

1. Semester

Leistungsziel	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz Selbstkompetenz	Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Schnittstellen/Verknüpfung Produkte	Lek- tion
5.1.1 Die Lernenden sind sich der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst. K2	Die Lernenden erklären, weshalb der erste Eindruck, den die Konsumenten vom Verkaufspersonal und dem Geschäft haben, für den Betriebserfolg entscheidend ist.		Die Lernenden pflegen Kontakt mit den Mitmenschen, und müssen bestimmten Erwartungen an ihr Verhalten und ihre Umgangsformen gerecht werden. Die Lernenden erkennen ihre Mitverantwortung für die betriebliche und schulische Atmosphäre.	U Rollenspiel Körpersprache (Einführung Körpersprache) V Starttag	3
5.1.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung. K2	Die Lernenden sind sich der Bedeutung des persönlichen Erscheinungsbildes für eine erfolgreiche Beratung und Bedienung bewusst.		Die Lernenden sind sich der Wichtigkeit ihres äusseren Erscheinungsbildes auf die Mitmenschen bewusst. Sie sind bereit im Bezug auf ihr Erscheinungsbild die Verantwortung zu übernehmen (fächerübergreifende Kompetenz „Auftreten“).	U Präsentation U Interview	4

5.6.1 Die Lernenden kennen die Handelskette. K1	Die Lernenden geben die fünf Glieder der Handelskette wider und erkennen den Zusammenhang mit dem Warenfluss.			S Schnittstelle mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.3.	1
5.6.2 Die Lernenden kennen die Hauptaufgaben der einzelnen Glieder der Handelskette. K1	Die Lernenden können die Funktionen der einzelnen Glieder der Handelskette aufzählen und wissen um die Bedeutung der einzelnen Stufen für die Wirtschaft.			V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.2.1.	2
5.1.3 Die Lernenden verstehen das Zusammenspiel zwischen Detailhandel und Konsument. K2	Die Lernenden nennen verkaufsunterstützende Massnahmen und Aufgaben des Detailhandels, die bei den Konsumenten positive Gefühle wecken und diese zum Kauf bewegen.			V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1. P Beobachtungsauftrag (DH-Betrieb)	3
5.2.1 Die Lernenden kennen die Erwartungen der Konsumenten an das Verkaufspersonal. K1	Die Lernenden zählen Erwartungen auf, welche die Kundschaft an den Betrieb und an sie stellt.		Die Lernenden erkennen die Anliegen und Wünsche der Mitmenschen. Sie sind bereit, rasch Situationen zu beurteilen und können entsprechend darauf reagieren.	H Videospiel von Samy Molcho (Körpersprache und Selbstbeobachtung in Verkaufssituationen). H Buch von Samy Molcho, Körpersprache, Verlag Bassermann. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Fremdsprachen 2.3.1.	3
5.1.4 Die Lernenden kennen die Grundsätze des korrekten Umgangs mit Mitmenschen. K1	Die Lernenden nennen die Erwartungen der Kundschaft an das Verkaufspersonal in Bezug auf gute Umgangsformen.		Die Lernenden können ihre Sprache und ihr Benehmen der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen.	V Verknüpfung mit dem Fachbereich lokale Landessprache 1.2.1.	2

Total 18 Lektionen

2. Semester

Leistungsziel	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz Selbstkompetenz	Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Schnittstellen/Verknüpfung Produkte	Lektion
5.2.2 Die Lernenden verstehen die verschiedenen Formen der Kundenbedienung. K2	Die Lernenden können die Bedienungsformen Vollbedienung, Selbstbedienung und Vorwahl und aktuelle elektronische Formen sowie Automaten erklären und, mit Hilfe der Betriebsformen und der Branchen, unterscheiden.	Die Lernenden können eindeutige Verhaltensweisen der verschiedenen Bedienungsformen in einem Rollenspiel darstellen.		U Rollenspiel V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.2.2.	4
5.2.3 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 1.2.1 und 1.3.1.	5
5.2.4 Die Lernenden kennen den Ablauf des Verkaufsgesprächs. K1	Die Lernenden machen sich den Ablauf eines Verkaufsgesprächs bewusst.	Die Lernenden dokumentieren mittels geeigneter Technik (Notiztechnik) Verkaufsabläufe, die sie in der Praxis beobachten.		P Die Lernenden beobachten verschiedene Verkaufssituationen in der Praxis und berichten darüber.	3
5.3.1 Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen. K1	Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen im Detailhandel aufzählen und wissen um deren Wichtigkeit für den Detailhandel.				2

<p>5.3.2 Die Lernenden kennen Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten. K1</p>	<p>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.</p>				<p>4</p>
---	--	--	--	--	----------

