

Schullehrplan DHF

Fachbereich: Detailhandelskenntnisse

Semester 3

| Leistungsziel | Fachkompetenzen (Stoffplan) | Methodenkompetenzen | Sozial- und Selbstkompetenzen | Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Verknüpfungen / Schnittstellen Produkte | Lektionen |
|--|---|---------------------|-------------------------------|--|----------------|
| 5.9.4 Die Lernenden verstehen die Bedeutung der Handelskette und die Rolle des Detailhandels. K2 | Die Lernenden erklären den direkten / indirekten Absatzweg. Sie beschreiben die Entwicklung vom Selbstversorger zur Massenproduktion. | | | V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit dem Leistungsziel 5.9.1 und 5.9.2. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.9.1 und 3.1.2. | 2 Lektionen |
| 5.4.3 Die Lernenden verstehen die Wertschöpfungskette. K2 | Die Lernenden können die verschiedenen Aufgabenbereiche des Detailhandels umschreiben und eine logische Abfolge der Wertschöpfungskette erstellen. | | | | 2 Lektionen |
| 5.9.5 Die Lernenden können die Begriffe Produktion, Distribution und Logistik im Grundsatz erklären. K2 | Die Lernenden können den Begriff der Produktion für den Detailhandel einordnen. Die Lernenden können die Ziele und den Aufbau der Logistik (effiziente Versorgung mit Gütern und Informationen) aufzeigen. Die Lernenden können Beispiele der Distribution in verschiedenen Detailhandelsbetrieben aufzeigen. | | | | 3 Lektionen |
| 5.9.6 Die Lernenden verstehen, dass es verschiedene Beschaffungswege gibt. K2 | Die Lernenden können den Zusammenhang zwischen den verschiedenen Beschaffungswegen und den Betriebsgrössen bzw. -formen herstellen. | | | P Selbständige Vertiefungsarbeit P Matrix H Gruppenarbeit | 6 Lektionen |
| 5.4.4 Die Lernenden kennen und verstehen die vier Handelsfunktionen. K2 | Die Lernenden können die Handelsfunktionen beschreiben und der Wertschöpfungskette zuordnen. Die Lernenden verbinden die Handelsfunktionen mit Tätigkeiten im (eigenen) Detailhandelsbetrieb. | | | | 7 Lektionen |

| Leistungsziel | Fachkompetenzen (Stoffplan) | Methodenkompetenzen | Sozial- und Selbstkompetenzen | Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Verknüpfungen / Schnittstellen Produkte | Lektionen |
|--|--|--|-------------------------------|---|-------------|
| 5.10.1 Die Lernenden können den Begriff Warenbewirtschaftung erklären. K2 | Die Lernenden erkennen die verschiedenen Aufgaben der Warenbewirtschaftung im Detailhandelsbetrieb. Sie können die vier verschiedenen Lagerarten umschreiben. | | | V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit dem Leistungsziel 5.10.2. | 2 Lektionen |
| 5.10.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Warenbewirtschaftung. K2 | Sie unterscheiden die betriebswirtschaftliche und volkswirtschaftliche Aufgabe der Warenbewirtschaftung. Die Lernenden können mit den Lagerkennzahlen (Mindestbestand, Meldebestand, Bestellmenge und Lagerumschlag einfache Berechnungen vornehmen. | Protokoll über die Warenbewirtschaftung im Lehrbetrieb über eine definierte Zeitspanne. | | V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit dem Leistungsziel 5.10.1. | 5 Lektionen |
| 5.5.2 Die Lernenden kennen Massnahmen zur Sicherstellung der Produktequalität. K1 | Die Lernenden ordnen die verschiedenen Tätigkeiten zur Werterhaltung der Produkte einzelnen Branchen zu. Die Lernenden beschreiben die Massnahmen zur Prüfung der Ware (äussere und innere Kontrolle) und zeigen die Vorgehensweise (Mängelrüge) bei offenen und versteckten Mängeln auf. | Die Lernenden ermitteln die anfallenden Tätigkeiten zur Sicherung der Produktequalität (Warenannahme und Produktpflege) im DH. | | | 2 Lektionen |
| 5.10.3 Die Lernenden kennen die Aufgabe des Warenlagers und können die Risiken beurteilen. K4 | Die Lernenden leiten die Aufgabe der Warenlagerung (Verkaufsbereitschaft, Überbrückung von Produktions-, Nachfrageschwankungen, Produkteveredelung und Kostenoptimierung durch optimale Bezugsmenge) ab. Die Lernenden erkennen die Abhängigkeiten und Zielkonflikte der einzelnen Aufgaben der Warenlagerung. | Die Lernenden untersuchen die Lagerkosten in einem DH-Betrieb. | | | 5 Lektionen |

