Bildungsplan

zur Verordnung des SBFI vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung
für

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

vom 18. Mai 2021

Berufsnummer 71900

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung ... 3
2. Berufspädagogische Grundlagen ... 4
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung ... 4
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz ... 5
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom) ... 5
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte ... 6
3. Qualifikationsprofil ... 7
3.1. Berufsbild ... 7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen ... 9
3.3. Anforderungsniveau des Berufs ... 11
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort ... 12
Handlungskompetenzbereich a: Gestalten von Kundenbeziehungen ... 12
Handlungskompetenzbereich b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen 19
Handlungskompetenzbereich c: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen ... 23
Handlungskompetenzbereich d: Interagieren im Betrieb und in der Branche ... 27
Handlungskompetenzbereich e: Gestalten von Einkaufserlebnissen ... 32
Handlungskompetenzbereich f: Betreuen von Online-Shops ... 35
Erstellung ... 39
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität ... 40
Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes (Stand: August 2020) ... 41

Abkürzungsverzeichnis

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EBA	eidgenössisches Berufsattest
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
Suva	Schweiz. Unfallversicherungsanstalt
üK	überbetrieblicher Kurs

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität[1] der beruflichen Grundbildung für Detailhandelsfachfrau und Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

[1] vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 25 der Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

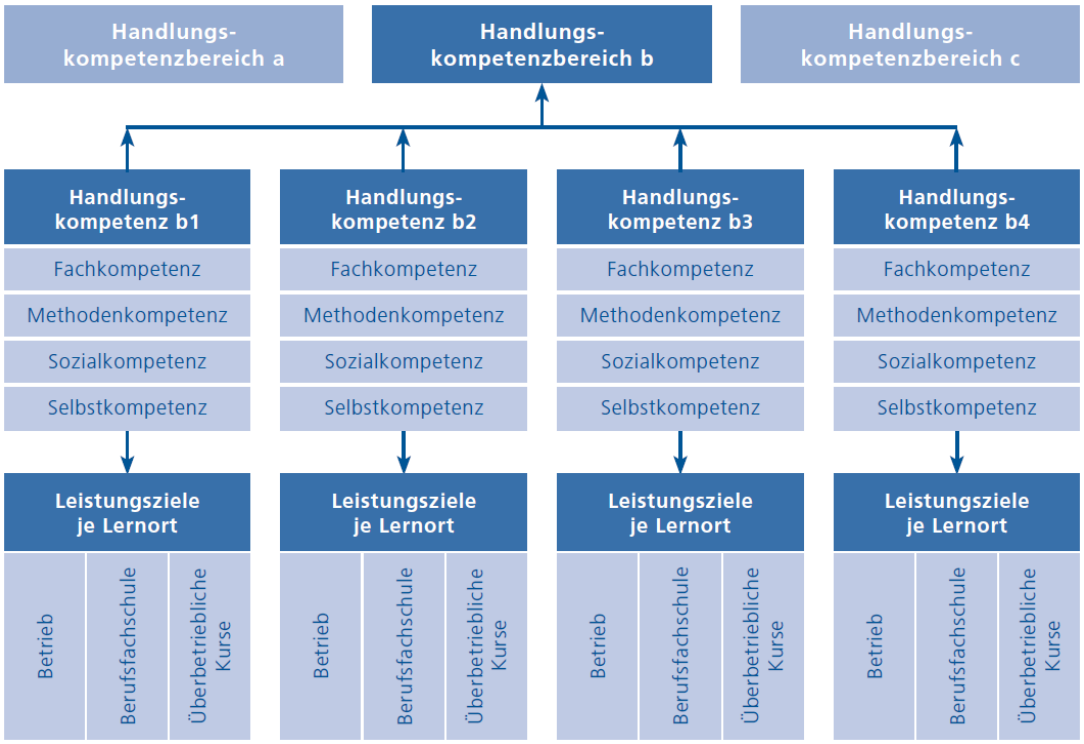
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann umfasst **sechs Handlungskompetenzbereiche.** Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufs und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Gestalten von Kundenbeziehungen

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich a «Gestalten von Kundenbeziehungen» sechs Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

Handlungskompetenz

Fachkompetenz Lernende bewältigen berufstypische Handlungssituationen zielorientiert, sachgerecht und selbstständig und können das Ergebnis beurteilen.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner wenden die berufsspezifische Fachsprache und die (Qualitäts)Standards sowie Methoden, Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien fachgerecht an. Das heisst sie sind fähig, fachliche Aufgaben in ihrem Berufsfeld eigenständig zu bewältigen und auf berufliche Anforderungen angemessen zu reagieren.
Methodenkompetenz Lernende planen die Bearbeitung von beruflichen Aufgaben und Tätigkeiten und gehen bei der Arbeit zielgerichtet, strukturiert und effektiv vor.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner organisieren ihre Arbeit sorgfältig und qualitätsbewusst. Dabei beachten sie wirtschaftliche und ökologische Aspekte und wenden die berufsspezifischen Arbeitstechniken, Lern-, Informations- und Kommunikationsstrategien zielorientiert an. Zudem denken und handeln sie prozessorientiert und vernetzt.
Sozialkompetenz Lernende gestalten soziale Beziehungen und die damit verbundene Kommunikation im beruflichen Umfeld bewusst und konstruktiv.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner gestalten ihre Beziehungen zur vorgesetzten Person, im Team und mit der Kundschaft bewusst und gehen mit Herausforderungen in Kommunikations- und Konfliktsituationen konstruktiv um. Sie arbeiten in oder mit Gruppen und wenden dabei die Regeln für eine erfolgreiche Teamarbeit an.
Selbstkompetenz Lernende bringen die eigene Persönlichkeit und Haltung als wichtiges Werkzeug in die beruflichen Tätigkeiten ein.	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner reflektieren ihr Denken und Handeln eigenverantwortlich. Sie sind bezüglich Veränderungen flexibel, lernen aus den Grenzen der Belastbarkeit und entwickeln ihre Persönlichkeit weiter. Sie sind leistungsbereit, zeichnen sich durch ihre gute Arbeitshaltung aus und bilden sich lebenslang weiter.

2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	**Wissen**	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. *K1-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.*
K 2	**Verstehen**	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. *Beispiel: Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht.*
K 3	**Anwenden**	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. *Beispiel: Sie berechnen Mehrwertsteuersätze, Preisveränderungen und Wechselkurse.*
K 4	**Analyse**	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. *Beispiel: Sie analysieren mittels effektiver und auf den Kanal abgestimmter Kommunikationsmassnahmen die Kundenbedürfnisse.*
K 5	**Synthese**	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. *Beispiel: Sie präsentieren die zu den Kundenbedürfnissen passenden Angebote an Produkten und Dienstleistungen überzeugend.*
K 6	**Beurteilen**	Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. *K6-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.*

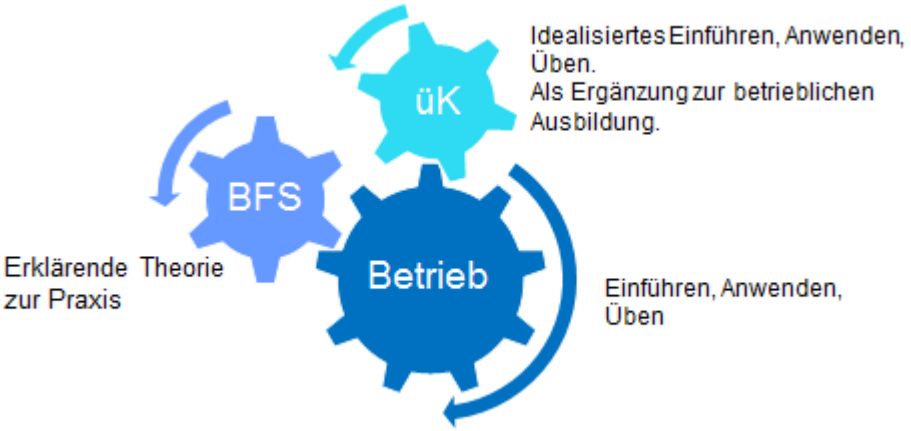
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskenntnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufs. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Detailhandelsfachfrau oder ein Detailhandelsfachmann verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner mit EFZ beraten, unterstützen und bedienen Kundinnen und Kunden in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau B1 gemäss dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen GER) auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Sie führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache, gestalten angebotsorientierte Einkaufserlebnisse oder betreuen Online-Shops. Zudem arbeiten sie bei Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen mit.

Arbeitsgebiet

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner arbeiten in Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen. Ihr Einsatzort wechselt zwischen der Verkaufsfläche (stationär / physisch oder online) und Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen im Büro oder im Lager.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner sind in folgenden Handlungsbereichen tätig. Sie …

- gestalten Kundenkontakte und -beziehungen auf unterschiedlichen Kanälen,
- führen Kunden- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache,
- führen anspruchsvolle Beratungs- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache,
- analysieren Kundenbedürfnisse und präsentieren Lösungen,
- arbeiten in Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen unter Nutzung neuer Technologien,
- erkennen aktuelle Entwicklungen in ihrer Branche und integrieren sie in ihren Arbeitsalltag,
- interagieren im Betrieb und in der Branche auf unterschiedlichen Kanälen,
- arbeiten in unterschiedlichen Teams auf der Verkaufsfläche und im Büro oder im Lager,
- gestalten produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten oder Kundenanlässe und Verkaufspromotionen (Schwerpunkt «Gestalten von produkt- und dienstleistungsorientierten Einkaufserlebnissen»),
- pflegen Artikeldaten, werten Kunden- oder Verkaufsdaten aus und betreuen den Online-Shop (Schwerpunkt «Betreuen von Online-Shops»).