Total 18 Lektionen

3. Semester

Leistungsziel	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz Selbstkompetenz	Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Schnittstellen/Verknüpfung Produkte	Lek- tion
5.5.1 Die Lernenden kennen die Grundsätze der Warenpräsentation. K1	Die Lernenden wissen um die Wichtigkeit das Warensortiment übersichtlich und ordentlich zu zeigen. Sie zählen die Auswirkungen aufs Einkaufsverhalten der Sicht-, Griff-, Bück- und Reckzone auf.	Die Lernenden bauen die Merkmale der Warenpräsentation zeichnerisch auf Warenträger ein.		P Die Lernenden stellen den Mitlernenden im Rahmen einer Präsentation eine Ware vor. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1.	3
5.5.2 Die Lernenden können verschiedene Warenpräsentationsmöglichkeiten nennen. K1	Die Lernenden beschreiben die verschiedenen Positionen der Warenpräsentation (stehend, hängend, liegend). Die Lernenden verstehen die Wirkung der Zweitplatzierung und Bedarfsgruppenpräsentation. Sie kennen die verschiedenen Points of sale.	Die Lernenden bauen die Merkmale der Warenpräsentation zeichnerisch auf Warenträger ein.		P Die Lernenden können mit vorhandener Ware und Dekorationsmaterial eine ansprechende Warenpräsentation erstellen. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1.	2
5.5.3 Die Lernenden kennen verkaufsunterstützende Massnahmen. K1	Die Lernenden zählen verschiedene verkaufsunterstützende Massnahmen auf und nennen deren Wirkung und Ziele. Verkaufsunterstützende Massnahmen wie: <ul style="list-style-type: none"> • Dekoration • Licht • Farben • Musik • Etc. 	Die Lernenden erstellen eine freie Dokumentation aller verkaufsunterstützenden Massnahmen im Lehrbetrieb.		V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1.	3
5.4.1 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 die Dokumentation eigener und fremder Erlebnisse (positiv und negativ) zum Thema Anschluss- und Zusatzverkäufe.			5

<p>5.7.1 Die Lernenden verstehen Massnahmen, welche die Verkaufsbereitschaft unterstützen. K2</p>	<p>Die Lernenden beschreiben den Zusammenhang zwischen der Verkaufsbereitschaft und der Kundenzufriedenheit. Sie beschreiben verschiedene Massnahmen, welche die Verkaufsbereitschaft erhöhen und erklären in diesem Zusammenhang die Bedeutung des Meldebestandes und der eisernen Reserve.</p>	<p>Die Lernenden bringen in ihrem Lehrgeschäft in Erfahrung, wie der Meldebestand und der Mindestbestand festgestellt werden.</p>			<p>5</p>
--	--	---	--	--	----------

Total 18 Lektionen

4. Semester

Leistungsziel	Fachkompetenz	Methodenkompetenz	Sozialkompetenz Selbstkompetenz	Unterrichtsmethoden Lehrmittel/Hilfsmittel Schnittstellen/Verknüpfung Produkte	Lek- tion
5.2.5 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.	Die Lernenden können den Verkaufspreis mit Hilfe des Kalkulationschemas ausrechnen.		V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft. 3.4.6.	4
5.7.2 Die Lernenden kennen die Aufgabe des Warenlagers. K1	Die Lernenden geben die Aufgabe der Warenlagerung (Verkaufsbereitschaft, Überbrückung von Produktions- und Nachfrageschwankungen, Produkteveredelung und Kostenoptimierung durch optimale Bezugsmenge) an.			V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit dem Leistungsziel 5.7.1. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.4.6.	3
5.3.3 Die Lernenden verstehen ihre Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg. K2	Die Lernenden beschreiben ihre Einflussmöglichkeiten im Verkauf. Sie schildern was sie zum Betriebserfolg beitragen können.	Die Lernenden beobachten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und vergleichen dabei die Reaktionen der Konsumentinnen und Konsumenten (Aktion – Reaktion)	Die Lernenden sehen sich als Teammitglied in ihrem Lehrbetrieb. Sie sind sich ihres persönlichen Beitrages an den Betriebserfolg bewusst.	V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit den Leistungszielen 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1 und 5.1.4.	4
5.1.5 Die Lernenden wissen, was für eine erfolgreiche Teamarbeit nötig ist. K1	Die Lernenden zählen Regeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit auf.	Die Lernenden beschreiben Störfaktoren, welche in einer Teamarbeit auftreten können.	Die Lernenden sind fähig, im Team zu arbeiten, sie kennen die Regeln erfolgreicher Teamarbeit.	S Schnittstelle mit dem Fachbereich Sport.	5

Total 16 Lektionen