

Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



Detailhandelsfachleute 1. Ausbildungsjahr

Fach: Englisch

Hinweise und allgemeine Bemerkungen

- Vernetzung: Die sprachpraktischen Pseudolernfelder (IVFS) sind in die berufspraktischen Lernfelder integriert.
- Sämtliche Leistungsziele sind in der Bloom'schen Taxonomie auf Stufe 3 (K3) anzusiedeln.

1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
30	30	20	20	13	13	126

Handlungskompetenzbereich (HKB)		Shopping Matters – Swiss Edition 2024 (SM)		Lektionen	
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen				30	
Lernfeld (LF)	Leistungsziele (LZ)	Unit	Konkretisierung		
LF1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an.	1	Sie wenden den Begrüssungsablauf in den Verkaufs- bzw. Bedienungsformen an. Sie begrüssen die neu eintretende Kundschaft tageszeit- und altersgerecht. Sie begrüssen unterschiedliche Kundentypen fachkompetent. Sie wenden mündlich und schriftlich gemäss den vermittelten Inhalten den Wortschatz für die erste Interaktion mit Kund/innen richtig an.		10
	a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).		Sie formulieren in einer Fremdsprache einen Aussagesatz. Sie formulieren in einer Fremdsprache verschiedene situationsangepasste Frageformen. Sie wenden mündlich und schriftlich ein adressatengerechtes eigenes Vorstellen gemäss den vermittelten Inhalten und Zielvorgaben an.		4
	a2.bs1a Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf.	2	Sie wenden die Methodik zum Vertrauensaufbau an Beispielen an.		2
	a2.bs2a Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an.		Sie beschreiben den Bedürfnisrahmen: den Kaufwunsch, die Kaufmotive und bieten das richtige Produkt an. Sie setzen die Bedarfsanalyse zielgerecht ein. Sie ermitteln den Kaufwunsch, das Kaufmotiv sowie das richtige Produkt, um den Bedürfnisrahmen zu definieren.		10
	a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses.		Sie wenden situationsgerechte Massnahmen an, welche ein positives Einkaufserlebnis für die Kundschaft bieten. Sie bieten der Kundschaft Demonstrationen oder Degustationen sowie Promotion an.		4

1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
30	30	20	20	13	13	126

Handlungskompetenzbereich (HKB)		Shopping Matters – Swiss Edition 2024 (SM)		Lektionen
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen				30
Lernfeld (LF)	Leistungsziele (LZ)	Unit	Konkretisierung	
LF2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	a1.bs1a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an.	3	Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz situationsgerecht an.	4
	a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).		Sie übersetzen berufsbezogene Berechnungen in eine Fremdsprache. Sie wenden die formalen Vorgaben des Beschreibens mündlich und schriftlich richtig an.	6
	a2.bs3c Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an.		Sie bauen den Grundwortschatz zum Storytelling auf. 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.	10
LF3 Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen	a2.bs3b Sie begründen Preisunterschiede und -veränderung gegenüber den Kund/innen.	4		4
	a3.bs2a Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden.		Sie benennen die wichtigsten Zahlungsmethoden im Schweizer Detailhandel.	6

Fachspezifischer Schullehrplan KV Chur

Abteilung Detailhandel



Detailhandelsfachleute 2. Ausbildungsjahr

Fach: Englisch

1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
30	30	20	20	13	13	126

Handlungskompetenzbereich (HKB)		Shopping Matters – Swiss Edition 2024 (SM)		Lektionen
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen				20
Lernfeld (LF)	Leistungsziele (LZ)	Unit	Konkretisierung	
LF1 Kundenanliegen erfassen und beantworten	a2.bs2a Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an.	7	Sie ermitteln den Kaufwunsch und das Kaufmotiv situationsgerecht.	4
	a2.bs2b Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an.		Sie formulieren die zehn Frageformen, welche massgebend für ein Verkaufsgespräch sind.	2
	a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).		Sie nutzen ihren Fremdsprachenwortschatz für eine Beschreibung. Sie führen Interviews in einer Fremdsprache durch. Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für die Kundenbedürfnisanalyse gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. Sie führen Präsentationen in einer Fremdsprache durch. Sie erstellen eine kurze Kundeninformation in einer Fremdsprache.	4
	a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich.	8	Sie verwenden die richtigen formalen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. Sie verwenden die richtigen sprachlichen Vorgaben einer schriftlichen Kundenanfrage. Sie verwenden die richtigen Vorgaben einer fremdsprachlichen mündlichen Kundenanfrage.	10