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner gehen aktiv auf ihre Kundschaft zu, analysieren deren Bedürfnisse und gestalten die Beziehung zu ihren Kunden auf verschiedenen Kanälen individuell und lösungsorientiert. Sie schliessen erfolgreich Verkäufe ab, bearbeiten Kundenanfragen, bauen aktiv ihre Kundenbindungen auf und pflegen diese nachhaltig. Des Weiteren gestalten sie kundenbezogene Anlässe und Aktivitäten.

Sie arbeiten in den betrieblichen Prozessen sowie im Warenbewirtschaftungsprozess mit. Dabei nutzen sie betriebsrelevante Zahlen, Kundendaten und Informationen sowie die vom Betrieb eingesetzten Technologien. Sie präsentieren das Angebot mit allen ihnen zur Verfügung stehenden technologischen Mitteln und koordinieren ihre Aufgaben termingerecht und ressourcenorientiert.

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner verfügen über umfassende Produkt- und Dienstleitungskenntnisse ihres Betriebs. Sie informieren sich laufend über aktuelle Entwicklungen in der Branche. Sie beachten stets die Kundenbedürfnisse, wenn sie Produkte bearbeiten und Dienstleistungen bereitstellen.

Sie kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit betriebsinternen sowie externen Anspruchsgruppen und arbeiten in unterschiedlichen Teams. Sie koordinieren die Arbeiten in ihrem eigenen Bereich und bewegen sich dabei in den betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie erkennen betriebliche Entwicklungen und übernehmen gerne neue Aufgaben.

Im Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» verwandeln Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche in Erlebnisse und gestalten produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten für ihre Kunden.

Im Schwerpunkt «Betreuen von Online-Shops» legen Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner Artikeldaten im Online-Shop an und pflegen diese. Sie präsentieren die Artikel online und werten Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten aus.

Berufsausübung

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner arbeiten in Fachgeschäften, Filialunternehmen, Warenhäusern oder bei Grossverteilern sowie im Kundenkontakt in Dienstleistungsunternehmen. Damit Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner ihre Arbeiten erfolgreich und eigenständig ausführen können, sind neben umfassenden Fachkenntnissen die Freude am Kontakt mit Menschen, gute Umgangsformen und ein hohes Mass an Flexibilität erforderlich. Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner sind veränderungsbereite, kreative und entwicklungsoffene Berufsleute mit vertieften Produkt- und Dienstleistungskenntnissen ihres Betriebs. Im Arbeitsalltag brauchen sie zusätzlich technisches Verständnis, Interesse an Trends sowie Entwicklungen und
kreative Ideen zur Erfüllung der vielfältigen Kundenbedürfnisse. Sie arbeiten konstruktiv in interdisziplinären Teams mit und setzen betriebliche Vorgaben sowie die Vorgaben im Bereich Arbeits-, Gesundheits- und Hygieneschutz verantwortungsbewusst um. Nach Abschluss der beruflichen Grundbildung bestehen für sie vielfältige Laufbahn- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Bedeutung des Berufs für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Detailhandelsfachfrauen und Detailhandelsfachmänner leisten einen wichtigen Beitrag in der heutigen Konsumgesellschaft. Im Zeitalter der Digitalisierung und des Onlinehandels kommunizieren sie mit Kundinnen und Kunden sowohl im Verkaufsgeschäft wie auch im Netz, gehen auf allen verfügbaren Kanälen individuell auf Kundenwünsche ein und sind Ansprechperson für verschiedene Kundenanliegen.

Mit ihrer Arbeit tragen sie zum Wachstum von Konsum und Produktion der Wirtschaft bei. Sie informieren die Kundinnen und Kunden über Aspekte der Ökologie und Nachhaltigkeit in Bezug auf ihre Produkte und Dienstleistungen.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung fördert die Kompetenz in der ersten regionalen Landessprache sowie das grundlegende Wissen über gesellschaftliche, wirtschaftliche, rechtliche, technologische und ökologische Aspekte. Die Allgemeinbildung in Kombination mit den beruflichen Kompetenzen liefert eine gute Basis, um den Beruf erfolgreich auszuüben und sich auf dem Arbeitsmarkt weiterzuentwickeln.

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten			
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren			
d	Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren	
e	Gestalten von Einkaufserlebnissen	e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten	e3: Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen mitgestalten			
f	Betreuen von Online-Shops	f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen	f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten	f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen			

In den Handlungskompetenzbereichen a bis d ist der Aufbau der Handlungskompetenzen für alle Lernenden verbindlich. In den Handlungskompetenzbereichen e und f ist der Aufbau der Handlungskompetenzen je nach Schwerpunkt wie folgt verbindlich:

a. Handlungskompetenzbereich e: für den Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen; und

b. Handlungskompetenzbereich f: für den Schwerpunkt Betreuen von Online-Shops.

3.3. Anforderungsniveau des Berufs

Das Anforderungsniveau des Berufs ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung unter Vorbehalt von Art. 8 Abs. 4 und 5 der BiVo vermittelt (SR 412.101.241).

4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Handlungskompetenzbereich a: Gestalten von Kundenbeziehungen

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Die Detailhandelsfachleute heissen ihre Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER) herzlich willkommen, gehen auf deren Anliegen hilfsbereit ein und sorgen für eine positive Verkaufsatmosphäre. Die Detailhandelsfachleute informieren ihre Kund/innen bei Verzögerungen und in anderen besonderen Situationen. Die Anliegen der Kund/innen beantworten sie zu deren Zufriedenheit. Bei unzufriedenen Kund/innen reagieren die Detailhandelsfachleute ruhig und dienstleistungsorientiert.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
a1.bt1 Sie begrüssen die Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle zuvorkommend. (K3)	a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) a1.bs1b Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3)
a1.bt2 Sie nehmen die Anliegen von Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle hilfsbereit auf. (K3)	a1.bs2a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3) a1.bs2b Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)
a1.bt3 Sie informieren die Kund/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen sowie in besonderen Situationen zuverlässig. (K3)	---
a1.bt4 Sie erkennen Unzufriedenheit oder Ungeduld von Kund/innen und leiten geeignete Massnahmen ein. (K4)	a1.bs4a Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)
a1.bt5 Sie kommunizieren während des ersten Kundenkontakts mit den Kund/innen mündlich oder schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3) a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)
a1.bt6 Sie ziehen im Erstkundenkontakt bei Bedarf andere Teammitglieder zur Unterstützung bei. (K3)	---

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Die Detailhandelsfachleute analysieren die Kundenbedürfnisse in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). Anschliessend präsentieren sie passende Lösungsvorschläge und argumentieren mit dem Kundennutzen. Sie begeistern die Kund/innen, indem sie Informationen in Storys verpacken sowie Technologien und Medien einsetzen. Auf Kundeneinwände gehen sie offen und respektvoll ein. Während des gesamten Kundenkontakts gestalten sie ein positives Einkaufserlebnis.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a2.bt1 Sie schaffen mit ihrem offenen und zuvorkommenden Auftritt eine vertrauensvolle Atmosphäre. (K3)	a2.bs1a Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)
a2.bt2 Sie analysieren die Kundenbedürfnisse mittels geeigneter Kommunikationsmassnahmen. (K4)	a2.bs2a Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) a2.bs2b Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)
a2.bt3 Sie präsentieren die zu den Kundenbedürfnissen passenden Angebote an Produkten und Dienstleistungen überzeugend. (K5)	a2.bs3a Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3) a2.bs3b Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3) a2.bs3c Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3)
a2.bt4 Sie binden die ökologischen und nachhaltigen Aspekte in ihr Angebot ein. (K3)	---
a2.bt5 Sie schaffen für die Kund/innen ein positives Einkaufserlebnis über möglichst verschiedene Sinneswahrnehmungen. (K3)	a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)
a2.bt6 Sie präsentieren vor Ort oder über Kommunikationskanäle zu den Produkten/Dienstleistungen passende Zusatz- und Anschlussangebote. (K3)	---
a2.bt7 Sie kommunizieren in der Kundenbedürfnisanalyse und der Angebotspräsentation mit den Kund/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3) a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Die Detailhandelsfachleute schliessen das Verkaufsgespräch zum richtigen Zeitpunkt in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER) ab. Sie wickeln den Zahlungsvorgang ab und nutzen Kundenkartensysteme sowie Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen. Mit weitergehenden Dienstleistungen sorgen sie für ein positives abschliessendes Einkaufserlebnis.

Im Sinne einer steten Weiterentwicklung analysieren die Detailhandelsfachleute Kundenrückmeldungen zu ihrer Beratung und erarbeiten Verbesserungsideen für ihre zukünftigen Kunden- und Verkaufsgespräche.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a3.bt1 Sie schliessen das Verkaufsgespräch zum richtigen Zeitpunkt und unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen ab. (K3)	a3.bs1a Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3) a3.bs1b Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3) a3.bs1c Sie setzen die bei Abschluss und Nachbereitung eines Verkaufs relevanten rechtlichen Grundlagen um. (K3)
a3.bt2 Sie wenden bei der Bezahlung im Betrieb eingesetzte Zahlungsmethoden, Kundenkartensysteme und Kundenbindungsprogramme kundenorientiert an. (K3)	a3.bs2a Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2) a3.bs2b Sie füllen die für den Verkauf relevanten Formulare aus. (K3) a3.bs2c Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)
a3.bt3 Sie berechnen Mehrwertsteuersätze, Preisveränderungen und Wechselkurse. (K3)	a3.bs3a Sie berechnen den Mehrwertsteuerbetrag. (K3) a3.bs3b Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2) a3.bs3c Sie berechnen Preisveränderungen. (K3) a3.bs3d Sie berechnen die Preise anhand des Wechselkurses. (K3)
a3.bt4 Sie lösen einfache technische Störungen. (K3) a3.bt5 Sie ziehen bei technischen Störungen bei Bedarf externe Unterstützung bei. (K3)	---
a3.bt6	a3.bs6a

