

Betrieblicher Ausbildungsplan EFZ mit Schwerpunkt e "Gestalten von Einkaufserlebnissen"		1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr			1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
Version vom 04.05.21										
Übersicht der Handlungskompetenzen		Praxisaufträge			Leitfragen KR					
a. Gestalten von Kundenbeziehungen										
a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	Kunden willkommen heissen	1			a.1.1	Gelingt es mir, im Kundengespräch professionell zu kommunizieren und aufzutreten, um auf diese Weise meiner Gastgeberrolle gerecht zu werden?	1			
	Anliegen aufnehmen	1			a.1.2	Bin ich in der Lage, auf Kundenanliegen situationsgerecht einzugehen und sie zu bearbeiten?	1			
a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	Kundenbedürfnisse verstehen	1			a.2.1	Bin ich in der Lage, das Bedürfnis des Kunden umfassend zu ermitteln und zu analysieren?	1			
	Sortimentskenntnisse einsetzen	1			a.2.2	Gelingt es mir, zugunsten der Kundin nutzenorientierte Lösungen zu finden und ihr zu präsentieren?	1	1		
	Kunden begeistern		1		a.2.3.	Bin ich in der Lage, dem Kunden ein positives Einkaufserlebnis zu verschaffen?		1		
a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	Verkaufsgespräche verbessern	1			a.3.1	Gelingt es mir, den Abschluss von Verkaufsgesprächen gezielt einzuleiten?		1		
	Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen	1			a.3.2	Bemühe ich mich, meine Kundinnen und Kunden beim Gesprächsabschluss an den Betrieb zu binden?		1		
	Kasse bedienen	1			a.3.3	Kann ich den Zahlungsvorgang sicher und kundenorientiert abwickeln?	1			
	Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären		1		a.3.4	Gelingt es mir, bei der Verabschiedung von Kundinnen und Kunden ein positives abschliessendes Einkaufserlebnis zu schaffen?	1	1		
	Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten		1		a.3.5	Bin ich fähig, meine Verkaufs- und Beratungsgespräche umfangreich zu analysieren und zu optimieren?	1	1		
a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	Kundenanfragen beantworten		1		a.4.1	Bin ich in der Lage, Kundenanfragen über verschiedene Kommunikationskanäle kundenorientiert entgegenzunehmen?		1		
	Kundenanfragen weiterleiten		1		a.4.2	Bin ich in der Lage, Kundenanfragen kompetent zu beantworten?		1		
					a.4.3	Bin ich in der Lage, Kundenanfragen vollständig für weiterzuleiten?		1		
a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen			1	a.5.1	Gelingt es mir, Kundenbeziehungen gezielt aufzubauen?			1	
	Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein			1	a.5.2	Bin ich in der Lage, Kundenbeziehungen nachhaltig zu pflegen?			1	
	Kundenfeedback entgegennehmen			1	a.5.3	Bin ich in der Lage, eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten?			1	
					a.5.4	Gelingt es mir, als Botschafter bzw. Botschafterin ein gutes Image meines Betriebs zu leben?			1	
a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren	Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen			1	A.6.1	Gestalte ich den ersten Kundenkontakt in anspruchsvollen Situationen zielführend?		1		
						Erfasse ich Kundenprobleme in anspruchsvollen Situationen ganzheitlich?		1		
					a.4.2	Setze ich in anspruchsvollen Situationen geeignete Massnahmen ein, um den Kunden zufriedenzustellen?			1	

Betrieblicher Ausbildungsplan EFZ mit Schwerpunkt e "Gestalten von Einkaufserlebnissen"		1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr			1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
b. Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen									
b1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	Wareneingang abwickeln	1			b.1.1	Gelingt es mir, Wareneingänge fehlerlos aufzunehmen?	1		
