

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann vom 8. Dezember 2004

Teil A: Kompetenzen

Fachkompetenz; Methodenkompetenz; Sozial- und Selbstkompetenz

Auf separaten Blättern:

Leistungsziele Betrieb

Leistungsziele Schule

Leistungsziele Freikurse

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 Detailhandelsfachleute eine wesentliche Voraussetzung für ihre berufliche Tätigkeit und ihre persönliche Entwicklung. Die Ausbildung zielt darauf ab, in der lokalen Landessprache adressaten- und situationsgerecht in mündlicher und schriftlicher Form zu kommunizieren. Detailhandelsfachleute sind fähig, sich mit allen Gesprächspartnern mündlich zu verständigen, weil sie in der Lage sind, Aussagen zu verstehen, richtig zu deuten und angemessen zu beantworten. Sie erweitern ihren Wortschatz und lernen, sich klar, deutlich und differenziert in schriftlicher und mündlicher Form auszudrücken. Sie sind fähig, Texte zu lesen, zu verstehen und in ihrem Gehalt zu deuten wie auch schriftlich zu kommunizieren. Dabei gestalten sie sach- und adressatengerechte Texte und Präsentationen, die logisch aufgebaut sind und überzeugen.

Richtziele

- 1.1 Detailhandelsfachleute können fachliche wie auch allgemeine Gespräche in der lokalen Landessprache verständlich und korrekt führen und sind fähig, unterschiedliche Gesprächssituationen zu analysieren und die Ansprüche der Beteiligten zu erfüllen
- 1.2 Detailhandelsfachleute erkennen die Bedeutung der verbalen und nonverbalen Kommunikationselemente für die Gestaltung erfolgreicher Gesprächssituationen und sind fähig, kommunikationsfördernde Aspekte zu nutzen und kommunikationshemmende zu überwinden
- 1.3 Detailhandelsfachleute entwickeln in unterschiedlichen Gesprächssituationen Sicherheit in Ausdruck und Auftreten
- 1.4 Detailhandelsfachleute verstehen die wichtigen Fachbegriffe des Detailhandels und der Branche und setzen diese situationsgerecht wie auch adressatengerecht ein
- 1.5 Detailhandelsfachleute sind fähig, grammatikalische, satzlogische und stilistische Sprachmittel situations- und adressatengerecht in mündlichen wie auch schriftlichen Kommunikationssituationen einzusetzen
- 1.6 Detailhandelsfachleute verstehen und interpretieren fachliche Texte wie z.B. Vorschriften, Weisungen, Gebrauchsanleitungen oder Vertragsformulare und die für den Betrieb und die Branche relevanten Dokumente richtig und befolgen sie
- 1.7 Detailhandelsfachleute nutzen selbständig die verfügbaren aktuellen Nachschlagewerke und Dokumente des Internets
- 1.8 Detailhandelsfachleute wenden die geeigneten Lesestrategien und Visualisierungstechniken zum Verstehen von Texten aus dem beruflichen, gesellschaftlichen, politischen und kulturellen Bereich selbständig an

- 1.9 Detailhandelsfachleute können Sachverhalte sowie Kernaussagen von Referaten und Texten erfassen, klar und verständlich erörtern und mündlich wie auch schriftlich zusammenfassen
- 1.10 Detailhandelsfachleute sind fähig, Abläufe mündlich und schriftlich korrekt zu schildern, Berichte abzugeben und Schriftstücke aus dem privaten und beruflichen Bereich den üblichen Normen entsprechend zu verfassen
- 1.11 Detailhandelsfachleute verhalten sich so, dass sie die gelernten Techniken und Hilfsmittel für eine wirkungsvolle Präsentation situations- und adressatengerecht anwenden können

