

Detailhandelsfachleute 1. Ausbildungsjahr

Fach: Detailhandelskenntnisse

DFL	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
	40	40	10	10	20	20	140

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten			20
HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a1.bs1a	<p>Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an.</p> <p>a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden mündlich und schriftlich gemäss den vermittelten Inhalten den Wortschatz für die erste Interaktion mit Kund/innen richtig an. 	K3	1	<p>Themen im Wissensbaustein</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie entsteht der erste Kundenkontakt • Der optische Eindruck • Unterschiedliche Kanäle – unterschiedlicher Erstkontakt • Schwierige und herausfordernde Situationen beim Erstkontakt (Wartezeiten / Mehrfachbedienung) <p>Themen im Handlungsbaustein (Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 1: Auf dem gewählten Kanal auf Kunden zugehen • Schritt 2: Kunden Begrüssen • Schritt 3: Anliegen aufnehmen • Schritt 4: Anliegen zeitgerecht bearbeiten 	
a2.bs1a	<p>Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf.</p> <p>a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden mündlich und schriftlich gemäss den vermittelten Inhalten den Wortschatz für die erste Interaktion mit Kund/innen richtig an. 	K3	1	<p>Themen im Wissensbaustein</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen schaffen • Einfühlungsvermögen 	

HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) • Sie formulieren in einer Fremdsprache verschiedene Frageformen.	K3	1	Themen im Wissensbaustein • Phasen des Verkaufsgesprächs • Bedürfnisrahmen erkennen • Technik der Bedarfsanalyse • Bedürfnisrahmen erkennen • Passendes Produkt verkaufen 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 • Schritt 6: Bei Bedarf auf Einwände eingehen und behandeln
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)	K3	1	Thema im Wissensbaustein • Weitere positive Erlebnisse

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 2: Verbale und nonverbale Kommunikation			10
HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a1.bs1b	Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein.	K3	1	Themen im Wissensbaustein • Was gilt es zu beachten? • Welche Bedeutung hat die nonverbale Kommunikation im Umgang mit Kunden	
a1.bs2a	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) • Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz situationsgerecht an.	K3	1	Themen im Wissensbaustein • Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun • Das Kommunikationsmodell im Verkauf	
a1.bs2b	Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) • Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz situationsgerecht an.	K3	1	Themen im Wissensbaustein • Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun • Das Kommunikationsmodell im Verkauf	

HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a1.bs4a	Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner.	K4	1	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Was gilt es zu beachten? • Welche Bedeutung hat die nonverbale Kommunikation im Umgang mit Kunden
a2.bs3c	Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) <ul style="list-style-type: none"> • Sie erarbeiten den Wortschatz und die Formulierungen zu einem vorgegebenen Thema für das Storytelling. 	K3	1	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Welche Wirkungen haben Geschichten auf uns Menschen? • Storys selber aufbauen und erzählen

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 3: Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen			10
HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a2.bs3b	Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) <ul style="list-style-type: none"> • Sie übersetzen berufsbezogene Berechnungen in eine Fremdsprache. 	K3	1	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Die Preisbildung • Einflussfaktoren für Preisveränderungen • Externe Einflussfaktoren • Interne Einflussfaktoren 	
a3.bs2a	Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) <ul style="list-style-type: none"> • Sie übersetzen berufsbezogene Berechnungen in eine Fremdsprache. 	K2	1+2	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Bargeld • Buchgeld • Geldersatz 	
a3.bs2b	Sie füllen die für den Verkauf relevanten Formulare aus.	K3	1+2	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Die Quittung als Formular • Eine Quittung ausfüllen 	

