wirtschaftsschule thun

WIRTSCHAFTSSCHULE THUN
INFOTREFF VERKAUF 2022+
HERZLICH WILLKOMMEN

Berufsfachschule, Berufsmaturität, Weiterbildung

kv bildungsgruppe schweiz

Programm

wirtschaftsschule thun

- Verkauf 2022+ - was ist neu?
- Umsetzung in der Berufsfachschule
  - Anforderungen an die Lernenden
  - Unterricht
  - Zusatzunterricht – Frei- und Förderkurse
  - Durchlässigkeit EFZ- ←→ EBA
  - Lernportfolio
  - Zusammenarbeit der Lehrorte
- Umsetzung im Lehrbetrieb und im ÜK
  - Was bisher geschah? Umsetzung Praxis
  - Ausbildungsplan
  - Praxisaufträge
  - Selbst- und Fremdeinschätzung
  - Qualifikationsgespräch
  - Bildungsbericht
  - Erfahrungsnote

- Qualifikationsverfahren
- Input René Graf, Präsident bds
- Ihre Fragen

Verkauf 2022+ - was ist neu?

wirtschaftsschule thun

Grundbildungen bisher	verkauf 2022+
Betriebliche Schwerpunkte «Beratung» und «Bewirtschaftung»	Betriebliche Schwerpunkte «Gestalten von Einkaufserlebnissen» und «Betreuen von Online-Shops»
Lernzielorientiert	Handlungskompetenzorientiert
Schultagemodell (EFZ) 1. Lehrjahr - 1,5 Schultage 2. Lehrjahr - 1,5 Schultage 3. Lehrjahr - 1,5 Schultage	Schultagemodell (EFZ) 1. Lehrjahr - 1,5 Schultage 2. Lehrjahr - 2 Schultage 3. Lehrjahr - 1 Schultag
Schulischer Unterricht: Fächerorientierung	Schulischer Unterricht: Handlungskompetenzorientierung
Anzahl üK-Tage (EFZ): 10 1. Lehrjahr - 4 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage 3. Lehrjahr - 2 üK-Tage	Anzahl üK-Tage (EFZ): 14 1. Lehrjahr - 6 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage 3. Lehrjahr - 4 üK-Tage
Anzahl üK-Tage (EBA): 8 1. Lehrjahr - 4 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage	Anzahl üK-Tage (EBA): 10 1. Lehrjahr - 6 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage
Lerndokumentation (individuell)	Lerndokumentation digital (Konvink)
Praktische Prüfung im Betrieb EFZ 90 Min. - keine Fallnote	Praktische Prüfung im Betrieb EFZ 90 Min. – Gewichtung 30% - Fallnote
Praktische Prüfung im Betrieb EBA 60 Min. - keine Fallnote	Praktische Prüfung im Betrieb EBA 60 Min. – Gewichtung 30% - Fallnote

kv bildungsgruppe schweiz

Umsetzung in der Berufsfachschule

Anforderungen an die Lernenden

wirtschaftsschule thun

Die Anforderungen sind grundsätzlich unverändert

Mindestniveau **Fremdsprache**:
DHA A1 – keine Dispensationsmöglichkeit mehr
DHF A2

Standardisierter Prozess der Standortbestimmung
DHF Ende 1. Lehrjahr fällt weg!

Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHF)

wirtschaftsschule thun

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten			
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren			
d	Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren	
e	Gestalten von Einkaufserlebnissen	e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten	e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten			
f	Betreuen von Online-Shops	f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen	f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten	f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen			

Umsetzung in der Berufsfachschule
Unterricht (DHF)

wirtschaftsschule thun

Detailhandel EFZ: Übersichtstabellen der Lernfelder im HKB A

EFZ Lehrjahre 1 - 3

Gestalten von Kundenbeziehungen

Lernfelder für das Lehrjahr 1	Lernfelder für das Lehrjahr 2	Lernfelder für das Lehrjahr 3
LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten	LF 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten	LF 1: Kundenbeziehungen gestalten
LF 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten	LF 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten	LF 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen
LF 3: Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen	LF 3: Preise berechnen	IVLS 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren
LF 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen	IVLS 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren	IVFS 4: In einer Fremdsprache kommunizieren
IVLS 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren	IVFS 5: In einer Fremdsprache kommunizieren	
IVFS 6: In einer Fremdsprache kommunizieren		

Integrierte Vermittlung der Landessprache / Fremdsprache

Umsetzung in der Berufsfachschule
Unterricht (DHF)

wirtschaftsschule thun

2.3 Lernfeld 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten

Für dieses Lernfeld stehen **40** Lektionen zur Verfügung.

*Hinweis für die Sprachkompetenz in der Fremdsprache: Diese gekennzeichneten * Kompetenzen werden in der Fremdsprache vermittelt.*

2.3.1 Typische Tätigkeit

Beat fängt seine Ausbildung bei Sport Fit an. Er ist sehr motiviert, in einem Sportgeschäft zu arbeiten, er ist selber ein leidenschaftlicher Fussballer. Morgens um 08.30 Uhr begrüsst er die dynamische, sportliche Frau Schori. Er zeigt ihr die neu eingetroffenen Laufschuhe.

Am Abend sieht Beat, dass Frau Schori eine Google-Bewertung von Sport Fit abgegeben hat. Darin beschreibt sie den jungen Lernenden als sehr sympathisch und nett. Beat freut sich über die positive Bewertung, vor allem, da er Frau Schori ja nicht beraten, sondern nur begrüsst hat. Die Berufsbildnerin von Beat, Frau Abazi, ist natürlich auch begeistert. Sie möchte, dass er sein «Geheimnis» mit den anderen Lernenden diskutiert.

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3) *
a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3) *

Leistungsziele Grundlagenwissen	
	Sie beschreiben die Regeln, welche das Erscheinungsbild und somit den ersten Eindruck beeinflussen. (a1.bs.1a)
	Sie erläutern die Wichtigkeit der nonverbalen Kommunikation auf das Einkaufserlebnis der Kundschaft. (a1.bs.1a)

Leistungsziele Fertigkeiten	
	Sie wenden den Begrüssungsablauf in den Verkaufs- bzw. Bedienungsformen an. (a1.bs1a)

Leistungsziele Sprachkompetenzen	
a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
	Sie begrüssen die neu eintretende Kundschaft tageszeit- und altersgerecht.
	Sie begrüssen unterschiedliche Kundentypen fachkompetent.
	Siehe Leistungsziele in den IVLS 5 und IVFS 6

Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHF) – Nahtstelle zum Lehrbetrieb

wirtschaftsschule thun

1.1 Tabelle Lernortkooperation EFZ

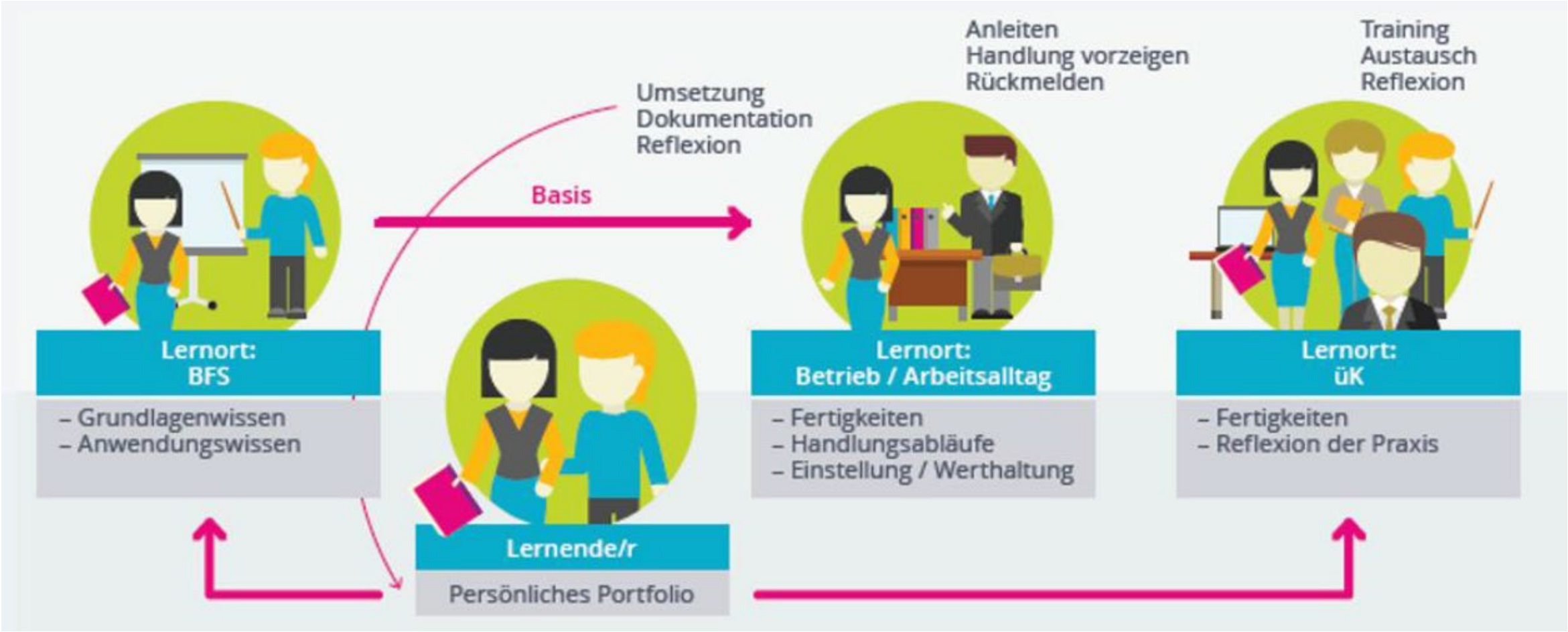
	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	ÜK	Betrieb	BFS	ÜK	Betrieb	BFS	ÜK
A: Gestalten von Kundenbeziehungen									
a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten									

