



Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt e»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio														
BFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	HK a5	HK b3	HK d5	HK e1		
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	HK a6			HK e2		
	HK a3				HK a4			HK d3				HK e3		
					HK a6			HK d4						
ÜK	Block 1 (3 T)		Block 2 (3 T)		Block 3 (2 T)		Block 4 (2 T)		Block 5 (4 T)					
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge				Praxisaufträge					
	PA HK a1 Kunden willkommen heissen PA HK a1 Anliegen aufnehmen PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen PA HK a3 Kasse bedienen PA HK b1 Wareneingang abwickeln PA HK b1 Warenausgänge abwickeln PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen PA HK d2 Teamspirit leben PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen				PA HK a2 Kunden begeistern PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten PA HK a4 Kundenanfragen beantworten PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten PA HK b1 Waren bewirtschaften PA HK b3 Daten erfassen PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen PA HK c3 Nachhaltig argumentieren PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten PA HK d1 Notfallsituationen meistern PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen PA HK d3 SMARTe Ziele setzen PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten				PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben PA HK e1 Anspruchsvolle Kundengespräche führen PA HK e1 Reklamationen bearbeiten PA HK e1 Reparaturen oder Retouren abwickeln PA HK e2 Erlebniswelten schaffen PA HK e2 Kundensegmente auf Social Media erreichen PA HK e3 Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen PA HK e3 Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen					
1. Semester			2. Semester			3. Semester			4. Semester			5. Semester		6. Semester
	1		1		1		2		2		3	3		
					1				2		3	3		

Legende

 Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

 Betriebliche Erfahrungsnote

 Block
 Vorschlag Verteilung Blöcke (je nach A+P adaptierbar)
 üK 1 1. LJ = 6 Tage
 üK 2 2. LJ = 4 Tage
 üK 3 3. LJ = 4 Tage

 HK
 Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz

