


# Detailhandelsassistent/in EBA 1. Lehrjahr



**a**

## Gestalten von Kundenbeziehungen

**LF 1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten**

- ▷ Positives Einkaufserlebnis (BK)
- ▷ Erster Kundenkontakt (BK)
- ▷ Kulturelle Unterschiede (DE)
- ▷ Vertrauensvolle Atmosphäre (BK)
- ▷ Kundenbedarfsanalyse (BK)

**LF 2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten**

- ▷ Verbale Kommunikation (DE/EN)
- ▷ Nonverbale Kommunikation (DE/EN)
- ▷ Storytelling (DE/EN)

**LF 3 Verkaufsgespräch führen und abschliessen**


- ▷ 3 Phasen des Verkaufsgesprächs (BK)
- ▷ Erfolgsfaktoren für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis (BK)
- ▷ Hilfreiche Kommunikationstechniken (DE/EN)
- ▷ Preisunterschied erklären (BK)
- ▷ Rechtliche Grundlagen zum KV (BK)

**LF 4 Verkaufsgespräch führen und abschliessen**

- ▷ Grundlagen zum Ladendiebstahl (BK)
- ▷ Ladendiebstähle vermindern (BK)
- ▷ Handeln im Verdachtsfall (BK)

**LF 5 In der regionalen Landessprache kommunizieren**

**LF 6 In einer Fremdsprache kommunizieren**



**b**

## Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen


**LF 1 Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern**

- ▷ Pflichten bei der Warenannahme und Rechte bei mangelhafter Lieferung (BK)
- ▷ Ware auszeichnen und einräumen (BK)
- ▷ Arbeitsabläufe vom Wareneingang bis zum Wareneingang (BK)
- ▷ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (BK)

**LF 2 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten**

- ▷ Produkt- und Dienstleistungsplatzierung (BK)
- ▷ Verkaufsförderung und Werbung (BK)
- ▷ Rechtliche Grundlagen der Preisauszeichnung (BK)

**LF \*** Berufskundliches Rechnen



**c**

## Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen

**LF 1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen**

- ▷ Warum ist es wichtig zu recherchieren? (DE)
- ▷ Quellen im Detailhandel (DE)
- ▷ Achtung! Nicht jede Quelle ist gleich vertrauenswürdig. (DE)
- ▷ Wie kannst du deine Rechercheergebnisse im Verkauf einsetzen? (BK)

**LF 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen**

- ▷ Ökologische Produkte (DE)
- ▷ Rohstoffgewinnung und Herstellung (BK)
- ▷ Transport und Lagerung des Produkts (BK)
- ▷ Nutzung und Entsorgung von Produkten (BK)
- ▷ Lösungsansätze (BK)



**d**

## Interagieren im Betrieb und in der Branche

**LF 1 Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen**

- ▷ Zuständigkeiten und Verantwortungen kennen (BK)
- ▷ Mit Veränderungen umgehen (BK)
- ▷ Die eigenen Kompetenzen mit den richtigen Lerntechniken erweitern (DE)
- ▷ Kommunikationstechniken für eine gute Zusammenarbeit anwenden (DE)

**LF \*** Digitalisierung/IKA

### Allgemeinbildender Unterricht

- ▷ Lehrbeginn und Portfolio
- ▷ Lebensgestaltung und soziale Beziehung
- ▷ Mitgestaltung in der Demokratie
- ▷ Kunst

### Sport