2 Fremdsprache

Leitziel

Angesichts der Vielsprachigkeit in der Schweiz ist die Kommunikation in mindestens einer Fremdsprache - sei es eine weitere Landessprache oder Englisch - für Detailhandelsfachleute eine Grundlage der täglichen Arbeit und eine wesentliche Grundlage für das schweizerisch-kulturelle und multi-kulturelle Verständnis. Fremdsprachenkenntnisse tragen zur beruflichen und persönlichen Entwicklung bei. Detailhandelsfachleute erweitern und entwickeln ihre elementaren oder fortgeschrittenen Kenntnisse der mündlichen Kommunikation in der Fremdsprache und lernen, sich vor allem mündlich, aber auch schriftlich klar und verständlich auszudrücken. Sie erreichen mindestens das Niveau A2 gemäss Beurteilungsraster des Europäischen Sprachenportfolios.

Richtziele

- 2.1 Detailhandelsfachleute sind fähig, einzelne Sätze und die gebräuchlichsten Wörter in wichtigen Situationen des Berufs und in persönlichen Alltagssituationen zu verstehen, z.B. einfache Informationen zur Person und zur Familie, zum Einkaufen, zur Arbeit, zum Detailhandel, zum Lehrbetrieb und zur Branche
- 2.2 Detailhandelsfachleute verstehen das Wesentliche von kurzen, klaren und einfachen Mitteilungen und Durchsagen
- 2.3 Detailhandelsfachleute sind fähig, in einfachen Alltagstexten die zentralen Informationen zu bestimmen und in ihrem situationsspezifischen Gehalt in eigenen Worten wiederzugeben (etwa in Anzeigen, Prospekten, Speisekarten oder Fahrplänen)
- 2.4 Detailhandelsfachleute sind im Stande, branchen- und betriebstypische Schriftstücke des Geschäftsverkehrs richtig zu interpretieren und in eigenen Worten zusammenzufassen
- 2.5 Detailhandelsfachleute sind fähig, sich in einfachen, routinemässigen Situationen in Beruf und Alltag mit bekannten Themen und Tätigkeiten situations- und adressatengerecht zu verständigen

- 2.6 Detailhandelsfachleute sind in der Lage, beispielsweise ihre Familie, andere Leute, ihre Wohnsituation, ihre Ausbildung oder ihre gegenwärtige berufliche Tätigkeit zu beschreiben
- 2.7 Detailhandelsfachleute sind fähig, kurze, einfache Texte, Notizen und Mitteilungen zu verfassen
- 2.8 Detailhandelsfachleute können einen einfachen Brief im Kontext beruflicher, persönlicher und alltagspraktischer Problemstellungen korrekt schreiben

3 Wirtschaft

Leitziel

Betriebswirtschaftliche, volkswirtschaftliche und rechtliche Grundkenntnisse fördern das Verständnis der Detailhandelsfachleute für die Ziele, die Struktur und die Abläufe von Unternehmungen im Allgemeinen und eines Detailhandelsunternehmens im Speziellen. Sie ermöglichen den Detailhandelsfachleuten das Verständnis für das Geschehen im persönlichen, gesellschaftlichen, wirtschaftlichen, ökologischen und politischen Umfeld, stärken deren Arbeitsmarktfähigkeit und fördern die persönliche Entwicklung. Diese Grundlagen ermöglichen den Detailhandelsfachleuten, Ziele, Strukturen und Abläufe in einem Detailhandelsunternehmen zu verstehen, gesamtwirtschaftliche Probleme und Zusammenhänge zu erkennen, Lösungen zu verstehen und sich zu ausgewählten aktuellen Problemen eine eigene Meinung zu bilden und diese zu vertreten.