Sie schaffen bei der Verabschiedung ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)	Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)
a3.bt7 Sie analysieren ihre Verkaufs- und Beratungsgespräche unter Einbezug der Rückmeldungen von Kund/innen sowie ihrer vorgesetzten Person und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	a3.bs7a Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)
a3.bt8 Sie kommunizieren während des Abschlusses des Verkaufsgesprächs mit den Kund/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a3.bs8a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3) a3.bs8b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Die Detailhandelsfachleute bearbeiten Kundenanfragen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). Dabei treten sie über alle betrieblichen Kommunikationskanäle jederzeit als Botschafter/in ihres Betriebs auf.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a4.bt1 Sie bearbeiten Kundenanfragen zu Produkten und Lieferungen sowie technische Anfragen zeitnah. (K3)	a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3)
a4.bt2 Sie nutzen dabei die verfügbaren Kommunikationsformen und -kanäle (inkl. Shop-Management-System) unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen. (K3)	a4.bs2a Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3) a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)

a4.bt3 Sie kommunizieren als Botschafter/in ihres Betriebs über alle betrieblichen Kommunikationskanäle positiv über den Betrieb. (K3)	---
a4.bt4 Sie reflektieren ihren persönlichen Social Media Auftritt als Berufsperson im Betrieb bewusst. (K4)	a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an. (K3) a4.bs4b Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)
a4.bt5 Sie bearbeiten Kundenanfragen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a4.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3) a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)

Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Die Detailhandelsfachleute bauen gezielt eine langfristige Beziehung mit den Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER) auf. Zu diesem Zweck informieren sie ihre Kund/innen über Aktualitäten und bieten ihnen bei Reklamationen Lösungen an. Zur kontinuierlichen Verbesserung ermuntern die Detailhandelsfachleute ihre Kund/innen, das betriebliche Kundenbewertungssystem zu nutzen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a5.bt1 Sie informieren ihre Kund/innen im Hinblick auf eine langfristige Kundenbeziehung über Produkte, Dienstleistungen, die Branche, den Betrieb, Ökologie- und Nachhaltigkeitsfragen. (K3)	a5.bs1a Sie erläutern die Merkmale und den Nutzen langfristiger Kundenbeziehungen sowie gängiger Kundenbindungsprogramme überzeugend. (K2) a5.bs1b Sie beschreiben ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit kundengerecht. (K2)
a5.bt2 Sie nutzen im Rahmen ihrer Kundenbindungsmassnahmen das betriebliche System. (K3)	---
a5.bt3 Sie wickeln Bestellungen und Retouren ab. (K3)	---
a5.bt4 Sie bieten bei begründeten Kundenreklamationen eine zufriedenstellende Lösung an. (K3)	a5.bs4a Sie wenden Feedbackregeln lösungsorientiert an. (K3) a5.bs4b Sie wenden die Vorgehensmethodik bei Reklamationen an. (K3) a5.bs4c Sie wenden bei Reklamationen die rechtlichen

	Grundlagen sowie die Möglichkeiten der Kulanz situationsgerecht an. (K3)
a5.bt5 Sie weisen die Kund/innen proaktiv auf das betriebliche Kundenbewertungssystem hin. (K3) a5.bt6 Sie zeigen den Kund/innen die Handhabung des betrieblichen Kundenbewertungssystems auf. (K3)	---
a5.bt7 Sie informieren ihre Kund/innen über Aktualitäten und kommunizieren bei Reklamationen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a5.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3) a5.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)

Handlungskompetenz a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Die Detailhandelsfachleute kommunizieren in nicht alltäglichen, anspruchsvollen Kundengesprächen lösungsorientiert. Ruhig und sachlich analysieren sie die Situation, holen die Sicht ihres Gegenübers ein, sprechen Probleme an und suchen gemeinsam mit den Beteiligten eine Lösung. Bei Bedarf ziehen sie zur Konfliktlösung ihre vorgesetzte Person bei.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
a6.bt1 Sie handeln in anspruchsvollen Kunden- und Verkaufssituationen gegenüber unterschiedlichen Kundentypen empathisch, rollenkonform und überzeugend. (K3)	a6.bs1a Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3)
a6.bt2 Sie erkennen Probleme in anspruchsvollen Kundensituationen und sprechen die Kund/innen proaktiv auf ihre Sichtweise an. (K4)	a6.bs2a Sie erläutern die rechtlichen Grundlagen im Verhältnis zwischen Kund/innen und Verkaufsgeschäft. (K2)
a6.bt3 Sie wenden in anspruchsvollen Kunden- und Verkaufssituationen deeskalierende Konfliktlösungstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften, Perspektivenwechsel oder Einwandbehandlung an. (K3) a6.bt4 Sie beziehen in für sie unlösbaren Konfliktsituationen im Rahmen von anspruchsvollen Kunden- und Verkaufssituationen ihre vorgesetzte Person zur Lösung ein. (K3)	a6.bs3a Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3)

a6.bt5 Bei beobachteten Diebstählen ziehen sie den Sicherheitsdienst / die vorgesetzte Person bei. (K3)	a6.bs5a Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)
a6.bt6 Sie reflektieren ihr Vorgehen und Verhalten in anspruchsvollen Kunden- und Verkaufssituationen und leiten in Konfliktsituationen Optimierungsmassnahmen ab. (K4)	a6.bs6a Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4)

Handlungskompetenzbereich b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Die Detailhandelsfachleute handeln im Warenbewirtschaftungsprozess kosten- und ressourcenbewusst. Sie prüfen angelieferte Waren und reagieren bei beschädigter oder falscher Ware. Anschliessend sortieren sie die Waren und zeichnen sie aus. Die Detailhandelsfachleute bewirtschaften die Lagerbestände und wickeln Warenausgänge ab. Dabei handeln sie im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b1.bt1 Sie nehmen die angelieferten Waren entgegen und wenden bei beschädigter oder falscher Ware das betriebliche Vorgehen an. (K3)	b1.bs1a Sie erklären die gängigen Bezugsquellen und die zugehörigen Handelswege. (K2) b1.bs1b Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2) b1.bs1c Sie wenden die gängige Vorgehensmethodik bei der Lieferung beschädigter oder falscher Ware an. (K3)
b1.bt2 Sie sortieren die neuen Waren gesetzeskonform und zeichnen sie für den Bestimmungsort wie Lager, Kühlregal oder Verkaufsfläche aus. (K3)	b1.bs2a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2) b1.bs2b Sie erläutern die gesetzlichen Vorgaben beim Einsortieren neuer Waren. (K2)
b1.bt3 Sie entsorgen entstandene Abfälle und rezyklierbare Produkte. (K3)	---
b1.bt4 Sie verwalten die Lagerbestände und Lagerplätze nach Haltbarkeit, Bedarf und betrieblichen Kriterien. (K3) b1.bt5 Sie überprüfen die Produkte im Lager auf Unstimmigkeiten und Differenzen und leiten Massnahmen ab. (K4)	b1.bs4a Sie beschreiben den Produktlebenszyklus. (K2) b1.bs4b Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bt6 Sie treffen im Hinblick auf einen optimalen Lagerbestand in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen. (K3)	b1.bs6a Sie berechnen gängige Lagerkennzahlen. (K3)
b1.bt7 Sie führen Inventuraufgaben aus. (K3)	b1.bs7a Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)

b1.bt8 Sie bearbeiten Warenausgänge von der Bestellung über die Kommissionierung bis zum Versand. (K3)	b1.bs8a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bt9 Sie setzen im gesamten Warenbewirtschaftungsprozess die betrieblichen Systeme und Instrumente ein. (K3)	---
b1.bt10 Sie führen die betrieblichen Arbeitsprozesse kosten- und ressourcenbewusst aus. (K3)	b1.bs10a Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse und Schnittstellen eines Unternehmens. (K2) b1.bs10b Sie erläutern effiziente Formen der Zusammenarbeit bei Warenbezug und -absatz. (K2)
b1.bt11 Sie arbeiten im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse mit allen Beteiligten respektvoll zusammen. (K3)	---
b1.bt12 Sie setzen im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben, insbesondere auch zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, konsequent um. (K3)	b1.bs12a Sie wenden die relevanten Bestimmungen des Arbeitsrechts an. (K3) b1.bs12b Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)
b1.bt13 Sie setzen im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung um. (K3)	b1.bs13a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2) b1.bs13b Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2) b1.bs13c Sie setzen gängige Ökologie- und Nachhaltigkeitsmassnahmen um. (K3)
b1.bt14 Sie beurteilen ihre Arbeitsabläufe und bringen eigene Verbesserungsideen ein. (K4)	b1.bs14a Sie reflektieren ihr Risikoverhalten in Arbeitsprozessen und leiten Massnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenz b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

