



verkauf 2022+

Informationsveranstaltung Schule/Kanton

Zürich, 21. März 2022

Marcel Suter (MBA), Ursula Schwager, Karin Schröder (MBA)
Erich Mattes (Rektor), Christoph Bühlmann (Abteilungsleiter), Bettina
Hurni (Leiterin Dienste)

Themen heute

- Reform verkauf 2022+: Neues auf einen Blick
- Aufbau der Grundbildungen
- Lernortkooperation
- Lernorte: Wichtige Änderungen
 - Betrieb
 - überbetriebliche Kurse (üK)
 - Berufsfachschulen
- Praxisaufträge / digitale Plattform
- Qualifikationsverfahren QV
- Ihre Fragen

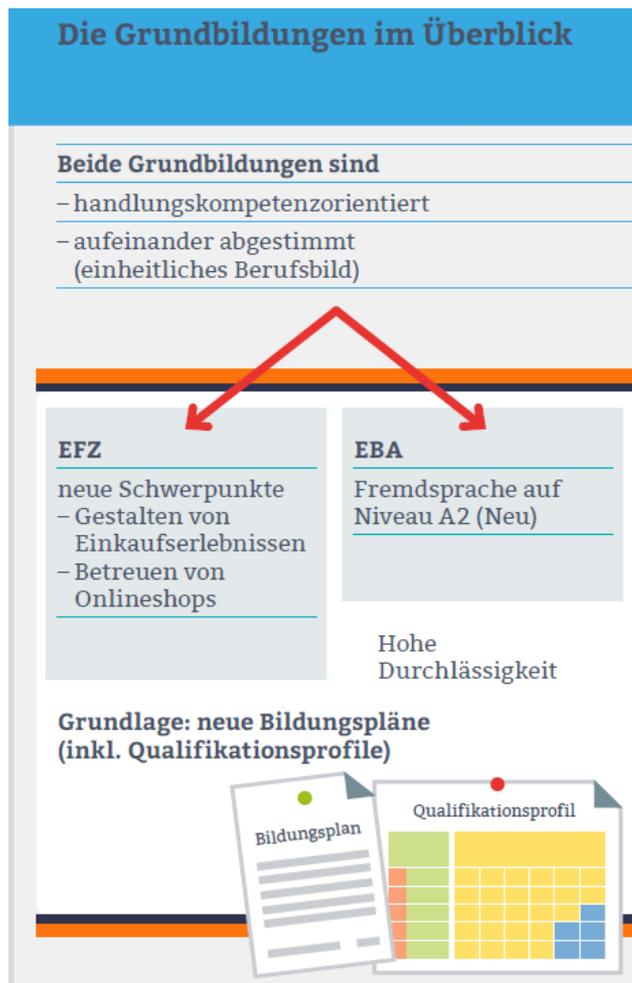
Neues auf einen Blick

- Handlungskompetenzorientiert
- Elektronische Lerndokumentation
Persönliches Portfolio - Konvink
- Neu gestalteter Berufsschulunterricht
- üK verlängert - ABK gestrichen
- Jedes Jahr eine Note vom Lehrbetrieb
- Fallnote Praktische Prüfung

Begriffe

bisher	neu
Lerndokumentation	Digitales Portfolio (Konvink)
Eintrag in die Lerndoku	Eintrag in digitales Portfolio
Betriebliche Leistungsziele	Praxisaufträge
Schulfächer	Handlungskompetenz-Bereiche
Schulbücher	Lernmedien
Bildungsbericht	Kompetenzraster
ÜK-Beurteilung	ÜK-Kompetenznachweis

Aufbau der Grundbildungen



Basis sind die neuen

- Bildungsverordnungen
- Bildungspläne

Handlungskompetenzorientiert

Alle Inhalte orientieren sich stets an den zu bewältigenden Arbeitssituationen im Betrieb.

Das **Selektionsniveau** (EBA oder EFZ) bleibt **unverändert**.

Die **Durchlässigkeit EBA/EFZ** und **EFZ/BM2** ist gewährleistet.

Die **Handlungskompetenzen EBA/EFZ** sind gleich, jedoch mit unterschiedlicher Tiefe und Breite.