Richtziele

- 3.1 Detailhandelsfachleute kennen wesentliche Unternehmens- und Organisationsformen im Detailhandel und können deren wirtschaftliche Bedeutung als auch deren Vor- und Nachteile beschreiben
- 3.2 Detailhandelsfachleute verstehen die Hauptaufgaben und spezifischen Bedingungen des Detailhandels und können die betriebliche Strukturen und Abläufe an Beispielen erläutern
- 3.3 Detailhandelsfachleute erkennen die Bedeutung von Geschäftsstrategien im Detailhandel und verstehen die Instrumente des Marketing-Mix zu deren situations- und adressatengerechten Umsetzung
- 3.4 Detailhandelsfachleute erkennen die wichtigsten Aufgaben des Rechnungswesens und die Bedeutung der Budgetierung im Detailhandel
- 3.5 Detailhandelsfachleute können die wesentlichen Grundlagen der Kalkulation für die Preisgestaltung erfassen und den Geld- und Kreditverkehr selbständig gestalten
- 3.6 Detailhandelsfachleute kennen die rechtlichen Probleme, die grundlegenden gesetzlichen Vorschriften und die Rechte der Konsumentinnen und Konsumenten im Umfeld eines Detailhandelsbetriebes

- 3.7 Detailhandelsfachleute verstehen die wichtigsten volkswirtschaftlichen Grundbegriffe und die ökologischen und gesellschaftlichen Zusammenhänge in der Gesamtwirtschaft und sind im Stande, Branchenentwicklungen und Trends zu erkennen und Konsequenzen für den Detailhandel am Beispiel zu beschreiben
- 3.8 Detailhandelsfachleute sind im Stande, die wichtigsten Ursachen der Veränderungen an Märkten zu erkennen und können deren Auswirkungen für den Detailhandel interpretieren
- 3.9 Detailhandelsfachleute verstehen die unterschiedlichen Formen des Handels und können deren Bedeutung in der schweizerischen und internationalen Wirtschaft einschätzen

4 Gesellschaft

Leitziel

Das Verstehen wichtiger Institutionen in Gesellschaft und Staat ist in der Demokratie eine wichtige Voraussetzung für deren Funktionsfähigkeit und Weiterentwicklung wie auch für das Verständnis des Detailhandels. Informationsbeschaffung und -bewertung spielen dabei eine entscheidende Rolle. Die Nutzung der Informations- und Kommunikationsmittel erleichtert den Detailhandelsfachleuten die Meinungsbildung und Entscheidungsfähigkeit in wesentlichen Bereichen. Aus diesem Grunde beschaffen Detailhandelsfachleute zielorientiert Informationen und nutzen diese für betriebliche sowie persönliche Fragestellungen und Probleme. Sie erkennen die Ziele und Bedeutung wichtiger Medien und erlangen Routine im Umgang mit elektronischen Kommunikationsmitteln. Diese wichtigen Grundlagen für das Erkennen wesentlicher Zusammenhänge zwischen staatlichen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Institutionen ermöglicht es ihnen, sich zu verantwortungsvollen und engagierten Mitgliedern der staatlichen Gemeinschaft zu entwickeln, sich an demokratischen Prozessen zu beteiligen und Toleranz für andere Kulturen aufzubauen.

Richtziele

- 4.1 Detailhandelsfachleute beherrschen die Medien als Arbeitsinstrumente und als Informationsquelle für berufliche, soziale, politische und kulturelle Themen und Fragestellungen und sind fähig, die Qualität von Nachrichten kritisch zu prüfen und einzuschätzen
- 4.2 Detailhandelsfachleute beurteilen persönliche sozialpolitische Fragen und Probleme aus ihrer Erfahrungswelt auf der Grundlage ethisch-moralischer Überlegungen
- 4.3 Detailhandelsfachleute erkennen Zielkonflikte und Widersprüchlichkeiten in Politik und Gesellschaft, interpretieren unterschiedliche Auffassungen und sind fähig, eine durchdachte eigene Meinung zu bilden und zu vertreten
- 4.4 Detailhandelsfachleute sind sich des Spannungsfeldes zwischen Ökonomie und Ökologie bewusst und erkennen Möglichkeiten für eine erfolgreiche Synthese

