

## Betriebliche Leistungsziele

### Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann

LE = ✓ Selbstkontrolle ob Leistungsziel erfüllt

BB = ✓ Kontrolle ob LE Leistungsziel erfüllt

#### 1. Jahr der beruflichen Grundbildung

Zeitraumen	F K	M K	S K	Lernbereich	Erworbene Kompetenzen	T A	L E	B B	Beispiele
									<b>Bemerkungen</b>
<b>1. Jahr</b>				<b>Betriebskenntnisse</b>	<b>Ich kenne meinen Betrieb und meine Aufgaben</b>				
1. Semester	+			Räumlichkeiten	5.3.1 Ich finde mich in den Lokalitäten des Lehrbetriebes zurecht	2			Lagerstandorte erklären
1. Semester	+		+	Mitarbeitende	5.4.1 Ich kenne die Mitarbeitenden und verstehe ihre Funktionen und Zuständigkeiten	2			Namen und Funktionen beschreiben
1. Semester	+	+		Struktur/Organisation	5.1.1 Ich kann die Struktur und Organisation meines Betriebes erklären	2			Organigramm zeichnen
1. Semester	+	+		Hausordnung/Vorschriften/Weisungen	5.3.2 Ich kenne die Hausordnung, die Vorschriften und Formulare meines Betriebes und verhalte mich entsprechend	3			Formular ausfüllen
1. Semester	+		+	Arbeitssicherheit/Gesundheit	5.3.3 Ich trage zur Unfallverhütung bei und achte darauf, dass meine Gesundheit nicht gefährdet wird	3			Lasten korrekt heben
1. Semester	+	+	+	Verhalten bei Brandfällen	5.3.4 Ich kenne die wichtigsten Massnahmen und die Fluchtwege bei Bränden und handle im Brandfall danach	3			Standort Feuerlöscher zeigen
1. Semester	+		+	Verhalten bei Diebstählen	5.3.5 Ich weiss, wie ich bei Diebstählen reagieren muss	2			Vorgehen erläutern
1./2. Semester	+	+	+	Aufgaben/Stellung	4.7.1 Ich kenne und verstehe meine Aufgaben und meine Stellung als Lernende/r im Betrieb	2			Tätigkeiten erklären
1./2. Semester	+			Betriebsphilosophie	5.1.2 Ich kenne die Hauptausrichtung und die Position meines Betriebes im Gesamtgefüge des Detailhandels	1			Betriebsform nennen

<b>Zeitraumen</b>	<b>F K</b>	<b>M K</b>	<b>S K</b>	<b>Lernbereich</b>	<b>Erworbene Kompetenzen</b>	<b>T A</b>	<b>L E</b>	<b>B B</b>	<b>Beispiele</b>
<b>1. Jahr</b>				<b>Sortiments- kenntnisse</b>	<b>Ich kenne das Warenangebot meines Betriebes</b>				
1./2. Semester	+			Sortiment	5.1.3 Ich verfüge über die für meine Tätigkeit notwendigen Sortimentskenntnisse	2			Warengruppen zeigen
1./2. Semester	+			Dienstleistungs- angebote	5.1.4 Ich kenne die wichtigsten Dienstleistungsangebote meines Betriebes oder Bereiches	1			Dienstleistungsangebote nennen
1./2. Semester	+			Produkte	5.1.5 Ich kenne die Besonderheiten der Produkte meines Betriebes	1			Spezialitäten des Betriebes nennen
<b>1. Jahr</b>				<b>Beratung</b>	<b>Ich bin mir der hohen Bedeutung der Kundinnen und Kunden für den Betrieb bewusst</b>				
1. Semester			+	Verhalten	5.3.6 Ich verhalte mich freundlich und korrekt	3			Verhalten beobachten
1. Semester			+	Teamwork	5.4.2 Ich kann mich gut ins Team eingliedern	3			Sinn der Zusammenarbeit begründen
1./2. Semester	+	+	+	Kundenwünsche	5.3.7 Ich kann alltägliche Kundenwünsche ermitteln und erfüllen	3			Bedarf ermitteln
1. Semester	+	+	+	Kundenzufriedenheit	5.3.8 Ich richte mein Handeln im Betrieb auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden aus	3			Bedeutung der Kundenzufriedenheit erläutern
1. Semester			+	Auftreten	5.3.9 Ich entspreche mit meinem Erscheinungsbild den Anforderungen meines Betriebes	3			Bedeutung Erscheinungsbild begründen
1./2. Semester	+	+	+	Verkaufsgespräch	5.6.1 Ich kann ein Verkaufsgespräch führen	3			Fallbeispiel
1. Semester	+	+	+	Unterstützung	5.4.3 Ich weiss, an wen ich mich wenden muss, wenn ich Unterstützung benötige	3			Schwierige Kundenfrage bearbeiten

