

Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ 1. Lehrjahr



a

Gestalten von Kundenbeziehungen

- LF 1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten**
 - ▷ Der erste Kundenkontakt ()
 - ▷ Vertrauensvolle Atmosphäre ()
 - ▷ Die Kundenbedarfsanalyse ()
 - ▷ Positives Einkaufserlebnis ()
- LF 2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten**
 - ▷ Verbale Kommunikation ()
 - ▷ Nonverbale Kommunikation ()
 - ▷ Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun ()
 - ▷ Storytelling ()
- LF 3 Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen**
 - ▷ Preisgestaltung ()
 - ▷ Begründung von Preisunterschieden ()
 - ▷ Zahlungsarten ()
 - ▷ Quittung ()
- LF 4 Verkaufsgespräch führen und abschliessen**
 - ▷ Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs ()
 - ▷ Erfolgsfaktoren für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis ()
 - ▷ Hilfreiche Kommunikationstechniken für einen gelungenen Verkaufsabschluss ()
 - ▷ Rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag ()
- LF 5 In der regionalen Landessprache kommunizieren**
- LF 6 In einer Fremdsprache kommunizieren**



b

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- LF 1 Handelswege und Lieferketten überblicken**
 - ▷ Beteiligte Akteure ()
 - ▷ Handelswege, Lieferketten und Absatzwege ()
 - ▷ Hauptaufgaben des Detailhandels ()
- LF 2 Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern**
 - ▷ Pflichten bei der Warenannahme und Rechte bei mangelhafter Lieferung ()
 - ▷ Ware auszeichnen und einräumen ()
 - ▷ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ()
- LF 3 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten**
 - ▷ Produktplatzierung und Warenpräsentation ()
 - ▷ Verkaufsförderung und Werbung ()
 - ▷ Diebstahl ()



c

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskenntnissen

- LF 1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen**
 - ▷ Warum ist es wichtig zu recherchieren? ()
 - ▷ Quellen im Detailhandel ()
 - ▷ Achtung! Nicht jede Quelle ist gleich vertrauenswürdig ()
 - ▷ Wie kannst du deine Rechercheergebnisse im Verkauf einsetzen? ()
- LF 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen**
 - ▷ Ökologische Produkte ()
 - ▷ Rohstoffgewinnung und Herstellung ()
 - ▷ Transport und Lagerung von Produkten ()
 - ▷ Nutzung und Entsorgung von Produkten ()
 - ▷ Lösungsansätze ()
- LF * Methodenkompetenzen**
- LF * Berufskundliches Rechnen**



d

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- LF 1 Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen**
 - ▷ Den eigenen Betrieb kennenlernen ()
 - ▷ Verstehen, wie dein Betrieb mit seiner Umwelt zusammenhängt ()
 - ▷ Kommunikationstechniken für eine gute Zusammenarbeit anwenden ()
- LF 2 Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben**
 - ▷ Die vier Kompetenzbereiche ()
 - ▷ Reaktionen auf Veränderungen ()
 - ▷ Kompetenzentwicklung ()
- LF 3 In der regionalen Landessprache kommunizieren**
- LF 4 In einer Fremdsprache kommunizieren**
- LF * Digitalisierung/IKA**

Allgemeinbildender Unterricht

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

Sport