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
Sie begrüssen die Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle zuvorkommend.	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein.
Sie nehmen die Anliegen von Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle hilfsbereit auf.	Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht.
Sie informieren die Kund/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen sowie in besonderen Situationen zuverlässig.	
Sie erkennen Missmut oder Ungeduld von Kund/innen und leiten geeignete Massnahmen ein.	Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner.
Sie kommunizieren während des ersten Kundenkontakts mit den Kund/innen mündlich oder schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache.	Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1).
Sie ziehen im Erstkundenkontakt bei Bedarf andere Teammitglieder zur Unterstützung bei.	

Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHF) – Nahtstelle zum Lehrbetrieb

wirtschaftsschule thun



Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHF) - Stundenplan

wirtschaftsschule thun

	DFT22	
07.45-08.30	HKB A	HKB C ABU
08.35-09.20		
09.35-10.20		
10.25-11.10		HKB B
11.15-12.00		
12.05-12.50	HKB D	
12.50-13.35		
13.40-14.25		
14.30-15.15		
15.30-16.15	SPORT	
16.20-17.15		

Umsetzung in der Berufsfachschule
Unterricht (DHA)

wirtschaftsschule thun

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren	
d	Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Umsetzung in der Berufsfachschule
Unterricht (DHA)

wirtschaftsschule thun

Detailhandel EBA: Übersichtstabellen der Lernfelder im HKB B

EBA Lehrjahre 1 - 2

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Lernfelder für das Lehrjahr 1	Lernfelder für das Lehrjahr 2
LF 1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	LF 1 Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern
LF 2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	LF 2: Ökologische Aspekte erklären
	LF 3: Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten

Umsetzung in der Berufsfachschule
Unterricht (DHA)

wirtschaftsschule thun

3.3 Lernfeld 1: Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern

Für dieses Lernfeld stehen **20** Lektionen zur Verfügung.

3.3.1 Typische Tätigkeit

Typische Tätigkeit 1:

Magalie packt die sehr trendige Ware ihres Schuhgeschäfts aus. Dabei berücksichtigt sie die Geschäftsweisungen von der Warenannahme bis hin zur Warenkontrolle und der anschliessenden Einlagerung ins Warenlager. Leider kommt es immer wieder vor, dass mangelhafte oder falsch gelieferte Ware ins Lager gelangt. Dies wird sie damit verhindern.

Typische Tätigkeit 2:

Anne-Sophie kümmert sich um die Warenbewirtschaftung ihrer Papeterie. Sie ist zusammen mit ihrem Ausbildungsverantwortlichen am Prüfen, ob die nicht computergestützte Bewirtschaftung oder doch eher die elektronisch gesteuerte Lagerbewirtschaftung, welche zugleich mit dem Check-out der Waren zusammenhängt, ihrem Betrieb besser entspricht. Ziel dieser Arbeit ist das Herausfinden der idealen Warenbewirtschaftung für das Unternehmen, in welchem sie arbeitet.

Alle Leistungsziele des Lernfeldes	
b1.bs1a	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bs6a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bs8a	Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)
b1.bs10a	Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)

Leistungsziele Grundlagenwissen	
b1.bs1a	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bs2a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bs6a	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bs8a	Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)
	Sie erklären typische Arbeitsprozesse der Bewirtschaftung eines Unternehmens. (b1.bs10a)

Leistungsziele Fertigkeiten	
b1.bs10a	Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)
	Sie wenden die typischen Arbeitsabläufe der Warenbewirtschaftung bis hin zu den Schnittstellen eines Unternehmens an.

Leistungsziele Sprachkompetenzen

-

Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHF) – Nahtstelle zum Lehrbetrieb

wirtschaftsschule thun

1.1 Tabelle Lernortkooperation EBA

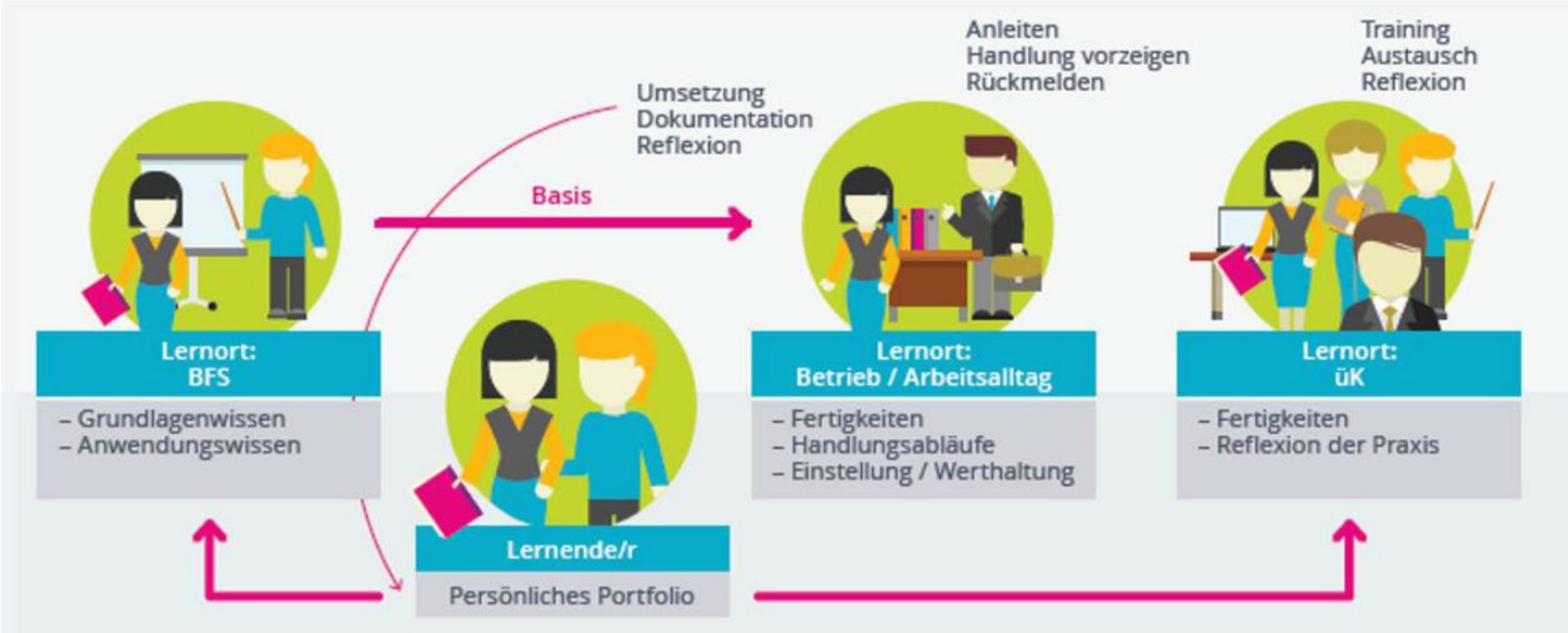
	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen						
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen						

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
Sie nehmen die angelieferten Waren entgegen und wenden bei beschädigter oder falscher Ware in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person das betriebliche Vorgehen an.	Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme.
Sie sortieren die neuen Waren und zeichnen sie für den Bestimmungsort wie Lager, Kühlregal oder Verkaufsfläche aus.	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung.
Sie entsorgen entstandene Abfälle und rezyklierbare Produkte.	
Sie treffen im Hinblick auf einen optimalen Lagerbestand in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen.	Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung.
Sie führen Inventuraufgaben aus.	Sie erläutern den Inventurprozess.
Sie bearbeiten unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person Warenausgänge von der Bestellung über die Kommissionierung bis zum Versand.	Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge.

Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHF) – Nahtstelle zum Lehrbetrieb

wirtschaftsschule thun



Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht (DHA) - Stundenplan

wirtschaftsschule thun

	DAT22
07.45-08.30	HKB A
08.35-09.20	
09.35-10.20	
10.25-11.10	
11.15-12.00	HKB B
12.05-12.50	
12.50-13.35	HKB D
13.40-14.25	HKB C ABU
14.30-15.15	
15.30-16.15	SPORT
16.20-17.15	

FiB

Umsetzung in der Berufsfachschule

Unterricht - Beurteilung

wirtschaftsschule thun

Zeugnis	
HKB A	4.5
HKB B	5.0
HKB C	5.5
HKB D	4.5
ABU	5.0
SPORT	6.0

Umsetzung in der Berufsfachschule

wirtschaftsschule thun

Zusatzunterricht – Frei- und Förderkurse

Förderkurse DHF

1. Lehrjahr – 2 Lektionen im Anschluss an den Pflichtunterricht
2./3. Lehrjahr – nach Möglichkeit in den Schultagen integriert

Förderkurse DHA

1. Lehrjahr – kein Förderkurs
2. Lehrjahr – nach Möglichkeit im Schultag integriert

Freikurse → EA-Kurse

für den prüfungsfreien Zugang zur BM2 Typ DL
ab 2. Lehrjahr

Umsetzung in der Berufsfachschule

wirtschaftsschule thun

Durchlässigkeit EFZ- ←→ EBA

EFZ → EBA

Standortbestimmung Ende 1. Lehrjahr fällt weg

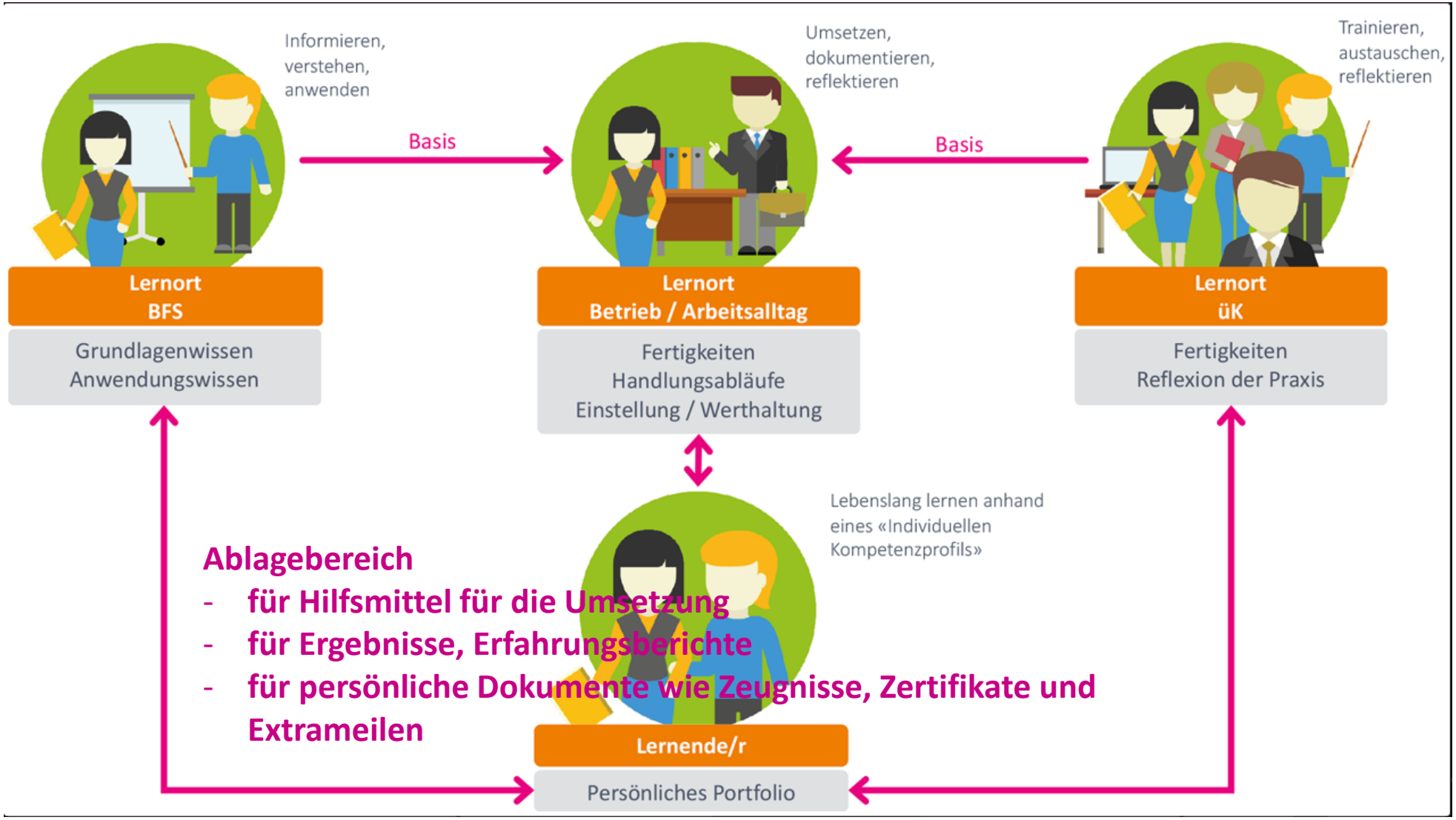
Nach wie vor ist die Umteilung der Lernenden in die Attestausbildung

EBA → EFZ

Verkürzte Lehre nach der EBA-Ausbildung ist nach wie vor möglich

Die Lernortkooperation und das Persönliche Portfolio

wirtschaftsschule thun



kv bildungsgruppe schweiz

Informationsveranstaltung Berufsfachschule

Verkauf 2022+

17. Januar 2022

Ausbildungsberatung Kaufleute & Detailhandel (KV-DH)
Bildungs- und Kulturdirektion

Agenda

- Was wurde bisher unternommen
- Betriebliche Anforderungen (BIVO & BIPLA)
- Die betriebliche Ausbildung konkret (Ausbildungsplan, Praxisaufträge, Selbst- und Fremdeinschätzungen, Qualifikationsgespräche – Bildungsberichte)
- Konvink
- Umsetzung ÜK
- Offene Fragen klären

Was wurde bisher unternommen

- 19.03.2021 Info-Mail an alle aktiven LB mit Hinweis auf Info-Hub der BDS
- Ende April 2021 Info-Schreiben per Post an alle Lehrbetriebe verschickt mit Auftrag der Selbstdeklaration betreffend:
  - Wahl des Schwerpunktes für DH-EFZ
  - Begleitenden Massnahmen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- LB mit neuer Branche oder Schwerpunktwahl «online», wie auch LB (bisher Bewirtschaftung) wurden neu vor Ort oder telefonisch abgeklärt
- 06.07.2021 Info-Mail der Inkraftsetzung an alle LB, inkl. Mahn-Mail
- Mitte Juli 2021 fehlende Deklaration noch einmal gemahnt
- Bestätigung der Bildungsbewilligung an LB versandt

Was wurde bisher unternommen

Betriebe mit Schwerpunkt Bewirtschaftung:

Branche Lebensmittel

- Die grössten 7 Detailhändler (Aldi, Coop, Denner, Lidl, Migros, Spar, Volg) haben ein Ausbildungskonzept vorgelegt, welches durch eine Gruppe Kantonsvertreter/innen für die ganze Schweiz geprüft und von allen Kantonen übernommen wurde.

- Kleinere Betriebe wurden durch Fachperson vor Ort überprüft

Branche After Sales

- Beinahe alle Betriebe wurden überprüft und auf neuen Schwerpunkt sensibilisiert

Betriebliche Anforderungen für die beiden Schwerpunkte

- Grundsätzlich muss der Lehrbetrieb die Handlungskompetenz-bereiche a - d, die entsprechenden Handlungskompetenzen sowie alle dazugehörenden betrieblichen Leistungsziele gemäss Bildungsplan abdecken.

- Die/Der Lernende muss persönlichen Kundenkontakt haben. ➔ Handlungskompetenzbereich a „Gestalten von Kunden-beziehungen“

- Der Lehrbetrieb muss das von der gewählten Ausbildungs- und Prüfungsbranche vorgegebene Mindestsortiment abdecken.

Betriebliche Anforderungen für die beiden Schwerpunkte

- Die/Der Lernende benötigt für die Ausbildung einen Computer, ein Notebook oder ein Tablet sowie einen Internetzugang im Betrieb, damit Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durchgeführt werden können. ➔ Handlungskompetenzbereich c „Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen“

- Die/Der Lernende muss ihr/sein Sortiment bewirtschaften und auswerten. Dazu braucht sie/er den Zugang zu betriebsrelevanten Kennzahlen und Kundendaten. ➔ Handlungskompetenzbereich b „Bewirtschaften und Präsentieren von Produkte- und Dienstleistungen“

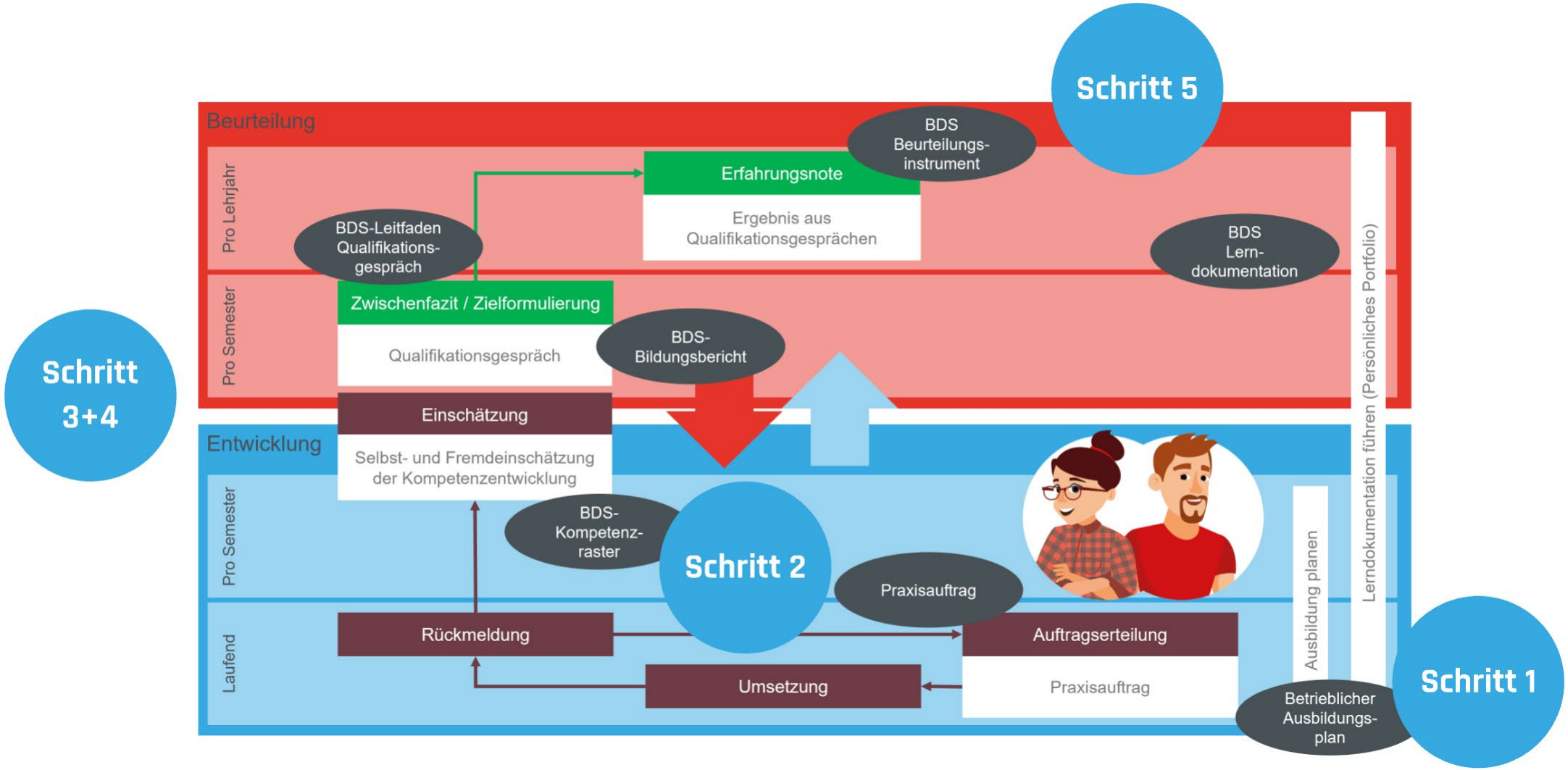
Betriebliche Anforderungen für Schwerpunktwahl
„Gestalten von Einkaufserlebnissen“

- Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche führen
- Erlebniswelten, Kundenanlässe und Verkaufspromotionen gestalten
- Präsentieren von Produkten Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden erkennen und aktuelle Trends präsentieren
- Reparaturen, Retouren und Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
- Anspruchsvolle Kundenwünsche erfüllen

Betriebliche Anforderungen für Schwerpunktwahl
„Betreuen von Online-Shops“

- Artikelbestände auf allen verfügbaren Kanälen bereitstellen und verwalten
- Artikel im Online-Shop kundenorientiert präsentieren
- Kundenverhalten im eigenen Onlineshop untersuchen
- Kundenbewertungen im eigenen Online-Shop sowie auf Portalen prüfen
- Produkte- und Suchtrends im Onlineshopping-Markt verfolgen
- Optimierung Online-Shop-Inhalte

Die betriebliche Ausbildung konkret



Die betriebliche Ausbildung konkret

Praxisaufträge planen

Grundlage: BDS-Ausbildungsplan

- Planung: Wann soll welcher Praxisauftrag bearbeitet werden?
- Wer begleitet die Lernenden bei der Umsetzung der Praxisaufträge?
- Wann erfolgt eine Selbsteinschätzung der Lernenden und eine Fremdeinschätzung durch die Berufsbildner / Praxisbildner?

Kanton Bern
Canton de Berne

Die betriebliche Ausbildung konkret: Ausbildung planen EFZ

Schritt 1

Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt e»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio

BFS

1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester		5. Semester		6. Semester	
HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	HK a5	HK b3	HK d5	HK e1
HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	HK a6			HK e2
HK a3				HK a4			HK d3				HK e3
				HK a6			HK d4				

üK

1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester		5. Semester		6. Semester	
		üK 1				üK 2				üK 3	

Betrieb

Praxisaufträge

PA HK a1 Kunden willkommen heissen
PA HK a1 Anliegen aufnehmen

PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen
PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen

PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern
PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen

PA HK a3 Kasse bedienen
PA HK b1 Wareneingang abwickeln

PA HK b1 Warenausgänge abwickeln
PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen

PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren
PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren

PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten
PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen

PA HK d2 Teamspirit leben

PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen
PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen

PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen

Praxisaufträge

PA HK a2 Kunden begeistern
PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären

PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten
PA HK a4 Kundenanfragen beantworten

PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten
PA HK b1 Waren bewirtschaften

PA HK b3 Daten erfassen
PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfliessen lassen

PA HK c3 Nachhaltig argumentieren
PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren

PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren
PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln

PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten
PA HK d1 Notfallsituationen meistern

PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen

PA HK d3 SMARTe Ziele setzen
PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren

PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren
PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten

Praxisaufträge

PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen
PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein
PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen

PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen
PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden
PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen
PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben
PA HK e1 Anspruchsvolle Kundengespräche führen

PA HK e1 Reklamationen bearbeiten
PA HK e1 Reparaturen oder Retouren abwickeln
PA HK e2 Erlebniswelten schaffen
PA HK e2 Kundensegmente auf Social Media erreichen

PA HK e3 Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen
PA HK e3 Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen

Legende

- Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster
- Betriebliche Erfahrungsnote
- üK – Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen
  üK 1 1. LJ = 6 Tage
  üK 2 2. LJ = 4 Tage
  üK 3 3. LJ = 4 Tage
- HK – Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz

verkauf vente vendita

Kanton Bern
Canton de Berne

Die betriebliche Ausbildung konkret: Ausbildung planen EFZ

Schritt 1

Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt f»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio

BFS

1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
HK a1	HK b1	HK a2	HK b1	HK a5	HK b3
HK a2	HK b2	HK a3	HK b3	HK a6	HK d5
HK a3	HK c1	HK a4	HK c3		HK f1
	HK d2	HK a6	HK d1		HK f2
	HK d3		HK d2		HK f3
			HK d3		
			HK d4		

üK

1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
	üK 1		üK 2		üK 3

Betrieb

Praxisaufträge

PA HK a1 Kunden willkommen heissen
PA HK a1 Anliegen aufnehmen

PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen
PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen

PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern
PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen

PA HK a3 Kasse bedienen
PA HK b1 Wareneingang abwickeln

PA HK b1 Warenausgänge abwickeln
PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen

PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren
PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren

PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten
PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen

PA HK d2 Teamspirit leben

PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen
PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen

PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen

Praxisaufträge

PA HK a2 Kunden begeistern
PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären

PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten
PA HK a4 Kundenanfragen beantworten

PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten
PA HK b1 Waren bewirtschaften

PA HK b3 Daten erfassen
PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfliessen lassen

PA HK c3 Nachhaltig argumentieren
PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren

PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren
PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln

PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten
PA HK d1 Notfallsituationen meistern

PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen

PA HK d3 SMARTe Ziele setzen
PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren

PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren
PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten

Praxisaufträge

PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen
PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein

PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen
PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen

PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden
PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen

PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben
PA HK f1 Sich mit dem Onlineshop vertraut machen

PA HK f1 Neue Artikel zum Onlineshop hinzufügen
PA HK f1 Produkte im Onlineshop vernetzen

PA HK f2 Kaufverhalten der Kundschaft in Onlineshop analysieren

PA HK f2 Kundenfeedback analysieren und beantworten
PA HK f2 Bestellverhalten analysieren und vergleichen

PA HK f2 Produktbestand im Onlineshop bewirtschaften
PA HK f2 Onlineshops von Mitbewerbern analysieren

PA HK f3 Nutzerfreundlichkeit des Onlineshops prüfen
PA HK f3 Backend Prozesse im Onlineshop überwachen

PA HK f3 Auffindbarkeit vonShopinhalten sicherstellen
PA HK f3 Troubleshooting im Onlineshop professionell durchführen

Legende

- Einschätzung (Selbst- und Fremd-einschätzung) Kompetenzraster
- Betriebliche Erfahrungsnote
- üK — Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen
  üK 1 1. LJ = 6 Tage
  üK 2 2. LJ = 4 Tage
  üK 3 3. LJ = 4 Tage
- HK — Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz

verkauf vente vendita

Kanton Bern
Canton de Berne

Die betriebliche Ausbildung konkret: Ausbildung planen EBA

Schritt 1

Ausbildungsplan «Detailhandelsassistent/in EBA»

SO

Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio

BFS

1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester
HK a1	HK b1	HK a2	HK b1
HK a2	HK b2	HK a3	HK b3
HK a3	HK d2	HK a4	HK d1
	HK d3		HK d2
			HK d3
			HK d4

ÜK

1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester
	ÜK 1		ÜK 2

Betrieb

Praxisaufträge

PA HK a1 Kunden willkommen heissen
PA HK a1 Anliegen aufnehmen
PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen
PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen
PA HK a3 Kasse bedienen
PA HK b1 Wareneingang abwickeln
PA HK b1 Warenausgänge abwickeln
PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen
PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren
PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren
PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten
PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen
PA HK d2 Teamspirit leben
PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen
PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen
PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen

Praxisaufträge

PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen
PA HK a2 Kunden begeistern
PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern
PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären
PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten
PA HK a4 Kundenanfragen beantworten
PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten
PA HK b1 Waren bewirtschaften
PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden
PA HK b3 Daten erfassen
PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfliessen lassen
PA HK c3 Nachhaltig argumentieren
PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren
PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren
PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln
PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten
PA HK d1 Notfallsituationen meistern
PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen
PA HK d3 SMARTe Ziele setzen
PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren
PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren
PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten

1. Semester | 2. Semester | 3. Semester | 4. Semester

(1) (1) (2) (2)
[1] [2]

Legende

- (1) Einschätzung (Selbst- und Fremd-einschätzung) Kompetenzraster
- [1] Betriebliche Erfahrungsnote
- ÜK — Verteilung der ÜK-Tage gemäss A+P-Branchen
  ÜK 1 1. LJ = 6 Tage
  ÜK 2 2. LJ = 4 Tage
  ÜK 3 3. LJ = 4 Tage
- HK — Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz

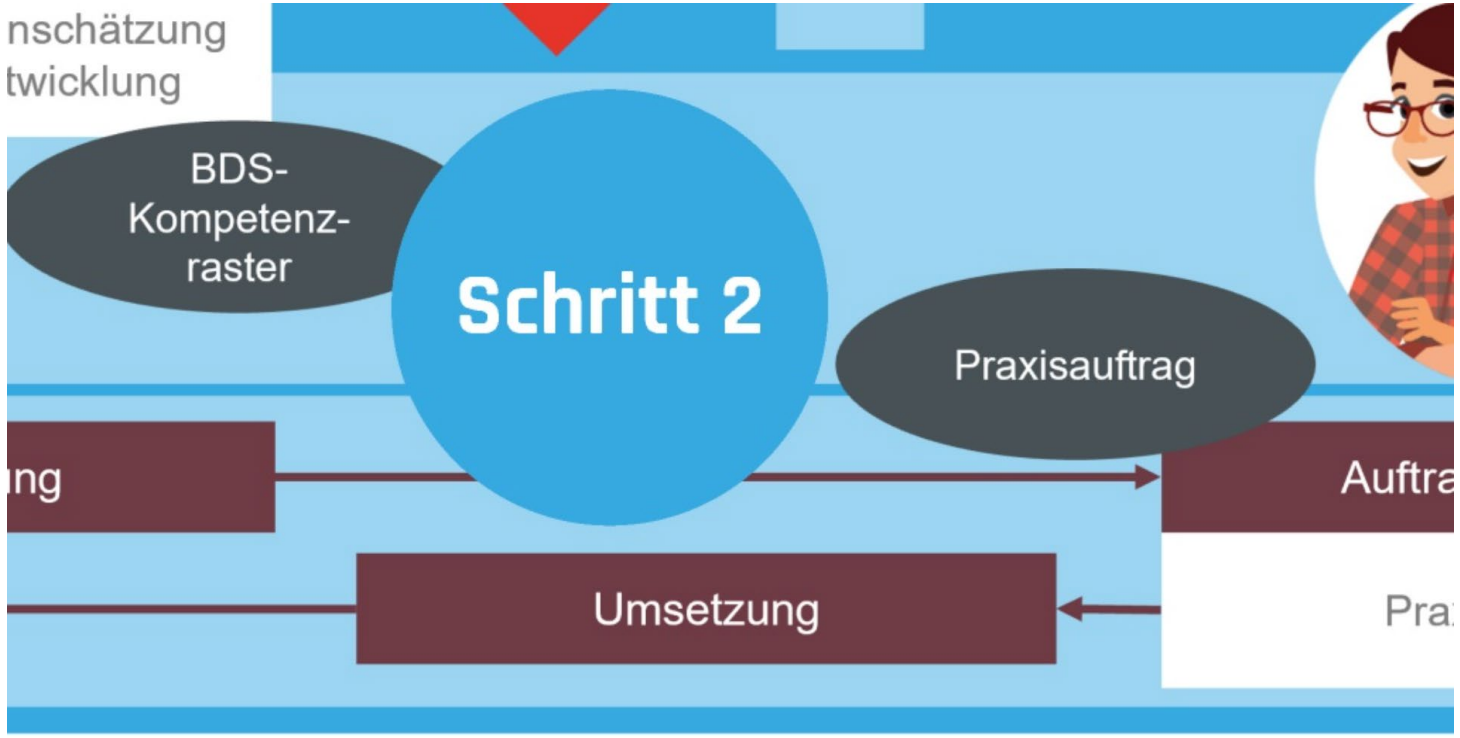
verkauf vente vendita

Die betriebliche Ausbildung konkret

Praxisauftrag erteilen

Grundlage: Planung Umsetzung Praxisaufträge (Schritt 1)

- Auswahl geeignete «Arbeitssituation» für die Umsetzung eines Praxisauftrages
- Instruktion Lernende/r
- Klärung Unterstützungsbedarf Lernende/r
- Festlegung Zeitrahmen für die Erledigung des Praxisauftrages
- Begleitung Lernende/r bei Bedarf
- Rückmeldung zur Umsetzung Praxisauftrag an Lernende/r



Die betriebliche Ausbildung konkret: Praxisaufträge

Schritt 2

verkauf
vente
vendita

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Kunden willkommen heissen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du Gastgeberin oder Gastgeber in deinem Betrieb. Du möchtest, dass sich deine Kundinnen wohlfühlen. Um diese Atmosphäre und dadurch auch ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen, muss der Einstieg gelingen.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, die Kunden professionell willkommen zu heissen und dadurch den Grundstein für das Verkaufsgespräch zu legen.