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 4: Verkaufsgespräche führen und abschliessen			40
HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a3.bs1a	Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs.	K3	2	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs • Erfolgsfaktoren für ein positives Einkaufserlebnis • Richtigen Zeitpunkt für den Verkaufsabschluss erkennen • Bedenken der Kundinnen beseitigen 	
a3.bs1b	Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbearbeitung eines Verkaufsgesprächs an.	K3	2	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Frageformen • Umgang mit Bedenken • Zerstreuung der Bedenken • Aufwertung des Kaufs • Du stehst hinter deinem Betrieb und seinen Produkten und Dienstleistungen Thema im Handlungsbaustein (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren) <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 6: Bei Bedarf auf Einwände eingehen und behandeln Themen im Handlungsbaustein (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten) <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 1: Geeigneten Zeitpunkt für den Gesprächsabschluss erkennen • Schritt 2: Gesprächsabschluss einleiten • Schritt 3: Weitere Services und Kundenbindungsinstrumente anbieten • Schritt 4: Zahlungsvorgang einleiten und abwickeln 	
a3.bs1c	Sie setzen die bei Abschluss und Nachbearbeitung eines Verkaufs relevanten rechtlichen Grundlagen um.	K3	2	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Ware auf offene Mängel kontrollieren • Gesetzesgrundlage • Die Entstehung des Kaufvertrags geschieht in drei Phasen • Garantie und Ansprüche bei Mängeln • Vertragliche Garantie (Allgemeine Geschäftsbedingungen) 	
a3.bs6a	Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positiv abschliessendes Kundenerlebnis.	K3	2	Themen im Handlungsbaustein (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten) <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 5: Produkte übergeben • Schritt 6: Kunden verabschieden Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Kundinnen gehen mit einem guten Gefühl aus dem Geschäft • Kundinnen fühlen sich sicher 	

HK	Leistungsziel / Vernetzung zu Detailhandelskenntnisse	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a3.bs7a	Sie reflektieren Ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab.	K4	2	Thema im Handlungsbaustein (Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten) • Schritt 7: Gespräch auswerten

Detailhandelsfachleute 2. Ausbildungsjahr

Fach: Detailhandelskenntnisse

DFL	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
	40	40	10	10	20	20	140

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten			20
HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung <small>Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen</small>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a2.bs2a	<p>Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht. (Fk) <p>a2.bs2b Detailhandelskenntnisse HKB A Lernfeld 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren die zehn Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind. (Gw) <p>a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. (Sk) 	K3	3	<p>Themen im Wissensbaustein</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 verstandesbetonte Kaufmotive <p>Themen in den Handlungsbausteinen</p> <p><i>(Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 1: Bedürfnis ermitteln – Vertiefung 1. Lehrjahr <p><i>(Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 1: Die richtige Grundhaltung einnehmen • Schritt 2: Kunden begrüssen • Schritt 3: Anfragen aufnehmen • Schritt 4: Über Bearbeitung entscheiden • Schritt 5: Anfragen selbst beantworten • Schritt 6: Anfragen weiterleiten 	

HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung <small>Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen</small>	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a2.bs2b	Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) • Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. (Sk)	K3	3	Themen im Wissensbaustein • Kundenbedarfsanalyse im Verkaufsgespräch Themen in den Handlungsbausteinen (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren) • Schritt 1: Bedürfnis ermitteln
a2.bs3a	Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. • Sie wenden die passenden Argumentengruppen professionell in ihrem Verkaufsgespräch an. (Sk)	K3	4	Themen im Wissensbaustein • Fachkompetenzen • Nutzenargumentationstechnik • Weitere hilfreiche Kommunikationstechniken
a4.bs1a	Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) • Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur einer Fremdsprache mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache für die Kommunikation mit den Kund/innen auf verschiedenen Verkaufskanälen gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. (Sk)	K3	4	Thema im Handlungsbaustein (Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren) • Schritt 5: Fragen zum Produkt / zu Lösungen beantworten – Vertiefung

Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



Detailhandelsfachleute 3. Ausbildungsjahr

Fach: Detailhandelskenntnisse

DFL	1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
	40	40	10	10	20	20	140

