



# Lehre im Detailhandel: Wie wird neu handlungs- kompetenzorientiert geprüft?

Dienstag, 23. April 2024 | 1. kdhs-Lounge

Herzlich  
willkommen!

# Interview mit Frau Gauer (Berufsberaterin)



## Welche Lehre hat sich in den letzten Jahren besonders stark gewandelt?

Der Detailhandel ist stark vom digitalen Wandel betroffen. Seit 2022 gibt es sogar zwei verschiedene Ausbildungsschwerpunkte:

Detailhandelsfachmann/- frau EFZ mit Schwerpunkt Betreuen von Onlineshops

Detailhandelsfachmann/- frau EFZ mit Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen

# Herzlich willkommen!



**Marc Gilomen**

Vize-Präsident kdhs  
Rektor bsd. Bern



**Ursula Stauffacher**

Referentin  
Konrektorin  
Prüfungsleiterin bsd. Bern



**Stefan Willi**

Geschäftsleiter kdhs  
Konrektor  
Leiter Weiterbildung bsd. Bern

# Programm



Handlungskompetenzorientierung (HKO)

Handlungskompetenzbereiche (HKB)

schulische Prüfungsteile und Beispiele

Betriebliche Prüfung (VPA)

Notenrechner

Fazit

Links

Entwicklungsmöglichkeiten im Detailhandel

# Handlungskompetenzorientierung (HKO)



«Handlungskompetent ist, wer berufliche Aufgaben und Tätigkeiten eigeninitiativ, zielorientiert, fachgerecht und flexibel ausführt.»

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation, SBFI

Konkret: Handlungskompetenzbereiche knüpfen an beruflicher Praxis an. Keine Fächer.