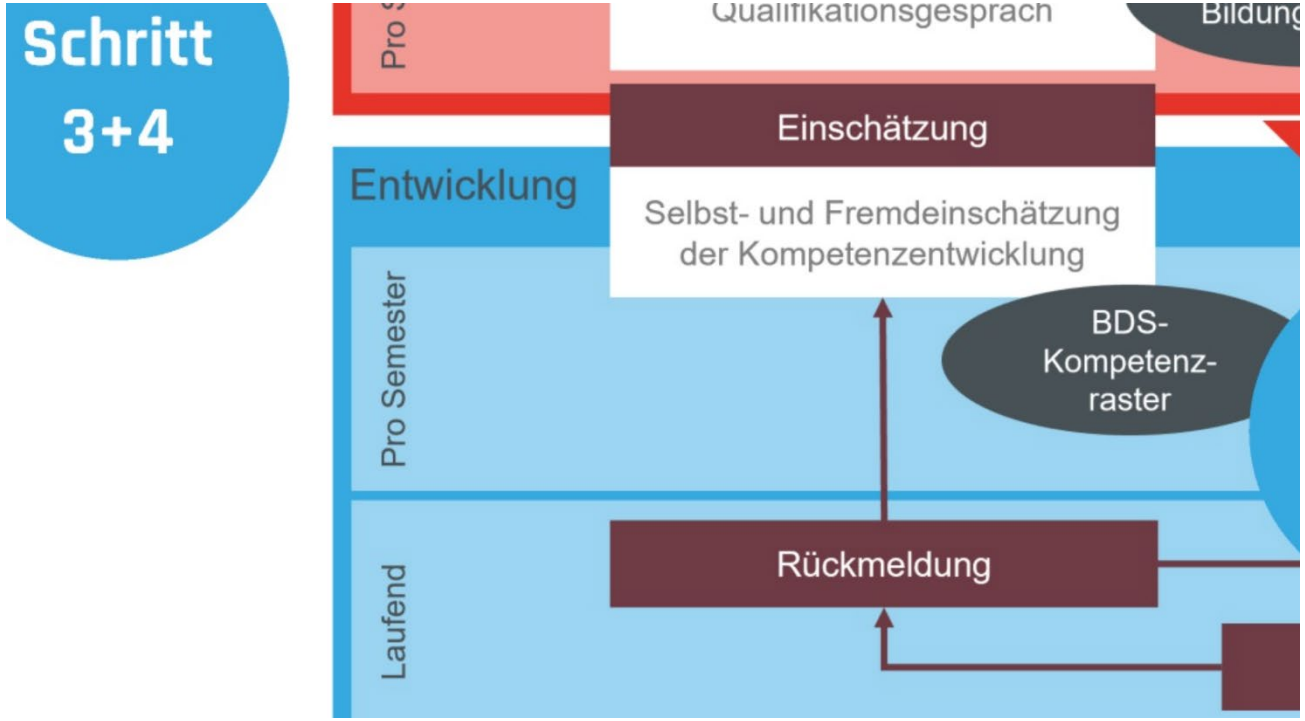
Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden können. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle und die verschiedenen Kundenkontakte, die du dort aufnehmen kannst.
Teilaufgabe 2	Überlege dir, was eine gute erste Kommunikation mit Kundinnen beinhaltet. Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Was hat dich erfreut oder begeistert? Fertige dir daraus einen Spickzettel an, die dir als Gedankenstütze dient.
Teilaufgabe 3	Heisse die Kunden nun willkommen: Geh dabei aktiv auf zwei Kunden zu, begrüsse sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst. Benütze dazu deinen Spickzettel aus Teilaufgabe 2. Lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin Rückmeldung geben.
Teilaufgabe 4	Geh im Anschluss an Teilaufgabe 3 nochmals auf drei Kundinnen zu, begrüsse sie und frag nach, was du für sie tun kannst. Frag dich nach jedem Kontakt, was dir gut gelungen ist und was du verbessern könntest.
Teilaufgabe 5	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Beobachte deine Mitarbeitenden dabei, wie sie Kunden willkommen heissen, und hole dir daraus Anregungen für deine eigenen Kundenkontakte.

Die betriebliche Ausbildung konkret



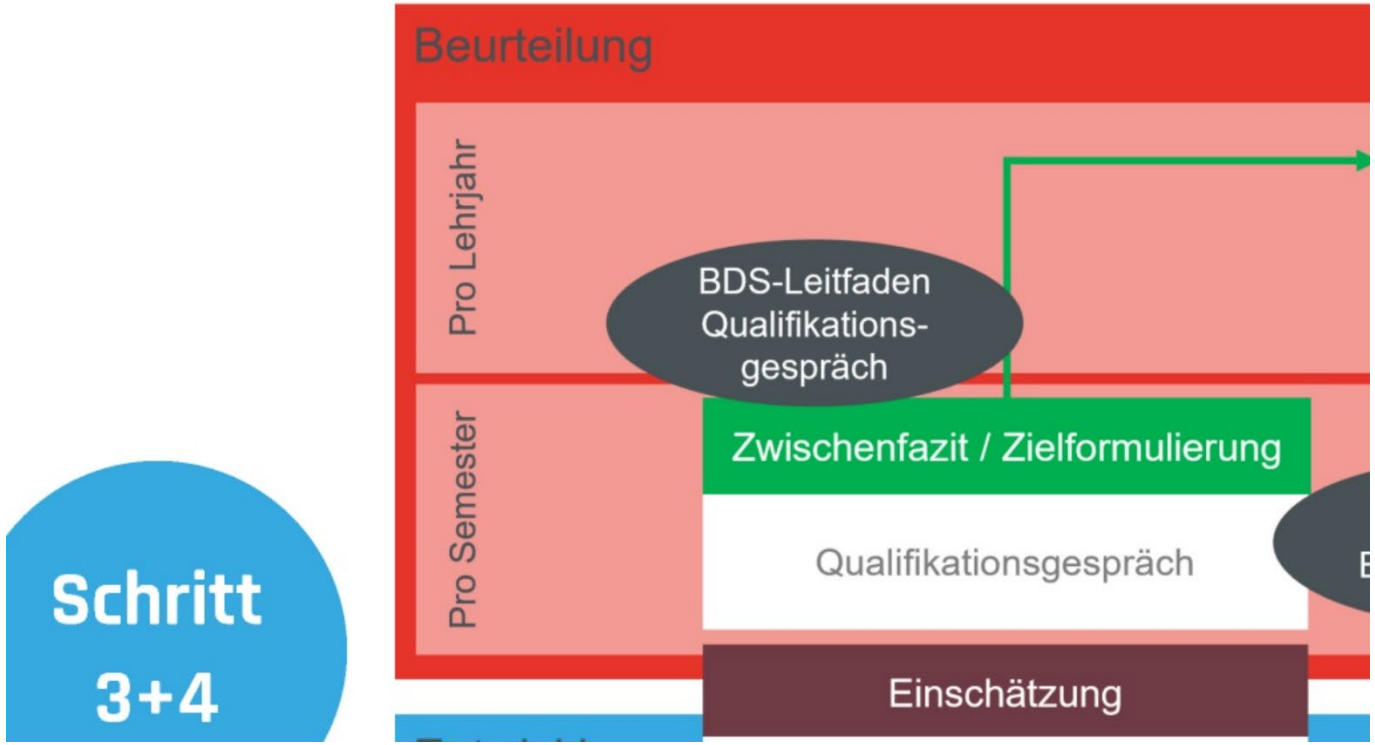
Einschätzung vornehmen

- Selbsteinschätzung Lernende/r gemäss vorgegebenem BDS-Kompetenzraster
- Fremdeinschätzung Berufsbildner/in oder Praxisbildner/in (mind. 1x/Jahr) gemäss vorgegebenem BDS-Kompetenzraster
- Vergleich Selbst- und Fremdeinschätzung (automatisiert auf Konvink)

Die betriebliche Ausbildung konkret

Qualifikationsgespräch führen (1x pro Semester)

- Rückblick auf das letzte Semester aus Sicht Lernende/r
- Stärken / Schwächen Lernende/r aus Sicht Berufsbildner/in
- Definition Ziele und Massnahmen nächstes Semester
- Festhalten der Erkenntnisse im Bildungsbericht (gemäss Vorlage)