<b>Zeitraumen</b>	<b>F K</b>	<b>M K</b>	<b>S K</b>	<b>Lernbereich</b>	<b>Erworbene Kompetenzen</b>	<b>T A</b>	<b>L E</b>	<b>B B</b>	<b>Beispiele</b>
<b>1. Jahr</b>				<b>Bewirtschaftung</b>	<b>Ich kenne die Bedeutung der optimalen Bewirtschaftung für Kundinnen, Kunden und Betrieb</b>				
1. Semester	+	+		Warenlager	5.9.1 Ich kann die Organisation des Warenlagers meines Betriebes erklären	2			Organisation Warenlager/ Verkaufslokal (POS) aufzeigen
1./2. Semester	+			Warenfluss	5.9.2 Ich kenne die wichtigsten Lieferanten meines Betriebes	1			Lieferanten nennen
1./2. Semester	+	+		Warenlieferung	5.10.1 Ich kann Warenlieferungen annehmen, kontrollieren und ordnungsgemäss einordnen	3			Beispiel einer Warenlieferung durchspielen
1./2. Semester	+	+		Warenpräsentation	5.2.1 Ich kann Waren für die Kundinnen und Kunden nach den Vorgaben meines Betriebes attraktiv präsentieren	3			Warenpräsentation am POS erstellen
1. Semester		+	+	Ordnung und Sauberkeit	5.3.10 Ich unterstütze mit meiner Arbeitsweise die Ordnung und Sauberkeit in meinem Betrieb	3			Lagerordnung kontrollieren und begründen
1./2. Semester	+	+		Kassensystem	5.3.11 Ich kann das Kassensystem meines Lehrbetriebes unter Anleitung korrekt bedienen	3			Bezahlung mit EC-Direkt abwickeln
1. Semester	+	+	+	Ökologisches Verhalten	5.8.1 Ich halte mich bei der Entsorgung an ökologische Grundsätze	3			Produkt entsorgen

## 2. Jahr der beruflichen Grundbildung

Zeitraumen	F K	M K	S K	Lernbereich	Erworbene Kompetenzen	T A	L E	B B	Beispiele
<b>2. Jahr</b>				<b>Betriebskenntnisse</b>	<b>Ich verfüge über vertiefte Kenntnisse meines Betriebes und seines Umfeldes</b>				
3./4. Semester	+	+		Strategie	3.3.1 Ich kenne die Verkaufsschwerpunkte meines Betriebes	1			Beispiel einer Jahresaktivität zeigen
3. Semester	+			Betriebsform	3.1.1 Ich kann die Betriebsform meines Betriebes erklären	2			Standortvorteile und –nachteile begründen
3. Semester	+	+	+	Verhalten bei Diebstählen	5.3.12 Ich kenne Massnahmen zur Verhütung von Diebstählen und wende sie an	3			Produkte anordnen
3./4. Semester	+		+	Geschäftspartner/ Mitbewerber	5.4.4 Ich kenne die wichtigsten Geschäftspartnerinnen und -partner sowie Mitbewerberinnen und Mitbewerber meines Betriebes und kann sie beschreiben	2			Direkte Konkurrenten nennen und beschreiben
3./4. Semester	+		+	Äussere Einflüsse	3.8.1 Ich kann äussere Einflüsse und Faktoren, die auf die Entwicklung meines Lehrbetriebes einwirken können, erklären	2			Wirtschaftslage nennen und deren Auswirkungen aufzeigen
<b>2. Jahr</b>				<b>Sortiments- kenntnisse</b>	<b>Ich verfüge über vertiefte Kenntnisse des Warenangebots meines Betriebes</b>				
3./4. Semester	+			Sortiment	6.2.1 Ich verfüge über umfassende Sortimentskenntnisse meines Betriebes	3			Sortimentsgruppen unterscheiden
3./4. Semester	+	+	+	Produktunterschiede	6.3.1 Ich kann den Kundinnen und Kunden unterschiedliche Produkte erklären	2			Unterschiede von Produkten erläutern
3./4. Semester	+	+	+	Einsatzmöglichkeiten	6.3.2 Ich kenne die Einsatzmöglichkeiten der Produkte unseres Betriebes und kann mein Wissen kundenorientiert einsetzen	3			Einsatzmöglichkeit eines Produktes erklären und vergleichen

