
Programm überbetrieblicher Kurs 2 / Branche: Schmuck-Edelsteine-Uhren

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent EBA

Rahmenbedingungen

Kursdauer	4 Tage
Kursdaten	3. Semester, KW 36 – 38 (Montagmittag bis Freitagmittag, mit Übernachtung)
Kursort und -zeiten	ABZ Neuhuspark Grosshöchstetten, Bernstrasse 24, 3506 Grosshöchstetten, +41 31 712 01 53 Raum: Gemäss Anweisung Kursleiter:in Unterrichtszeiten: Vormittag: 08.00 – 12.00 Uhr, Nachmittag: 13.30 – 17.30 Uhr Mittag- und Nachtessen: 12.00 Uhr / 18.15 Uhr Pausen: Gemäss Anweisung üK-Referent:in

Lernziele

- 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

Vorbereitungsauftrag

- Waren präsentieren (Rollenspiel, Aufnahme)

Nachbearbeitungsauftrag

- Repetition üK 2

Kompetenznachweise

- Schriftliche Überprüfung der Fachkenntnisse Schmuck und Uhren (Gewichtung 40%)
- Handlungssimulation: Videoanalyse: Fehler evaluieren / Wortwahl (Gewichtung 40%)
- Beurteilung der Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen (Gewichtung 20%)

Leistungsziele üK	Themen / Inhalte	Leistungsziele Betrieb
<p>Berufliche Situation 1: Uhrenkomplikationen</p> <p>Ein interessierter Kunde möchte eine Uhr mit mehreren Funktionen kaufen und zeigt Ihnen drei Bilder von Uhren mit verschiedenen Komplikationen (grande complication). Er möchte wissen, was diese Uhren für Anzeigen bieten und die Unterschiede zwischen den Modellen kennen.</p>		
2.1/2.7/2.9/2.5/ 4.1/4.2/4.3/4.4/ 3.4/2.9/ 2.5/	<ul style="list-style-type: none"> – Gängige Komplikationen wie Tag, Datum, Automat und Chronograph – Storytelling anwenden (Kundenerlebnis) 	c1.bt1/c1.bt3/ c1.bt4/c2.bt2/c2.bt3
<p>Berufliche Situation 2: Qualität/ Garantien/ Gütesiegel/Nachhaltigkeit</p> <p>Ein Kunde hat bei Ihnen vor 23 Monaten eine teure, wasserdichte Schweizer Markenuhr mit Chronometer-Zertifikat gekauft. Nun steht er erstaunt im Geschäft, da sie nun stark vor geht und erwartet eine rasche Instandstellung unter Garantie. Der Uhrmacher hat einen Blick ins Werk geworfen und festgestellt, dass es Rostspuren hat. Der Kunde versteht die Analyse des Uhrmachers nicht und meint, dann hätte er gleich eine gefälschte Uhr kaufen können.</p>		
2.2/2.3/2.6/2.7/ 2.10/ 4.2/4.3	<ul style="list-style-type: none"> – Qualitätsunterschiede von Uhren – Verschiedene Uhrengarantien – Chronometer-Zertifikat – Uhrenfälschungen – Nachhaltigkeit 	c1.bt1/c1.bt3/c1.bt4/c1.bt5 c2.bt2/c2.bt3
<p>Berufliche Situation 3: Diamant</p> <p>Ein Kunde kommt in Ihr Geschäft mit der Absicht, für seine Frau ein wertvolles Diamant-Schmuckstück zu kaufen. Er hat noch keine grossen Vorstellungen.</p>		
1.5/1.6/1.14/ 3.1/3.4	<ul style="list-style-type: none"> – Entstehung, Lagerstätten, Fundorte, Abbau, – Synthesen und Imitationen – Kimberly-Prozess – Behandlungsarten – Die 4C 	c1.bt1 – c1.bt5 c2.bt1 – c2.bt3

Berufliche Situation 4: Weitere Edelsteine

Ein Kunde bringt einen losen Edelstein, den er auf einer Reise in Afrika gekauft hat, und möchte damit ein Schmuckstück anfertigen. Zudem möchte er wissen, um was es sich überhaupt handeln könnte und welche Eigenschaften er hat. Er wünscht auch eine Skizze des angefertigten Schmuckstückes.

1.5/1.6/1.10/3.2

- Familien und Varietäten
- Einschlüsse und Lichterscheinungen
- Imitationen/Synthesen, Edelsteine
- Behandlungen

 c1.bt1 – c1.bt5
 c2.bt1 – c2.bt3

Berufliche Situation 5: Perlen

Eine Kundin kommt mit einer geerbten Perlenkette ins Geschäft. Sie möchte wissen, ob die Kette überhaupt echt ist und um welche Perlenart es sich handeln könnte. Zudem hat sie Fragen zur Pflege und dem Wert der Perlen.

1.13/

3.2/3.4

- Perlenarten
- Entstehung
- Wertbestimmende Faktoren

 c1.bt1 – c1.bt5
 c2.bt1 – c2.bt3

Berufliche Situation 6: Trends

Eine Grossmutter möchte den Wunsch Ihrer Enkelin erfüllen und ihr ein trendiges Schmuckstück / eine trendige Uhr schenken. Was empfehlen Sie ihr?

5.1/5.2/5.3/5.5/

Trends recherchieren

5.6/5.7

- Uhren- und Schmuckmarken
- Modetrends
- neue Technologien

c3.bt1 – c3.bt3