
Programm überbetrieblicher Kurs 3 / Branche: Schmuck-Edelsteine-UhrenDetailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

Rahmenbedingungen

Kursdauer	4 Tage
Kursdaten	5. Semester, KW 44 - 46 (Mo-Mi oder Mi-Fr, mit Übernachtung)
Kursort und -zeiten	Bildungszentrum Wald Lyss (BZW Lyss), Hardernstrasse 20, 3250 Lyss Raum: Gemäss Angaben auf dem Monitor beim Eingang Unterrichtszeiten: Vormittag: 08.00 – 12.00 Uhr, Nachmittag: 13.30 – 17.30 Uhr Mittag- und Nachtessen: 12.00 – 13.30 Uhr, 18.00 – 19.15 Uhr Pausen: Vormittag: Individuelle Pause von 15 Minuten, Nachmittag: Individuelle Pause von 15 Minuten

Lernziele

- Ermitteln den individuellen Kundennutzen
- Führen anspruchsvolle Kundengespräche
- Bauen ein Gespräch konstruktiv auf
- Erfassen und Umsetzung einer Raumgestaltung
- Erarbeitung und Durchführung eines Events / Kundenanlass

Vorbereitungsauftrag

- Argumentation im Verkaufsgespräch (Rollenspiel, Aufnahme)
- Auftrag zur Raumgestaltung
- Auftrag zur Kundenbindung

Nachbearbeitungsauftrag

- Repetition üK 3

Kompetenznachweise

- Schriftliche Überprüfung der Fachkenntnisse aller Themen üK 1A - 3 (Gewichtung 40%)
- Handlungssimulation (Gewichtung 40%):
 - Option 1: Planung eines Kundenanlasses (30 Minuten, schriftlich)
 - Option 2: Anspruchsvolles Kundengespräch analysieren (30 Minuten, schriftlich)
- Beurteilung der Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenzen (Gewichtung 20%)

Leistungsziele üK	Themen / Inhalte	Leistungsziele Betrieb
Berufliche Situation 1: Umtausch / Reklamation (Hervorheben des Kundennutzen)		
<p>In Ihrem Geschäft sind für den Moment alle Berater*innen besetzt. Ein weiterer Kunde betritt das Geschäft und wirkt sehr ungeduldig. Nach einer kurzen Wartezeit haben Sie Zeit, um den Kunden zu bedienen. Emotional und leicht verärgert, teilt er Ihnen mit, dass er die teure Uhr / Schmuck, welche er als Geschenk bekommen hat zurückgeben möchte.</p>		
6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.6, 6.7	<ul style="list-style-type: none"> – Individueller Kundennutzen ermitteln – Anspruchsvolle Kundengespräche – Aufbau konstruktives Gespräch 	e1.bt1 – e1.bt6
Berufliche Situation 2.1 und 2.2: Gesprächstechniken und Verkaufspsychologie		
<p>Ein loyaler Kunde findet in Ihrem Sortiment kein Produkt.</p> <p>Eine Kundin erkundigt sich nach einem Produkt (Uhr / Schmuck oder Zusatzsortiment) mit der Absicht dieses zu kaufen. Der Kundenwunsch ist jedoch speziell und nicht alltäglich. Anhand eines Beratungsgespräch versuchen Sie den speziellen Wunsch des Kunden zu erfahren und gehen auf die sen ein, indem Sie sich in die spezielle Situation einfühlen.</p>		
1.8, 6.5, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5	<ul style="list-style-type: none"> – Sortimentskenntnisse – Beobachtungsgabe – Kommunikationsart – Gesprächsaufbau- und Zielführung – Beanstandungen – Kundenbeziehung gestalten 	e1.bt1 – e1.bt2
Berufliche Situation 3: Erlebniswelt Uhren / Schmuck		
<p>In ihrem Geschäft soll ein bestimmter Themenbereich geschaffen werden.</p> <p>Dies ist in Form eines Schaufensters, Raumgestaltung (Corner) zu einem bestimmten zeitlichen Ereignis (Frühling, Ostern, Sport, Natur, etc.).</p>		
8.1, 8.2, 8.3, 8.4	<ul style="list-style-type: none"> – Zielvorgaben – Ideen und Möglichkeiten – Themawahl 	e2.bt1 – e2.bt5

Leistungsziele üK	Themen / Inhalte	Leistungsziele Betrieb
	<ul style="list-style-type: none"> – Raumgestaltung – Kundenbindung – Soziale Medien 	
<p>Berufliche Situation 4: Kundenanlässe</p> <p>Ihr Geschäft plant einen grösseren Kundenanlass für z.B. Präsentation Neuheiten Uhren / Schmuck, Trauringtage, Weihnachts-Apéro, etc.</p>		
5.4, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 9.6	<ul style="list-style-type: none"> – Definition Ziel – Kundengruppe – Thema – Budget – Organisation (Ort, Datum, etc.) – Durchführung – Auswertung 	e3.bt1 – e3.bt5