

# Detailhandelspraxis

Stoffplan ab Lehrbeginn 2018

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 Formulas oder eine Gesetzesvorschrift. Die Lehrlinge geben das Wissen so wieder, wie sie es gelernt haben. **Ö 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. **Ö 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. **Ö 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? **Ö 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

(36 Wochen à 1 Lektion = 36 Wochenlektionen)

Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.	Meth. K.		
<p>5.1.1 Die Lernenden sind sich der Bedeutung des ersten Eindrucks bewusst.</p> <p>Die Lernenden können erklären, welche Auswirkung der erste Eindruck auf das Verkaufsgespräch hat.</p> <p>Die Lernenden verstehen den Einfluss der Kompetenzen, des Charakters und der äusseren Erscheinung auf das Verkaufsgespräch.</p> <p>Die Lernenden können beschreiben wie die Konsumenten den DHA und den Betrieb wahrnehmen.</p>	verstehen	K2			3	
<p>5.1.2 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung.</p> <p>Die Lernenden sind sich der Bedeutung des persönlichen Erscheinungsbildes für eine erfolgreiche Beratung und Bedienung bewusst.</p> <p>Die Lernenden kennen die einzelnen Elemente der äusseren Erscheinung und können beschreiben, mit welchen Massnahmen diese unterstützt werden.</p>	berstehen beschreiben	K2			3	
<p>5.2.3 Die Lernenden kennen die Grundlagen der verbalen und nonverbalen Kommunikation.</p> <p>Die Lernenden kennen den Kommunikationsrapport. Die Lernenden kennen die einzelnen Unterteilungen des Verhaltens.</p> <p>Die Lernenden erkennen den Einfluss des Verhaltens in der Kommunikation.</p>	kennen erkennen	K1	Die Lernenden erkennen die Eigenheiten ihrer verbalen und non-verbalen Kommunikation und können diese gezielt verbessern.		3	

Stoffplan DHP  
Präambel

<p>5.1.4 Die Lernenden kennen die Grundsätze des korrekten Umgangs mit den Mitmenschen.</p> <p>Die Lernenden kennen die mentalen Fähigkeiten und wissen, welchen Einfluss diese im Verkaufsgespräch haben.</p> <p>Die Lernenden erkennen wie mit den unterschiedlichen Verkaufssituationen umzugehen ist.</p> <p>Die Lernenden erkennen wie sie mit besonderen Kaufsituationen wie dem Telefonverkauf und Geschenkverkauf umgehen sollten.</p>	erkennen	K1	Die Lernenden beobachten verschiedene Verkaufssituationen in der Praxis und berichten darüber.		3	
<p>5.2.1 Die Lernenden kennen die Erwartungen der Konsumenten an das Verkaufspersonal.</p> <p>Die Lernenden erkennen, welchen Einfluss die Erwartungen der Konsumenten auf das Verkaufsgespräch haben.</p>	erkennen	K1			3	
<p>5.3.1 Die Lernenden können die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen.</p> <p>Die Lernenden nennen verschiedene Kundendienste und Dienstleistungen.</p>	nennen	K1			3	
<p>5.1.3 Die Lernenden verstehen das Zusammenspiel zwischen Detailhandel und Konsument</p> <p>Die Lernenden können beschreiben wie die Kundenbindung unterstützt werden kann.</p>	beschreiben	K2			3	

Stoffplan DHP

Präambel

<p>5.6.2 Die Lernenden verstehen die Hauptaufgaben der einzelnen Glieder der Handelskette.</p> <p>Die Lernenden kennen den Aufbau der Handelskette.</p> <p>Die Lernenden können die Hauptaufgaben des Grosshandels, der Einkaufsgesellschaft und des Detailhandels erklären</p> <p>Die Lernenden können die Hauptaufgaben des Detailhandels in der richtigen Reihenfolge aufzählen und beschreiben was unter der einzelnen Aufgabe zu verstehen ist.</p> <p>Die Lernenden kennen die einzelnen Grosshandelsformen und können diese erklären.</p>	verstehen erklären	K2			2	
<p>5.2.2 Die Lernenden verstehen die verschiedenen Formen der Kundenbedienung.</p> <p>Die Lernenden können die Vor- und Nachteile der Selbstbedienung, Teilbedienung und Bedienung mit Beratung beschreiben.</p> <p>Die Lernenden verstehen weshalb je nach Produkt und Betrieb, die entsprechende Verkaufsform gewählt wird.</p>	beschreiben erkennen	K2		Die Lernenden können eindeutige Verhaltensweisen der verschiedenen Bedienungsformen darstellen	4	

Stoffplan DHP

Präambel

5.2.4 Die Lernenden kennen den Ablauf des Verkaufsgesprächs.  Die Lernenden kennen das 5-Phasen Modell und das 3-Phasen Modell eines Verkaufsgesprächs  Die Lernenden kennen die Regeln der Begrüssung.  Die Lernenden wissen wie sich der Bedarf zusammensetzt und wie dieser korrekt ermittelt wird.  Die Lernenden kennen die Regeln der Warenvorlage und wissen welche Bedeutung diese im Verkaufsgespräch haben.  Die Lernenden wissen wie ein Verkaufsgespräch abzuschliessen ist.	kennen	K1			11	
4 Tests					4	
T o t a l					36	