- 4.5 Detailhandelsfachleute sind im Stande, aufgrund von Medienanalysen wesentliche Merkmale und Konsequenzen des globalisierten Handels und der multikulturellen Welt an selbst gewählten Beispielen zu erörtern
- 4.6 Detailhandelsfachleute können das politische System der Schweiz, deren Institutionen wie auch deren Aufgaben und Abhängigkeiten an konkreten Beispielen beschreiben und nehmen aktiv am politischen und gesellschaftlichen Leben teil
- 4.7 Detailhandelsfachleute sind fähig, ausgewählte gesellschaftspolitische und persönliche Fragen für Einzelpersonen, Familien, Arbeitnehmer/Arbeitnehmerinnen, Mieter/Mieterinnen, Versicherte oder Steuerpflichtige an konkreten Fallbeispielen zu erörtern

5 Detailhandelskenntnisse

Leitziel

Detailhandelskenntnisse (1. und 2. Jahr)

Kompetente Beratung und Bedienung der Kundinnen und Kunden sowie optimale kundenbezogene Bereitstellung und Präsentation der Produkte und Dienstleistungen sind zentrale Voraussetzungen für den Erfolg im Detailhandel und die persönliche Arbeitszufriedenheit. Detailhandelsfachleute verfügen über grundlegende Produkte-, Sortiments- und Dienstleistungskenntnisse und verstehen deren Nutzen für die Kundschaft. Sie verstehen die Grundlagen des Warenflusses, der Warenbewirtschaftung und der Warenpräsentation sowie der betriebsbezogenen Systeme und entwickeln ein Bewusstsein und Kompetenz für das Verständnis ökonomischer, rechtlicher, ökologischer und sozialer Fragen und Probleme, die während dieses Warenkreislaufes entstehen. Detailhandelsfachleute erkennen die Bedeutung kundenorientierter Beratung und freundlicher Bedienung als entscheidende Erfolgsfaktoren des Betriebes. Sie verstehen den Aufbau eines zielorientierten und gelungenen Verkaufsgesprächs und sind in der Lage, dieses situationsspezifisch, personengerecht und damit erfolgreich zu führen.

Schwerpunkt Beratung (3. Jahr)

Detailhandelsfachleute verfügen über vertiefte Kommunikationsstrategien und Kenntnisse der Abläufe des Verkaufsgesprächs und können sich in den verschiedensten Situationen zielorientiert verhalten, sowohl was die Ziele des Betriebes wie auch die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden betrifft. Sie sind in der Lage, dank ihrer mit ihren vertieften Produkte-, Sortiments-, Branchen- und Dienstleistungskenntnisse umfassend zu beraten. Sie verstehen die Formen der attraktiven Warenpräsentation und sind fähig, diese selbständig zu gestalten.

Schwerpunkt Bewirtschaftung (3. Jahr)

Detailhandelsfachleute verfügen über vertiefte Kenntnisse des Warenflusses, der Sortimentsgestaltung und der modernen Systeme der Bewirtschaftung und sind dadurch fähig, einen Sortimentsbereich selbstständig zu bewirtschaften. Sie verstehen den gesamten physischen Warenfluss wie auch den damit verbunden Informationsfluss und sind fähig, die Abläufe einer optimalen Warenbeschaffung, Lagerhaltung und Warenverteilung selbstständig zu planen, durchzuführen und zu bewerten.

Richtziele

Detailhandelskenntnisse (1. und 2. Jahr)

