



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.

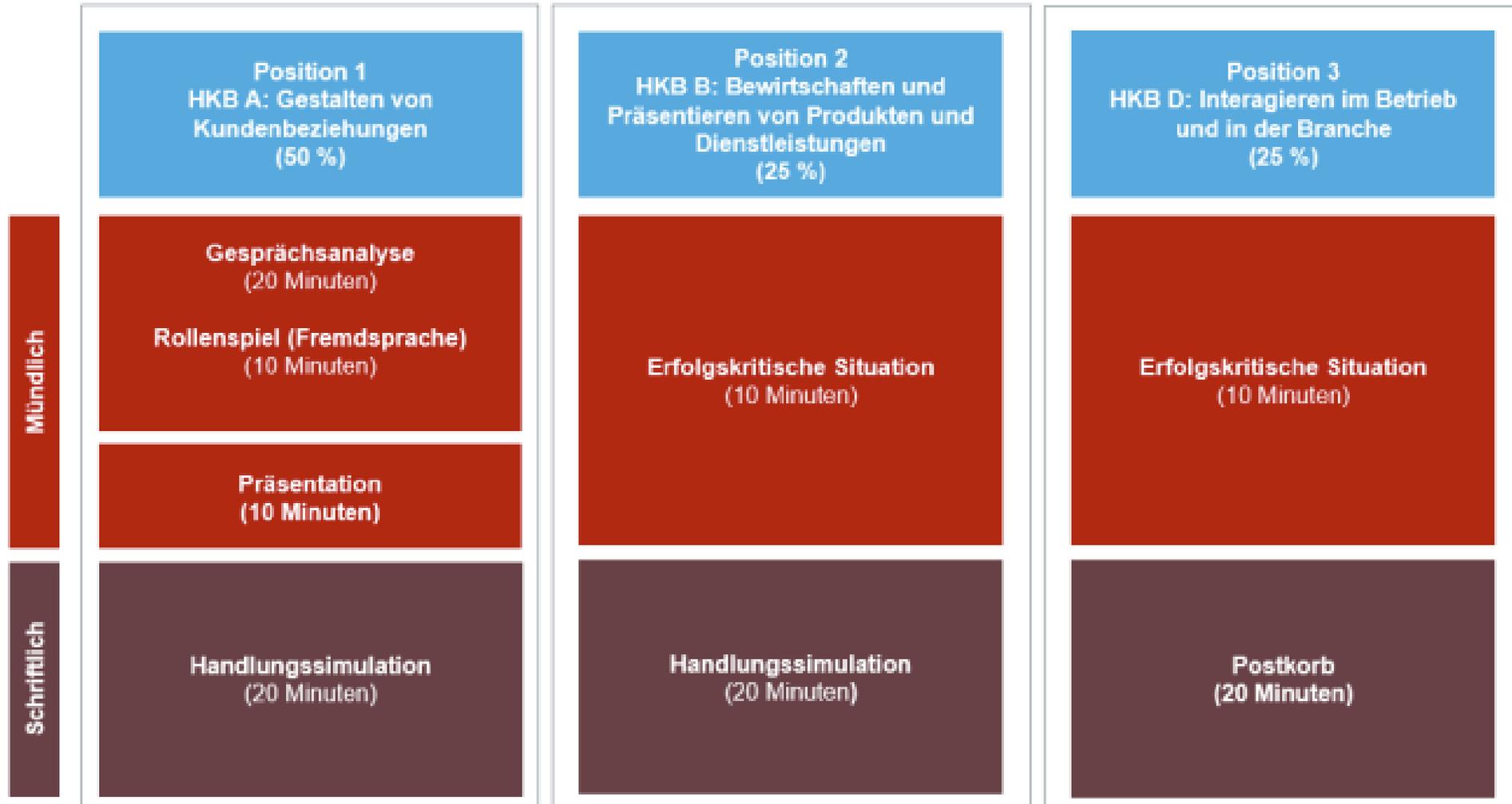
Handlungskompetenzbereiche (HKB) DHA



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

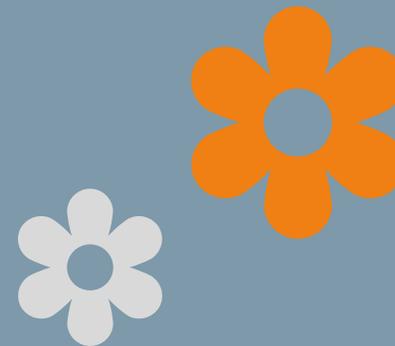
www.bsd-bern.ch

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

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...