<b>Zeitraumen</b>	<b>F K</b>	<b>M K</b>	<b>S K</b>	<b>Lernbereich</b>	<b>Erworbene Kompetenzen</b>	<b>T A</b>	<b>L E</b>	<b>B B</b>	<b>Beispiele</b>
<b>2. Jahr</b>				<b>Beratung</b>	<b>Ich kann die Kundinnen und Kunden sicher beraten</b>				
3. Semester	+	+	+	Beraten	5.3.13 Ich kann die meisten Kundenwünsche kompetent erfüllen	3			Kundenwunsch erfragen und erfüllen
3. Semester	+	+	+	Reklamationen	5.6.2 Ich kann Reklamationen überlegt entgegennehmen und nach Weisung des Betriebes bearbeiten	3			Reklamation bearbeiten
3./4. Semester	+	+	+	Kundennutzen	5.4.5 Ich kann durch sorgfältige Bedürfnisabklärung die Produkte zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen	3			Bedürfnisabklärung anhand eines Beispiels vornehmen
3. Semester	+	+	+	Verkaufsgespräch	5.6.3 Ich kann Verkaufsgespräche selbstständig führen	3			Fallbeispiel
3./4. Semester	+	+	+	Dienstleistungen	5.7.1 Ich kann die Dienstleistungsangebote meines Betriebes sinnvoll einsetzen	3			Sinn eines Dienstleistungsangebots erklären
3. Semester			+	Verhalten	5.3.14 Ich verhalte mich hilfsbereit und engagiert	3			Verhalten im Betrieb beurteilen
3. Semester			+	Teamwork	5.4.6 Ich handle teamorientiert	3			Vorteile Teamarbeit erläutern
3./4. Semester	+	+	+	Instruktion	5.5.1 Ich kann Arbeitsabläufe instruieren	3			kurze Instruktion anhand eines Beispiels
<b>2. Jahr</b>				<b>Bewirtschaftung</b>	<b>Ich kenne den Warenfluss in meinem Betrieb und leiste meinen Beitrag zur Sicherstellung des Warenangebots</b>				
3./4. Semester	+	+		Systeme	5.10.2 Ich kann die betrieblichen Systeme anwenden und nach Anweisungen des Betriebes Waren des Sortiments nachbestellen	3			Bestellungen von Kunden ausführen
3./4. Semester	+	+	+	Preis	5.6.4 Ich kann die Preise des Betriebes gegenüber den Kundinnen und Kunden vertreten	2			Preisunterschiede von Produkten erklären
3./4. Semester	+			Warenfluss	5.9.3 Ich kann die Bedeutung der Herkunft für die Produkte meines Betriebes erläutern	2			Vor- und Nachteile der Herkunft von Produkten erläutern
3./4. Semester	+	+		Verkaufsförderung	5.2.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten nach den Regeln meines Betriebes mitgestalten	3			Degustation oder Demonstration umsetzen
3. Semester	+	+	+	Kundenbindung	5.7.2 Ich kenne die Vorteile meines Betriebes und kann sie den Kunden vermitteln	3			Kundenbindungsinstrument erklären
3./4. Semester	+	+		Warenpräsentation	5.2.3 Ich kann Waren in meinem Betrieb selbstständig präsentieren	3			Warenpräsentation am POS erstellen