- 5.1 Detailhandelsfachleute kennen die Merkmale der Produkte sowie Dienstleistungen des eigenen Betriebs und der Konkurrenzbetriebe und analysieren deren Kundennutzen adressatenbezogen
- 5.2 Detailhandelsfachleute beherrschen die verschiedenen Möglichkeiten der Warenpräsentation und sind fähig, konkrete Präsentationen auf der Grundlage der Bedürfnisse von Kundinnen und Kunden und den Zielen der Unternehmung zu analysieren und zu beurteilen
- 5.3 Detailhandelsfachleute erkennen die zentrale Bedeutung der Kundinnen und Kunden für die Ziele im Detailhandel und sind fähig, ihr Denken, ihre Vorstellung und ihr Handeln konsequent, sach- und personenengerecht auf deren Bedürfnisse wie auch auf die Ziele der Unternehmung auszurichten
- 5.4 Detailhandelsfachleute verstehen den Wertschöpfungsprozess im Detailhandel und erkennen seine Bedeutung in der umfassenden Beratung und Bedienung des externen Kunden als auch bei der Pflege der internen Beziehungen mit den andern Mitarbeitern im Unternehmen
- 5.5 Detailhandelsfachleute sind fähig, ein umfassendes Produkt- und Dienstleistungsdenken in der Planung und Umsetzung der Arbeit selbstständig zu realisieren und kritisch zu reflektieren
- 5.6 Detailhandelsfachleute sind in der Lage, erfolgreiche Verkaufsgespräche zum Nutzen der Kundschaft und des Betriebes zu führen. Dabei sind sie bestrebt, Verkaufsargumente adressatengerecht einzubringen und schwierige Situationen mit eingeübten Kommunikationstechniken zu meistern
- 5.7 Detailhandelsfachleute erkennen die Bedeutung von Kundenbindungssystemen und sind fähig, Ziele, Massnahmen und Erfolg ausgewählter Systeme zu beurteilen
- 5.8 Detailhandelsfachleute kennen die Lebenszyklen der Produkte und können die ökologisch relevanten Aspekte des Warenkreislaufes an konkreten Beispielen erläutern
- 5.9 Detailhandelsfachleute erkennen die Abhängigkeit zwischen Produktion, Distribution und Logistik und sind fähig, die Zusammenhänge wie auch problematische Schnittstellen zu analysieren
- 5.10 Detailhandelsfachleute verstehen die Prinzipien der Warenbewirtschaftung und beherrschen das System der Warenbewirtschaftung ihres Betriebes

Schwerpunkt Beratung (3. Jahr)

- 5.11 Detailhandelsfachleute sind fähig, selbstständig und eigenverantwortlich Kundinnen und Kunden mit unterschiedlichen Kaufmotiven und Bedürfnissen situations- und adressatengerecht zu bedienen und zu beraten

- 5.12 Detailhandelsfachleute sind fähig, Aspekte der nonverbalen (Mimik, Gestik) und verbalen Kommunikation (Sprache) in ihrem Zusammenwirken angemessen zu analysieren, zu verstehen und situations- und kundengerecht zu reagieren
- 5.13 Detailhandelsfachleute erkennen den eigenen Kommunikations- und Konfliktlösestil und sind fähig, die Stärken wie auch Schwächen der eigenen sozialen Fähigkeiten zur Kommunikation, Beratung und Konfliktlösung in schwierigen Situationen zu reflektieren und zu verbessern
- 5.14 Detailhandelsfachleute sind fähig, die Wirkung unterschiedlicher Fragetechniken wie auch offener und geschlossener Fragen zu reflektieren und wenden diese in unterschiedlichen Beratungssituationen für den Kunden oder die Kundin wie auch für den Betrieb gewinnbringend an
- 5.15 Detailhandelsfachleute zeigen professionelle Routine im Analysieren unterschiedlicher Arten von Reklamationen; sie verstehen dahinterliegende Motive und Anliegen und sind fähig, kunden- und unternehmungsorientiert Lösungen zu erarbeiten und bereit zu stellen.
- 5.16 Detailhandelsfachleute verfügen über vertiefte Marketing-Kenntnisse und sind im Stande, ihr Wissen zum Nutzen des Betriebes bei ihrer täglichen Arbeit umzusetzen.