| Leistungsziel | Fachkompetenzen (Stoffplan) | Methodenkompetenzen | Sozial- und Selbstkompetenzen | Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Verknüpfungen / Schnittstellen Produkte | Lektionen |
|---|--|---|--|--|-------------|
| 5.6.5 Die Lernenden wissen wie sich ein Verkaufspreis zusammensetzt. K1 | Die Lernenden können die Verkaufskalkulation als kostenorientierte Preisbildung vollständig darstellen. Sie bezeichnen die verschiedenen Rabattarten der Verkaufskalkulation. Sie benennen die preisrelevanten Kosten. | | | V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.5.5. | 4 Lektionen |
| 5.6.6 Die Lernenden verstehen Einflussfaktoren, die sich auf die Preisgestaltung auswirken. K2 | Die Lernenden beschreiben die Elemente der Preisbildung (Angebot/Nachfrage), Einfluss der Konkurrenz, lieferantenorientierte Verkaufspreise. Sie können einfache Mischkalkulationen durchführen. Sie beschreiben Beispiele von Preisabsprachen. | | | V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.5.5. | 4 Lektionen |
| 5.3.6 Die Lernenden verstehen, dass es verschiedene Kundensegmente gibt und unterschiedliche Bedürfnisse. K2 | Die Lernenden unterscheiden Individual- und Kollektivbedürfnisse sowie wirtschaftliche und nichtwirtschaftliche Bedürfnisse. Sie können über die Marktsegmentierung verschiedene Kundengruppen (Kundensegmentierung) unterscheiden. Sie umschreiben die Kriterien (geografische, verhaltenstypische, soziopsychologische, demographische) der Kundensegmentierung. | | Die Lernenden erkennen die eigenen Bedürfnisse und können die Entwicklung ihrer Bedürfnisse beschreiben. Sie können ihre eigenen Bedürfnisse zu Gunsten von Kollektivbedürfnissen zurückstecken. | V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft. | 7 Lektionen |
| 5.6.7 Die Lernenden kennen die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation. K1 | Die Lernenden erkennen die interaktive Rolle von Sender und Empfänger in der Kommunikation. Sie beschreiben die Bedeutung des Feedbacks. Sie können die Elemente der nonverbalen Kommunikation wie Mimik, Gestik darstellen. | | Die Lernenden erkennen die Eigenheiten ihrer verbalen und nonverbalen Kommunikation und können diese gezielt verbessern. | S Schnittstelle mit dem Fachbereich lokale Landessprache. | 3 Lektionen |
| 5.6.8 Die Lernenden verstehen einige Argumentationstechniken. K2 | Die Lernenden kennen die Möglichkeiten unterschiedlicher Argumentationstechnik. Sie können die Argumentationstechnik in Fallbeispielen verdeutlichen. | Die Lernenden beobachten die verschiedenen Argumentationstechniken in der Praxis und stellen diese systematisch zusammen. | | V Verknüpfung mit dem Fachbereich lokale Landessprache 1.1.1. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Gesellschaft. | 4 Lektionen |

