

---

**Programm überbetrieblicher Kurs 1A / Branche: Schmuck-Edelsteine-Uhren**

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ

Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent EBA

---

**Rahmenbedingungen**

Kursdauer	2 Tage
Kursdaten	1. Semester, KW 48 / 49 (Mo-Mi oder Mi-Fr, mit Übernachtung)
Kursort und -zeiten	Bildungszentrum Wald Lyss (BZW Lyss), Hardernstrasse 20, 3250 Lyss <i>Raum:</i> Gemäss Angaben auf dem Monitor beim Eingang <i>Unterrichtszeiten:</i> Vormittag: 08.00 – 12.00 Uhr, Nachmittag: 13.30 – 17.30 Uhr <i>Mittag- und Nachtessen:</i> 12.00 – 13.30 Uhr, 18.00 – 19.15 Uhr <i>Pausen:</i> Vormittag: Individuelle Pause von 15 Minuten, Nachmittag: Individuelle Pause von 15 Minuten

**Lernziele**

- 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.

**Vorbereitungsauftrag**

- Materialien gemäss separatem Auftrag am 1. üK Tag mitbringen.

**Nachbearbeitungsauftrag**

- Repetition üK 1A

**Kompetenznachweise**

- Keine Beurteilung

Leistungsziele üK	Themen / Inhalte	Leistungsziele Betrieb
<b>Berufliche Situation 1: Erster Kundenkontakt und betriebliche Vorschriften</b>		
<p>Eine Person betritt Ihr Fachgeschäft, sie möchte ihrer Mutter etwas zum Geburtstag schenken. Sie zeigen die Auslagen und geben erste Auskünfte zum Sortiment. Sie informieren den Kunden, dass Sie nun einen Vorgesetzten holen, weil Sie im 1. Lehrjahr sind und noch nicht im Detail Beratungen machen können.</p>		
1.2, 1.5, 1.11, 1.17, 3.1, 3.3, 5.4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Erscheinungsbild</li> <li>– Empfang und Tipps am Telefon</li> <li>– Betriebliche Vorschriften</li> </ul>	Grundlagen zu c1.bt3, c1.bt4
<b>Berufliche Situation 2: Annahme Reparaturen, wichtige Schmuckkategorien und Metalle</b>		
<p>Eine Person kommt mit einer Reparatur in Ihr Fachgeschäft.</p>		
1.1, 1.4, 1.5, 1.7, 1.9, 1.10, 1.12, 1.16, 3.1, 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Administration (Reparatur Beutel)</li> <li>– Schmuck und Uhrenkategorien</li> <li>– Metalle, Edelmetallkontrolle und Probestein</li> </ul>	c1.bt1 c1.bt4, c2.bt1 – c2.bt3 EFZ: e1.bt3 – e1.bt6
<b>Berufliche Situation 3: Sorgfalt im Umgang mit Produkten</b>		
<p>Sie beraten eine Kundin beim Kauf eines Schmuckstücks / einer Uhr zur entsprechenden Pflege und Reinigung.</p>		
1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 3.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Schmuckpflege und Reinigung</li> <li>– Ultraschallreinigung Schmuck und Uhren</li> <li>– Pflege des Warenlagers</li> </ul>	c1.bt4
<b>Berufliche Situation 4: Sparsamer Umgang mit Ressourcen</b>		
<p>An Weihnachten werden viele unterschiedliche Geschenke verpackt.</p>		
1.3, 1.9, 1.10, 1.14	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sparsamer Umgang mit der Geschenkverpackung</li> <li>– Abfalltrennung</li> </ul>	c2.bt1