1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
30	30	20	20	13	13	126

Handlungskompetenzbereich (HKB)		Shopping Matters – Swiss Edition 2024 (SM)		Lektionen
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen				20
Lernfeld (LF)	Leistungsziele (LZ)	Unit	Konkretisierung	
LF2 Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	a3.bs2c Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor.	9	Sie wenden den Wortschatz zu den gängigen Kundenbindungsprogrammen in einer Fremdsprache richtig an.	4
	a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an.		Sie verwenden in den sozialen Medien einen adressatengerechten und zweckgerechten Wortschatz. <i>Trainingseinheit «Handlungssimulationen: Kundenanfragen auf Social Media beantworten».</i>	2
	a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).		Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache für die Kommunikation mit den Kundinnen und Kunden auf verschiedenen Verkaufskanälen gemäss den vermittelten Inhalten richtig an. <i>Trainingseinheit «Handlungssimulationen: Schriftliche Kundenanfragen in der Fremdsprache beantworten».</i>	4
LF3 Preise berechnen	a3.bs3a Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag.	10	Sie nennen den normalen Mehrwertsteuersatz sowie den reduzierten Satz. Sie erklären einem/r ausländischen Kund/in, wie er/sie die Schweizer Mehrwertsteuer zurückfordern kann. Sie wenden den Wortschatz einer Fremdsprache für die Berechnung der Mehrwertsteuer richtig an.	2
	a3.bs3b Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen.		Sie erläutern den Aufbau eines einfachen Kalkulationsschemas. Sie erläutern verschiedene Preisveränderungen mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache.	2
	a3.bs3c Sie berechnen Preisveränderungen.		Sie wenden einfaches Kalkulationsschema an. Sie wenden den Wortschatz einer Fremdsprache für Preisveränderungen richtig an.	2

	a3. bs3d	Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses.	Sie erklären, warum man bei bargeldloser Bezahlung mit einem anderen Wechselkurs rechnet. Sie wenden den Wortschatz einer Fremdsprache für eine Wechselkursberechnung richtig an.	2
	a3.bs8b	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).	Sie wenden den Fremdsprachenwortschatz von Zahlen schriftlich und mündlich richtig an. Sie wenden einfache Rechenoperationen in einer Fremdsprache mündlich richtig an. Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur in einer Fremdsprache mündlich und schriftlich für den Verkaufsabschluss und die Nachbearbeitung gemäss den vermittelten Inhalten richtig an.	2

Detailhandelsfachleute 3. Ausbildungsjahr

1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
30	30	20	20	13	13	126

Handlungskompetenzbereich (HKB)		Shopping Matters – Swiss Edition 2024 (SM)		Lektionen
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen				13
Lernfeld (LF)	Leistungsziele (LZ)	Unit	Konkretisierung	
LF1 Kunden- beziehungen gestalten	a5.bs1a Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend.	13	Sie zählen mögliche Leistungen des Detailhandels für langfristige Kundenbeziehungen auf. Sie legen den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache dar.	5
	a5.bs1b Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht.		Sie erklären die Begriffe Ökologie und Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit dem Detailhandel. Sie erläutern ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache.	4
	a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).		Sie bearbeiten in einer Fremdsprache eine alltägliche Kundensituation.	4

1. Sem.	2. Sem.	3. Sem.	4. Sem.	5. Sem.	6. Sem.	Total
30	30	20	20	13	13	126

Handlungskompetenzbereich (HKB)		Shopping Matters – Swiss Edition 2024 (SM)		Lektionen	
HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen				13	
Lernfeld (LF)	Leistungsziele (LZ)	Unit	Konkretisierung		
LF2 Anspruchsvolle Kundengespräche führen	a5.bs4b Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an.	14	Sie führen eine kundenorientierte Reklamationsbehandlung durch. Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur für die Vorgehensmethodik bei Reklamationen gemäss vermittelten Inhalten auch in einer Fremdsprache an.		3
	a5.bs4c Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an.		Sie wenden den Wortschatz und die Sprachstruktur bei einer Reklamation auch in einer Fremdsprache an. Sie kommunizieren die Möglichkeiten der Kulanz auch in einer Fremdsprache situationsgerecht.		2
	a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER).		Sie nutzen mündlich und schriftlich den Fremdsprachenwortschatz für anspruchsvolle Kundensituationen. .		2
	a6.bs1a Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen.		Sie wenden Ihren Wortschatz und ihre Sprachstruktur für eine interkulturelle Verkaufssituation auch in einer Fremdsprache angemessen an.		2
	a6.bs3a Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an.		Sie bestimmen das richtige Vorgehen bei Konfliktsituationen. Sie verwenden bei Konflikten den geeigneten Wortschatz und dessen Sprachstruktur auch in einer Fremdsprache		4