

## Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent vom 8. 12. 2004

### Teil A: Kompetenzen

---

Fachkompetenz; Methodenkompetenz; Sozial- und Selbstkompetenz

Auf separaten Blättern:

Leistungsziele Betrieb

Leistungsziele Schule

Leistungsziele Allgemeine Branchenkunde der Branchengruppen

Leistungsziele der überbetrieblichen Kurse der anerkannten Ausbildungs- und Prüfungsbranchen

---

**Leitziele** beschreiben in allgemeiner Form, welche Themengebiete zur Berufsausbildung gehören. Es wird zudem begründet, weshalb diese Themengebiete von Bedeutung sind. Die Leitziele gelten für alle Lernorte.

**Richtziele** übersetzen ein Leitziel in Verhalten, das Lernende in bestimmten Situationen zeigen sollen. Sie konkretisieren was gelernt werden soll. Die Richtziele gelten für alle Lernorte.

**Leistungsziele** beschreiben die einzelnen Fachkompetenzen. Die Leistungsziele beziehen sich auf einzelne Lernorte.

## **Fachkompetenz**

### **1 Lokale Landessprache**

#### **Leitziel**

Die Fähigkeit, in der lokalen Landessprache zu kommunizieren, ist für Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten wichtig für ihre berufliche Tätigkeit und ihre persönliche Entwicklung. Die Ausbildung zielt darauf ab, in der lokalen Landessprache adressaten- und situationsgerecht mündlich zu kommunizieren. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten entwickeln die Fähigkeit, Kundenfragen zu verstehen und angemessen zu reagieren. Sie sind im Stande, einfache Texte zu lesen, zu verstehen und zu verfassen.

#### **Richtziele**

- 1.1 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind fähig, im beruflichen und persönlichen Alltag Gespräche in der lokalen Landessprache verständlich zu führen
- 1.2 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die wichtigsten Regeln verbaler und nonverbaler Kommunikation und wenden sie an
- 1.3 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten entwickeln Gewandtheit in unterschiedlichen Gesprächssituationen
- 1.4 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verstehen fachliche Texte wie z. B. Vorschriften, Weisungen, Gebrauchsanleitungen oder Vertragsformulare und die für den Betrieb und die Branche relevanten Dokumente richtig und befolgen sie
- 1.5 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind im Stande, die verfügbaren Nachschlagewerke und Dokumente des Internets zu nutzen
- 1.6 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind fähig, einfache Texte und Notizen im beruflichen und privaten Bereich zu verfassen

## **2 Fremdsprache oder Förderung in der lokalen Landessprache**

### **Leitziel**

Angesichts der Vielsprachigkeit der Schweiz ist die Kommunikation in einer Fremdsprache – sei es eine weitere Landessprache oder Englisch – für Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten von Bedeutung für ihre tägliche Arbeit. Fremdsprachenkenntnisse leisten einen Beitrag zur beruflichen und persönlichen Entwicklung. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erwerben und entwickeln elementare mündliche Kenntnisse und erreichen das Niveau A1 gemäss Beurteilungsraster des Europäischen Sprachenportfolios.

Grundsätzlich wird eine Fremdsprache im obligatorischen Unterricht angeboten, damit der Übertritt in die verkürzte Grundbildung für Detailhandelsfachleute offen steht. Lernende mit individuellen Bildungsdefiziten im Sprachbereich haben die Möglichkeit, anstelle der Fremdsprache zusätzlichen Unterricht in der lokalen Landessprache zu besuchen.

