

# Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



## Detailhandelsassistentinnen und -assistenten 1. Lehrjahr

### Fach: Detailhandelspraxis

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

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten			10
HK	Leistungsziel / <b>Vernetzung zu Detailhandelspraxis</b>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. <b>a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)</b> • Sie begrüßen unterschiedliche Kundentypen auch in der Fremdsprache kompetent.	K3	1	<b>Themen im Wissensbaustein</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie entsteht der erste Kundenkontakt</li> <li>• Der optische Eindruck</li> <li>• Schwierige und herausfordernde Situationen beim Erstkontakt (Wartezeiten / Mehrfachbedienung)</li> </ul> <b>Thema im Handlungsbaustein</b> (Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schritt 1: Auf dem gewählten Kanal auf Kunden zugehen</li> <li>• Schritt 2: Kunden Begrüssen</li> <li>• Schritt 3: Anliegen aufnehmen</li> <li>• Schritt 4: Anliegen zeitgerecht bearbeiten</li> </ul>	
a1.bs1c	Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend.	K3	1	<b>Themen im Wissensbaustein</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist eine Kultur?</li> <li>• Verhaltensregeln einhalten</li> </ul>	
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf.	K3	1	<b>Themen im Wissensbaustein</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrauen schaffen</li> <li>• Einfühlungsvermögen</li> </ul>	

HK	Leistungsziel / <b>Vernetzung zu Detailhandelspraxis</b>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a2.bs2a	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. <b>a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)</b> • Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz für die Bedarfsanalyse richtig an.	K3	1	<b>Themen im Wissensbaustein</b> • Phasen des Verkaufsgesprächs • Bedürfnisrahmen erkennen • Fragetechnik  <b>Thema im Handlungsbaustein</b> (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	<b>Themen im Wissensbaustein</b> • Erfolgsfaktoren für ein positives Einkaufserlebnis • Weitere positive Erlebnisse

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

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 3: Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten			20
HK	Leistungsziel / <b>Vernetzung</b> / <b>Konkretisierung</b> Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a2.bs2a	<p>Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (Fk)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie unterscheiden die Begriffe Bedürfnis und Bedarf. (Gw)</li> <li>• Sie beschreiben den Unterschied zwischen Kaufwunsch und Kaufmotiv. (Gw)</li> <li>• Sie erläutern gefühls- und verstandesbetonte Verkaufsmotive. (Gw)</li> <li>• Sie zeigen die zehn Frageformen auf, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (Gw)</li> <li>• Sie ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht. (Fk)</li> </ul> <p><b>a3.bs2b Detailhandelspraxis HKB A Lernfeld 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie beschreiben betriebsinterne Kundenbindungsprogramme kundengerecht. (Gw)</li> </ul> <p><b>a3.bs7a Detailhandelspraxis HKB A Lernfeld 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie erläutern die drei Phasen des Verkaufsgesprächs. (Gw)</li> </ul> <p><b>a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie wenden anhand von Beispielen den Wortschatz in der Fremdsprache für die Bedürfnisanalyse richtig an. (Sk)</li> <li>• Sie wenden den Wortschatz in der Fremdsprache für Kundenbindungsprogramme richtig an. (Sk)</li> </ul>	K3	1	<p><b>Themen im Wissensbaustein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten von Kundenanliegen</li> <li>• Fokus Kundenanliegen "Produktkauf"</li> <li>• Ziele beim Kundenanliegen "Produktkauf"</li> <li>• Kundenbedarfsanalyse im Verkaufsgespräch</li> <li>• Bedürfnis und Bedarf von Kundinnen</li> <li>• Bedürfnisrahmen</li> <li>• Passende Fragen in der Bedarfsanalyse</li> <li>• Gefühl- und verstandesbetonte Kaufmotive</li> </ul> <p><b>Thema im Handlungsbaustein</b> (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schritt 1: Bedürfnis ermitteln</li> <li>• Schritt 2: Bedürfnis eingrenzen und zusammenfassen</li> </ul>	
a3.bs2b	<p>Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (Fk)</p> <p><b>a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie führen kurze Präsentationen in einer Fremdsprache durch. (Sk)</li> </ul>	K3	1	<p><b>Themen im Wissensbaustein</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbindungsprogramme</li> <li>• Typische Kundenbindungsprogramme</li> </ul> <p><b>Thema im Handlungsbaustein</b> (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schritt 3: Weitere Services und Kundenbindungsinstrumente anbieten</li> </ul>	
a3.bs7a	<p>Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (Fk)</p>	K4	2	<p><b>Thema im Handlungsbaustein</b> (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schritt 7: Gespräch auswerten</li> </ul>	
a4.bs1a	<p>Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (Fk)</p> <p><b>Vernetzung Englisch zu Detailhandelspraxis vorgesehen, jedoch nicht zuteilbar. Daher im Fach Englisch als separates Leistungsziel aufgeführt.</b></p> <p><b>a4.bs1a Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. (Sk)</b></p> <p><b>a4.bs1a Sie verwenden die richtigen formalen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. (Sk)</b></p>	K3	2	<p><b>Thema im Handlungsbaustein</b> (Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schritt 1: Die richtige Grundhaltung einnehmen</li> <li>• Schritt 2: Kunden begrüßen</li> <li>• Schritt 3: Anfrage aufnehmen</li> <li>• Schritt 4: Über Bearbeitung entscheiden</li> <li>• Schritt 5: Anfrage selbst beantworten</li> <li>• Schritt 6: Anfrage weiterleiten</li> </ul>	