Die Detailhandelsfachleute präsentieren ihre Produkte, Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen so, dass Kund/innen optisch angesprochen werden. Mit Medien und Technologien schaffen die Detailhandelsfachleute ein emotionales Kundenerlebnis. Zudem schützen sie Produkte vor Diebstahl.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b2.bt1 Sie platzieren Produkte, Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen am Point of Sale (Verkaufsort). (K3) b2.bt2 Sie setzen dabei das Verkaufsförderungsmassnahmen sowie betriebliche Hilfsmittel ein. (K3)	b2.bs1a Sie wenden die Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K3) b2.bs2a Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)
b2.bt3 Sie setzen die Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen gesetzeskonform um. (K3)	b2.bs3a Sie wenden die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen an. (K3)
b2.bt4 Sie schaffen mit verkaufsfördernden Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis. (K3)	b2.bs4a Sie erläutern, mit welchen Medien und technischen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerlebnis geschaffen werden kann. (K2)
b2.bt5 Sie setzen die Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle um. (K3)	b2.bs5a Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Die Detailhandelsfachleute beschaffen, erfassen und werten betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen aus. Dabei halten sie die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie weitere Vorgaben zum vertraulichen Umgang mit sensiblen Daten ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b3.bt1 Sie beschaffen sich notwendige Informationen. (K3)	b3.bs1a Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3)
b3.bt2 Sie erfassen Daten mit den technischen Hilfsmitteln. (K3)	b3.bs2a Sie begründen die Erfassung von Kundendaten. (K2) b3.bs2b Sie identifizieren die wesentlichen Inhalte von Kaufverträgen und Garantien. (K3)

b3.bt3 Sie interpretieren Kennzahlen für Lagerbewirtschaftung und Sortimentsgestaltung. (K3) b3.bt4 Sie begründen Preise von Produkten und Dienstleistungen sowie wichtige betriebliche finanzielle Kennzahlen. (K4)	b3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten und betriebswirtschaftliche Berechnungen aus. (K3) b3.bs4a Sie kalkulieren Verkaufspreise. (K3) b3.bs4b Sie interpretieren betriebswirtschaftliche Kennzahlen für ihre Arbeit. (K3)
b3.bt5 Sie halten beim Umgang mit betriebsrelevanten Zahlen, Kundendaten und Informationen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen ein. (K3) b3.bt6 Sie bedienen die im Arbeitsprozess eingesetzten Technologien und sozialen Medien gemäss den Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien. (K3)	b3.bs5a Sie erläutern im Zusammenhang mit den betrieblichen Kennzahlen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen. (K2) b3.bs6a Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbeitung und zum Schutz von Kennzahlen und Kundendaten. (K3)

Handlungskompetenzbereich c: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen

Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Die Detailhandelsfachleute führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Aus den gesammelten Informationen leiten sie Verkaufsargumente ab und beraten die Kund/innen umfassend.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3) c1.ük1b Sie stellen das Produktsortiment sowie die Produktkategorien und -merkmale grafisch dar. (K3) c1.ük1c Sie beschreiben die wichtigsten Akteure der Branche. (K2)
c1.bt2 Sie wählen aus den Ergebnissen die verkaufswirksamen Informationen aus. (K4)	c1.bs2a Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse. (K4)	c1.ük2a Sie beurteilen die Qualität von branchenspezifischen Online-Informationen kritisch. (K4) c1.ük2b Sie vergleichen die Verkaufsförderungsmassnahmen des eigenen Betriebs mit jenen der Mitbewerber/innen der Branche und leiten zusätzliche Verkaufsförderungsmassnahmen im eigenen Betrieb ab. (K4)
c1.bt3 Sie legen den Kund/innen die Verkaufsargumente umfassend dar. (K3)	c1.bs3a Sie formulieren aus den Ergebnissen ihrer Recherchen umfassende Verkaufsargumente. (K3)	c1.ük3a Sie stellen für ausgewählte Produkte die Produktmerkmale und die Kundenwünsche zueinander in Verbindung. (K3) c1.ük3b Sie entwickeln für ausgewählte Produkte und Marken Storys. (K3)

c1.bt4 Sie beraten Kund/innen bezüglich Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken im Hinblick auf Pflege, Lagerung, gesundheitliche Auswirkungen sowie ökologische und Nachhaltigkeitsaspekte. (K3)	---	c1.ük4a Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken, Pflege, Lagerung, gesundheitliche Auswirkungen und ökologische Aspekte sowie gesetzliche Bestimmungen bezüglich der Produktnutzung. (K2) c1.ük4b Sie beurteilen die Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken mit vergleichbaren Produkten und Dienstleistungen von Mitbewerber/innen unter Einbezug von Produktverarbeitungen, Pflege, Lagerung, gesundheitlichen Auswirkungen, ökologischen und Nachhaltigkeitsaspekten, Labels sowie weiteren vorgegebenen Kriterien. (K3)
c1.bt5 Sie informieren Kund/innen über die Umweltverträglichkeit ihrer Produkte bei Produktion, Betrieb, Transport und Entsorgung. (K3)	c1.bs5a Sie beschreiben die ökologischen Auswirkungen wie beispielsweise Energieverbrauch, Ressourcenbelastung und Umwelt- sowie Klimabelastung der Herstellung, der Lagerung und des Transports ihrer Produkte. (K2) c1.bs5b Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder rezykliert werden müssen. (K2)	---

Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Die Detailhandelsfachleute gestalten ihre Produkte und Dienstleistungen den Kundenbedürfnissen entsprechend. Dazu verarbeiten und veredeln sie Produkte oder stellen zum individuellen Kundenbedürfnis passende Dienstleistungspakete zusammen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c2.bt1 Sie verarbeiten und veredeln Produkte gemäss den Vorgaben des Herstellungsprozesses, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K3)	---	c2.ük1a Sie beschreiben die Vorgaben des Herstellungsprozesses, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K2) c2.ük1b Sie verarbeiten und veredeln Produkte. (K3)

c2.bt2 Sie wählen mit den Kund/innen spezifische Individualisierungen von Produkten und Dienstleistungen aus. (K3)	---	c2.ük2a Sie schlagen für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen bedürfnisgerechte Individualisierungen vor. (K3)
c2.bt3 Sie setzen Individualisierungen von Produkten und Dienstleistungen gemäss den Bedürfnissen der Kund/innen um. (K3)	---	c2.ük3a Sie stellen nach Kundenbedürfnissen Produkt- und Dienstleistungslösungen bereit. (K3)

Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Die Detailhandelsfachleute halten sich zu aktuellen Entwicklungen im Detailhandel auf dem Laufenden. Sie sammeln auf unterschiedlichen Wegen Informationen und beobachten das Zusammenwirken der Akteure im Markt. Ihre Erkenntnisse nutzen sie bei der Beratung ihrer Kund/innen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
c3.bt1 Sie schätzen die Auswirkungen der Entwicklungen des Detailhandels auf das eigene Unternehmen realistisch ein. (K3)	c3.bs1a Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2) c3.bs1b Sie stellen die aktuellen wirtschaftlichen Entwicklungen und den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2) c3.bs1c Sie führen eine einfache Marktanalyse durch. (K3) c3.bs1d Sie erklären die Rolle und die Position der Schweiz im internationalen Handel. (K2) c3.bs1e Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2)	c3.ük1a Sie informieren sich über wirtschaftliche Entwicklungen in der Branche. (K3)
c3.bt2 Sie informieren sich zu aktuellen Entwicklungen, Trends und Neuigkeiten in der Branche. (K3)	c3.bs2a Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)	c3.ük2a Sie erläutern die aktuellen Entwicklungen von Produkten, Dienstleistungen, Trends im In- und Ausland sowie weiteren einflussreichen Aspekten in der Branche. (K2) c3.ük2b Sie erklären die Entwicklungen und Konsequenzen im Bereich Ökologie und Nachhaltigkeit sowie die wichtigsten Labels in ihrer Branche. (K2)

c3.bt3 Sie bringen ihre Erkenntnisse zu neuen Entwicklungen und Trends als Verkaufsargumente in Kundengespräche ein. (K3)	---	c3.ük3a Sie setzen die gewonnen Informationen aus Trends und Entwicklungen in Beratungsgesprächen ein. (K3)

Handlungskompetenzbereich d: Interagieren im Betrieb und in der Branche

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Die Detailhandelsfachleute kommunizieren innerhalb des Betriebs mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen über alle Kommunikationskanäle wertschätzend und zielgruppengerecht in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). In Notfallsituationen handeln sie sicher.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d1.bt1 Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen Anspruchsgruppen mündlich und schriftlich, über alle Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER) zielgruppengerecht. (K3)	d1.bs1a Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3) d1.bs1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3) d1.bs1c Sie nutzen Techniken und Hilfsmittel für einen besseren mündlichen und schriftlichen Informationsfluss. (K3)
d1.bt2 Sie hinterfragen ihr Kommunikationsverhalten mit den betriebsinternen Anspruchsgruppen und leiten Massnahmen zur Verbesserung ihres persönlichen Kommunikationsverhaltens ab. (K4)	d1.bs2a Sie reflektieren Konfliktsituationen und leiten Massnahmen für ein erfolgreiches Kommunikationsverhalten ab. (K4)
d1.bt3 Sie handeln in Notfallsituationen sicher. (K3)	d1.bs3a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Die Detailhandelsfachleute arbeiten mit ihren Teamkolleg/innen respektvoll zusammen und passen sich an veränderte Teamstrukturen an. In schwierigen Situationen sprechen sie Probleme rechtzeitig an und suchen gemeinsam mit den Beteiligten nach Lösungen. Sie nehmen Kritik entgegen und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d2.bt1 Sie arbeiten mit allen Kolleg/innen respektvoll zusammen. (K3) d2.bt2 Sie halten Termine und Absprachen mit ihren Kolleg/innen ein. (K3)	d2.bs1a Sie erläutern die Unternehmensführung und die Organisation ihres Betriebs. (K2) d2.bs2a Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit effizient ein. (K3)

d2.bt3 Sie kommunizieren mit ihren Kolleg/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache angemessen. (K3)	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)

