

# Detailhandelspraxis

Stoffplan

WirtschaftsSchule Thun

## Detailhandelsassistenten

### Die Taxonomiestufen (K-Stufen)

Die Taxonomiestufen sind in den Lehrzielen gemäss nachfolgender Übersicht umschrieben:

**K1 (Wissensaufgabe):** Wenn die Lehrlinge dieses Leistungsziel erreichen, müssen sie gelerntes Wissen wiedergeben, zum Beispiel den Namen eines Formulars oder eine Gesetzesvorschrift. Die Lehrlinge geben das Wissen so wieder, wie sie es gelernt haben ⇒ **kennen, nennen**.

**K2 (Verständnisaufgabe):** Die Lehrlinge müssen zum Erreichen dieses Leistungszieles etwas verstehen oder begreifen, zum Beispiel, warum man die Börse für Aktien von Unternehmen geschaffen hat, oder warum sich Versicherungsunternehmen wiederum selber rückversichern ⇒ **erkennen, erklären, aufgliedern, beschreiben, verstehen**.

**K3 (Anwendungsaufgabe):** Die Lehrlinge übertragen das Gelernte in eine ganz neue Situation oder münzen es auf eine spezifische Anwendung um. Beispiel: Sie haben zwar auf dem Buchhaltungssystem X gelernt. Sie finden sich aber auch auf dem Buchhaltungssystem Y zurecht. Oder: Sie haben die Haftungsregelung anhand einer neuen Entscheidung des Bundesgerichtes gelernt und können sie nun auf die Dienstleistung im eigenen Betrieb übertragen. ⇒ **vergleichen, unterscheiden, anwenden, beschreiben und analysieren**.

**K4 (Analyseaufgabe):** Die Lehrlinge untersuchen einen Fall, eine komplexe Situation oder ein System und leiten daraus selbständig die zu Grunde liegenden Strukturen und Prinzipien ab; ohne dass sie sich damit vorher vertraut machen konnten. Als Beispiel die Frage: Wie kommt es, dass eine Krankenversicherung ihren Mitgliedern immer wieder die entstandenen Kosten vergüten kann? ⇒ **analysieren und beurteilen**.

**K5 (Synthesaufgabe):** Die Lehrlinge denken weiter. Sie haben eine kreative Idee, die zum Beispiel das bestehende Softwareprogramm verbessern würde. Oder: Die Lehrlinge bringen zwei verschiedene Sachverhalte, Begriffe, Themen, Methoden, die sie gelernt haben, konstruktiv zusammen, um zum Beispiel ein Problem im Geschäftsleben zu lösen. Dabei entsteht etwas Neues.

**K6 (Beurteilungsaufgabe):** Die Lehrlinge bilden sich ein Urteil über einen komplexen Sachverhalt, wie zum Beispiel ein Marketingansatz, eine Softwarelösung für die tägliche Praxis, eine staatliche Regelung, ein komplexes Finanzprodukt oder ein Ablageverfahren. Dabei entwickeln sie ihre eigenen Gesichtspunkte, mit denen sie ihre Beurteilung vornehmen.

**1. + 2. Semester**  
**(38 Wochen à 1 Lektion = 19 Wochenlektionen)**

Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.	Meth. K.		
Die Lernenden erklären, weshalb der erste Eindruck, den die Konsumenten vom Verkaufspersonal und dem Geschäft haben, für den Betriebserfolg entscheidend ist.	5.1.1 Die Lernenden sind sich der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst.	K2		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.	3 Lektionen	U Rollenspiel Körpersprache (Einführung Körpersprache). V Starttag.
Die Lernenden sind sich der Bedeutung des persönlichen Erscheinungsbildes für eine erfolgreiche Beratung und Bedienung bewusst.	5.1.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung.	K2		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“).	3 Lektionen	U Präsentation. U Interview.
Die Lernenden geben die fünf Glieder der Han-	5.6.1 Die Lernen-	K1			1	S Schnittstelle mit dem

Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.	Meth. K.		
delskette wider und erkennen den Zusammenhang mit dem Warenfluss.	den kennen die Handelskette.				Lektion	Fachbereich Wirtschaft 3.1.3.
Die Lernenden können die Funktionen der einzelnen Glieder der Handelskette aufzählen und wissen um die Bedeutung der einzelnen Stufen für die Wirtschaft.	5.6.2 Die Lernenden kennen die Hauptaufgaben der einzelnen Glieder der Handelskette.	K1			2 Lektionen	V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.2.1.
Die Lernenden nennen verkaufsunterstützende Massnahmen und Aufgaben des Detailhandels, die bei den Konsumenten positive Gefühle wecken und diese zum Kauf bewegen.	5.1.3 Die Lernenden verstehen das Zusammenspiel zwischen Detailhandel und Konsument.	K2			3 Lektionen	V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1. P Beobachtungsauftrag (DH-Betrieb).
Die Lernenden zählen Erwartungen auf, welche die Kundschaft an den Betrieb und an sie stellt.	5.2.1 Die Lernenden kennen die Erwartungen der Konsumenten an das Verkaufspersonal.	K1	Die Lernenden erkennen die Anliegen und Wünsche der Mitmenschen. Sie sind bereit, rasch Situationen zu beurteilen und können entsprechend darauf reagieren.		3 Lektionen	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.
Die Lernenden nennen die Erwartungen der Kundschaft an das Verkaufspersonal in Bezug auf gute Umgangsformen.	5.1.4 Die Lernenden kennen die Grundsätze des korrekten Umgangs mit Mit-	K1	Die Lernenden können ihre Sprache und ihr Benehmen der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen		2 Lektionen	V Verknüpfung mit dem Fachbereich lokale Landessprache 1.2.1.

	menschen.		der Gesprächspartner anpassen.			
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.	5.2.2 Die Lernenden verstehen die verschiedenen Formen der Kundenbedienung.	K2		Die Lernenden können eindeutige Verhaltensweisen der verschiedenen Bedienungsformen in einem Rollenspiel darstellen.	4 Lektionen	U Rollenspiel V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.2.2.

Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.	Meth. K.		
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.	5.2.3 Die Lernenden kennen die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation.	K1	Die Lernenden erkennen die Eigenheiten ihrer verbalen und nonverbalen Kommunikation und können diese gezielt verbessern.		3 Lektionen	S Schnittstelle mit dem Fachbereich lokale Landessprache 1.2.1 und 1.3.1.
Die Lernenden machen sich den Ablauf eines Verkaufsgespräches bewusst.	5.2.4 Die Lernenden kennen den Ablauf des Verkaufsgespräches.	K1		Die Lernenden dokumentieren mittels geeigneter Technik (Notiztechnik) Verkaufsabläufe, die sie in der Praxis beobachten.	3 Lektionen	P Die Lernenden beobachten verschiedene Verkaufssituationen in der Praxis und berichten darüber.
Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen im Detailhandel aufzählen und wissen um deren Wichtigkeit für den Detailhandel.	5.3.1 Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen.	K1			2 Lektionen	
Die Lernenden kennen die Entwicklung vom barzahlenden zum bargeldlosen Kunden. Sie erläutern	5.3.2 Die Lernenden kennen Vor-	K1			3 Lektio-	

tern die Vorgänge der Barzahlung. Sie kennen die verschiedenen bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten (Debitkarten, Kreditkarten, Cashkarten; Kundenkarten) und können den Ablauf einer entsprechenden Zahlung schildern.	und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten.				onen	
Reserve					2	
Tests					4	
T o t a l					38	