### **Richtziele**

- 2.1 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind fähig, langsam und deutlich gesprochene Informationen mit gebräuchlichen Wörter und einfachen Sätze aus ihren beruflichen und persönlichen Alltag zu verstehen
- 2.2 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind im Stande, einfache schriftliche Mitteilungen zu verstehen
- 2.3 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind fähig, sich mit verschiedenen Gesprächspartnern aus Beruf und Alltag zu verständigen, einfache Fragen zu stellen und zu beantworten
- 2.4 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind in der Lage, mit einfachen Wendungen und Sätzen Situationen aus ihren beruflichen und persönlichen Umfeld zu beschreiben
- 2.5 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können einfache, kurze Mitteilungen verfassen z.B. eine Postkarte schreiben oder ein Formular ausfüllen

## **3 Wirtschaft**

### **Leitziel**

Wirtschaftliche Grundkenntnisse fördern bei Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten das Verständnis für die Eigenheiten des Detailhandels. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verfügen deshalb über ein Grundwissen zur Stellung des Detailhandels in der Wirtschaft und zu den wichtigsten Aufgaben und Tätigkeiten des Detailhandels.

## **Richtziele**

- 3.1 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind im Stande, die Hauptaufgaben des Detailhandels zu erfassen und zu beschreiben
- 3.2 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die wichtigsten Unterscheidungsmerkmale von Unternehmens- und Organisationsformen des Detailhandels und sind fähig, die Formen ihres Betriebes beschreiben
- 3.3 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die Abhängigkeit des Detailhandels von wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und ökologischen Veränderungen und sind im Stande, Auswirkungen auf ihren Ausbildungsbetrieb zu erläutern
- 3.4 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können die Grundrechnungsarten und Prozentrechnungen praxisbezogen anwenden, sind sicher im Umgang mit Zahlen und Geld und sind fähig, ein persönliches Budget zu erstellen

## **4 Gesellschaft**

### **Leitziel**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erkennen grundlegende Zusammenhänge von Gesellschaft, Wirtschaft und Ökologie. Sie verhalten sich verantwortungsbewusst in der staatlichen Gemeinschaft und gegenüber der Umwelt und kennen die wichtigsten rechtlichen Grundlagen im privaten Alltag.

### **Richtziele**

- 4.1 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen einfache Anwendungen der Informatik und sind im Stande, elektronische Systeme zu nutzen
- 4.2 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind vertraut mit wesentlichen Aspekten des Spannungsfeldes zwischen Ökonomie und Ökologie und können sie erläutern
- 4.3 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erkennen Probleme einer multikulturellen Gesellschaft und sind fähig, Angehörigen anderer Kulturen mit Respekt zu begegnen
- 4.4 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die wesentlichen Elemente des politischen Systems der Schweiz und beteiligen sich am politischen und gesellschaftlichen Leben

- 4.5 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind im Stande, persönliche und einfache rechtliche Themen für Einzelpersonen, Familien, Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer, Mieterinnen/Mieter, Versicherte oder Steuerpflichtige an einfachen Beispielen zu erläutern

## **5 Detailhandelspraxis**

### **Leitziel**

Kundenorientiertes Verhalten und betriebsbezogene Warenkenntnisse bilden die Voraussetzung für erfolgreiche Tätigkeit im Detailhandel und persönliche Arbeitszufriedenheit. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind im Stande, kundengerecht zu bedienen und beraten. Sie kennen das Sortiment und die Produkte ihres Einsatzbereiches und sind vertraut mit der Warenpräsentation und dem Warenfluss ihrer Verkaufsstelle. Sie verstehen die wichtigsten Systeme der Warenbewirtschaftung ihres Betriebes.

### **Richtziele**

- 5.1 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind sich des Stellenwertes der Kundinnen und Kunden im Detailhandel bewusst und sind im Stande, ihr Verhalten auf deren Bedürfnisse und die Ziele des Betriebes auszurichten
- 5.2 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind vertraut mit den Grundlagen eines Verkaufsgesprächs und sind fähig, Verkaufsgespräche zum Nutzen der Kundinnen und Kunden und des Betriebes zu führen
- 5.3 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die Produkte und die Dienstleistungsangebote des Betriebes und können ihre Kenntnisse verkaufsfördernd einzusetzen
- 5.4 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind vertraut mit den Möglichkeiten der Produktkombination und des Zusatzverkaufes ihres Betriebes und können sie umsetzen
- 5.5 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen verschiedene Formen der Verkaufsförderung und der Warenpräsentation und sind im Stande, sie anhand von konkreten Beispielen zu erläutern
- 5.6 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen den Weg vom Produzenten zum Konsumenten und sind im Stande, der Warenablauf ihres Betriebes zu erläutern
- 5.7 Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verfügen über Grundkenntnisse der Warenbewirtschaftung und sind fähig, die Systeme ihres Betriebes einzusetzen