d2.bt4 Sie gehen mit veränderten Teamstrukturen aufgeschlossen um. (K3)	d2.bs4a Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)
d2.bt5 Sie kommunizieren in anspruchsvollen Teamkonstellationen deeskalierend. (K3)	d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)
d2.bt6 Sie analysieren in anspruchsvollen Teamkonstellationen sich widersprechende Standpunkte und suchen gemeinsam mit allen Beteiligten nach tragbaren Lösungen. (K4) d2.bt7 Sie setzen bei anspruchsvollen Teamkonstellationen gemeinsam für alle Beteiligten und für den Betrieb tragbare Lösungen um. (K3)	d2.bs6a Sie analysieren sich widersprechende Standpunkte, suchen Lösungen und leiten geeignete Massnahmen ab. (K4)
d2.bt8 Sie nehmen Rückmeldungen ihrer Kolleg/innen konstruktiv entgegen und leiten Verbesserungen für ihre Zusammenarbeit ab. (K4)	d2.bs8a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Die Detailhandelsfachleute erkundigen sich zu betrieblichen Veränderungen und fragen bei Unsicherheiten bei ihrer vorgesetzten Person nach. Sie übernehmen neue Aufgaben und wirken bei der Umsetzung von Veränderungen proaktiv mit. Detailhandelsfachleute reflektieren die Auswirkungen der Veränderungen für ihre künftige Arbeit und leiten Massnahmen für ihre berufliche Entwicklung ab.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d3.bt1 Sie erläutern die betrieblichen Veränderungen und deren Zusammenhänge adressatengerecht. (K2)	---
d3.bt2 Sie analysieren ihre Einstellung gegenüber betrieblichen Veränderungen und leiten persönliche Massnahmen ab. (K4) d3.bt3 Sie gehen mit Veränderungssituationen offen und konstruktiv um. (K3) d3.bt4 Sie fragen bei Unsicherheiten bei ihrer vorgesetzten Person nach. (K3)	d3.bs2a Sie analysieren ihr Verhalten gegenüber Veränderungen im beruflichen Umfeld und leiten Konsequenzen für ihr Verhalten ab. (K4) d3.bs3a Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)

d3.bt5 Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren und Arbeitsanweisungen um. (K3)	d3.bs5a Sie erklären die gängigen Betriebs- und Rechtsformen von Detailhandelsunternehmen. (K2) d3.bs5b Sie erläutern ein Detailhandelsunternehmen im Hinblick auf Erfolg, Marktpositionierung und wirtschaftliche Entwicklung. (K2)
d3.bt6 Sie entwickeln ihre Kompetenzen und Stärken aufgrund von Feedback von anderen weiter. (K3)	d3.bs6a Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3) d3.bs6b Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)
d3.bt7 Sie erkennen Veränderungen in den betrieblichen Rahmenbedingungen und leiten Konsequenzen für ihre zukünftige berufliche Tätigkeit ab. (K4)	d3.bs7a Sie reflektieren ihre Kompetenzen und formulieren realistische Ziele sowie passende Massnahmen für ihre berufliche Entwicklung. (K4)

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Die Detailhandelsfachleute planen ihre Termine, Aufgaben sowie Ressourcen und setzen Prioritäten. Sie überprüfen und verbessern ihr Zeitmanagement regelmässig. Bei einer Überbeanspruchung ihrer Ressourcen suchen sie mit ihrer vorgesetzten Person Lösungen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d4.bt1 Sie planen die betrieblichen Aufgaben, Termine und Ressourcen mithilfe von Hilfsmitteln. (K3) d4.bt2 Sie setzen bei der Erledigung ihrer Aufgaben sinnvolle Prioritäten. (K3)	d4.bs1a Sie planen und koordinieren ihre Aufgaben, Termine und Ressourcen. (K3) d4.bs2a Sie begründen im Arbeitskontext ihre Prioritätensetzung. (K3)
d4.bt3 Sie wenden bei der Erledigung ihrer Aufgaben wirksame Arbeitstechniken an. (K3)	d4.bs3a Sie wenden gängige Arbeitstechniken zur Planung und zur Priorisierung von Aufgaben, Terminen und Ressourcen an. (K3)
d4.bt4 Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	d4.bs4a Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
d4.bt5 Sie erkennen persönliche Symptome von psychischem sowie physischem Stress und leiten in Zusammenarbeit mit ihrer vorgesetzten Person Massnahmen zur Verbesserung ihrer beruflichen Situation ab. (K3)	d4.bs5a Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2) d4.bs5b Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

Handlungskompetenz d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren Die Detailhandelsfachleute delegieren Aufgaben. Dabei leiten sie ihre Kolleg/innen mit Hilfe vollständiger Aufträge an, überprüfen die Auftragserledigung und geben eine wertschätzende Rückmeldung. Sie nutzen Hilfsmittel für eine effiziente Informationsweitergabe.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele Berufsfachschule**
d5.bt1 Sie übertragen im Rahmen ihrer Kompetenzen Aufträge klar und verständlich an Kolleg/innen. (K3) d5.bt2 Sie leiten Kolleg/innen im Rahmen ihrer Kompetenzen bei Aufgaben an. (K3)	d5.bs1a Sie wenden die Methodik der Auftragserteilung an. (K3)
d5.bt3 Sie überprüfen die Ausführung der von ihnen übertragenen Aufträge. (K3) d5.bt4 Sie geben ihren Kolleg/innen eine wertschätzende Rückmeldung auf die ausgeführten Aufträge. (K4)	d5.bs3a Sie überprüfen die Auftragserledigung, geben Feedback und passen ihre Auftragserteilung an. (K4)
d5.bt5 Sie setzen zur Weitergabe von Informationen an Kolleg/innen Informationshilfsmittel ein. (K3)	---

Handlungskompetenzbereich e: Gestalten von Einkaufserlebnissen

Handlungskompetenz e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen Die Detailhandelsfachleute handeln in nicht alltäglichen und anspruchsvollen Kunden- sowie Verkaufsgesprächen lösungs- und kundenorientiert. Unter Einbezug aller verfügbaren Informationsmittel analysieren sie die Situation und entwickeln Lösungsmöglichkeiten sowie positive Einkaufserlebnisse. Sie wickeln auch Reklamationen, Reparaturen, Rücknahmen und Ersatzteilanfragen ab.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e1.bt1 Sie bieten den Kund/innen in anspruchsvollen Verkaufssituationen passende Lösungen an. (K3) e1.bt2 Sie schaffen in anspruchsvollen Kunden- und Verkaufsgesprächen ein produkt- und dienstleistungsorientiertes Einkaufserlebnis. (K3)	e1.ük1a Sie führen ein Verkaufsgespräch unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Besonderheiten. (K3) e1.ük1b Sie präsentieren in anspruchsvollen Verkaufsgesprächen ihre Lösungen überzeugend und argumentieren mit ihren umfassenden Produkt- und Dienstleistungskenntnissen. (K3) e1.ük1c Sie führen anspruchsvolle Abklärungen sowie Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen mithilfe von branchenspezifischen Informationsquellen durch. (K3)
e1.bt3 Sie weisen ihre Kund/innen auf Reparaturmöglichkeiten für nicht mehr funktionsfähige Produkte und Reparaturdienstleistungen hin. (K3) e1.bt4 Sie informieren ihre Kund/innen bezüglich des korrekten Entsorgens/Recyclens ihrer Produkte. (K3)	---
e1.bt5 Sie wickeln Reklamationen, Reparaturen, Retouren oder Ersatzteillieferungen administrativ und logistisch ab. (K3) e1.bt6 Sie entsorgen Retouren bei Bedarf. (K3)	e1.ük5a Sie wickeln Reklamationen, Reparaturen, Retouren oder Ersatzteillieferungen unter Berücksichtigung der branchenspezifischen Besonderheiten sowie der gesetzlichen Richtlinien zur Entsorgung von Retourprodukten ab. (K3)

Handlungskompetenz e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten Die Detailhandelsfachleute gestalten produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten, in denen sie Produkte und Dienstleistungen für ihre Kund/innen erlebbar machen. Zudem nutzen Detailhandelsfachleute Serviceleistungen für die Kundenbindung.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e2.bt1 Sie planen in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person produkt- und dienstleistungsorientierte Erlebnisse für ihre Kund/innen auf der Verkaufsfläche. (K3)	e2.ük1a Sie planen ein kundenorientiertes Erlebnis für ein Standardprodukt oder eine Standarddienstleistung ihrer Branche. (K3)
e2.bt2 Sie machen die Produkte und Dienstleistungen mit Mitteln und Massnahmen für ihre Kund/innen erlebbar. (K3)	e2.ük2a Sie wenden die gängigen Möglichkeiten, Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche für die Kund/innen erlebbar zu machen, an. (K3)
e2.bt3 Sie betreuen ihr Kundensegment mithilfe von Serviceleistungen. (K3)	---
e2.bt4 Sie erstellen auf den betrieblichen Kommunikationskanälen auf ihr Kundensegment abgestimmte Beiträge zu produkt- und dienstleistungsorientierten Serviceleistungen. (K3)	e2.ük4a Sie erstellen auf gängigen Kommunikationskanälen Beiträge zu Serviceleistungen ihrer Branche. (K3)
e2.bt5 Sie analysieren den Erfolg ihrer Erlebniswelten und leiten Verbesserungsvorschläge für zukünftige Aktionen ab. (K4)	---

Handlungskompetenz e3: Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen mitgestalten Die Detailhandelsfachleute gestalten kundenbezogene Veranstaltungen mit und beteiligen sich an deren Durchführung. Sie koordinieren Arbeiten und werten Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen im Anschluss an die Durchführung aus.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
e3.bt1 Sie bringen für Verkaufspromotionen oder kundenbezogene Events und Aktivitäten eigene Ideen ein. (K3)	e3.ük1a Sie planen einen branchenspezifischen Kundenevent oder eine Verkaufspromotion adressatengerecht und ressourcensparend. (K3) e3.ük1b Sie präsentieren ihr Vorgehen für einen branchenspezifischen Kundenevent oder eine Verkaufspromotion von der Idee bis zur Realisation. (K3)

e3.bt2 Sie koordinieren im Rahmen von Verkaufspromotionen oder kundenbezogenen Events und Aktivitäten die Arbeiten. (K3)	---
e3.bt3 Sie arbeiten mit allen Beteiligten kooperativ an Verkaufspromotionen oder kundenbezogenen Events und Aktivitäten mit. (K3)	---
e3.bt4 Sie berücksichtigen ressourcensparende Kriterien bei der Gestaltung von Verkaufspromotionen oder kundenbezogenen Events und Aktivitäten. (K3)	---
e3.bt5 Sie beurteilen Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen und leiten Optimierungsmassnahmen für zukünftige Veranstaltungen ab. (K4)	e3.ük5a Sie führen mithilfe der gängigen Instrumente eine Analyse eines branchenspezifischen Kundenevents oder einer Verkaufspromotion durch und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)