Schwerpunkt Bewirtschaftung (3. Jahr)

- 5.17 Detailhandelsfachleute können die Merkmale und Schnittstellen des gesamten Warenprozesses im Warenhandel an konkreten Fällen beschreiben und sind fähig, ausgewählte Bereiche ihres Betriebes selbständig zu bewirtschaften
- 5.18 Detailhandelsfachleute sind fähig, einen Sortimentsbereich selbstständig zu bewirtschaften und Anforderungen und Probleme selbständig zu analysieren und Lösungen zu entwickeln
- 5.19 Detailhandelsfachleute sind im Stande, die Bedeutung und den Nutzen grundlegender Kennzahlen für die Lagerbewirtschaftung und Sortimentsgestaltung zu erläutern und sind fähig, mit diesen grundlegende Prozesse im Detailhandel zu analysieren und zielorientiert zu gestalten
- 5.20 Detailhandelsfachleute beherrschen grundlegende Hilfsmittel und Systeme zur Sicherstellung der Verkaufsbereitschaft
- 5.21 Detailhandelsfachleute sind fähig, Anforderungen und Probleme im Kontext der attraktiven Produktplatzierung und -beschriftung selbständig zu lösen
- 5.22 Detailhandelsfachleute erkennen die Bedeutung des Qualitätsmanagements und sind fähig, die Qualität ausgewählter Bereiche zu analysieren, zu überwachen und entsprechende Massnahmen zu ergreifen
- 5.23 Detailhandelsfachleute verfügen über vertiefte Marketing-Kenntnisse und sind im Stande, ihr Wissen zum Nutzen des Betriebes bei ihrer täglichen Arbeit umzusetzen.

6 Branchenkunde

Leitziel

Detailhandelfachleute verfügen über vertiefte Produkte-, Sortiments- und Branchenkenntnisse. Sie kennen die Eigenschaften der Produkte ihrer Branche und sind in der Lage, mit diesen fachgerecht umzugehen und die Kundinnen und Kunden korrekt zu informieren.

Richtziele

- 6.1 Detailhandelsfachleute kennen die Gemeinsamkeiten ihrer Branchengruppe und eignen sich die Grundlagenkenntnisse an
- 6.2 Detailhandelsfachleute verfügen über die vertieften speziellen Branchenkenntnisse und können diese verkaufsorientiert anwenden
- 6.3 Detailhandelsfachleute kennen die wesentlichen Eigenschaften und Merkmale des Warensortimentes der Branche und können diese zum Nutzen der Kundinnen und Kunden einsetzen
- 6.4 Detailhandelsfachleute sind in der Lage, den Kundinnen und Kunden über die Qualität der Produkte und die entsprechenden Energie-, Umwelt- und Sozialstandards Auskunft zu geben

Methodenkompetenz

Arbeitstechniken und Problemlösen

Zur Lösung von beruflichen und persönlichen Aufgaben setzen Detailhandelsfachleute Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens ein, die ihnen erlauben, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen, kundenabhängige von kundenunabhängigen Tätigkeiten zu unterscheiden, Abläufe systematisch und rationell zu gestalten und die Arbeitssicherheit, den Gesundheitsschutz und den Umweltschutz zu gewährleisten. Sie planen ihre Arbeitsschritte, arbeiten zielorientiert und effizient und bewerten ihre Arbeitsschritte systematisch.

Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Wirtschaftliche Abläufe können nicht isoliert betrachtet werden. Detailhandelsfachleute kennen und verwenden Methoden, um ihre Tätigkeiten im Zusammenhang mit anderen Aktivitäten im Unternehmen zu sehen und vor- und nachgelagerte Schnittstellen zu berücksichtigen. Sie sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf ihre Arbeitskollegen und auf den Erfolg des Unternehmens bewusst.

Informations- und Kommunikationsstrategien

Die Anwendung der modernen Mittel der Informations- und Kommunikationstechnologie im Detailhandel wird in Zukunft immer wichtiger. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren und den Einsatz neuer Systeme zu realisieren. Sie beschaffen sich selbständig Informationen und nutzen diese im Interesse von Kunden und des Betriebes

Systemisches Denken

Die rationelle Warenbewirtschaftung mit den entsprechenden Systemen bildet den Schlüssel zum Erfolg im Detailhandel. Unterstützende Systeme wie Kassenstationen, EFT-POS, Loyalitätsprogramme gewinnen an Bedeutung, da Informationsflüsse und Bereiche miteinander vernetzt werden. Detailhandelsfachleute kennen und verstehen diese Systeme und können sie zielgerichtet und kompetent einsetzen.

