

## Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen Detailhandelsfachleute EFZ 2022+ auf die Lehrjahre

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr			3. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
<b>A: Gestalten von Kundenbeziehungen</b>									
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>B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>									
b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen									
b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren									
b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten									
<b>C: Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen</b>									
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						*			
<b>D: Interagieren im Betrieb und in der Branche</b>									
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									
<b>E: Gestalten von Einkaufserlebnissen</b>									
e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen									
e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebnisswelten im Detailhandel gestalten									
e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten									
<b>F: Betreuen von Online-Shops</b>									
f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen									
f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten									
f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen									

### Legende

Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)
 
 BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)
 
 üK (Spezialisierung Produkte & Dienstleistungen; \* gem. branchenspezifischem üK-Rahmenprogramm 1.& 2. LJ.)