung Arbeitsumfeld Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Strassenraum Warnausrüstung	1. Lj		Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	VeA		NeA
Umgang mit Strom bei Unfällen und Störungen an Fahrzeugen und Fahrleitungen durch elektrisieren und Stromschlag (b1.bt10, d1.bt2)*	- unter Spannung stehende Teile - Kurzschlüsse, Überlastungen, Lichtbögen	4e	Erkennen von Gefahren und Gefährdung für sich und die Fahrgäste und das richtige Informieren  Wissen, wo selber handeln und wo nicht  Zuständige Stellen, Fachdienste informieren	2. Lj		Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich - z. B.: Ich schütze mich (BS SBB 952-61-71) - FDV 300.8: Arbeitssicherheit Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben - SsT B (Erkennen von Gefahren)	VeA NeA		
Umgang mit Verunreinigungen im Fahrzeug (nur Meldepflicht), Umgang mit Beschädigungen am Fahrzeug (Glasscherben) Umgang mit gefährlichen Stoffen und Gegenständen (spitzige Gegenstände, Scherben, Spritzen, Abfall etc. die in Fahrzeugen herumliegen – inkl. der jeweiligen WC's (b1.bt3)*)	- Mechanische Gefahren - Gesundheitsgefährdende Stoffe	7a	Erkennen von gefährlichen Gegenständen, Gefahrgut, gefährlichen Stoffen und Verunreinigungen (z.B. Flusssäure, Spritzen, Scherben) An zuständige Stellen melden Kennzeichnen, Absperren Warnausrüstung	1. Lj		Schulungen und Instruktionen Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	VeA		NeA
Kundinnen und Kunden mit eingeschränkter Mobilität vor, während und nach der Fahrt mittels der Nutzung des Mobilifts betreuen (a2.bt1)*	- Mechanische Gefahren - Sturzgefahr - Lärm - Klima, Witterung - Hohe emotionale Belastung bei der Arbeit mit Kunden - Unkontrollierte Bewegungen (Zug)	8a	Korrekte Handhabung schulen (Einklemmen, quetschen, neben Perronkante absetzen); Abschätzung der Fremdgefährdung während der Bedienung des Mobiliftes	1. Lj		Betriebsanleitung Instruktion am Mobilift	VeA		NeA
Gestalten von Kundenbeziehungen im öV-Umfeld durch Aufenthalt nahe des Gleisbereichs in der Arbeitsvor- und Nachbereitung (ganzer HKB a)*	- Mechanische Gefahren - Lärm - Licht - Klima, Witterung	12a	Erkennen von Gefahren und Gefährdung für sich und die Fahrgäste Wissen, wo selber handeln und wo nicht Sichern und Kennzeichnen des Fahrzeuges Absicherung Arbeitsumfeld Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich und Strassenraum Warnausrüstung	1. Lj		Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich - z. B.: Ich schütze mich (BS SBB 952-61-71) - FDV 300.8: Arbeitssicherheit	VeA		NeA



							Instruktion „Betreten von Bahnanlagen“ Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 10 Tipps gegen Sturzunfälle Suva-BS STOP Risk Zehn Sicherheitsregeln für die Eisenbahnbranche, Regel 9 Suva 84071 Warnausrüstung SsT B (Selbstschutz Gleisbegehung) Anmeldung im ERP/LMS: KOMP-NA 10191 „Selbstschutz Gleisbegehung“			
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

**Legende:** ÜK: überbetriebliche Kurse; BFS: Berufsfachschule; Lj.: Lehrjahr; VeA: Vor erfolgter Ausbildung; NeA: Nach erfolgter Ausbildung; VeA: BS: Broschüre; FDV: Fahrdienstvorschriften; PSA: Persönliche Schutzausrüstung

Diese begleitenden Massnahmen wurden von der OdA gemeinsam mit Spezialisten der Arbeitssicherheit erarbeitet und treten am... in Kraft.

[Ort und Datum]

Bildung Detailhandel Schweiz

Der Präsident

der Geschäftsführer/die Geschäftsführerin

René Graf]

Sven Sievi

Diese begleitenden Massnahmen werden durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI nach Artikel 4 Absatz 4 ArGV 5 mit Zustimmung des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO vom ... genehmigt.

Bern,

Staatssekretariat für Bildung,  
Forschung und Innovation