## Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

### **Abteilung Detailhandel**



### Detailhandelsassistentinnen und -assistenten 1. Lehrjahr

Fach: Detailhandelspraxis

DAC	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	Total
DAS	20	20	10	10	60

Handlung	Handlungskompetenzbereich		Lernfeld				
A Gestalt	en von Kundenbeziehungen	Lernfel	Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten				
НК	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelspraxis	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)			
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER) • Sie begrüssen unterschiedliche Kundentypen auch in der Fremdsprache kompetent.	K3	1	Themen im Wissensbaustein  • Wie entsteht der erste Kundenkontakt  • Der optische Eindruck  • Schwierige und herausfordernde Situationen beim Erstkontakt (Wartezeiten / Mehrfachbedienung)			
				Thema im Handlungsbaustein (Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten)  Schritt 1: Auf dem gewählten Kanal auf Kunden zugehen  Schritt 2: Kunden Begrüssen  Schritt 3: Anliegen aufnehmen  Schritt 4: Anliegen zeitgerecht bearbeiten			
a1.bs1c	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend.	K3	1	Themen im Wissensbaustein  • Was ist eine Kultur?  • Verhaltensregeln einhalten			
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf.	K3	1	Themen im Wissensbaustein  • Vertrauen schaffen  • Einfühlungsvermögen			

НК	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelspraxis	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an.  a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)  • Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz für die Bedarfsanalyse richtig an.	K3	1	Themen im Wissensbaustein  • Phasen des Verkaufsgesprächs  • Bedürfnisrahmen erkennen  • Fragetechnik
				Thema im Handlungsbaustein (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren)  • Schritt 1: Bedürfnis ermitteln  • Schritt 2: Bedürfnis eingrenzen und zusammenfassen  • Schritt 3: Mögliche Lösungen suchen  • Schritt 4: Passenden Lösungen vorschlagen  • Schritt 5: Fragen zum Produkt / zu Lösungen beantworten
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses.	K3	1	Themen im Wissensbaustein  • Erfolgsfaktoren für ein positives Einkaufserlebnis  • Weitere positive Erlebnisse

Handlungskompetenzbereich		Lernfel	d		Lektionen
A Gestalt	ten von Kundenbeziehungen	Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation		5	
НК	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelspraxis	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a1.bs1b	Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein.	К3	1	Thema im Wissensbaustein  • Welche Bedeutung hat die nonverbale Kommunikation	
a1.bs2a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an.  a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)  • Sie wenden in einer Fremdsprache die verbale und nonverbale Kommunikation im Verkaufsgespräch situations- und kundengerecht an.	K3	1	Thema im Wissensbaustein  • Welche Bedeutung hat die nonverbale Kommunikation	
a1.bs2b	Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht.	К3	1	Thema im Wissensbaustein  • Welche Bedeutung hat die nonverbale Kommunikation	
a1.bs4a	Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner.	K4	1	Themen im Wissensbaustein  · Was gilt es zu beachten?  · Wortwahl	
a2.bs3b	Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)  • Sie erarbeiten den Wortschatz und die Formulierungen zu einem vorgegebenen Thema für das Storytelling. • Sie bauen das Storytelling in Ihrem Verkaufsgespräch situations- und kundengerecht ein.	K3	1	Themen im Wissensbaustein  · Was ist Storytelling?  · Welche Wirkungen haben Geschichten auf uns Menschen?  · Storys selber aufbauen und erzählen	