	Waren bewirtschaften		1		b.1.2	Manage ich die Warenbewirtschaftung effizient und gemäss betrieblichen Vorgaben?		1	
	Warenausgänge abwickeln	1			b.1.3	Bin ich in der Lage, Warenausgänge korrekt und sauber abzuwickeln?	1		
b2 Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	Warenpräsentationen selbstständig durchführen	1			b.2.1	Gelingt es mir, eine Warenpräsentation vollständig vorzubereiten?	1		
					b.2.2	Bin ich in der Lage, eine Warenpräsentation in meinem Betrieb selbstständig umzusetzen?	1		
					b.2.3	Bin ich in der Lage, eine Warenpräsentation konsequent zu überprüfen?	1		
					b.2.4	Bin ich in der Lage, eine Warenpräsentation zuverlässig zu betreuen?	1		
b3 Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten	Zahlen und Daten richtig anwenden			1	b.3.1	Bin ich in der Lage, Finanz-, Personen- und Kundendaten korrekt zu erfassen und zu pflegen?		1	
	Daten erfassen		1		b.3.2	Bin ich in der Lage, von mir verwendete Daten gewissenhaft zu schützen?		1	
					b.3.3	Bin ich in der Lage, Kennzahlen und Kundendaten sinnvoll zu interpretieren?			1
c. Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen									
c1 Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	Sich über Mitbewerber informieren	1			c.1.1	Gelingt es mir, Informationen zu Produkten bzw. Dienstleistungen meiner Branche zu recherchieren, um verkaufswirksame Argumente zu entwickeln?	1		
	Verkaufsargumente formulieren	1			c.1.2	Gelingt es mir, die Kundin verständlich über alle Produkte beziehungsweise Dienstleistungen sowie über zusätzliche Service- oder Dienstleistungsangebote meines Betriebs zu informieren?	1		
					c.1.3	Gelingt es mir, meinen Informationsstand zu Produkten und Dienstleistungen auszuwerten?	1		
c2 Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	Passende Dienstleistungen anbieten	1			c.2.1	Gelingt es mir, Produkte professionell zu bearbeiten?	1		
	Produkte bearbeiten und bereitstellen	1			c.2.2	Übergebe ich bearbeitete Produkte kundenorientiert?	1		
					c.2.3	Gelingt es mir, Service- und Dienstleistungsangebote meines Betriebs kundenorientiert anzubieten?	1		
c3 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren	Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen		1		c.3.1	Gelingt es mir, Informationen zu Entwicklungen und Neuigkeiten meiner Branche über verschiedene Kanäle proaktiv zu recherchieren?		1	
	Nachhaltig argumentieren		1			Gelingt es mir, meiner Kundin die aktuelle Nachhaltigkeitsstrategie meines Betriebs umfassend aufzuzeigen?		1	
					c.3.2	Gelingt es mir, aktuelle Entwicklungen und Trends meiner Branche wirkungsvoll in den Arbeitsalltag einfließen zu lassen?		1	

Betrieblicher Ausbildungsplan EFZ mit Schwerpunkt e "Gestalten von Einkaufserlebnissen"		1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr		1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr
d. Interagieren im Betrieb und in der Branche								
d1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	Sicher und freundlich kommunizieren		1		d.1.1 Interagiere ich mit allen betriebsinternen Anspruchsgruppen über alle Kommunikationskanäle professionell?		1	
	Am Telefon gekonnt kommunizieren		1		d.1.2 Leite ich Informationen vollständig und auf dem richtigen Weg den richtigen Personen weiter?		1	
	Informationen mündlich übermitteln		1		d.1.3 Verhalte ich mich in herausfordernden Situationen und in Notfallsituationen erfolversprechend?		1	
	Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten		1					
	Notfallsituationen meistern		1					
d2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	Teamspirit leben	1			d.2.1 Arbeite ich mit allen Teammitgliedern kooperativ zusammen?	1		