Aufbau der Grundbildungen

Handlungskompetenzbereiche DHF & DHA

a) Kundenbeziehungen

b) Bewirtschaften und Präsentieren

c) Produkte- und Dienstleistungskenntnisse

d) Kommunikation im Betrieb

für DHF im 3. Lehrjahr (Schwerpunkt), nur im Betrieb
und ÜK:

e) Einkaufserlebnis oder **f) Online-Shop**

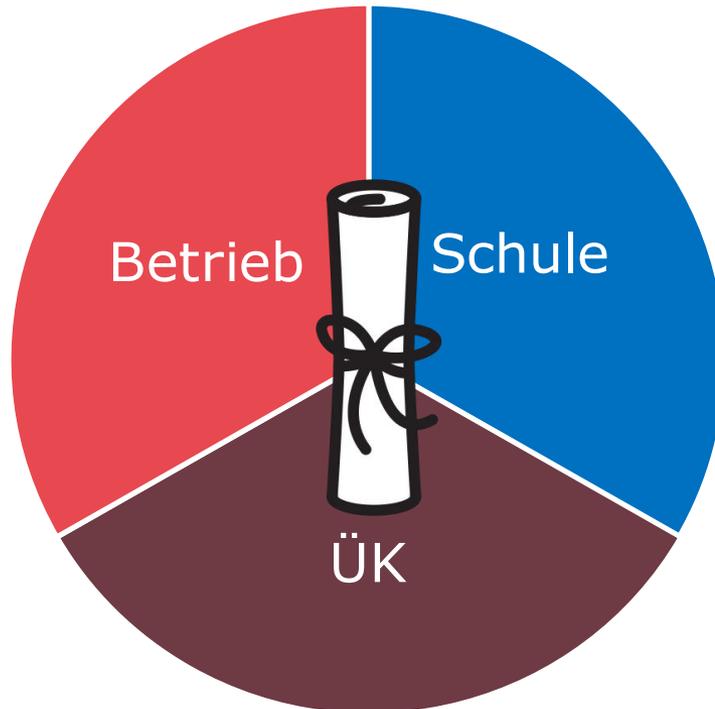
Aufbau der Grundbildungen Handlungskompetenzen EFZ

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nacharbeiten	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 Dienstleistungskennnissen	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 oder 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 betreiben			

Aufbau der Grundbildungen Handlungskompetenzen EBA

↓ 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 Dienstleistungskennntnissen	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

