
Programmübersicht überbetriebliche Kurse Detailhandel (Handlungskompetenzbereich C und E)
Branche: Schmuck-Edelsteine-Uhren

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ (DHF)
Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent EBA (DHA)

üK 1A	Lernziele
Berufe: DHF / DHA Wann: 1. Lehrjahr, 1. Semester Dauer: 2 Tage	<ul style="list-style-type: none"> • Den ersten Kundenkontakt herstellen (Erscheinungsbild, Empfang, Umgangsformen), betriebliche Vorschriften einhalten • Reparaturen korrekt annehmen und wichtige Schmuckkategorien sowie Metalle erkennen • Sorgfältig mit den Produkten umgehen • Sparsam mit den Ressourcen umgehen

üK 1B	Lernziele
Berufe: DHF / DHA Wann: 1. Lehrjahr, 2. Semester Dauer: 4 Tage	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeiten Fachkenntnisse Uhren und wenden diese in verschiedenen Situationen an • Erarbeiten Fachkenntnisse Uhren als Basis für den Uhrenservice und Zusatzverkäufe • Waren korrekt und sicher präsentieren; Bedürfnisse abholen und erfolgreich beraten • Erarbeiten Fachkenntnisse Schmuck und wenden sie in entsprechenden Verkaufssituationen an • Setzen die Kenntnisse zu Allergien und Intoleranzen situationsangepasst ein

üK 2	Lernziele
Berufe: DHF / DHA Wann: 2. Lehrjahr, 3. Semester Dauer: 4 Tage	<ul style="list-style-type: none"> • Die wichtigsten Uhrenkomplikationen erkennen und der Kundschaft erläutern können • Die wesentlichen Qualitätsmerkmale von Uhren kennen und im Kundengespräch einbringen können • Die verschiedenen Uhrengarantien und deren gesetzlichen Bestimmungen kennen und korrekt anwenden • Die Kriterien eines COSC-Chronometers kennen und dem Kunden erklären können • Fachkenntnisse Diamant, Perlen und Edelsteine erarbeiten und im Kundengespräch einsetzen • Trends zu Uhren- und Schmuck recherchieren und im Verkaufsgespräch anwenden können • Storytelling praktisch anwenden • Im Verkaufsgespräch argumentieren und überzeugen

üK 3	Lernziele – Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen (HKO-Bereiche)
Berufe: DHF Wann: 3. Lehrjahr, 5. Semester Dauer: 4 Tage	<ul style="list-style-type: none"> • Ermitteln den individuellen Kundennutzen • Führen anspruchsvolle Kundengespräche • Bauen ein Gespräch konstruktiv auf • Erfassen und Umsetzung einer Raumgestaltung • Erarbeitung und Durchführung eines Events / Kundenanlass

Hinweis

- Programmänderungen vorbehalten