### 3. und 4. Semester (33 Wochen à 1 Lektion = 33 Wochenlektionen)

Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.	Meth. K.		
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.	5.5.1 Die Lernenden kennen die Grundsätze der Warenpräsentation.	K1		Die Lernenden bauen die Merkmale der Warenpräsentation zeichnerisch auf Warenträger ein.	3 Lektionen	P Die Lernenden stellen den Mitlernenden im Rahmen einer Präsentation eine Ware vor. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1.
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.	5.5.2 Die Lernenden können verschiedene Warenpräsentationsmöglichkeiten nennen.	K1		Die Lernenden bauen die Merkmale der Warenpräsentation zeichnerisch auf Warenträger ein.	2 Lektionen	P Die Lernenden können mit vorhandener Ware und Dekorationsmaterial eine ansprechende Warenpräsentation erstellen. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1.
Die Lernenden zählen verschiedene verkaufsunterstützende Massnahmen auf und nennen deren Wirkung und Ziele. Verkaufsunterstützende Massnahmen wie:	5.5.3 Die Lernenden kennen verkaufsunterstützende Massnah-	K1		Die Lernenden erstellen eine freie Dokumentation aller verkaufsunterstüt-	3 Lektionen	V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.1.1.

1. Dekoration 2. Licht 3. Farben 4. Musik 5. Etc.	men.				zenden Massnahmen im Lehrbetrieb.		
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.	5.4.1 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Zusatz- und Anschlussverkäufe.	K2			Die Lernenden ergänzen die Dokumentation eigener und fremder Erlebnisse (positiv und negativ) zum Thema Anschluss- und Zusatzverkäufe.	4 Lektionen	
Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag			Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.		Meth. K.		
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.	5.7.1 Die Lernenden verstehen Massnahmen, welche die Verkaufsbereitschaft unterstützen.	K2			Die Lernenden bringen in ihrem Lehrgeschäft in Erfahrung, wie der Meldebestand und der Mindestbestand festgestellt werden.	3 Lektionen	
Die Lernenden können die Verkaufskalkulation als kostenorientierte Preisbildung vollständig darstellen. Sie bezeichnen die verschiedenen Rabattarten der Verkaufskalkulation. Sie benennen die preisrelevanten Kosten.	5.2.5 Die Lernenden wissen, wie sich ein Verkaufspreis zusammensetzt.	K1			Die Lernenden können den Verkaufspreis mit Hilfe des Kalkulationsschemas ausrechnen.	4 Lektionen	V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft. 3.4.6.
Die Lernenden geben die Aufgabe der Warenlagerung (Verkaufsbereitschaft, Überbrückung von Produktions- und Nachfrageschwankungen, Produkteveredelung und Kostenoptimierung durch optimale Bezugsmenge) an.	5.7.2 Die Lernenden kennen die Aufgabe des Warenlagers.	K1				3 Lektionen	V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit dem Leistungsziel 5.7.1. V Verknüpfung mit dem Fachbereich Wirtschaft 3.4.6.

Die Lernenden beschreiben ihre Einflussmöglichkeiten im Verkauf. Sie schildern was sie zum Betriebserfolg beitragen können.	5.3.3 Die Lernenden verstehen ihre Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg.	K2	Die Lernenden sehen sich als Teammitglied in ihrem Lehrbetrieb. Sie sind sich ihres persönlichen Beitrages an den Betriebserfolg bewusst.	Die Lernenden beobachten ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und vergleichen dabei die Reaktionen der Konsumentinnen und Konsumenten (Aktion – Reaktion)	3 Lektionen	V Fachgruppeninterne Verknüpfung mit den Leistungszielen 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1 und 5.1.4.
Die Lernenden zählen Regeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit auf.	5.1.5 Die Lernenden wissen, was für eine erfolgreiche Teamarbeit nötig ist.	K1	Die Lernenden sind fähig, im Team zu arbeiten, sie kennen die Regeln erfolgreicher Teamarbeit.	Die Lernenden beschreiben Störfaktoren, welche in einer Teamarbeit auftreten können.	2 Lektionen	S Schnittstelle mit dem Fachbereich Sport.
Reserve					2	
Tests					4	
<b>T o t a l</b>					<b>33</b>	