

Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



Detailhandelsfachleute 1. Ausbildungsjahr

Fach: Deutsch

DFL	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
	10	10	10	10	10	10	60

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 5: Integrierte Vermittlung der Landessprache			20
HK	Leistungsziele / Vernetzung	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a1.bs5a	Sie formulieren die Höflichkeitspronomen in allen Kommunikationskanälen richtig.	K3	1	Beschreiben, Porträtieren, Organisieren - Sie können Lernorte beschreiben. - Sie lernen Lerntypen und Lerntechniken kennen, - Sie können den eigenen Lernprozess reflektieren und daraus geeignete Massnahmen ableiten. - Sie kennen die Textsorte Porträt und können selbst ein Porträt verfassen. - Sie können Organigramme erklären. - Sie kennen verschiedene Formen der Beschreibung (Personenbeschreibung, Gegenstandsbeschreibung, Vorgangsbeschreibung etc.) und können eine Beschreibung selbst verfassen.	
a1.bs5a	Sie bestimmen die Wortarten Nomen, Adjektive und Pronomen.	K3	1		
a1.bs5a	Sie wenden die verschiedenen Präsentationstechniken zielführend an.	K3	1		
a1.bs5a	Sie wenden den Wortschatz des Porträtierens situationsgerecht an.	K3	1		
a1.bs5a	Sie wenden die zielführende Technik des Beschreibens an.	K3	1		
a1.bs5a	Sie wenden die formalen Vorgaben der Präsentation mündlich richtig an.	K3	1	Präsentieren - Sie kennen verschiedene Präsentationstechniken. - Sie wissen, was Auftrittskompetenz bedeutet und wenden: Grundregeln des erfolgreichen Präsentierens an. - Sie können den Einstieg, Schluss und die Gliederung einer Präsentation bewusst gestalten. - Sie wissen, wie Sie PowerPoint zur visuellen Unterstützung einer Präsentation gezielt einsetzen.	

HK	Leistungsziele / Vernetzung	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a1.bs5a	Sie ermitteln die relevanten Inhalte aus einer Textquelle.	K3	1	Thema: Lesen, Zusammenfassung • Sie kennen verschiedene Lesemethoden (z.B. 5-Schritt-Lesemethode), um den Inhalt von (beruflichen) Texten zu erfassen. • Sie können verschiedene Textfunktionen erkennen (z.B. informieren, appellieren, argumentieren und persönliche Gedanken ausdrücken) • Sie kennen den Aufbau, Inhalt und die sprachliche Gestaltung der Zusammenfassung und können eine Zusammenfassung eines Textes selbst verfassen. • Sie können den Inhalt von Texten erkennen und in eigenen Worten (basierend auf Leitfragen) zusammenfassen.
a1.bs5a	Sie wenden die formalen Vorgaben einer inhaltlichen Zusammenfassung mündlich und schriftlich richtig an.	K3	1	
a1.bs5a	Sie setzen alle fünf Wortarten mündlich und schriftlich in einem praxisbezogenen Kontext ein.	K3	1	Thema: Grundlagen Grammatik / Wortarten • Sie können Nomen, Adjektive, Verben und (Höflichkeits-) Pronomen erkennen, unterscheiden und im beruflichen Umfeld proaktiv und korrekt einsetzen.
a1.bs5a	Sie wenden die formalen Vorgaben des Begründens schriftlich richtig an. a2.bs3b Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 3 • Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen.	K3	2	Thema: Argumentieren, Begründen, Stellung nehmen → auch HKB D • Sie kennen Verkaufsargumente im Kundendialog. • Sie können zwischen Behauptung und Argument unterscheiden. • Sie können den Aufbau eines Arguments verstehen. • Sie können mündlich und schriftlich logisch argumentieren. • Sie können mit Feedback arbeiten und begründete Einwände reflektieren.
a1.bs5a	Sie wenden den Grundwortschatz des Storytellings an. a2.bs3c Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 2 • Sie erklären den Aufbau des Storytellings unter Einbezug ihrer Fachkompetenz. • Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an.	K3	2	Thema: Storytelling (Erzählung) • Sie können Kürzesterzählungen (z.B. Tinytales, Werbespots) analysieren. • Sie können selbst einen fiktionalen Text verfassen. • Sie entwickeln Strategien im Schreibprozess und reflektieren den Schreibprozess. • Sie kennen Elemente und den Aufbau einer Erzählung. • Sie kennen Begriffe der Erzähltheorie und Analyse. • Sie verstehen den Einfluss des Storytellings auf das Verkaufserlebnis.
a1.bs5a	Sie bauen den Grundwortschatz zum Storytelling auf. a2.bs3c Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 2 • Sie erklären den Aufbau des Storytellings unter Einbezug ihrer Fachkompetenz. • Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an.	K3	2	
a1.bs5a	Sie wenden die in der regionalen Landessprache korrekten Frageformen an. a3.bs1b Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 4 • Sie definieren das zielführende Vorgehen zum Verkaufsabschluss. • Sie erstellen eine Checkliste zum Ablauf eines Abschlusses des Verkaufsgesprächs. • Sie beschreiben die wichtigsten Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. • Sie benennen die drei Einwandgruppen.	K3	1	

Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



Detailhandelsfachleute 2. Ausbildungsjahr

Fach: Deutsch

DFL	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
	10	10	10	10	10	10	60

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 4: Integrierte Vermittlung der Landessprache			20
HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a2.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache.	K3			
a2.bs7a	Sie schreiben Texte mit richtiger Interpunktion. (Gw)	K3	3	• Sie können Satzzeichen und insbesondere die Kommasetzung korrekt anwenden.	
a2.bs7a	Sie schreiben Texte mit korrekter Orthografie. (Gw)	K3	3	• Sie können Regeln der deutschen Rechtschreibung korrekt anwenden	
a2.bs7a	Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. (Sk)	K3	3	• Sie können eine Kundenbedürfnisanalyse mit korrekter Rechtschreibung und Zeichensetzung verfassen	
a2.bs7a	Sie wenden die formalen Vorgaben der mündlichen Präsentation richtig an. (Sk)	K3	4	• Sie kennen verschiedene Präsentationstechniken • Sie wissen, was Auftrittskompetenz bedeutet und wenden: Grundregeln des erfolgreichen Präsentierens an • Sie können den Einstieg, Schluss und die Gliederung einer Präsentation bewusst gestalten • Sie wissen, wie Sie PowerPoint zur visuellen Unterstützung einer Präsentation gezielt einsetzen	
a2.bs7a	Sie wenden die formalen Vorgaben der mündlichen und schriftlichen Argumentation richtig an. (Sk)	K3	3	• Sie können den Aufbau eines Arguments verstehen • Sie können mündlich und schriftlich logisch argumentieren	

HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a2.bs7a	Sie wenden die formalen Vorgaben einer Beschreibung richtig an. (Sk)	K3	4	• Sie kennen verschiedene Formen der Beschreibung (Personenbeschreibung, Gegenstandsbeschreibung, Vorgangsbeschreibung etc.) und können eine Beschreibung selbst verfassen
a2.bs7a	Sie führen Interviews gemäss den vermittelten Inhalten richtig durch. (Sk)	K3	4	• Sie kennen die Textsorte Interview und wissen, worauf man bei einem Interview achten muss. • Sie können Fragen zu einem Interview selbst erstellen, einen Interviewpartner/ eine Interviewpartnerin suchen und das Interview selbstständig durchführen.
a2.bs7a	Sie erstellen formal richtige Kunden- sowie Lieferantenkorrespondenz gemäss den vermittelten Vorgaben auf allen Kanälen. (Sk)	K3	3	• Sie können formal korrekte Texte im beruflichen Kontext verfassen.
a2.bs7a	Sie kommunizieren richtige Kundeninformationen auf allen Kanälen gemäss den vermittelten Vorgaben. (Sk)	K3	3	• Sie kennen die Vor- und Nachteile von mündlicher und schriftlicher Kommunikation. • Sie können in konkreten Situationen die geeignete Kommunikationsform wählen und Ihre Entscheidung begründen.
a2.bs7a	Sie nehmen schriftlich und mündlich zu beruflichen Situationen Stellung. (Sk)	K3	4	• Sie können auf konkrete Situationen (Fallbeispiele, Mini cases etc.) im beruflichen Kontext mündlich und schriftlich reagieren.
a2.bs7a	Sie entnehmen für ihr Lernen relevante Inhalte aus verschiedenen Quellen. (Sk)	K3	4	• Sie können verschiedene Lerninhalte verknüpfen und auf konkrete Beispiele anwenden.
a3.bs8a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache.	K3		
a3.bs8a	Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich für den Verkaufsabschluss und die Nachbearbeitung gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. (Sk)	K3	4	• Sie Verwenden in Kommunikation mit Kunden und Lieferanten den geeigneten Wortschatz und Sprachstil.
a4.bs5a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache.	K3		
a4.bs5a	Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich für die Kommunikation mit den Kund/innen auf verschiedenen Verkaufskanälen gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. (Sk)	K3	4	• Sie Verwenden in Kommunikation mit Kunden und Lieferanten den geeigneten Wortschatz und Sprachstil.

Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



Detailhandelsfachleute 3. Ausbildungsjahr

Fach: Deutsch

DFL	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
	10	10	10	10	10	10	60

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 3: Integrierte Vermittlung der regionalen Landessprache			20
HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a5.bs7a	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache.	K3			
a5.bs7a	Sie setzen anhand von Beispielen den passenden Wortschatz und die angemessene Sprachstruktur für eine anspruchsvolle Verkaufssituation ein. a5.bs4b Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 1 • Sie formulieren zielführende Schritte einer Reklamationsbehandlung. • Sie erläutern die gesetzlichen Bestimmungen bei Reklamationen. • Sie führen eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung durch.	K3	5	• Sie können mündlich und schriftlich angemessen auf Kundenreklamationen reagieren. • Sie können anspruchsvolle Kundengespräche führen. • Sie kennen den Aufbau von Argumenten und können mündlich und schriftlich argumentieren.	
a5.bs7a	Sie wenden anhand von Beispielen die Argumentation schriftlich und mündlich richtig an. (Sk)	K3	5	• Sie können anhand von Beispielen (mini-cases, Fallbeispiele) mündlich und schriftlich Ihr Verhalten begründen.	
a5.bs7a	Sie erstellen formal richtige Kundenkorrespondenz sowie -information gemäss den vermittelten Vorgaben auf allen Kanälen. a5.bs4b Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 1 • Sie führen eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung durch. a5.bs4c Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 1 • Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an.	K3	6	• Sie kennen verschiedene schriftliche Kundenkorrespondenzformen (Reklamation, Warenverfügbarkeit, Offerte und Angebot). • Sie kommunizieren schriftlich in korrektem Deutsch. • Sie kennen formale Vorgaben verschiedener Kundenkorrespondenzformen. • Sie können schriftlich auf verschiedenen Kommunikationskanälen angemessen kommunizieren.	

Trainingseinheiten und E-Test-Trainings auf Konvink

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