Lernortkooperation



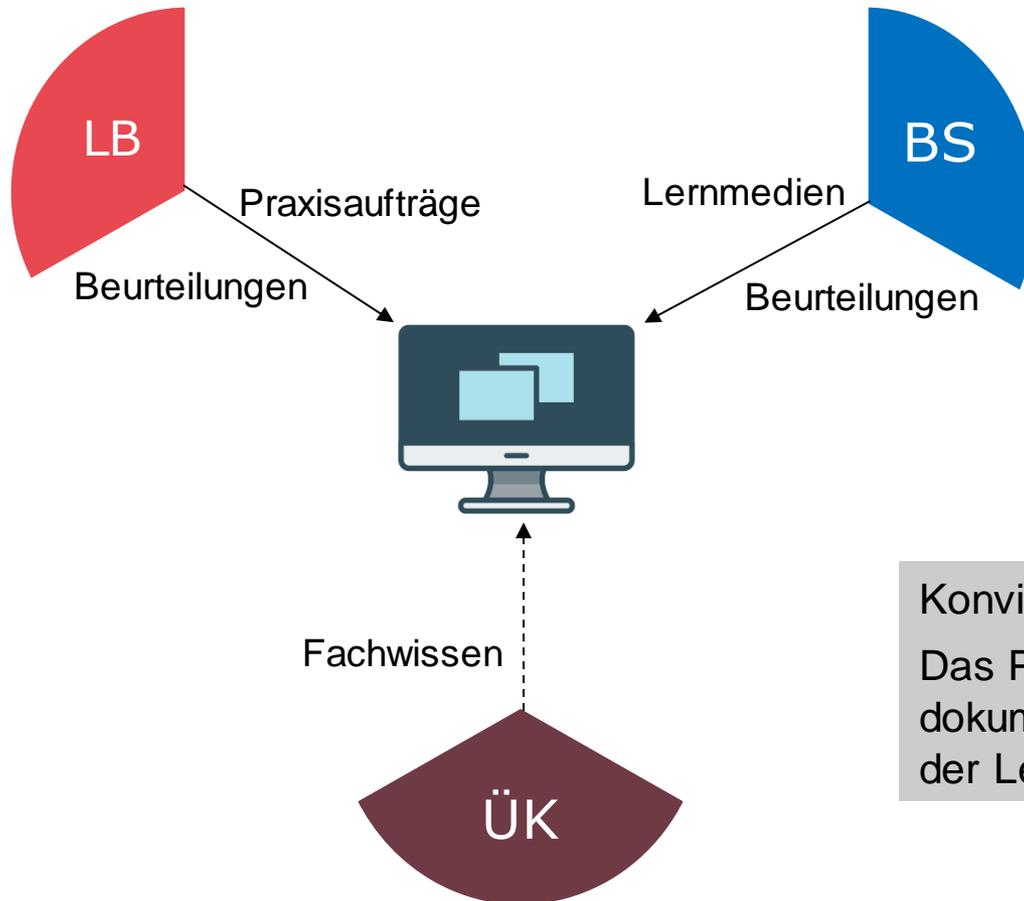
Lernortkooperation

Die drei Lernorte sind enger aufeinander abgestimmt und bauen aufeinander auf.

z.B.:

- Orientierung an konkreten Arbeitssituationen und Tätigkeiten im Detailhandel
- Digitale Plattform mit dem persönlichen Portfolio, Lernmedien etc.