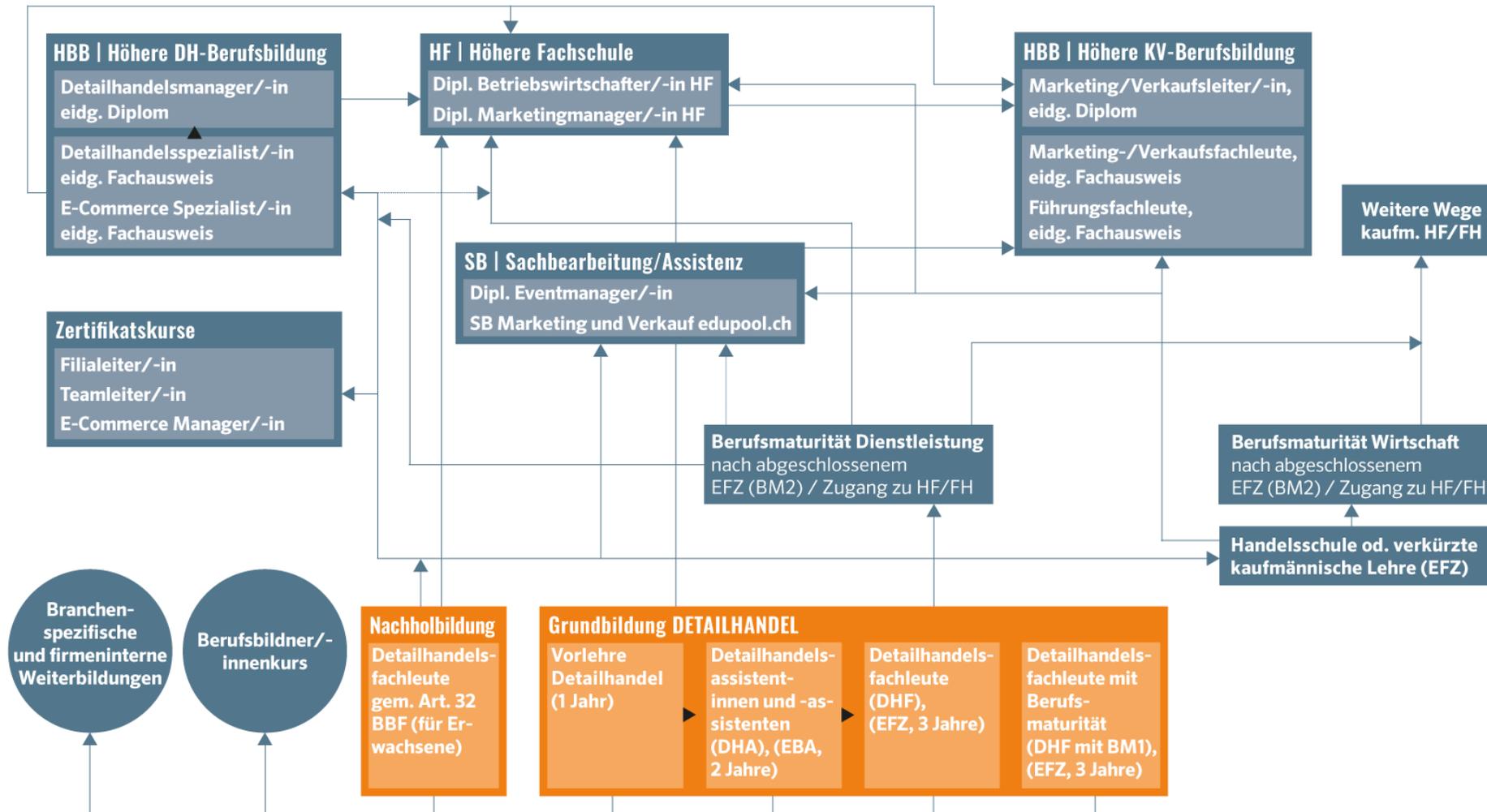
Und vieles mehr!