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 1: Kundenbeziehungen gestalten			10
HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a5.bs1a	<p>Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie zählen mögliche Leistungen des Detailhandels für langfristige Kundenbeziehungen auf. (Gw) <p>a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie legen den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache. 	K2	5+6	<p>Themen im Wissensbaustein</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundenbeziehungen pflegen Kundenbeziehungen aus Sicht der Detailhandelsfachperson pflegen Kundenbeziehungen aus Sicht des Betriebs pflegen Welche Kundenbindungsinstrumente gibt es Ziele Kundenbindungsinstrumente Lock-in-Effekt <p>Themen in den Handlungsbausteinen (Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen)</p> <ul style="list-style-type: none"> Schritt 1: Beziehungen aufbauen Schritt 2: Beziehungen langfristig pflegen Schritt 3: Kundenzufriedenheit sicherstellen Schritt 4: Als Botschafterin für den Betrieb agieren 	

HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a5.bs1b	Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. <ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären die Begriffe Ökologie und Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit dem Detailhandel. (Gw) • Sie zeigen die relevanten Methoden der Rückmeldungen auf. (Gw) (a5.bs4a) a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) <ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache. 	K2	5+6	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Ökologie und Nachhaltigkeit • Nachhaltigkeit • Lebensmittelverluste in der Schweiz vom Acker bis auf den Teller • Greenwashing • Ökologische Zusammenhänge im Detailhandel • Möglichkeiten, sich ökologische und nachhaltig zu verhalten
a5.bs4a	Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an.	K3	6	Wird im HKB D LF 1 DHK vermittelt Thema in den Handlungsbaustein (Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren)

Handlungskompetenzbereich		Lernfeld			Lektionen
A Gestalten von Kundenbeziehungen		Lernfeld 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen			30
HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)	
a5.bs4b	Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. <ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren zielführende Schritte einer Reklamationsbehandlung. (Gw) • Sie erläutern die gesetzlichen Bestimmungen bei Reklamationen. (Gw) • Sie führen eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung durch. (Fk) a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden den Wortschatz und die Sprachkultur für die Vorgehensmethodik bei Reklamationen gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache an. 	K3	5	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit Reklamationen • Was ist eine Reklamation • Verschiedene Formen von Reklamationen • Wie du auf Reklamationen reagierst • Häufige Fehler im Umgang mit Reklamationen • Grundsätzliches Vorgehen bei Reklamationen • Auf begründete Reklamationen reagieren 	
a5.bs4c	Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger) <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden den Wortschatz und die Sprachkultur bei einer Reklamation auch in einer Fremdsprache an. • Sie kommunizieren die Möglichkeiten der Kulanz auch in einer Fremdsprache situationsgerecht. 	K3	5	Themen im Wissensbaustein <ul style="list-style-type: none"> • Lösungsmöglichkeiten nach Obligationenrecht • Auf unbegründete Reklamationen reagieren 	

HK	Leistungsziel / Vernetzung / Konkretisierung Gw = Grundlagenwissen Fk = Fertigkeiten Sk = Sprachkompetenzen	Tax.	Sem.	Schulinterner Lehrplan (Lernmedien)
a6.bs1a	<p>Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (Fk) <p>a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden ihren Wortschatz und ihre Sprachkultur für eine interkulturelle Verkaufssituation auch in einer Fremdsprache angemessen an. 	K3	6	<p>Themen im Wissensbaustein</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was ist Kultur • Verhaltensregeln in interkulturellen Verkaufssituationen • Umgangen mit Kunden aus anderen Kulturkreisen
a6.bs3a	<p>Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie bestimmen das richtige Vorgehen bei Konfliktsituationen. (GW) • Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (Fk) <p>a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 Ger)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verwenden bei Konflikten den geeigneten Wortschatz und dessen Sprachkultur auch in einer Fremdsprache. 	K3	6	<p>Themen im Wissensbaustein</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schwierige / konfliktbehaftete Situationen • Lösungsmethoden • Kundentypen <p>Themen in den Handlungsbausteinen (In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 1: Kunde begrüßen • Schritt 2: Anliegen des Kunden entgegennehmen • Schritt 4: Lösung erarbeiten • Schritt 5: Gesprächsabschluss gestalten
a6.bs6a	<p>Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvoller Kommunikation in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern das Kommunikationsquadrat von Schulz von Thun. (GW) • Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (Fk) 	K4	6	<p>Themen in den Handlungsbausteinen (In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schritt 3: Situation analysieren • Schritt 6: Massnahmen für die Zukunft ableiten

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.