Lernortkooperation Portfolio auf Konvink

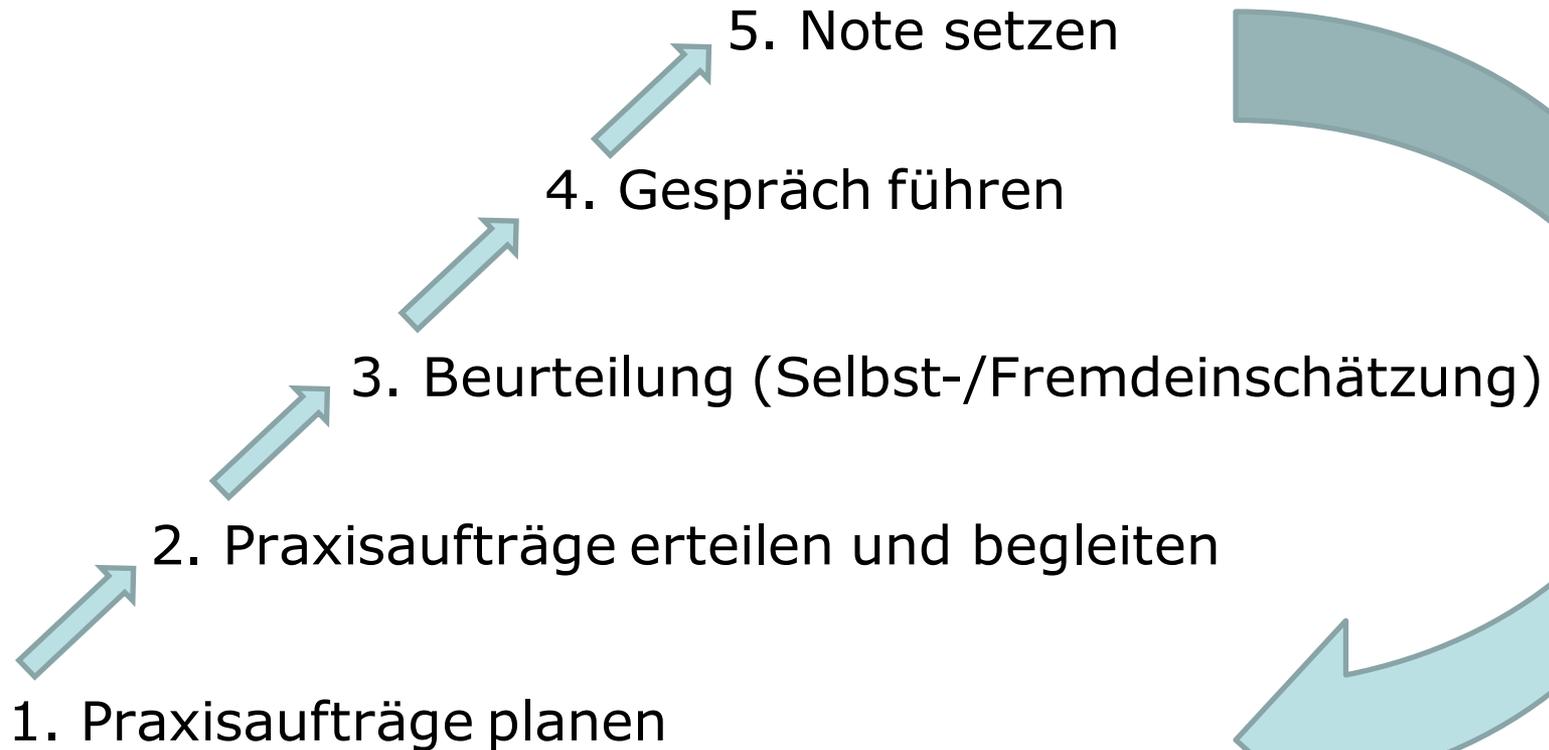


Konvink

Das Persönliche Portfolio sammelt, dokumentiert und beurteilt Wissen der Lernorte.

Lernort Betrieb

Ausbildung in 5 Schritten



Lernort Betrieb

Ausbildung planen EFZ

Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt e»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio																		
BFS	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		üK 1				üK 2				üK 3								
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge				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				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				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									
	1. Semester			2. Semester			3. Semester			4. Semester			5. Semester			6. Semester		

Lernort Betrieb

Ausbildung planen EBA

Ausbildungsplan «Detailhandelsassistent/in EBA»

SO		Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio							
BFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	
	HK a3				HK a4			HK d3	
üK		üK 1				üK 2			
Betrieb	Praxisaufträge				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				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		

Lernort Betrieb

Praxisaufträge

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.



Anzahl Praxisaufträge

DHA: 38

DHF: 51

Lernort Betrieb

Betriebliche Note (jedes Lehrjahr!)



Qualifikationsverfahren für Detailhandelsfachleute EFZ

Stand: 10. Dezember 2021

Prüfungsraster Erfahrungsnoten Bildung in beruflicher Praxis - Zusammenfassung der Bewertung

Beurteilungsdatum: _____ Name lernende Person*: _____

Qualifikationsgespräch		
Beurteilungskriterium	Erreichte Punktzahl	Mögliche Punktzahl
Erreichte Kompetenzen zeigen		3
Stärken und Schwächen reflektieren		3
Motivation und Eigeninitiative zeigen		3
Professionell auftreten im Betrieb		3
Gesamtpunktzahl		12

Wichtig: Es werden nur ganze Punkte und nicht halbe Punkte vergeben.

Der Fokus der Beurteilung liegt auf dem Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche».

Die Betriebliche Note wird von Konvink automatisch auf DBLAP2 übermittelt.

Lernort ÜK

Organisation und Durchführung vom Branchenverband

DHA: neu **total 10 Tage** (bisher 8)
(1. Lehrjahr 6 Tage)
(2. Lehrjahr 4 Tag)

DHF: neu **total 14 Tage** (bisher 10)
(1. Lehrjahr 6 Tage)
(2. Lehrjahr 4 Tage)
(3. Lehrjahr 4 Tage)

Die allgemeine Branchenkunde wird gestrichen.

Lernort Berufsfachschule

HKO Lernarrangements auf der Basis von...

Bildungspläne

Handlungskompetenzbereiche mit Handlungskompetenzen
mit Leistungszielen

Schulische Umsetzungskonzepte

Handlungskompetenzbereiche mit Handlungskompetenzen
mit Arbeitssituationen
mit Lernfeldern

Lernfelder

mit typischen Tätigkeiten
mit Leistungszielen (Grundlagenwissen;
Fertigkeiten; Sprachkompetenzen)

Lernort Berufsfachschule

Ziel: Handlungskompetenz → Weg: Arbeitssituations- statt Fachlogik

- Kontinuierliche Vertiefung der Handlungskompetenz
Reflexion mit dem Lernenden

Dies zeigt sich u.a. in

- Gestaltung der Schulstruktur
- Basis, Gegenstände des Unterrichts
- ABU weitgehend in der Lebenswelt der Lernenden (Sprache)
- HKO Didaktik und Unterrichtsmethoden
- Lehrpersonen in der Rolle der Prozessbegleiter/innen (aktiv usw.)
- Rolle der Lehrpersonen



...ie, Fertigkeiten und

...benswelt der Lernenden
(Sprache)
(r-)aktiv usw.)