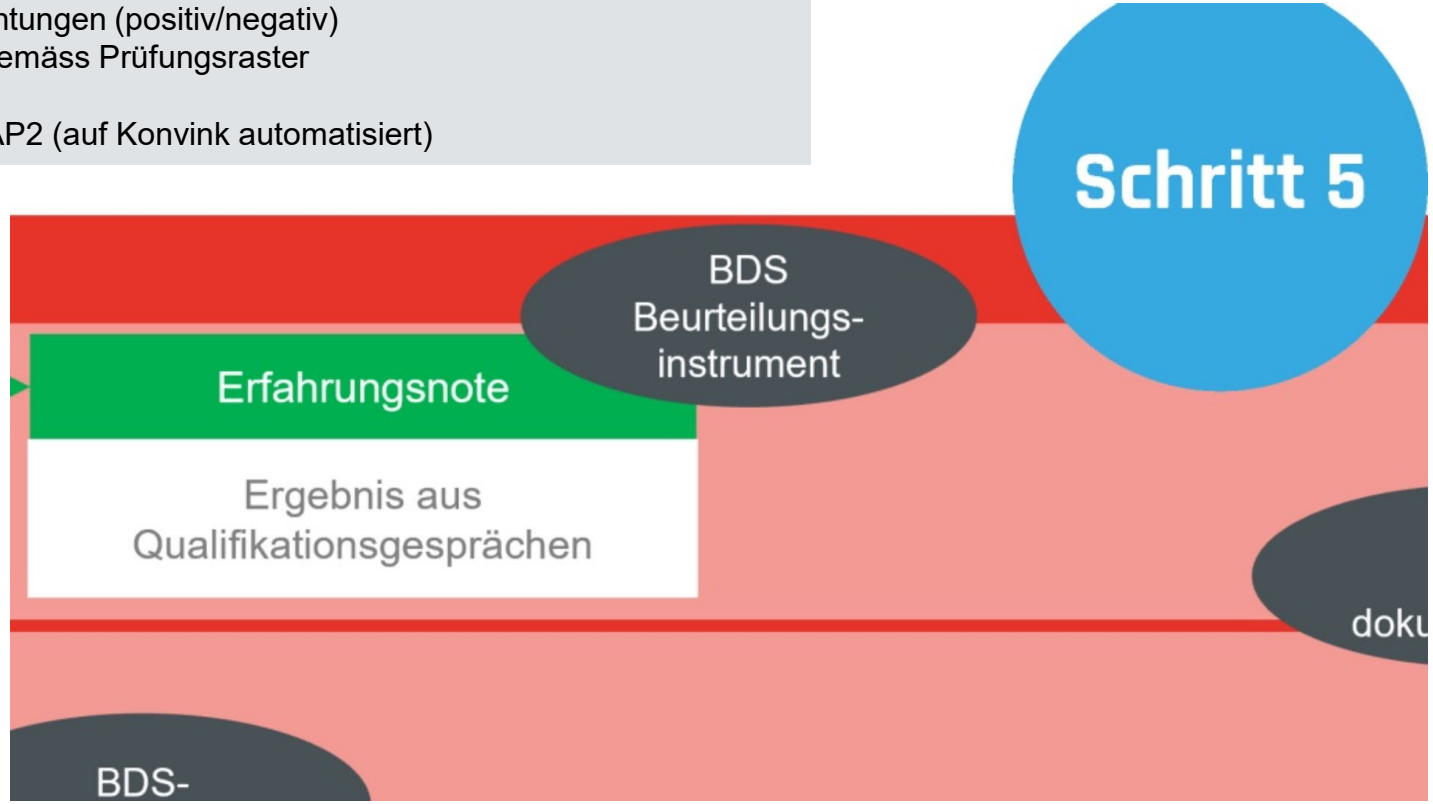


Die betriebliche Ausbildung konkret

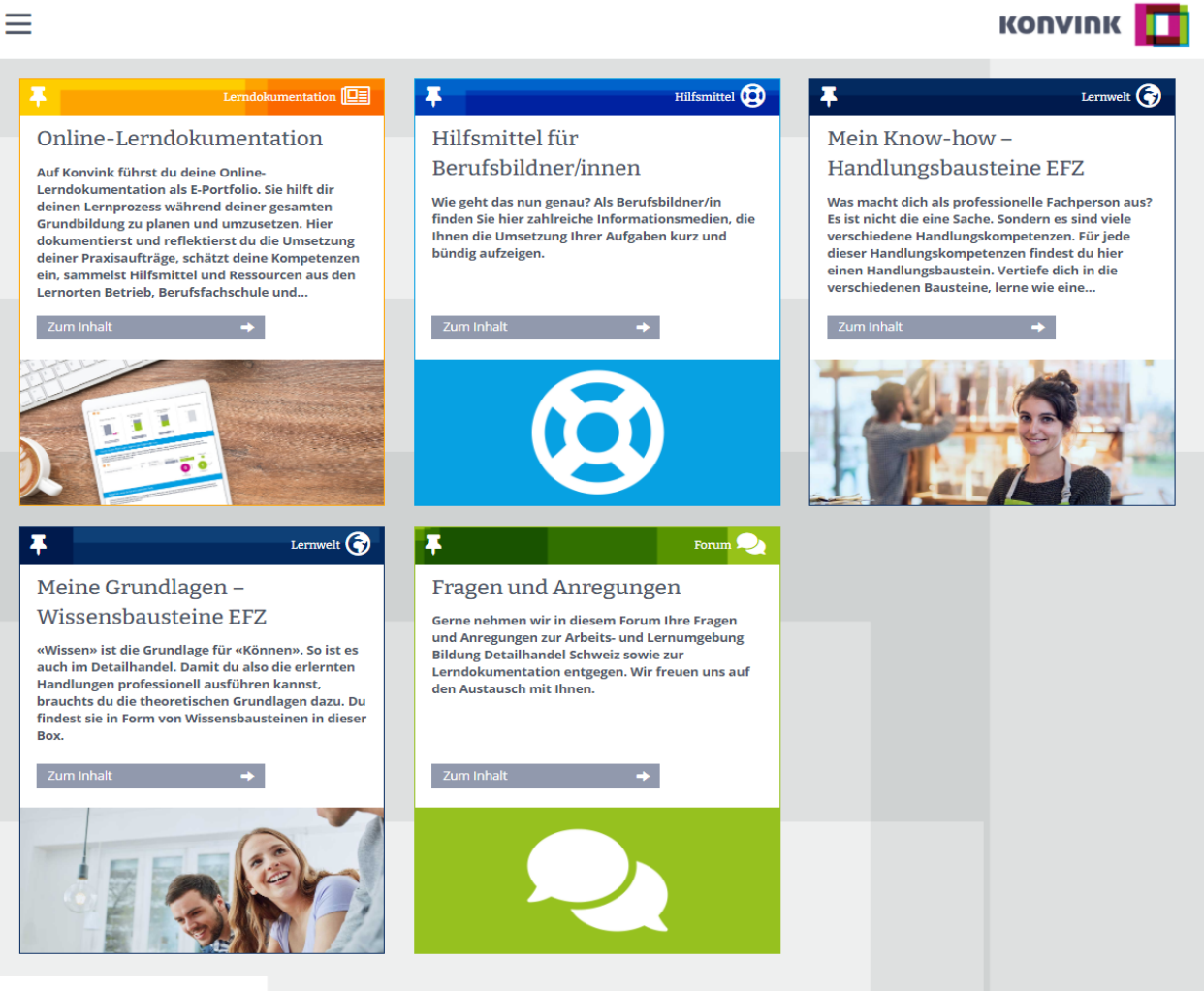
Erfahrungsnote vergeben (1x pro Lehrjahr)

Grundlage: Formular «Prüfungsraster Erfahrungsnote Betrieb»

- Einschätzung Lernende/r anhand der Beurteilungskriterien
- Festhalten von Beobachtungen (positiv/negativ)
- Vergabe von Punkten gemäss Prüfungsraster
- Berechnung Note
- Transfer Note auf DBLAP2 (auf Konvink automatisiert)