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 4: In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln			5
HK	Leistungsziel / <b>Vernetzung zu Detailhandelspraxis</b>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a3.bs9a	Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle.	K2	2	<b>Themen im Wissensbaustein</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen zum Ladendiebstahl</li> <li>• Was ist ein Diebstahl?</li> <li>• Wann ist ein Diebstahl vollendet?</li> <li>• Ladendiebstahl verhindern</li> <li>• Massnahmen</li> <li>• So verhinderst du Diebstähle im Voraus</li> </ul>	
a3.bs10a	Sie reagieren und kommunizieren im Verdachtsfall sicher.	K3	2	<b>Themen im Wissensbaustein</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handeln im Verdachtsfall</li> <li>• Verdachtsfall</li> <li>• Vollendeter Diebstahl</li> <li>• Wer darf eigentlich was?</li> </ul>	

# Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



## Detailhandelsassistentinnen und -assistenten 2. Lehrjahr

### Fach: Detailhandelspraxis

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

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 1: Verkaufsgespräch führen und abschliessen			20
HK	Leistungsziel / <b>Vernetzung zu Detailhandelspraxis</b>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a2.bs3a	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. <b>a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER)</b> • Sie wenden in einer Fremdsprache verschiedene Zahlenformen mündlich und schriftlich richtig an.	K3	3	<b>Wissensbausteine</b> • Preise bei Rohstoffen • Unterbruch von Lieferketten • Neue Produktionsstätte • Nachhaltigkeit • Wirtschaft	
a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs.	K3	3	<b>Wissensbausteine</b> • Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs	
a3.bs1b	Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind.	K3	4	<b>Wissensbausteine</b> • Rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag	
a3.bs1c	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbearbeitung eines Verkaufsgesprächs an.	K3	4	<b>Wissensbausteine</b> • Frageformen • Umgang mit Bedenken • Zerstreuen der Bedenken • Aufwertung des Kaufs <b>Thema im Handlungsbaustein</b> (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 / <b>Vernetzung zu Detailhandelspraxis</b>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a3.bs6a	Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis.	K3	4	<b>Wissensbausteine</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfolgsfaktoren für ein positiv abschliessendes Kundenerlebnis</li> </ul> <b>Thema im Handlungsbaustein</b> <i>(Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten)</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schritt 3: Weitere Services und Kundenbindungsinstrumente anbieten</li> <li>• Schritt 4: Zahlungsvorgang einleiten und abwickeln</li> <li>• Schritt 5: Produkte übergeben</li> <li>• Schritt 6: Kunden verabschieden</li> <li>• Schritt 7: Gespräch auswerten</li> </ul>

### 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.