- Anwendungsorientierte und interdisziplinäre Prüfungen (nebst Wissensprüfungen)
- Semesterzeugnisse und Notenausweis QV mit Fokus HKB

Lernort Berufsfachschule

Unterrichtstage

EFZ

- 1. Lehrjahr: 1,5 Schultage pro Woche
- 2. Lehrjahr: 2 Schultage pro Woche
- 3. Lehrjahr: 1 Schultag pro Woche

EBA

- 1. Lehrjahr: 1 Schultag pro Woche
- 2. Lehrjahr: 1 Schultag pro Woche

EFZ mit Berufsmaturität

- 2 Schultage pro Woche

Die Reform

Schulspezifische Aspekte

- «Alte» Fächer – «Neue» HK-Bereiche
- Stundenpläne EFZ und EBA
- BYOD
- Qualifikationsverfahren QV / Notenwesen
- Wir schaffen Perspektiven!

Bisher und neu.....

ABK → ~~ABK~~

DHK → Berufskunde in den HKB A-D

Gesellschaft → integrierte Allgemeinbildung in den

Wirtschaft → HKB A, B, C und D

Deutsch → integrierte Lokale Landessprache in den
HKB A und D

Fremdsprachen → integrierte Fremdsprachen in den HKB A
und D plus 1 Lektion Sprachaufbau

Sport → Sport

Neu: ABU

Stundenpläne EFZ

1. Semester

2. Semester

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donners	Freitag		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donners	Freitag
7.30 Uhr		Sport					7.30 Uhr		Sport		
8.20 Uhr	HKB A	HKB B					8.20 Uhr	HKB A	HKB B		
9.15 Uhr	HKB A	HKB B					9.15 Uhr	HKB A	HKB B		
10.15 Uhr	HKB A IVLS	HKB D					10.15 Uhr	HKB A IVLS HKB D IVLS	HKB D		
11.05 Uhr	ABU	HKB D					11.05 Uhr	ABU	HKB D		
12.00 Uhr							12.00 Uhr				
13.00 Uhr	HKB A IVFS						13.00 Uhr	HKB A IVFS			
13.50 Uhr	HKB D IVFS						13.50 Uhr	HKB A IVFS HKB D IVFS			
14.45 Uhr	HKB C						14.45 Uhr	HKB C			
15.40 Uhr	HKB C						15.40 Uhr	HKB C			
16.35 Uhr							16.35 Uhr				

Stundenpläne EBA

1. Semester

2. Semester

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag			Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
7.30 Uhr	HKB A IVFS						7.30 Uhr	HKB A IVFS				
8.20 Uhr	HKB A-BK						8.20 Uhr	HKB A-BK				
9.15 Uhr	HKB B						9.15 Uhr	HKB B				
10.15 Uhr	HKB D						10.15 Uhr	HKB B				
11.05 Uhr	HKB D						11.05 Uhr	HKB D				
12.00 Uhr							12.00 Uhr					
13.00 Uhr	HKB A-IVLS						13.00 Uhr	HKB A-IVLS				
13.50 Uhr	HKB C						13.50 Uhr	HKB C				
14.45 Uhr	ABU						14.45 Uhr	ABU				
15.40 Uhr	Sport						15.40 Uhr	Sport				
16.35 Uhr							16.35 Uhr					

Wir schaffen Perspektiven!