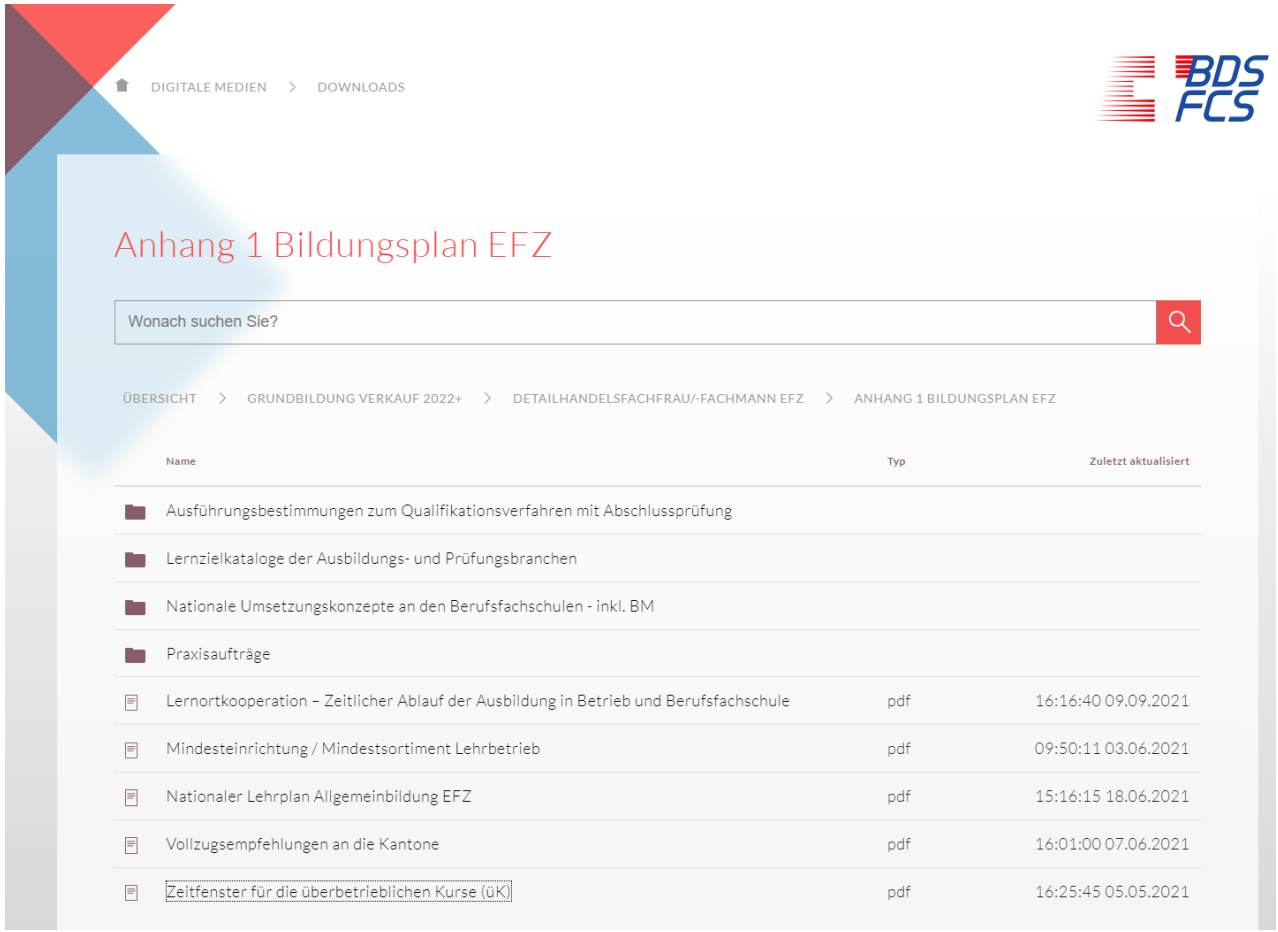
Konvink



BB wird die Möglichkeit erhalten, sich ab März 2022 mit einer Vorab-Version zu informieren (BDS-Homepage beachten!)

- Online-Lerndokumentation
- Hilfsmittel für BB: Hier findet man Anleitungen mit Videos
- Fragen und Anregungen können festgehalten werden

Umsetzung ÜK



- Auf der Homepage der BDS sind die Zeitfenster definiert und die Leistungsziele aufgeschaltet
- Infos beim Branchenverband

Anforderungen an die Lernenden

- Freude am Kontakt mit Menschen
- Gerne im Team arbeiten
- Körperliche und psychische Belastbarkeit
- Kommunikation in der regionalen Landessprache beherrschen
- Interesse an den Produkten und Dienstleistungen des Lehrbetriebs
- Fähigkeit vernetztes Denken sowie Eigenverantwortung zu übernehmen
- Freude an der Arbeit mit Informationsquellen und neuen Technologien
- Lernbereitschaft und Offenheit mit Veränderungen umzugehen
- Interesse an Trends und Entwicklungen in der gewählten Branche
- Durchschnittliche bis gute Leistungen in der Volksschule

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote

wirtschaftsschule thun

Qualifikationsbereiche Erfahrungsnote	HKB DHF HKB DHA	Dauer DHF Dauer DHA	Gewichtung
Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) 90 / 60 Min.	HKB A / C / B / E oder F HKB A / C / B	90 Minuten 60 Minuten	30 % Fallnote
Berufskenntnisse	HKB A / B / D HKB A / B / D	2 Stunden 2 Stunden	30 %
Erfahrungsnote	Bildung in berufl. Praxis Unterricht Berufskenntnisse Überbetriebliche Kurse	--- --- ---	25 % 50 % 25 % } 30 %
Allgemeinbildung gem. nat. ABU-Lehrplan	ERFA / VA / Schlussprüfung ERFA / VA	30 Minuten keine Prüfung	10 %

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

wirtschaftsschule thun

Qualifikationsbereich «Vorgegebene praktische Arbeit»

- 90 Minuten / 60 Minuten
- Finden im **Ausbildungsbetrieb/Verkaufsgeschäft** statt:

- Gestalten von **Kundenbeziehungen**
  Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von **Produkte- und Dienstleistungskenntnissen**
- **Bewirtschaften und Präsentieren** von Produkten und Dienstleistungen
- Schwerpunkt «**Gestalten von Einkaufserlebnissen**» oder «**Betreuen von Online-Shops**» → fällt bei DHA weg

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

Qualifikationsbereich «Berufskenntnisse»

wirtschaftsschule thun

Position	Handlungskompetenzbereiche	Prüfungsform	Dauer	Gewichtung
		schriftlich	mündlich	
1	A: Gestalten von Kundenbeziehungen	20 Min.	40 Min.	50 %
2	B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	20 Min.	10 Min.	25 %
3	D: Interagieren im Betrieb und in der Branche	20 Min.	10 Min.	25 %

Prüfungsformen

- Mündlich: Gesprächsanalyse / Rollenspiel / Präsentation / erfolgskritische Situation
- Schriftlich: Handlungssimulation / Postkorb

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

Erfahrungsnoten Betrieb / ÜK

wirtschaftsschule thun

Erfahrungsnoten in beruflicher Praxis:

- Ende **2**., **4**. und **5**. Semester – **2**. und **3**. Semester
  - bearbeiteten **Praxisaufträge**
  - **Gespräch** zwischen Berufsbildnerin /Berufsbildner und lernender Person
- auf ganze/halbe Note gerundetes Mittel aus der Summe der drei / zwei benoteten Kompetenznachweise.

Erfahrungsnote für die überbetrieblichen Kurse (üK)

- Kenntnisse aus den **HKB C** (1. und 2. Lehrjahr)
  E / F (3. Lehrjahr nur DHF)
  - Wissens/Verständnisfragen, Handlungssimulationen und auch Fremdeinschätzungen zur Sozialkompetenz
- auf ganze/halbe Noten gerundetes Mittel aus den drei / zwei benoteten Leistungsnachweisen.

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

Erfahrungsnoten Unterricht

wirtschaftsschule thun

Erfahrungsnote für den Unterricht in den Berufskenntnisse

- Grundlage sind die **Semesterzeugnisnoten je Handlungskompetenzbereich**
- Auf ganze/halbe Note gerundetes Mittel aus der Summe der sechs / vier Semesterzeugnisnoten.

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

Allgemeinbildung

wirtschaftsschule thun

Erfahrungsnote

- Grundlage sind die **Semesterzeugnisnoten** 1-5 / 1-3
  - **Theoriewissen, Handlungswissen**
  - Bewertung des **Prozesses der Kompetenzentwicklung** aus dem pers. Portfolio
- Auf ganze/halbe Note gerundetes Mittel aus der Summe der fünf / drei Semesterzeugnisnoten.

Vertiefungsarbeit

- **Kompetenzprofil:**
  Darstellung der persönlichen Kompetenzen als Mitglied der Gesellschaft und als Berufsperson

Schlussprüfung mündlich (nur DHF)

- Präsentation des Kompetenzenprofils (15 Min.)
- Aktive Anwendung (15 Minuten)

Gesamtnote

- Durchschnitt **Erfa-Note**, Note **Vertiefungsarbeit** und Note der **Schlussprüfung** (nur DHF)

Qualifikationsverfahren DHF / DHA

wirtschaftsschule thun

Persönliches Portfolio

Qualifikationsverfahren

BFS Erfahrungsnote 50% Berufskunde / Allgemeinbildung

ÜK Erfahrungsnote 25%

Betrieb Erfahrungsnote 25%

30%

Vertiefungsarbeit *BFS*

Abschlussprüfung *BFS*

- Berufskunde 30%
- Allgemeinbildung 10%

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA) *Betrieb* 30%

Weitere Informationen

wirtschaftsschule thun

https://www.bds-fcs.ch/

konvink.ch

juerg.dellenbach@wst.ch
033 225 26 25