

---

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

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

---

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

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

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

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

#### Hinweis

- Programmänderungen vorbehalten