- BM 1 (lehrbegleitend) und Vorbereitung auf BM 2 (nach der Lehre)
- Förderprogramme

	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
Lektion 1	Mathematik und Geometrie	Mathematik und Geometrie	BWL und FRW	BWL und FRW	BWL und FRW	BWL und FRW
Lektion 2	Mathematik und Geometrie	Mathematik und Geometrie	BWL und FRW	BWL und FRW	BWL und FRW	BWL und FRW
Lektion 3	2. Fremdsprache	2. Fremdsprache			2. Fremdsprache	2. Fremdsprache
Lektion 4	2. Fremdsprache	2. Fremdsprache			2. Fremdsprache	2. Fremdsprache
Lektion 5	Deutsch	Deutsch			Deutsch	Deutsch
					Deutsch	Deutsch

Durchlässigkeit BM2

Die prüfungsfreie Zulassung zur BM 2 bei guten Vorleistungen wird dauerhaft eingeführt

Variante 1:

Gesamtnote des EFZ von mindestens 5,0, falls das EFZ in den beiden Kalenderjahren vor Eintritt in die BM2 erhoben wurde.

Variante 2:

Falls die BM 2 direkt im Anschluss an das EFZ gemacht wird (im gleichen Kalenderjahr): Notenschnitt von mindestens 5,0 in den QV relevanten schulischen Semesterzeugnisnoten aller Semester bis zum Ende des ersten Semesters des letzten Lehrjahres der beruflichen Grundbildung.

Qualifikationsverfahren QV / Erfahrungsnoten BFS

- Nach wie vor mind. 3 Prüfungen pro HKB und Semester
- Reine Wissensabfragen im Hintergrund, mehr Können im Vordergrund
- Änderung der Prüfungsformen: Prüfungsblätter mit Wissensfragen gibt es (praktisch) nicht mehr
- Dafür: Rollenspiel, Situationsanalyse, Gesprächsanalyse, Handlungssimulation
- Am QV vorgeschrieben – deshalb: Learning to the Test!

Bring Your Own Device

Mit den neuen Lernmedien fallen die Papierbücher weitgehend weg.

Es gibt nur noch ein Lernmedium auf der Plattform Konvink (Ausnahme: Qualifikationsbereich Allgemeinbildung)

BYOD

- Alle arbeiten mit Ihren eigenen Laptops /Tablets → Mindestanforderungen siehe bsdhz.ch
- Tastatur
- Webcam
- Lautsprecher mit Mikrofon
- Kopfhörer
- Kein technischer Support an der BSDPZ

Persönliches Portfolio Einblick in Konvink



Detailhandelsfachleute EFZ

Ihr Kompetenzkompass ist Ihr Instrument, mit dem Sie Ihre Kompetenzen einschätzen, sich selbst weiterentwickeln und Ihre erreichten Kompetenzen dokumentieren können. Genau wie ein «richtiger» Kompass zeigt auch der Kompetenzkompass an, in welche Richtung Sie gehen. Er hilft Ihnen dabei Ihr Ziel nicht aus den Augen zu verlieren, nicht von Ihrem Weg abzukommen oder bringt Sie wieder darauf zurück. Ein unverzichtbares Instrument in Ihrer Kompetenzentwicklung!

Über alle Handlungskompetenzen

Gestalten von Kundenbeziehungen

41: Breiten Kundenkontakte im Detailhandel gestalten	42: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	43: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	44: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
45: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und prägen	46: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren		

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen

Interagieren im Betrieb und in der Branche

Gestalten von Einkaufserlebnissen

Deine Extrameile

Über alle Handlungskompetenzen

In diesem Bereich findest du eine Übersicht über all deine Praxisaufträge und Instrumente, die dich in der Kompetenzentwicklung begleiten. Diese Instrumente werden zu unterschiedlichen Zeitpunkten in deiner Ausbildung eingesetzt. So über die Standortbestimmung, einem Bewusstheit erhalten und einer Einschätzung.

Alle deine Praxisaufträge auf einen Blick!

In diesem Bereich findest du all deine Praxisaufträge auf einen Blick. Diese sind nach den einzelnen Lehrjahren sortiert. Somit siehst du auf einen Blick, welche Aufträge bereits erledigt sind und welche offen ist.