Handlungskompetenzbereich f: Betreuen von Online-Shops

Handlungskompetenz f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen Die Detailhandelsfachleute erfassen und pflegen die Artikeldaten und verwalten die Artikelbestände auf allen verfügbaren Kanälen. Sie beschaffen die Artikeldaten und erfassen sie im Shop-Verwaltungssystem. In Absprache mit der vorgesetzten Person ordnen sie dem neuen Produkt oder der neuen Dienstleistung weitere ähnliche oder ergänzende Produkte oder Dienstleistungen zu. Detailhandelsfachleute bereiten die relevanten Daten nach Möglichkeit marktplatzgerecht auf und halten die Artikelbestände stets aktuell.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
f1.bt1 Sie ermitteln, welche Medienbestandteile erstellt werden müssen, damit sie deren Erstellung bei der zuständigen Stelle zeitgerecht in Auftrag geben können. (K4)	f1.ük1a Sie überprüfen Bilder und Medien auf ihre Gebrauchsfähigkeit und Drittbilder/-medien auf die rechtliche Verwertbarkeit. (K4)
f1.bt2 Sie beschaffen sich Daten zum Artikel oder zur Dienstleistung unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen (Copyright). (K3)	f1.ük2a Sie recherchieren Daten mithilfe von gängigen Quellen zu Bild-, Ton- und Filmdaten. (K3) f1.ük2b Sie halten bei der Datenbeschaffung die rechtlichen Grundlagen (Copyright) ein. (K3)
f1.bt3 Sie erfassen die Artikeldaten und Medienbestandteile in einer logischen Struktur im ERP- oder PIM-System. (K3)	f1.ük3a Sie strukturieren Artikeldaten nach ihren grundlegenden Eigenschaften, den verfügbaren Kategorien und den gängigen Marktplätzen. (K3) f1.ük3b Sie wenden die gängigen Tools zur Strukturierung von Daten an. (K3)
f1.bt4 Sie schalten die Artikel oder Dienstleistungen fristgerecht im Online-Shop zum Bestellen frei. (K3)	f1.ük4a Sie pflegen Artikeldaten in die vorgegebenen Strukturen ein. (K3)
f1.bt5 Sie ordnen dem neuen Artikel oder der neuen Dienstleistung die vorgegebenen Kategorienbezeichnungen und wenn möglich weitere Artikel/Dienstleistungen im Rahmen von Up-Selling, Cross-Selling und Bundles zu. (K3)	---
f1.bt6 Sie analysieren ihre persönlichen Erfahrungen bezüglich Kategorienbezeichnungen und beteiligen sich lösungsorientiert bei der Ergänzung und der Revidierung von Kategorienbezeichnungen. (K4)	---
f1.bt7 Sie stellen sämtliche Produktdaten in der vom Marktplatz vorgegebenen Struktur bereit. (K3)	f1.ük7a Sie bereiten Artikeldaten marktplatzgerecht vor. (K3)

f1.bt8 Sie stellen die automatisierte Übermittlung aller notwendigen Produktdaten an den Marktplatz sicher. (K3)	f1.ük8a Sie erläutern die Anforderungen und Voraussetzungen für die Anbindung der vom Unternehmen eingesetzten Marktplätze an das eigene ERP- oder PIM-System. (K2)
f1.bt9 Sie verwalten die Artikelbestände auf den verfügbaren Kanälen. (K3)	f1.üK9a Sie pflegen die Artikelbestände. (K3)

Handlungskompetenz f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten Die Detailhandelsfachleute untersuchen das Kundenverhalten im Online-Shop und prüfen Kundenbewertungen. Sie vergleichen die Preise der eigenen Produkte und Dienstleistungen mit den Preisen der Mitbewerber/innen und klären, ob das eigene Angebot den Trends entspricht. Die Analyseergebnisse bereiten die Detailhandelsfachleute adressatengerecht auf und unterbreiten Vorschläge für Preis- sowie Sortimentsanpassungen.	
Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
f2.bt1 Sie werten Statistiken aus betrieblichen Datenbanken anhand von vorgegebenen Kriterien aus. (K4)	f2.ük1a Sie erläutern die grundlegenden Online-Marketingmassnahmen im Bereich des E-Commerce. (K2)
f2.bt2 Sie beschaffen sich mittels eines gängigen Tracking-Tools Daten zum Suchverhalten von Kund/innen im Online-Shop. (K3)	f2.ük2a Sie setzen gängige Analysetools ein. (K3) f2.ük2b Sie identifizieren mit gängigen Tracking-Tools, wonach Kund/innen im Online-Shop suchen. (K3)
f2.bt3 Sie vergleichen das Kundenverhalten über mehrere Zeitperioden anhand vorgegebener Kriterien und mithilfe von Kundenrückmeldungen sowie Statistiken aus Datenbanken. (K3)	---
f2.bt4 Sie prüfen Kundenbewertungen im Online-Shop und publizieren sie gesetzeskonform. (K3) f2.bt5 Sie prüfen Kundenbewertungen auf Portalen und Social Media und beantworten diese adressatengerecht. (K3)	f2.ük4a Sie arbeiten Vorschläge für den Umgang mit Rassismus sowie Diffamierung in Kundenbewertungen aus. (K3)
f2.bt6 Sie vergleichen für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen die Preise des Unternehmens mit den Preisen der Mitbewerber/innen. (K3)	f2.ük6a Sie wenden Tools für Preisvergleiche an. (K3) f2.ük6b Sie unterbreiten zielführende Vorschläge für Preisanpassungen. (K3)

f2.bt7 Sie ermitteln anhand von neuen Top-Suchbegriffen Trends in Bezug auf das eigene Angebot. (K3) f2.bt8 Sie klären mit den zuständigen internen Stellen ab, ob das aktuelle Sortiment den neuen Trends entspricht. (K3)	f2.bs7a Sie begründen, ab wann ein Produkt als Trend identifiziert werden kann. (K3) f2.bs8a Sie wählen zu den Zielen der Kundenkommunikation passende Kanäle aus. (K3) f2.bs8b Sie begründen, für welche Artikel Nachbestellungen nötig sind und bei welchen Artikeln sich aufgrund von Überbeständen Aktionen anbieten. (K3)
f2.bt9 Sie fassen die Analyseergebnisse in adressatengerechten Präsentationen zusammen. (K3)	f2.ük9a Sie visualisieren die Ergebnisse ihrer Datenauswertung mithilfe von gängigen Präsentations-Tools. (K3)

Handlungskompetenz f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen

Die Detailhandelsfachleute gestalten den Inhalt des Online-Shops kundenorientiert und stellen sicher, dass die Kund/innen ohne Hindernisse einkaufen können. Probleme lösen Detailhandelsfachleute selbstständig oder mithilfe der zuständigen Fachpersonen. Zudem optimieren sie gemeinsam mit den Marketingfachleuten die Shop-Inhalte und überwachen den Erfolg der Verbesserungsmassnahmen.

Leistungsziele Betrieb	**Leistungsziele überbetrieblicher Kurs**
f3.bt1 Sie prüfen, ob die Produkte oder Dienstleistungen im Online-Shop kundenorientiert angeordnet sind. (K3)	f3.ük1a Sie erklären verkaufspsychologische Grundlagen zur Produktplatzierung in Online-Shops. (K3) f3.ük1b Sie wenden die Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung in Online-Shops an. (K3)
f3.bt2 Sie führen aufgrund ihrer Produktplatzierung im Online-Shop ein einfaches A/B-Testing durch und bestimmen die Umwandlungsquoten korrekt. (K3)	f3.ük2a Sie führen ein A/B-Testing zur Produktanordnung durch. (K3)
f3.bt3 Sie erkennen Verbesserungspotenzial zur Nutzerfreundlichkeit des Shops und leiten Ideen zur Erhöhung der Kaufquote ab. (K3)	---
f3.bt4 Sie koordinieren den Informations- und Datenaustausch mit anderen Systemen sowie den IT-Mitarbeitenden. (K3)	f3.ük4a Sie erläutern die Funktionsweise von digitalen Schnittstellen zwischen ERP und Online-Shop. (K2)
f3.bt5 Sie beheben einfache Probleme. (K3)	f3.ük5a Sie nutzen die Alarmsysteme von Online-Shops und reagieren auf Probleme kundenorientiert. (K3)

	f3.ük5b Sie setzen gängige technische Lösungen zum Beheben einfacher Probleme um. (K3)
f3.bt6 Sie informieren bei gravierenden Problemen und Fehlern die zuständige Stelle und überwachen die Problemlösung. (K3)	---
f3.bt7 Sie setzen Content-Verbesserungsvorschläge der Marketingfachleute um und prüfen mit den beteiligten Stellen den Erfolg der Optimierungsmassnahmen. (K3)	f3.ük7a Sie verbessern mangelhafte Inhalte zwecks Suchmaschinenoptimierung oder Usability und überprüfen den Erfolg der Massnahme mit einem «Vorher – Nachher» Vergleich. (K3)

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt.

Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, 30. März 2021

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident	Der Geschäftsführer
René Graf, Präsident	Sven Sievi, Geschäftsführer

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 18. Mai 2021

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)	*Elektronisch* Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) *Printversion* Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster für Kompetenznachweise überbetriebliche Kurse und für Kompetenznachweise Bildung in beruflicher Praxis)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Lerndokumentation (inkl. Praxisaufträge)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Bildungsbericht	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung für Detailhandelsfachleute EFZ vom 03.12.2020	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Mindesteinrichtung/Mindestsortiment Lehrbetrieb	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Vollzugsempfehlungen zuhanden der Kantone	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)
Blended Learning im Detailhandel im Rahmen der üK	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Lernortkooperation – Zeitlicher Ablauf der Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Zeitfenster für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Lernzielkataloge der Ausbildungs- und Prüfungsbranchen	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch

Anhang 2:
Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes

Artikel 4 Absatz 1 Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007 (Jugendarbeitsschutzverordnung, ArGV 5; SR 822.115) **verbietet generell gefährliche Arbeiten für Jugendliche**. Als gefährlich gelten alle Arbeiten, die ihrer Natur nach oder aufgrund der Umstände, unter denen sie verrichtet werden, die Gesundheit, die Ausbildung und die Sicherheit der Jugendlichen sowie deren physische und psychische Entwicklung beeinträchtigen können. In Abweichung von Artikel 4 Absatz 1 ArGV 5 können lernende Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) ab 15 Jahren entsprechend ihrem Ausbildungsstand für die aufgeführten gefährlichen Arbeiten herangezogen werden, sofern die folgenden begleitenden Massnahmen im Zusammenhang mit den Präventionsthemen vom Betrieb eingehalten werden:

Ausnahmen vom Verbot gefährlicher Arbeiten (Grundlage: SECO-Checkliste)	
Ziffer	**Gefährliche Arbeit** (Bezeichnung gemäss SECO-Checkliste)
	Alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen
3a	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: Manuelles Handhaben von Lasten von mehr als • 15 kg für junge Männer bis 16 Jahre, • 19 kg für junge Männer von 16 – 18 Jahren, • 11 kg für junge Frauen bis 16 Jahre, • 12 kg für junge Frauen von 16 – 18 Jahren.
3c	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: Arbeiten, die je regelmässig länger als 2 Stunden pro Tag • in gebeugter, verdrehter oder seitlich geneigter Haltung • in Schulterhöhe oder darüber • teilweise kniend, hockend oder liegend verrichtet werden.
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 - bisher R34, R35)
10a	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld Arbeiten mit Absturzgefahr, insbesondere auf überhöhten Arbeitsplätzen.
	Ausbildungs- und Prüfungsbranche Bäckerei-Confiserie
4a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen Länger dauernde oder wiederkehrende Arbeiten bei technisch bedingten Raumtemperaturen über 30° C, oder um und unter 0° C
6a 6b	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 – bisher R34, R35) 5. Sensibilisierung der Atemwege (H334 – bisher R42) Arbeiten bei denen erhebliche Erkrankungs- oder Vergiftungsgefahr besteht: 1. Materialien, Stoffe und Zubereitungen (insbesondere Gase, Dämpfe, Rauche, Stäube), die eine der Eigenschaften nach Buchstabe a aufweisen, wie z.B. Gase von Gärprozessen, Teerdämpfe, Schweissrauche, Asbest- und Quarzstaub, Mehlstaub und Holzstaub von Buchen und Eichen

7a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden biologischen Agenzien Arbeiten mit Gegenständen, welche mit gesundheitsgefährdenden Mikroorganismen (Viren, Bakterien, Pilzen oder Parasiten) kontaminiert sein können, namentlich Blut, organische Abfälle, Alt- und Recyclingmaterial, verunreinigte Wäsche, Haare, Borsten oder Felle.
	Ausbildungs- und Prüfungsbranche Lebensmittel
4a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen Länger dauernde oder wiederkehrende Arbeiten bei technisch bedingten Raumtemperaturen über 30° C, oder um und unter 0° C.
6a 6b	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 – bisher R34, R35; Arbeiten mit Säuren und Laugen) 6. Sensibilisierung der Haut (H317 – bisher R43; Arbeiten mit Desinfektions- und Reinigungsmitteln) Arbeiten bei denen erhebliche Erkrankungs- oder Vergiftungsgefahr besteht: 1. Materialien, Stoffen und Zubereitungen (insbesondere Gase, Dämpfe, Rauche, Stäube), die eine der Eigenschaften nach Buchstabe a aufweisen, wie z.B. Gase von Gärprozessen, Teerdämpfe, Schweissrauche, Asbest- und Quarzstaub, Mehlstaub und Holzstaub von Buchen und Eichen
	Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentlicher Verkehr
2a	Arbeiten, welche Jugendliche psychisch überbeanspruchen: Arbeiten, welche die psychische Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen 1) kognitiv: Stress (Akkordarbeit, ständiger Zeitdruck, Daueraufmerksamkeit, zu hohe Verantwortung)
4b 4e	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen: Arbeiten mit heissen und kalten Medien mit hohem Berufsunfall- oder Berufskrankheitenrisiko Arbeiten mit einer Elektrisierungsgefahr, wie Arbeiten an unter Spannung stehenden Starkstromanlagen
8a 8b	Arbeiten mit gefährlichen Arbeitsmitteln Arbeiten mit bewegten Transport- oder bewegten Arbeitsmitteln: Hebebühne (Mobilift) Arbeiten mit Arbeitsmitteln, welche bewegte Teile aufweisen, an denen die Gefahrenbereiche nicht oder nur durch einstellbare Schutzeinrichtungen geschützt sind, namentlich Einzugsstellen, Scherstellen, Schneidstellen, Stichstellen, Fangstellen, Quetschstellen und Stossstellen
10d	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld Arbeiten in Überfall- oder gewaltgefährdeten Bereichen
12a	Arbeiten mit erhöhtem Berufsunfallrisiko durch das Überhören von Signalen Arbeiten im Gleisfeld mit Zugverkehr

Gefährliche Arbeit(en) (ausgehend von den Handlungskompetenzen)	**Gefahr(en)**	**Ziffer(n)**[3]	**Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung**	**Begleitende Massnahmen durch Fachkraft**[2] **im Betrieb**						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden			Anleitung der Lernenden	Überwachung der Lernenden		
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung ÜK	Unterstützung BFS		Ständig	Häufig	Gelegentlich
Alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen										
Manuelles Handhaben von Lasten / Arbeiten in gebeugter, geneigter Haltung, über Schulterhöhe, teilweise kniend	Körperliche Überbeanspruchung	3a 3c	• Korrektes Heben und Tragen • Hilfsmittel einsetzen • Regelmässiger Tätigkeitswechsel EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel»	1. Lj	1. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj.	2./3. Lj.

[2] Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidg. Fähigkeitszeugnis (eidg. Berufsattest, wenn in BiVo vorgesehen) oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.
[3] Ziffer gemäss SECO-Checkliste „Gefährliche Arbeiten in der beruflichen Grundbildung“

bspw. bei - angelieferte Waren entgegennehmen (b1.bt1) - Waren sortieren (b1.bt2) - Warenausgänge bearbeiten (b1.bt8) - Produkte am POS platzieren (b2.bt1) - Retouren od. Ersatzteillieferungen logistisch abwickeln (e1.bt5) - Retouren entsorgen (e1.bt6)			https://www.suva.ch/de-ch/praevention/sachthemen/koerperliche-belastungen - uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0 EKAS-Broschüre 6245.d «Lastentransport von Hand» Suva MB 44018.d «Hebe richtig, trage richtig» Suva «Lasten clever anpacken: PPT-Präsentation mit Notizenteil zum Herunterlade»							
Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln	Ätzwirkung auf die Haut	6a	• Anwendungs- und Sicherheitshinweise in Sicherheitsdatenblatt • Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» Suva MB 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss»	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2./3. Lj
Arbeiten auf Steighilfen, Leitern bspw. bei - Produkte am POS platzieren (b2.bt1)	Absturz	10a	• Richtiger Umgang mit Leitern EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» Suva FP 84070.d «Wer sagt 12-mal Ja? Sicher auf die Anstell- und Bockleiter»	1. Lj	1. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2./3. Lj
Bäckerei-Confiserie										
Reinigungsarbeiten mit chemischen Reinigungsmitteln, Reinigen von Ladenbacköfen (Dämpfe) (c2.bt1) Umgang mit alkoholischen Desinfektionsmitteln (c2.bt1)	Ätzwirkung auf die Haut (Laugen/Säuren) Verätzungen der Atemwege, Augenverletzungen, Hautirritationen. Falsche Anwendung / Dosierung (Verwechslung) Ätzende und entflammbare Chemikalien Allergien	6a	SBC-ASA-BL Kapitel 6 Gefahrenstoffe 6.1.3 Gefahrenstoffe sicher nutzen EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 75 suva-Informationsschrift 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss» Instruktion zu den Sicherheitsdatenblättern Instruktion der MA über den richtigen Umgang / Lagerung von Gefahrenstoffen Tragen der PSA (Schutzbrille, Handschuhe, bei Gefahr von Dämpfen Schutzmaske FFP2) Weitere produktspezifische Hinweise sind den Sicherheitsdatenblättern (SDB) und den Etiketten zu entnehmen.	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion zu den Gefahrensymbolen Sicherheitshinweise Weniger ist mehr! - Dosierung - Erste Hilfe - Instruktion/Augendusche Demonstration der korrekten Anwendung (PSA) Bedeutung der Rückfettung erklären. Beispiel: Ein Würfelzucker mit Hautschutzcreme einstreichen, einer ohne.	1. Lj.		2./3. Lj.