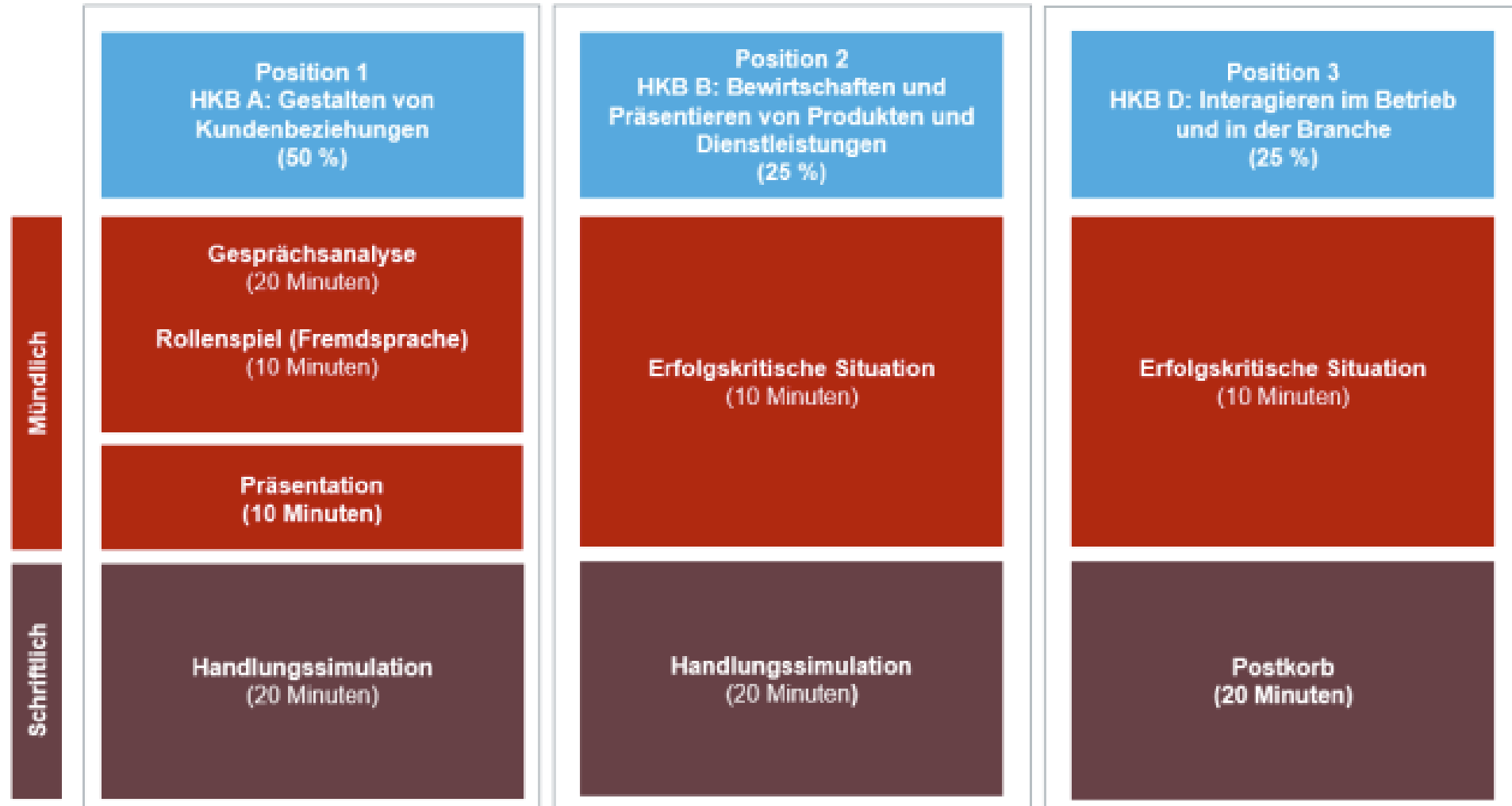
# Handlungskompetenzbereiche (HKB) DHA



## Erläuterung zum Semesterzeugnis Detailhandelsassistent/in EBA

Handlungskompetenzbereich	Erläuterungen
a Gestalten von Kundenbeziehungen	Verkaufsgespräch, Kommunikation, Sozial- und Selbstkompetenz, integrierte Allgemeinbildung, Landes- und Fremdsprache
b Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	Warenbewirtschaftungsprozesse, Arbeitsschritte unter Anleitung, Platzierung, Preiskalkulation, Schutzmassnahmen, Verkaufsförderung, Kundendaten, integrierte Allgemeinbildung, Landes- und Fremdsprachen
c Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen	Recherche, Nachhaltigkeit, Argumentationstechnik, Strukturwandel, integrierte Allgemeinbildung
d Interagieren im Betrieb und in der Branche	Kommunikation, Organisation, Terminplanung, Zusammenarbeit, Reflexion, Umgang mit Veränderung, integrierte Allgemeinbildung, Landes- und Fremdsprache

# Prüfungskonzept HKB







# Beispiel HKB A

## **Handlungssimulation 20 Minuten schriftlich**

E-Mail verfassen in Fremdsprache (DHA mit vorgegebener Wörterliste)

## **Gesprächsanalyse 20 Minuten mündlich**

Video schauen, verbale und nonverbale Fehler notieren  
→ Fehler nennen, erklären, verbessern



# Beispiel HKB A

## **Präsentation 10 Minuten mündlich**

Fallbeispiel lesen

Lösung für Kunden anbieten (Storytelling)

## **Rollenspiel 10 Minuten mündlich (oder 20 Minuten Partnerprüfung)**

Verkaufsgespräch Fremdsprache (Branchenwortschatz)

Gestalten von Kundenbeziehungen

# Handykauf



# Beispiel HKB B

## **Handlungssimulation 20 Minuten schriftlich**

Kundendatenstamm darstellen → Massnahmen, um Neukunden zu gewinnen

## **Erfolgskritische Situation 10 Minuten mündlich**

Fallbeispiel lesen (z.B. Erdbeerüberschuss)  
Massnahmen beschreiben und begründen



# Beispiel HKB D

## **Handlungssimulation 20 Minuten schriftlich**

Fallbeispiel lesen (Alltagsstress)  
Aufgaben priorisieren und begründen

## **Erfolgskritische Situation 10 Minuten mündlich**

Fallbeispiel lesen (z.B. Stau an der Kasse)  
Massnahmen beschreiben und begründen