### 3. + 4. Semester

(33 Wochen à 1 Lektion = 33 Lektionen)

Inhalt/Fachkompetenz	Taxonomiestufe		Verknüpfungsvorschlag		Richtzeit	Bemerkungen/Hinweise
	In Worten	Grad	Soz. K.	Meth. K.		
<p>5.2.4 Die Lernenden kennen den Ablauf des Verkaufsgesprächs.</p> <p>Die Lernenden kennen die unterschiedlichen Gruppen von Argumenten und wissen wie diese zu formulieren sind.</p> <p>Die Lernenden kennen die unterschiedlichen Frageformen und wissen in welcher Phase des Verkaufsgesprächs diese eingesetzt werden.</p>	kennen	K1			5	Ergänzung aus dem 2. Semester
<p>5.4.1 Die Lernenden verstehen die Wichtigkeit der Zusatzverkäufe.</p> <p>Die Lernenden können beschreiben wie Zusatzverkäufe durch den Betrieb und den DHA gefördert werden können.</p> <p>Die Lernenden wissen in welcher Verkaufsphase Zusatzverkäufe umgesetzt werden sollten.</p> <p>Die Lernenden erkennen welche Vorteile durch Zusatzverkäufe für den Betrieb, den Mitarbeiter und den Konsumenten entstehen.</p>	erkennen beschreiben	K2			2	
<p>5.3.3 Die Lernenden verstehen ihre Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg.</p> <p>Die Lernenden können beschreiben, wie Sie ein Verkaufsgespräch korrekt führen und dieses zum erfolgreichen Abschluss bringen können.</p> <p>Die Lernenden wissen wie sie Fehlverkäufe vermindern können.</p>	beschreiben	K2			2	

Stoffplan DHP

Präambel

<p>5.3.2 Die Lernenden kennen Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten</p> <p>Die Lernenden wissen in welcher Situation welche Zahlungsart geeignet ist.</p> <p>Die Lernenden kennen verschiedene Zahlungssysteme und deren Vor- und Nachteile.</p>	kennen	K1			3	
<p>5.7.1 Die Lernenden verstehen verkaufsunterstützende Massnahmen, welche die Verkaufsbereitschaft fördern.</p> <p>Die Lernenden kennen die Ziele der Verkaufsförderung und der Werbung.</p> <p>Die Lernenden können beschreiben mit welchen verkaufsfördernden Massnahmen der Absatz unterstützt wird.</p> <p>Die Lernenden können verkaufsfördernde Massnahmen von Werbemassnahmen unterscheiden.</p> <p>Die Lernenden wissen wie sich ein Sortiment zusammensetzt und welche Massnahmen getroffen werden müssen um dieses zu erstellen.</p> <p>Die Lernenden kennen den Sortimentsaufbau.</p> <p>Die Lernenden können die Vor- und Nachteile der Beschaffungsarten beschreiben.</p> <p>Die Lernenden können Beschaffungszahlen berechnen.</p>	beschreiben	K2			4	
<p>5.5.1 Die Lernenden kennen die Grundsätze der Warenpräsentation.</p> <p>Die Lernenden erkennen den Unterschied zwischen der Warenpräsentation und der Warenvorlage.</p> <p>Die Lernenden erkennen wie die Grundsätze den Absatz positiv unterstützen.</p>	erkennen	K1			4	

Stoffplan DHP

Präambel

<p>5.5.2 Die Lernenden können verschiedene Warenpräsentationsmöglichkeiten nennen.</p> <p>Die Lernenden kennen die horizontale und vertikale Warenpräsentation, inklusive deren Vor- und Nachteile.</p> <p>Die Lernenden erkennen die Vorteile des Arena-Prinzips.</p>	<p>erkennen nennen</p>	<p>K1</p>		<p>Die Lernenden erstellen mit Dekorationsmaterial eine ansprechende Warenpräsentation</p>	<p>3</p>	
<p>5.7.2 Die Lernenden kennen die Aufgabe des Warenlagers.</p> <p>Die Lernenden kennen die vier Lagerorte und wissen in welcher Situation, welche Lagerart zum Einsatz kommt.</p> <p>Die Lernenden kennen die Grundsätze der Lagerorganisation.</p> <p>Die Lernenden kennen die Lagerkennzahlen und wissen was diese bedeuten.</p>	<p>kennen aufzählen</p>	<p>K1</p>			<p>3</p>	
<p>5.1.5 Die Lernenden wissen, was für eine erfolgreiche Teamarbeit nötig ist.</p> <p>Die Lernenden wissen wie sich ein Team zusammensetzt.</p> <p>Die Lernenden wissen welchen Einfluss ein Team auf den Betriebserfolg hat.</p> <p>Die Lernenden kennen Regeln um die Teamarbeit zu unterstützen.</p>	<p>kennen</p>	<p>K1</p>			<p>2</p>	
<p>4Tests</p>					<p>4</p>	
<p>Repetition</p>					<p>5</p>	
<p>T o t a l</p>					<p>33</p>	

**Stoffplan DHP**  
Präambel