	Ausrutschen, Stürzen auf gleicher Ebene (nasse Böden)		Hautpflege in der Lebensmittelbranche SBC-ASA-BL Kapitel 6.4 Bedeutung insbesondere in der kalten, trockenen Jahreszeit				Beide in ein Glas kaltes Wasser geben. Feststellung beschreiben! Wirkung des Hautschutzes erklären!			
Kontakt zu Personen mit übertragbaren Krankheiten.	Arbeiten mit nahen Kontakten zu Kunden mit möglichen Virenerkrankungen (COVID-19)	7a	SBC-ASA-BL Kapitel 6 Gesundheitsvorsorge Kapitel 6.8. Pandemie / 6.8.10 Schutzkonzept Pandemie	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion der Hygieneregeln sowie Verhalten und Schutzmassnahmen in der Praxis	1. Lj.		2./3. Lj.
Reinigung mit Mehlstaubexposition, Arbeiten mit sensibilisierenden Stoffen (Getreidemehle) (c2.bt1)	Sensibilisierung durch Einatmen Back- und Getreidemehlstäube (Asthma / Berufskrankheit)	6b	EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 24, 56, 69 und 75 Tragen der PSA (Schutzbrille, Handschuhe, bei Gefahr von Dämpfen Atem-Schutzmaske). Vor der Benutzung prüfen, ob die Atemschutz-Maske den jeweiligen Anforderungen entspricht (Art, Filterklasse, Filtertyp). *Hinweis* *Bei einer «Grippe-Pandemie» sind dieselben PSA zu tragen, Filterklasse FFP2, nähere Hinweise Kapitel 6.8 SBC ASA_BL*	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion korrektes Reinigen der Brotregale. «Mehlstaub aufwirbeln, nein danke»! Saugenstatt wischen! PSA (Feinstaubschutzmaske) FFP2 erklären.	1. Lj.		2./3. Lj.
Arbeiten in zügiger Umgebung, kalten Jahreszeiten, Marktstand. (HKB a) Arbeiten in gekühlten, klimatisierten Räumen (HK b1, b2)	Erkältung durch Arbeiten in kalter oder warmer Umgebung, Klimaanlagen (hohe Temperaturunterschiede (Schwitzen vs. Kälte)) Tätigkeiten mit Exposition an Zugluft, klimatisierte Räume.	4a	EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 51 Tragen von geeigneter Bekleidung / Schutzausrüstungen (Kälteschutzkleider, Kälteschutzhandschuhe. Schuhe mit sicherem Halt, dies in allen Bereichen des Detailhandels. Zweckmässige Arbeitsschuhe in grösseren Betrieben oft vertraglich geregelt, d.h. Vorschrift!	1. Lj.	1. Lj.		Praktische Anwendung der PSA. Eigenschaften eines guten und sicheren Arbeitsschuhs erklären. Diverse Schuhmodelle beschaffen, zeigen.	1. Lj.		2./3. Lj.
Lebensmittel										
Arbeiten in kalten (gekühlten) Räumen bspw. bei - Produkte am POS platzieren (b2.bt1) - Produkte im Lager überprüfen (b1.bt5) - Inventuraufgaben ausführen (b1.bt7)	Kalte Umgebungstemperatur	4a	• Der Temperatur angepasste Kleidung tragen • Einsatzdauer in kalter Umgebung kurz halten EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» SECO Broschüre 710.226.d «Arbeiten bei Kälte»	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj.	2./3. Lj

Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln (c2.bt1, üK 2.14.2)	Ätzwirkung auf die Haut Sensibilisierung der Haut	6a	• Anwendungs- und Sicherheitshinweise in Sicherheitsdatenblatt und auf Etikette • Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» Suva MB 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss»	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2./3. Lj
Umgang mit Staub (Getreidestaub, Mehlstaub), Arbeiten mit sensibilisierenden Stoffen (Getreidemehle) (c2.bt1, üK 2.14.5)	Erkrankungsgefahr bei Mehlstaub Sensibilisierung der Haut	6b	• Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 2702.d «Bäckerasthma – muss das sein» Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit»	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2./3. Lj
Öffentlicher Verkehr *) Nur bei vorwiegendem Einsatz in der Kundenbegleitung auf dem Zug										
Kundenbetreuung während eines Events, eines Ereignisses oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen und das Fahrzeug bei Bedarf evakuieren (d1.bt3) Information der Kund/innen bei Wartezeiten sowie in besonderen Situationen (a1.bt3)	Engpässe bei Abtransport nach einem Grossevent Umgang mit Stress und psychischen Belastungen	2a	Erkennen von potentiell gefährlichen Situationen und sicheres Verhalten Bewegen in grossen Menschenmengen Prävention und Eigenschutz Meldung, Meldeweg und Care-Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und Instruktion vor Ort Keine Einsätze ohne Begleitung	VeA	NeA	2./3. Lj
In Notfallsituationen wie medizinischen Notfällen oder Evakuationen sicher handeln (d1.bt3).	Panikreaktion während einer Evakuation oder in blockiertem Fahrzeug ohne Evakuationsmöglichkeit Engpässe bei Abtransport nach einem Grossevent.	2a	Erkennen von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention Eigenschutz und richtiges Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg und Care-Prozess Unterstützungsmöglichkeiten kennen und anfordern <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und Instruktion vor Ort Instruktionen zu Eigenschutz	VeA	NeA	2./3. Lj

	Umgang mit Stress, psychische Belastungen nach Erster-Hilfeleistung oder durch Ereignisse (Unfälle mit Menschen, Tieren, Fahrzeugen)	2a	Care- Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module Instruktionen zu Eigenschutz	VeA NeA		2./3. Lj
Kassensicherheit, Einnahmensicherung oder Kontrollprozesse im Umfeld der Transportpflicht im öffentlichen Raum durchführen (a3.bt6, a6.bt1-5, b2.bt5)	Bedrohungen und Übergriffe durch Kunden auf Mitarbeitende, verbal, körperlich oder mit Gegenständen, Waffen (z.B. Laserpointer, Pfefferspray, Flaschen, …)	2a	Erkennen von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention und Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg & Care-Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Instruktions-Module Instruktionen zu Eigenschutz	VeA	NeA	2./3. Lj
	Eskalation im Kontakt im Kontrollprozess mit Kundinnen und Kunden, Hineingeraten in eine Eskalation	10d	Erkennen von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention und Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg & Care-Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen</u> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Instruktions-Module Keine Einsätze ohne Begleitung	VeA	NeA	2./3. Lj
Kundenbetreuung während eines Events oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen und das Fahrzeug bei Bedarf evakuieren (a1.bt3, d1.bt3)*	Umgang mit Bränden (innen und aussen), Bedienen von Löschgeräten (Feuerlöscher)	4b	Erkennen der Gefahr und Meldepflicht Umgang mit Feuerlöscher <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> Betriebs-/Typenspezifische Anleitungen	2. Lj			Schulung und Instruktion im Umgang mit Feuerlöscher	VeA NeA		2./3. Lj
	Defekte Türen zuschieben (Gewicht) => Überbelastung, Einklemmen / Quetschen	8b / 3a	Ergonomie, Unterstützung holen Kennzeichnen, Absperren <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben (z. B. K165.1 Ergonomie in der SBB) SUVA-Faltblatt 66128: «Arbeitsplatz-Check körperliche Belastungen»	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA	NeA	2./3. Lj

	Gefahren durch den Strassenverkehr bei ausserordentlichen Situationen bei überfüllter Haltestelle oder durch ausserordentliche Betriebszustände (z.B. Baustellen)	12a	Absicherung Arbeitsumfeld Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Strassenraum <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Warnausrüstung	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA	NeA	2./3. Lj
Umgang mit Strom bei Unfällen und Störungen an Fahrzeugen und Fahrleitungen durch elektrisieren und Stromschlag (b1.bt12, d1.bt3)*	- unter Spannung stehende Teile - Kurzschlüsse, Überlastungen, Lichtbögen	4e	Erkennen von Gefahren und Gefährdung für sich und die Fahrgäste und das richtige Informieren Wissen, wo selber handeln und wo nicht Zuständige Stellen, Fachdienste informieren <u>Hilfsmittel und Unterlagen: ¨</u> • Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich z. B.: Ich schütze mich (BS SBB 952-61-71) • FDV 300.8: Arbeitssicherheit SsT B (Erkennen von Gefahren) • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	2. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA NeA		2./3. Lj
Kundinnen und Kunden mit eingeschränkter Mobilität vor, während und nach der Fahrt mittels der Nutzung des Mobilifts betreuen (a6.bt1)*	- Mechanische Gefahren - Sturzgefahr - Lärm - Klima, Witterung - Hohe emotionale Belastung bei der Arbeit mit Kunden - Unkontrollierte Bewegungen (Zug)	8a	Korrekte Handhabung schulen (Einklemmen, quetschen, neben Perronkante absetzen) Abschätzung der Fremdgefährdung während der Bedienung des Mobilifts <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • Betriebsanleitung Mobilift	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA	NeA	2./3. Lj

Gestalten von Kundenbeziehungen im öV-Umfeld durch Aufenthalt nahe des Gleisbereichs in der Arbeitsvor- und Nachbereitung (ganzer HKB a)*	- Mechanische Gefahren - Lärm - Licht - Klima, Witterung	12a	Erkennen von Gefahren und Gefährdung für sich und die Fahrgäste Wissen, wo selber handeln und wo nicht Sichern und Kennzeichnen des Fahrzeuges Absicherung Arbeitsumfeld Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich und Strassenraum <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • SUVA-Checkliste 67001: «Verkehrswege für Personen» • Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich z. B.: Ich schütze mich (BS SBB 952-61-71) • FDV 300.8: Arbeitssicherheit • SUVA-Checkliste 67179: «Stopp den Stolper-und Sturzunfällen an ortsfesten Arbeitsplätzen in Industrie und Gewerbe. Gefahrenermittlung und Massnahmenplanung» • SUVA-Checkliste 67185: «Handlauf: Stopp den Sturzunfällen auf Treppen» • SsT B (Selbstschutz Gleisbegehung) • Anmeldung im ERP/LMS: KOMPNA 10191 «Selbstschutz Gleisbegehung» • Sicherheits- und Warnausrüstung • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort (Beispielsweise: Instruktionsmodul „Betreten von Bahnanlagen“)	VeA	NeA	2./3. Lj

Legende: ÜK: überbetriebliche Kurse; BFS: Berufsfachschule; Lj.: Lehrjahr; VeA: Vor erfolgter Ausbildung; NeA: Nach erfolgter Ausbildung; VeA: BS: Broschüre; FDV: Fahrdienstvorschriften; PSA: Persönliche Schutzausrüstung