### 3. Jahr der beruflichen Grundbildung

Zeitraumen	F K	M K	S K	Lernbereich	Erworbene Kompetenzen	T A	L E	B B	Beispiele
<b>3. Jahr</b>				<b>Schwerpunkt Beratung</b>	<b>Ich berate und bediene die Kunden kompetent und effizient</b>				
5./6. Semester	+	+	+	Produktekenntnisse	6.2.2 Ich setze meine vertieften Produktekenntnisse bei meiner täglichen Arbeit wirkungsvoll ein	4			Verkaufsgespräch
5./6. Semester	+	+	+	Verkaufsgespräch	5.14.1 Ich kann anspruchsvolle Kundengespräche führen	3			Fallbeispiel mit Zusatzverkauf
5./6. Semester	+	+	+	Bedienung	5.13.1 Ich beherrsche die Mehrfachbedienung und setze sie ein	3			Fallbeispiel von 2 Kunden
5./6. Semester	+	+	+	Bedürfnisanalyse	5.11.1 Ich kann die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden analysieren	4			Verkaufsgespräch oder zu einem Fallbeispiel Stellung nehmen
5./6. Semester	+	+	+	Fragetechniken	5.14.2 Ich kenne die unterschiedlichen Fragetechniken und setze sie in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein	4			Verkaufsgespräch
5./6. Semester	+	+	+	Argumentation	1.2.1 Ich kann mit passenden Worten im Gespräch erfolgreich argumentieren	3			Verkaufsgespräch
5./6. Semester	+	+		Verkaufsbereitschaft	5.5.2 Ich engagiere mich für die Verkaufsbereitschaft in meinem Bereich	3			Auflisten wichtiger Kriterien

<b>Zeitraumen</b>	<b>F K</b>	<b>M K</b>	<b>S K</b>	<b>Lernbereich</b>	<b>Erworbene Kompetenzen</b>	<b>T A</b>	<b>L E</b>	<b>B B</b>	<b>Beispiele</b>
<b>3. Jahr</b>				<b>Schwerpunkt Bewirtschaftung</b>	<b>Ich stelle mit meinen Kenntnissen des Warenflusses das Warenangebot für die Kundinnen und Kunden sicher</b>				
5./6. Semester	+	+	+	Produktekenntnisse	5.18.1 Ich setze meine vertieften Produktekenntnisse bei meiner täglichen Arbeit ein	3			Verkaufsgespräch
5./6. Semester	+	+		Lagerbewirtschaftung	5.19.1 Ich kenne die Kennzahlen meiner Produktgruppe und kann sie beeinflussen	3			Kennzahlen vergleichen
5./6. Semester	+	+		Verkaufsbereitschaft	5.20.1 Ich kann die Verkaufsbereitschaft meines Bereichs überwachen und entsprechende Massnahmen treffen	4			Warengruppe beurteilen und Vorschläge unterbreiten
5./6. Semester	+	+		Warenpräsentation	5.21.1 Ich kann Warenpräsentationen analysieren und Verbesserungen realisieren	4			Warenpräsentation begründen und beurteilen
5./6. Semester	+	+	+	Verkaufsförderung	5.21.2 Ich kann Verkaufsaktivitäten selbstständig gestalten	3			Praxisauftrag
5./6. Semester	+	+		Statistiken	5.19.2 Ich kenne relevante betriebliche Statistiken und kann sie analysieren	4			Statistik interpretieren
5./6. Semester	+	+		Konkurrenzanalysen	5.1.1 Ich kann einfache Konkurrenzanalysen vornehmen und reagieren	3			Mitbewerber vergleichen
5./6. Semester	+	+	+	Informationen	3.2.1 Ich kenne die betrieblichen Informationsquellen und ich leite betriebliche Informationen weiter	3			Information erstellen