## **6       Branchenkunde**

### **Leitziel**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verfügen über die Produkte-, Sortiments- und Branchenkenntnisse, welche ihnen erlauben, mit den Produkten fachgerecht umzugehen und auf Fragen von Kundinnen und Kunden zu antworten.

### **Richtziele**

- 6.1       Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die Gemeinsamkeiten ihrer Branchengruppe und eignen sich die Grundlagenkenntnisse an
- 6.2       Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verfügen über die speziellen Branchenkenntnisse und können diese verkaufsorientiert anwenden
- 6.3       Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die wesentlichen Eigenschaften und Merkmale des Warensortimentes der Branche und können diese zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen
- 6.4       Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können den Kundinnen und Kunden über Energie-, Umwelt- und Sozialstandards der Produkte ihres Betriebes Auskunft geben

## **Methodenkompetenz**

### **Arbeitstechniken und Problemlösen**

Zur Bewältigung von beruflichen und persönlichen Aufgaben lernen Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens kennen und anwenden, die ihnen erlauben, Prioritäten zu setzen und zielorientiert zu handeln. Sie sind in der Lage, Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass die Arbeitssicherheit und der Gesundheitsschutz gewährleistet sind und dem Umweltschutz Rechnung getragen wird.

### **Vernetztes Denken und Handeln**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erkennen die Zusammenhänge ihrer Tätigkeit mit anderen Aktivitäten im Betrieb und richten ihr Handeln danach.

### **Beratungs- und Verkaufsmethoden**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten wenden verschiedene Methoden des Beratungs- und Verkaufsgesprächs zur Zufriedenheit der Kunden und im Interesse des Betriebes an.

### **Warenpräsentation**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die in ihrer Verkaufsstelle geltenden Methoden der Warenpräsentation und können sie erfolgreich umsetzen.

### **Systemisches Denken**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die unterstützenden Systeme ihres Betriebes wie Kassenstationen, EFT-POS und wenden sie kompetent an.

### **Lernstrategien**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten mit für sie effizienten Lernstrategien, welche ihnen beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten und damit ihre Fähigkeiten für das lebenslange und selbständige Lernen stärken.

## **Sozial- und Selbstkompetenz**

### **Mitverantwortliches Handeln**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind mitverantwortlich für die einfacheren betrieblichen Abläufe. Bei nicht alltäglichen Vorkommnissen informieren sie die entsprechenden Stellen.

### **Lebenslanges Lernen**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten zeigen Verständnis für Veränderungen und sind bereit, sich neue Kenntnisse anzueignen und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen.

### **Kommunikationsfähigkeit**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind offen, spontan und gesprächsbereit. Sie kennen die Bedeutung verbaler und nonverbaler Kommunikation und richten ihr Verhalten danach.

### **Konfliktfähigkeit**

Im beruflichen Alltag des Detailhandels kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und sorgfältig.

### **Teamfähigkeit**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind fähig, im Team zu arbeiten. Sie kennen die Regeln erfolgreicher Teamarbeit und wenden sie an.

### **Umgangsformen**

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen. Sie sind pünktlich, ordentlich und zuverlässig.

### **Belastbarkeit**

Die Erfüllung der verschiedenen Anforderungen im Detailhandel ist mit körperlichen und geistigen Anstrengungen verbunden. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können mit Belastungen umgehen, indem sie die ihnen zugewiesenen und zufallenden Aufgaben ruhig und sorgfältig angehen.