56 Lektionen

Semester 4

| Leistungsziel | Fachkompetenzen (Stoffplan) | Methodenkompetenzen | Sozial- und Selbstkompetenzen | Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Verknüpfungen / Schnittstellen Produkte | Lektionen |
|---|--|---|---|---|--------------|
| 5.6.9 Die Lernenden können Preisargumente im Verkaufsgespräch einbauen. K3 | Die Lernenden können den Produktwert als Preisargument verdeutlichen. Sie können mit der Preisargumentation die Abschlussphase eines Verkaufsgespräches einleiten. | Die Lernenden können die angewandten Argumentationstechniken erkennen und zuordnen. | Die Lernenden kennen ihre eigene Reaktion im Verkaufsgespräch als Käufer und Verkäufer. | U Fallbeispiele V Verknüpfung mit dem Fachbereich lokale Landessprache 1.1.1. | 6 Lektionen |
| 5.6.10 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Zusatz- und Anschlussverkäufe. K2 | Die Lernenden kennen den Einfluss ihrer Fachkompetenz für den erfolgreichen Abschluss von Zusatz- und Anschlussverkäufen. Sie schildern die Vorgehensweise um Anschluss- bzw. Zusatzverkäufe initiieren zu können. | Die Lernenden ergänzen ihre Dokumentation eigener und fremder Erlebnisse (positiv und negativ) zum Thema Anschluss- und Zusatzverkäufe. | | | 5 Lektionen |
| 5.6.11 Die Lernenden können den Ablauf eines Verkaufsgespräches positiv beeinflussen. K3 | Die Lernenden können das Gesprächsklima positiv beeinflussen. Sie können auf die unterschiedlichen Einwände situationsgerecht reagieren. Sie lösen „schwierige“ Kunden- und Verkaufssituationen angemessen. | | Die Lernenden erkennen ihre Reaktionen in schwierigen Situationen und entwickeln individuelle Strategien zu deren Bewältigung. | | 10 Lektionen |
| 5.6.12 Die Lernenden können ein Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen. K3 | Die Lernenden können den Abschluss eines Verkaufsgespräches mit richtig angewandter Gesprächstechnik herbeiführen. Sie werten den Kauf mit geschickter Formulierung auf. Sie können die Risiken einer unvollständigen Zahlungsabwicklung abschätzen. | | Die Lernenden erkennen ihr Durchsetzungsvermögen. Sie ermitteln die Grenze zwischen unterstützender, positiver Beeinflussung und Manipulation (Bedrängung). | U Rollenspiel | 6 Lektionen |
| 5.1.2 Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen und deren Bedeutung für den Betrieb erklären. K2 | Die Lernenden kennen die Unterschiede zwischen Kundendiensten, Serviceleistungen und Dienstleistungen. | | | | 4 Lektionen |
| 5.1.3 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Dienstleistungen in Bezug auf den Verkauf. K2 | Sie beschreiben die Bedeutung von Zusatzleistungen zur Profilierung gegenüber den Mitbewerbern. | | | | 4 Lektionen |

| Leistungsziel | Fachkompetenzen (Stoffplan) | Methodenkompetenzen | Sozial- und Selbstkompetenzen | Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Verknüpfungen / Schnittstellen Produkte | Lektionen |
|--|---|---------------------|-------------------------------|---|----------------|
| 5.6.13 Die Lernenden können Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten erklären. K2 | Die Lernenden kennen die Entwicklung vom barzahlenden zum bargeldlosen Kunden. Sie erläutern die Vorgänge der Barzahlung. Sie kennen die verschiedenen bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten (Debitkarten, Kreditkarten, Cashkarten, Kundenkarten) und können den Ablauf einer entsprechenden Zahlung schildern. | | | V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.5.3 und 3.5.4. | 8 Lektionen |
| 5.7.1 Die Lernenden verstehen den Zweck der Kundenbindung. K2 | Die Lernenden kennen die Bedeutung der Kundenbeziehung und mit welchen Mitteln diese gepflegt werden können. | | | | 4 Lektionen |
| 5.7.2 Die Lernenden können verschiedene Möglichkeiten der Kundenbindung erklären. K2 | Die Lernenden beschreiben verschiedene Möglichkeiten der Kundenbindung im Detailhandel. | | | | 5 Lektionen |
| 5.4.5 Die Lernenden erklären Vor- und Nachteile der Teamarbeit. K2 | Die Lernenden verdeutlichen die Teambildung als permanenten Prozess. Sie kennen die Bedeutung der Eigenverantwortung. Sie können die Regeln für eine gute Teamarbeit erläutern. | | | V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit dem Leistungsziel 5.4.2. S Schnittstelle mit dem Fachbereich Sport. | 4 Lektionen |

56 Lektionen