# ABU DHA

Vertiefungsarbeit

Basis = Portfolio

Das mache ich: Aufgaben

Das lernte ich: Entwicklung

Das bin ich: Einstellungen, Haltungen, Verhaltensweisen

Das hat sich mir gezeigt: Erkenntnisse

# Vorgegebene praktische Arbeiten (VPA) DHA



Zuständigkeit Branchenverbände

Prüfung im Betrieb 60 Minuten

Fallnote

A+P Landi, Lebensmittel und Automobil After-Sales: Variante 2

Alle anderen A+P: Variante 1

# Varianten



Position	Handlungskompetenzbereiche	Variante 1		Variante 2	
		Dauer	Gewichtung	Dauer	Gewichtung
1	A: Gestalten von Kundenbeziehungen C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	40 Min.	70%	30 Min.	50%
2	B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	20 Min.	30%	30 Min.	50%





# HKB A und HKB C

Kundengespräch (mehrere Szenarien möglich)

Variante 1: 40 Minuten

Variante 2: 30 Minuten

# HKB B



Variante 1: 20 Minuten

Variante 2: 30 Minuten

Option 1:

4 Wochen vor QV schriftlicher Vorbereitungsauftrag durch CHEX →  
Waren-/Dienstleistungspräsentation zu vorgegebenem Thema

Option 2:

PEX wählen bestehende Waren-/Dienstleistungspräsentation  
→ analysieren



# Notenrechner

DHA:

[Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren - BDS FCS \(bds-fcs.ch\)](https://bds-fcs.ch)

DHF:

[Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung - BDS FCS \(bds-fcs.ch\)](https://bds-fcs.ch)

**Branche beachten!**



# Fazit

Ganze Ausbildung näher an Praxis

QV praxisorientiert

kein Fachwissen (reines Rechnen, Grammatik,...)

Kommunikation, Argumentation wichtig

Textverstehen anspruchsvoll



# Links QV DHA

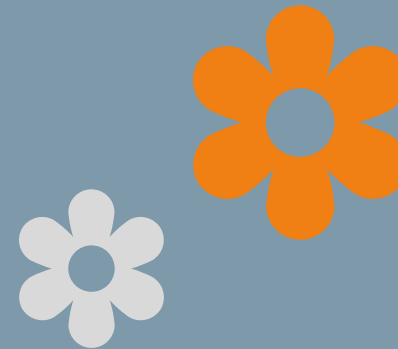
[www.bsd-bern.ch](http://www.bsd-bern.ch)

[Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistent \(bsd-bern.ch\)](http://www.bsd-bern.ch)

[www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch)

[Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren - BDS  
FCS \(bds-fcs.ch\)](http://www.bds-fcs.ch)

# Fragen an Ursula Stauffacher





# Entwicklungsmöglichkeiten im Detailhandel

# Der Detailhandel bietet viele Entwicklungsmöglichkeiten!



Innerhalb des Unternehmens...

Innerhalb der Branche...

In der Ausbildung von Lernenden...

Zur Führungspersönlichkeit...

Verknüpfung mit kaufmännischen Skills...

Und vieles mehr!