	Arbeitsaufträge entgegennehmen	1			d.2.2 Nehme ich Arbeitsaufträge meiner vorgesetzten Personen strukturiert entgegen?	1		
	Rückmeldungen entgegennehmen		1		d.2.3 Nehme ich Rückmeldungen konstruktiv entgegen?		1	
					d.2.4 Gehe ich angemessen mit anspruchsvollen Situationen im Team um?		1	
					d.2.5 Spreche ich Probleme mit Teammitgliedern konstruktiv an?		1	
d3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	SMARTe Ziele setzen		1		d.3.1 Gestalte ich Veränderungen in meinem Betrieb aktiv mit?		1	
	Lerntechniken zielführend einsetzen	1			d.3.2 Nutze ich meine Arbeitsdokumentation zielführend für meine Entwicklung?	1		
	Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen	1			d.3.3 Nutze ich SMARTe Ziele für meine eigene berufliche Entwicklung?		1	
					d.3.4 Setze ich passende Lerntechniken für meine Lernprozesse ein?	1		
					d.3.5 Bemühe ich mich darum, meine eigene berufliche Entwicklung voranzutreiben?		1	
d4 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	Arbeitseinsätze planen und koordinieren		1		d.4.1 Gelingt es mir, meine Arbeitseinsätze nach den betrieblichen Vorgaben realistisch zu planen?		1	
	Termine und Aufgaben priorisieren		1		d.4.2 Priorisiere ich meine Termine und Aufgaben auf sinnvolle Weise?		1	
	Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten		1		d.4.3 Gelingt es mir, meine Aufgaben direkt zu erledigen und nicht vor mir her zu schieben?		1	
					d.4.4 Gehe ich nachhaltig mit meinen persönlichen Ressourcen um?		1	
d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren	Vollständige Arbeitsaufträge erteilen			1	d.5.1 Gelingt es mir, geeignete Teilaufgaben in meinen Verantwortungsbereich auszuwählen, die ich an Arbeitskolleginnen delegieren kann?			1
	Konstruktive Rückmeldungen geben			1	d.5.2 Gelingt es mir, vollständige Arbeitsaufträge zu erteilen?			1
					d.5.3 Gelingt es mir, meinem Arbeitskollegen konstruktive Rückmeldungen zu geben?			1
e. Gestalten von Einkaufserlebnissen (Schwerpunkt)								
e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	Anspruchsvolle Kundengespräche führen			1	e.1.1 Gelingt es mir, anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche in meinem Arbeitsalltag kundenorientiert zu führen?			1
	Reklamationen bearbeiten			1	e.1.2 Gelingt es mir, Reklamationsgespräche kundenorientiert zu führen?			1
	Reparaturen oder Retouren abwickeln			1	e.1.3 Gelingt es mir, Retouren und Rücknahmen professionell abzuwickeln?			1
					e.1.4 Kann ich Ersatzteilanfragen professionell bearbeiten?			1
e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten	Erlebniswelten schaffen			1	e.2.1 Leiste ich einen Beitrag, um für meine Kunden Erlebniswelten im stationären Handel zu schaffen?			1

Betrieblicher Ausbildungsplan EFZ mit Schwerpunkt e "Gestalten von Einkaufserlebnissen"		1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr		1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	
	Kundensegmente auf Social Media erreichen			1	e.2.2	Verbreite ich Serviceleistungen zu Produkten und Dienstleistungen meines Betriebs gewinnbringend auf den Social-Media-Kanälen meines Betriebs?		1	
					e.2.3	Setze ich die Serviceleistungen meines Betriebs gezielt zur Kundenbindung ein?		1	
e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten	Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen			1	e.3.1	Bringe ich mich bei der Vorbereitung von Kundenanlässen oder Verkaufspromotionen unterstützend ein?		1	
	Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen			1	e.3.2	Nehme ich meine Aufgaben während Kundenanlässen und Verkaufspromotionen gewissenhaft und professionell wahr?		1	
					e.3.3	Setze ich mich dafür ein, dass Kundenanlässe und Verkaufspromotionen meines Betriebs ein Erfolg werden?		1	
Anzahl PA		18	19	14			23	30	19