Lehrjahr 1	Zu erledigen	Handlungskompetenz	Praxisauftrag	Werkzeile
Erste Kundenkontakte im Detailhandel gestalten	21.08.2025	Erwerben	Erreichte	✓
Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	30.09.2025	Erwerben	Erreichte	✓
Verkaufsgespräche professionell vorbereiten und durchführen	01.10.2025	Erwerben	Erreichte	✓
Informations sammeln und auswerten	26.11.2025	Erwerben	Erreichte	✓
Mit verschiedenen Kommunikationskanälen arbeiten	1.01.2026	Erwerben	Erreichte	✓
Lehrjahr 2	Zu erledigen	Handlungskompetenz	Praxisauftrag	Werkzeile
Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Auf geeignete Kanäle und Wege mit Kunden kommunizieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Konkurrenzanalysen durchführen	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Produkte aus dem Sortiment präsentieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Mit internen Dienstleistungsgruppen professionell zusammenarbeiten	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Interne Abläufe analysieren und Verbesserungsvorschläge erheben	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Neue Aufgaben präsentieren und durchführen	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Lehrjahr 3	Zu erledigen	Handlungskompetenz	Praxisauftrag	Werkzeile
Auf geeignete Kanäle und Wege mit Kunden kommunizieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Negative Rückmeldungen in positiven Kundenbeziehungen einmünden	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Konkurrenz analysieren und Wettbewerbsstrategien ableiten	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Berechnen der Nachhaltigkeit und Allergien von Produkten identifizieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Arbeiten an Arbeitsbedingungen optimieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
In anspruchsvollen Kommunikationssituationen reagieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Kunden die eigene Degeneration für Produkte vermitteln	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓
Interne Kommunikation selbstständig organisieren	Nicht gelte	Erwerben	Erreichte	✓



Konvink

- Konvink benötigt einen Laptop oder ein Tablet
- Konvink wird vom **Lehrbetrieb** bestellt
- Bezugsort und Preis werden ca. Mai/Juni 2022 mitgeteilt
- Konvink bzw. die online-Lerndokumentation bleiben im Besitz des Lernenden (z.B. bei einem Lehrbetriebswechsel)
- Bei Problemen hilft die Helpline Konvink
- Ab Ende April 2022 steht eine Test-Version zur Verfügung für die Lehrbetriebe

Qualifikationsverfahren Betrieb

Praktische Prüfung

Die Prüfung im Lehrbetrieb dauert

für EBA 60 Min.
(Umfang 4 Handlungskompetenzbereiche)

für EFZ 90 Min. und ist auf den gewählten
Schwerpunkt ausgerichtet.
(Umfang 5 Handlungskompetenzbereiche)

**Für EBA und EFZ neu eine Fallnote (!)
und eine Gewichtung von 30%**

Qualifikationsverfahren Schule

HKO Abschlussprüfungen, schriftlich und mündlich

Die Prüfungen an der BFS bestehen aus

für EFZ

Berufskennntnisse: 2x 60 Min. (mündl. / schriftl.)

Allgemeinbildung:

- schriftl.: VA (Portfoliobasierte Arbeit; 3. LJ.)

- mdl. (30 Min.): Präsentation & Anwendung VA

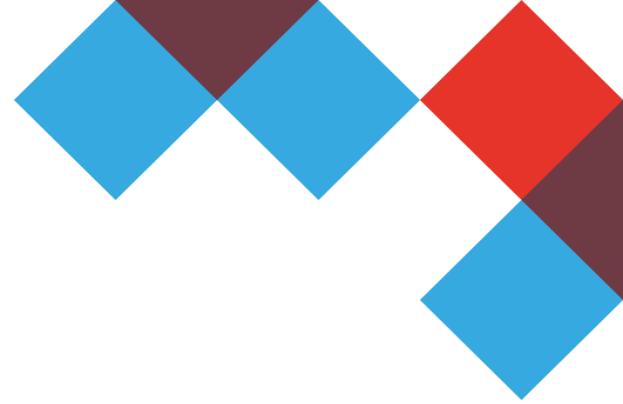
für EBA

Berufskennntnisse: i.A. (mündl. / schriftl.)

Allgemeinbildung:

- schriftl.: VA (Portfoliobasierte Arbeit; 2. LJ.)

verkauf 2022+



Ihre Fragen ?



Abschluss

- Die neuen Grundbildungen sind handlungskompetenzorientiert und somit näher an der Praxis.
- Die drei Lernorte sind miteinander verbunden.
- Das digitale Portfolio ist das gemeinsame, zentrale Element in der neuen Grundbildung.
- Alle Informationen auf **www.bds-fcs.ch**

Besten Dank für Ihre Unterstützung bei der Umsetzung!