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld				
A Gestalt	en von Kundenbeziehungen	Lernfel	d 3: Kund	lenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten	20	
НК	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung  Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)		
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (Fk)  • Sie unterscheiden die Begriffe Bedürfnis und Bedarf. (Gw)  • Sie beschreiben den Unterschied zwischen Kaufwunsch und Kaufmotiv. (Gw)  • Sie erläutern gefühls- und verstandesbetonte Verkaufsmotive. (Gw)  • Sie zeigen die zehn Frageformen auf, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (Gw)  • Sie ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht. (Fk)  a3.bs2b Detailhandelspraxis HKB A Lernfeld 1  • Sie beschreiben betriebsinterne Kundenbindungsprogramme kundengerecht. (Gw)  a3.bs7a Detailhandelspraxis HKB A Lernfeld 1  • Sie erläutern die drei Phasen des Verkaufsgesprächs. (Gw)  a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)  • Sie wenden anhand von Beispielen den Wortschatz in der Fremdsprache für die Bedürfnisanalyse richtig an. (Sk)  • Sie wenden den Wortschatz in der Fremdsprache für Kundenbindungsprogramme richtig an. (Sk)	К3	1	Themen im Wissensbaustein  Arten von Kundenanliegen  Fokus Kundenanliegen "Produktkauf"  Ziele beim Kundenanliegen "Produktkauf"  Kundenbedarfsanalyse im Verkaufsgespräch  Bedürfnis und Bedarf von Kundinnen  Bedürfnisrahmen  Passende Fragen in der Bedarfsanalyse  Gefühlt- und verstandsbetonte Kaufmotive  Thema im Handlungsbaustein  (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren)  Schritt 1: Bedürfnis ermitteln  Schritt 2: Bedürfnis eingrenzen und zusammenfassen		
a3.bs2b	Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (Fk)  a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)  • Sie führen kurze Präsentationen in einer Fremdsprache durch. (SK)	К3	1	Themen im Wissensbaustein  · Kundenbindungsprogramme  · Typische Kundenbindungsprogramme  Thema im Handlungsbaustein (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten)  · Schritt 3: Weitere Services und Kundenbindungsinstrumente anbieten		
a3.bs7a	Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (Fk)	K4	2	Thema im Handlungsbaustein (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten) • Schritt 7: Gespräch auswerten		
a4.bs1a	Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (Fk)  Vernetzung Englisch zu Detailhandelspraxis vorgesehen, jedoch nicht zuteilbar. Daher im Fach Englisch als separates Leistungsziel aufgeführt.  a4.bs1a Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. (Sk)  a4.bs1a Sie verwenden die richtigen formalen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage.  (Sk)	К3	2	Thema im Handlungsbaustein (Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten)  • Schritt 1: Die richtige Grundhaltung einnehmen  • Schritt 2: Kunden begrüssen  • Schritt 3: Anfrage aufnehmen  • Schritt 4: Über Bearbeitung entscheiden  • Schritt 5: Anfrage selbst beantworten  • Schritt 6: Anfrage weiterleiten		

Handlung	landlungskompetenzbereich		d		Lektionen
A Gestalt	en von Kundenbeziehungen	Lernfeld 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln		hwierigen Verkaufssituationen sicher handeln	5
HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelspraxis	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a3.bs9a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle.	K2	2	Themen im Wissensbaustein     Grundlagen zum Ladendiebstahl     Was ist ein Diebstahl?     Wann ist ein Diebstahl vollendet?     Ladendiebstahl verhindern     Massnahmen     So verhinderst du Diebstähle im Voraus	
a3.bs10a	Sie reagieren und kommunizieren im Verdachtsfall sicher.	K3	2	Themen im Wissensbaustein  · Handeln im Verdachtsfall  · Verdachtsfall  · Vollendeter Diebstahl  · Wer darf eigentlich was?	

# Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

### **Abteilung Detailhandel**



### Detailhandelsassistentinnen und -assistenten 2. Lehrjahr

Fach: Detailhandelspraxis

DAC	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	3. Sem. 4. Sem.	
DAS	20	20	10	10	60

Handlung	andlungskompetenzbereich I		Lernfeld				
A Gestalt	en von Kundenbeziehungen	Lernfeld 1: Verkaufsgespräch führen und abschliessen			20		
НК	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelspraxis	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)			
a2.bs3a	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen.  a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)  • Sie wenden in einer Fremdsprache verschiedene Zahlenformen mündlich und schriftlich richtig an.	K3	1	Wissensbausteine Preise bei Rohstoffen Unterbruch von Lieferketten Neue Produktionsstätte Nachhaltigkeit Wirtschaft			
a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs.	K3	1	Wissensbausteine • Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs			
a3.bs1b	Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind.	K3	2	Wissensbausteine • Rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag			
a3.bs1c	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbearbeitung eines Verkaufsgesprächs an.	К3	2	Wissensbausteine Frageformen Umgang mit Bedenken Zerstreuen der Bedenken Aufwertung des Kaufs Thema im Handlungsbaustein (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren) Schritt 6: Bei Bedarf auf Einwände eingehen und behandeln (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten) Schritt 1: Geeigneten Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss erkennen Schritt 2: Gesprächsabschluss einleiten			

HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelspraxis	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a3.bs6a	Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis.	К3	2	Wissensbausteine • Erfolgsfaktoren für ein positiv abschliessendes Kundenerlebnis
				Thema im Handlungsbaustein (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten)  • Schritt 3: Weitere Services und Kundenbindungsinstrumente anbieten  • Schritt 4: Zahlungsvorgang einleiten und abwickeln  • Schritt 5: Produkte übergeben  • Schritt 6: Kunden verabschieden  • Schritt 7: Gespräch auswerten

#### Trainingseinheiten und E-Test-Trainings auf Konvink

Laut dem Dokument *«Organisationsstruktur Unterricht Detailhandel EBA nach BiVo 2022»* kann die Lehrperson die vorgesehenen **Trainingseinheiten** und **E-Test-Trainings** je Lehrjahr flexibel einsetzen.