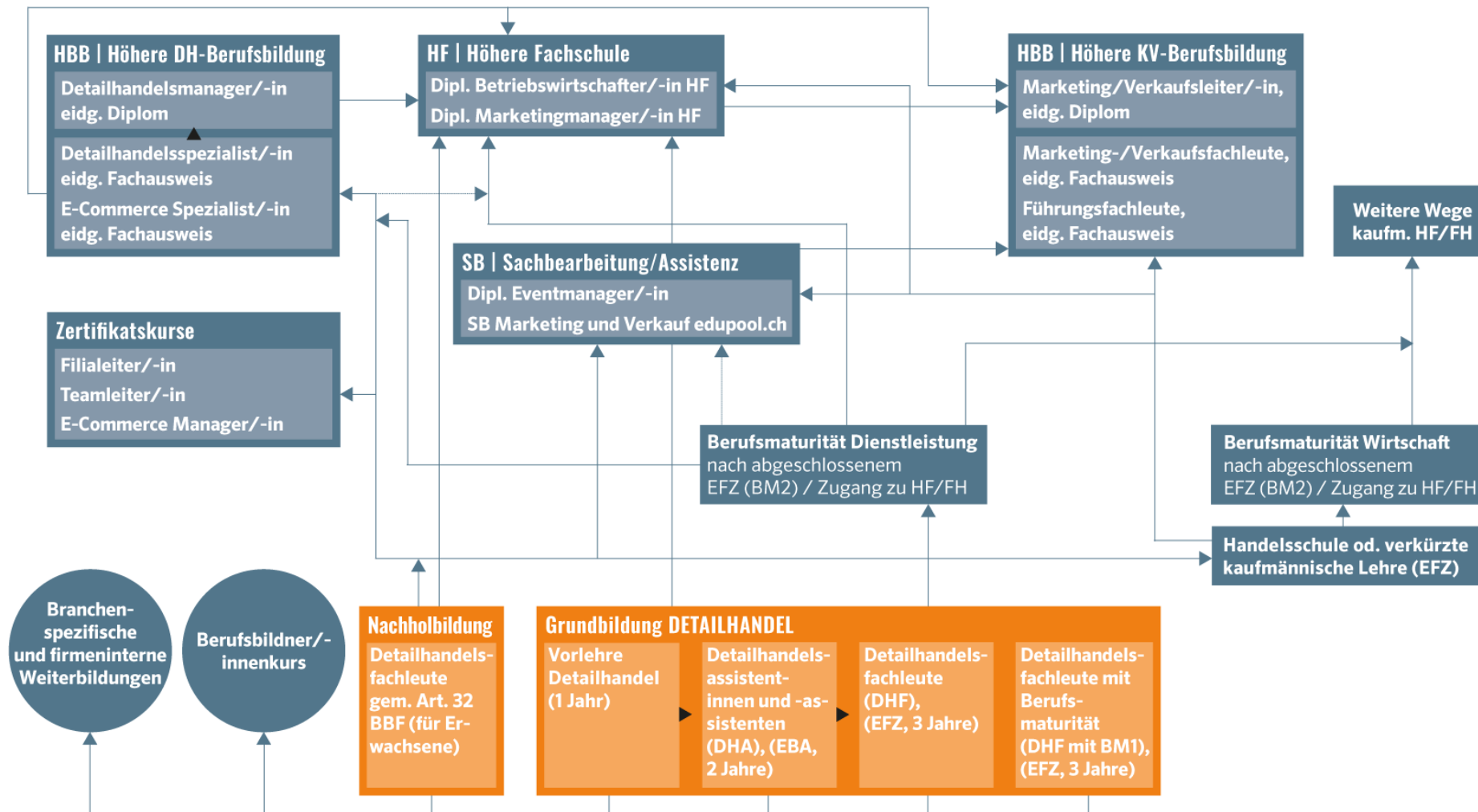


# Bildungslandschaft Detailhandel



## VERKAUF

## KAUFMÄNNISCH



# Weiterbildungsmöglichkeiten an der bsd.



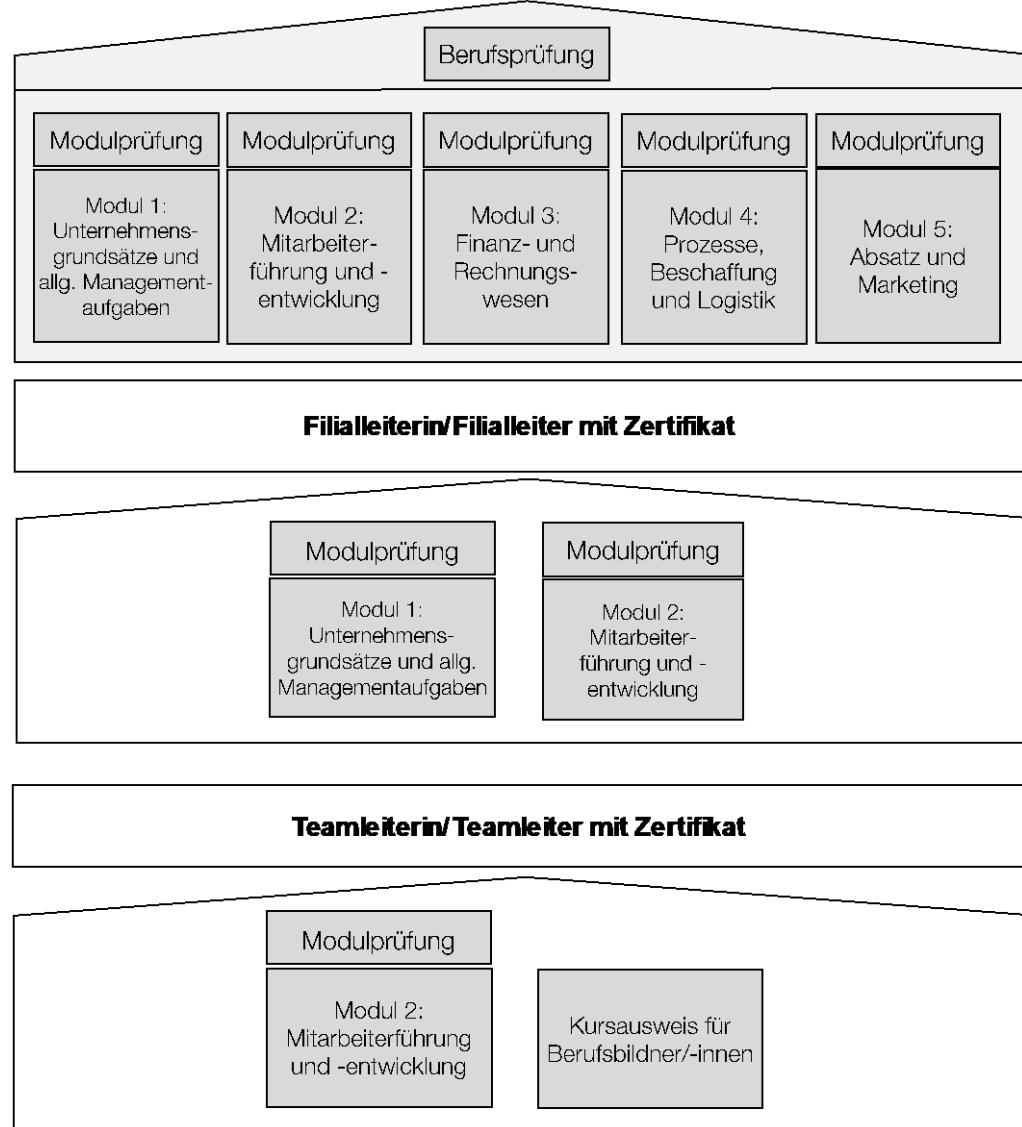
Berufsbildner/-innenkurs

Warenpräsentation, Dekoration und Beschriftung

Professionell verkaufen

Kommunikationskurse

Durch bessere Gesprächsführung mehr erreichen



# Kompetenzzentrum Detailhandel Schweiz



▣ Berufsschule für Detailhandel und Pharmazie Zürich

**bsd.**

**BZWU**



**HKV**  
A A R A U

**kv luzern**  
berufsakademie.

**KV Basel**  
Meine Berufsbildung.

**kv pro**  
mein karrierepartner.

BS&BL

**zB.**  
Zentrum Bildung  
Wirtschaftsschule | KV Aargau Ost

Partnerschulen  
in der ganzen  
Deutschschweiz!



# Unser Auftrag

- Wir fördern die Weiterbildung im Detailhandel und Verkauf.
- Wir entwickeln konkrete Bildungsgänge, Prüfungen, Lehrmittel und Dienstleistungen für alle unsere Partnerschulen.
- Wir sichern die Qualität unserer Bildungsangebote.
- Wir arbeiten mit Behörden, Verbänden und Institutionen zusammen.



Alle Infos: [www.kdhs.ch](http://www.kdhs.ch)

Unterlagen zum Anlass  
erhalten Sie in Kürze  
per E-Mail.





Merci, dass Sie heute  
dabei waren – viel Erfolg!