Lernstrategien

Zur Steigerung des Lernerfolgs und des lebenslangen Lernens stehen verschiedene Strategien zur Verfügung. Da Lernstile individuell verschieden sind, reflektieren Detailhandelsfachleute ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ an. Sie 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.

Beratungs- und Verkaufsmethoden

Kundinnen und Kunden unterliegen vielfältigen ökonomischen und sozialen Einflüssen. Der Entscheid zu Gunsten des einen oder anderen Produktes wird wesentlich bestimmt durch kundenorientiertes Verkaufsverhalten. Detailhandelsfachleute wenden erfolgreiche Methoden der Beratung und des Verkaufs zur Zufriedenheit des Kunden und im Interesse des Unternehmens an.

Kreativitätstechniken

Offenheit für Neues und für unkonventionelle Vorgehensweisen sind wichtige Kompetenzen von Detailhandelsfachleuten. Deshalb sind sie fähig, bei offenen Problemen herkömmliche Denkmuster zu verlassen und mit Kreativitätstechniken zu neuen und innovativen Lösungen beizutragen. Detailhandelsfachleute zeichnen sich durch Wachsamkeit und eine offene Haltung gegenüber Neuerungen und Trends im Detailhandel aus.

Präsentationstechniken

Der Verkaufserfolg wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen präsentiert werden. Detailhandelsfachleute kennen und beherrschen die Methoden der Warenpräsentation und setzen sie zum optimalen Nutzen der Kundinnen und Kunden und des Unternehmens um.

Sozial- und Selbstkompetenz

Eigenverantwortliches Handeln

Im Detailhandel, ob beim Grossverteiler oder im KMU, sind die Detailhandelsfachleute mitverantwortlich für die betrieblichen Abläufe. Sie sind bereit, in eigener Verantwortung Entscheide zu treffen und gewissenhaft zu handeln.

Lebenslanges Lernen

Im Detailhandel ist der Wandel allgegenwärtig. Anpassungen an die sich rasch wechselnden Bedürfnisse und Bedingungen sind eine Notwendigkeit. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und bereit, laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. Sie sind offen für Neuerungen, gestalten diese und den Wandel auch mit kreativem Denken mit, stärken ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.

Kommunikationsfähigkeit

Die adressatengerechte und situativ angemessene Kommunikation steht im Zentrum aller Aktivitäten im Detailhandel. Detailhandelsfachleute zeichnen sich aus durch Offenheit und Spontaneität. Sie sind gesprächsbereit, verstehen die Regeln erfolgreicher verbaler und nonverbaler Kommunikation und wenden sie selbstbewusst an.

Konfliktfähigkeit

Im beruflichen Alltag des Detailhandels, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

Teamfähigkeit

Berufliche und persönliche Aufgaben können allein oder in einer Gruppe gelöst werden. Von Fall zu Fall muss entschieden werden, ob für die Lösung des Problems die Einzelperson oder das Team geeigneter ist. Detailhandelsfachleute sind fähig, im Team zu arbeiten, sie kennen die Regeln und haben Erfahrung in erfolgreicher Teamarbeit.

Umgangsformen

Detailhandelsfachleute pflegen bei ihrer Tätigkeit die unterschiedlichsten Kontakte mit Mitmenschen, die jeweils bestimmte Erwartungen an das Verhalten und die Umgangsformen ihrer Kontaktperson hegen. Detailhandelsfachleute können ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen und sind pünktlich, ordentlich und zuverlässig.

Belastbarkeit

Die Erfüllung der verschiedenen Anforderungen im Detailhandel ist mit körperlichen und geistigen Anstrengungen verbunden. Detailhandelsfachleute können mit Belastungen umgehen, indem sie die ihnen zugewiesenen und zufallenden Aufgaben ruhig und überlegt angehen. In kritischen Situationen bewahren sie den Überblick.