Bildungslandschaft Detailhandel



VERKAUF

KAUFMÄNNISCH



Weiterbildungsmöglichkeiten an der bsd.



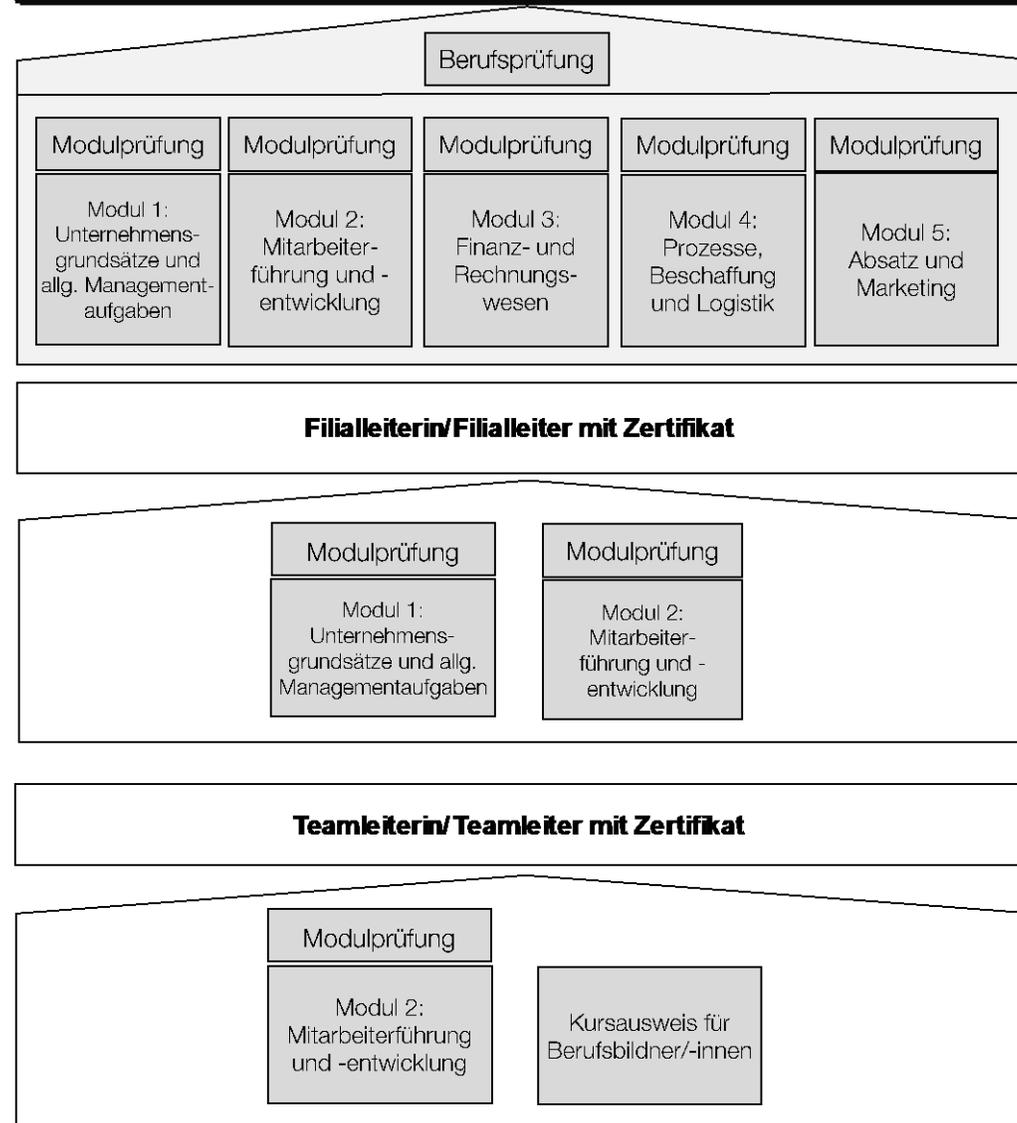
Berufsbildner/-innenkurs

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.

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

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





Merci, dass Sie heute
dabei waren – viel Erfolg!

