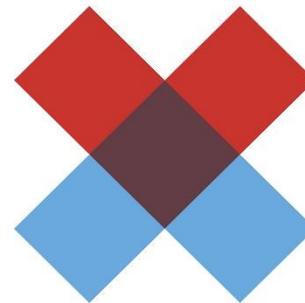


# Herzlich willkommen zur Informationsveranstaltung



**verkauf 2022+  
vente, vendita**

# Informationsveranstaltung Verkauf 2022+

- Begrüssung
- Informationen Bildung Detailhandel Schweiz
- Informationen Berufsfachschule
- Informationen Amt für Berufsbildung, Mittel- und Hochschulen
- Beantwortung von Fragen
- Apéro

# Begrüssung

Bernhard Beutler, kantonaler Projektleiter «Verkauf 2022+»

# Projektorganisation im Kanton Solothurn

## Projektteam:

- Bernhard Beutler, kantonaler Projektleiter
  - Liliane Buchmeier, ABMH
  - Rudolf Zimmerli, ABMH
- Christoph Henzmann, Rektor, KBS Olten/BBZ Olten
  - Barbara Liniger, BBZ Olten
- Thomas Froidevaux, Rektor, KBS Solothurn/BBZ Solothurn-Grenchen
  - Dominik Galli, BBZ Solothurn-Grenchen

# Projektorganisation im Kanton Solothurn

## Projektausschuss:

- Stefan Ruchti, ABMH Amtsvorsteher
- Liliane Buchmeier, ABMH Leiterin Berufsfachschulen
- Georg Berger, BBZ Olten, Direktor
- Bernhard Beutler, BBZ Solothurn-Grenchen, Direktor

# Projekt Detailhandel 2022

## Grobplanung

**Phase 1: Projektinitiierungsphase**

**Phase 2: Sensibilisierung**

**Phase 3: Organisationsaufbau**

- Teamleitungen installieren, Einsatzplanung Lehrpersonen planen, Einsatzplan Lehrpersonen umsetzen
- Stundenplanplanung für 2022 aufsetzen, Raumkonzept definieren

# Projekt Detailhandel 2022

## Grobplanung

### Phase 4: Weiterbildung

- Weiterbildungsbedarf erheben und umsetzen
- individuelle Weiterbildungsplanung erstellen und umsetzen
- Weiterbildungen organisieren und umsetzen

### Phase 5: Lehr- und Lernarrangements entwickeln

### Phase 6: Information Lehrbetriebe

# Ziele der Veranstaltung

- Information BDS
- Information KBS
- Information ABMH

## Hauptpunkte

- EBA- und EFZ-Ausbildung
- Handlungskompetenzorientierung
- Fremdsprachen
- Termine

## Beantwortung von Fragen

# Informationen BDS

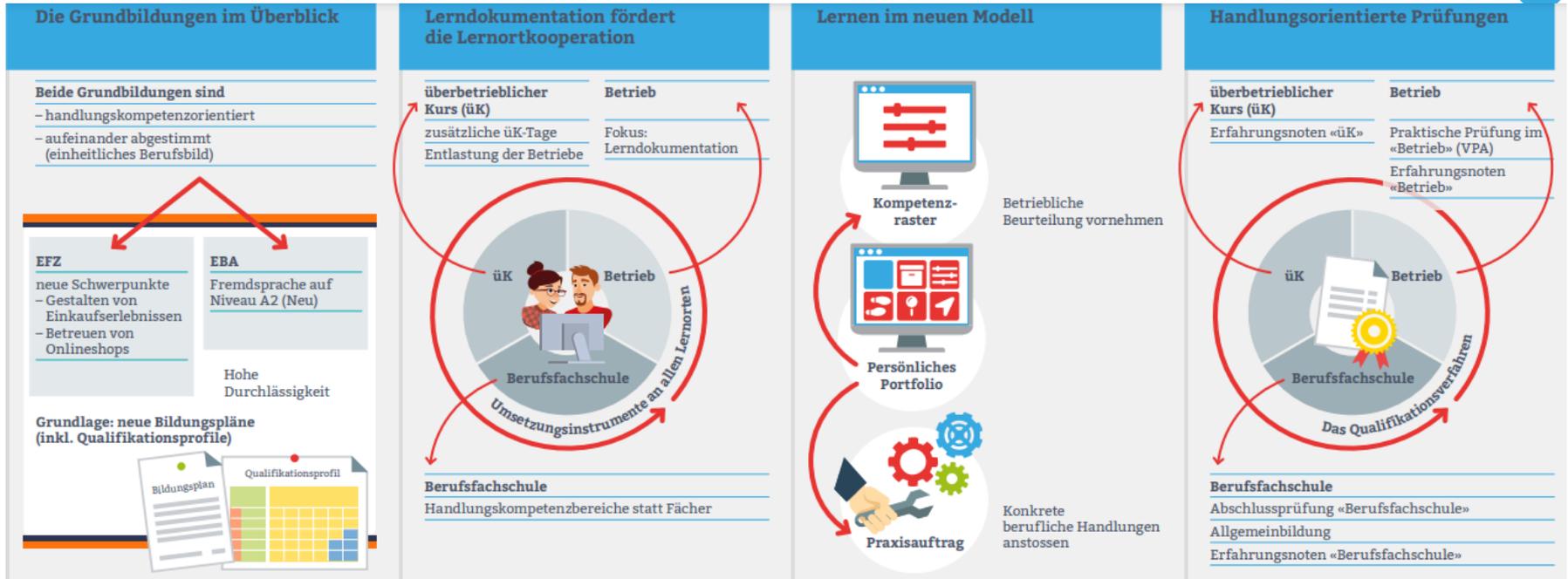
Stefan Gamper, BDS Botschafter

- Was ist neu
- Zusammenarbeit der drei Lernorte
- Arbeiten mit dem betrieblichen Ausbildungsinstrumenten

# Übersicht Handlungskompetenzen EFZ

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nacharbeiten	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 Dienstleistungskennnissen	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 Erlebnisse 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			

# Aufbau Grundbildung



# Lernen im neuen Modell



## Lernort: Berufsfachschule

### Begleitung der Online-Lerndokumentation

- Einführung in das Führen einer Online-Lerndokumentation
- Begleitung der Lernenden
- Auswertung der Arbeiten

### Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation

- Aufbau von Ressourcen
- Arbeiten mit den Praxissituationen aus der Online-Lerndokumentation

## Lernende/r

- Online-Lerndokumentation
- Aktives Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation
- Dokumentation von Extrameilen

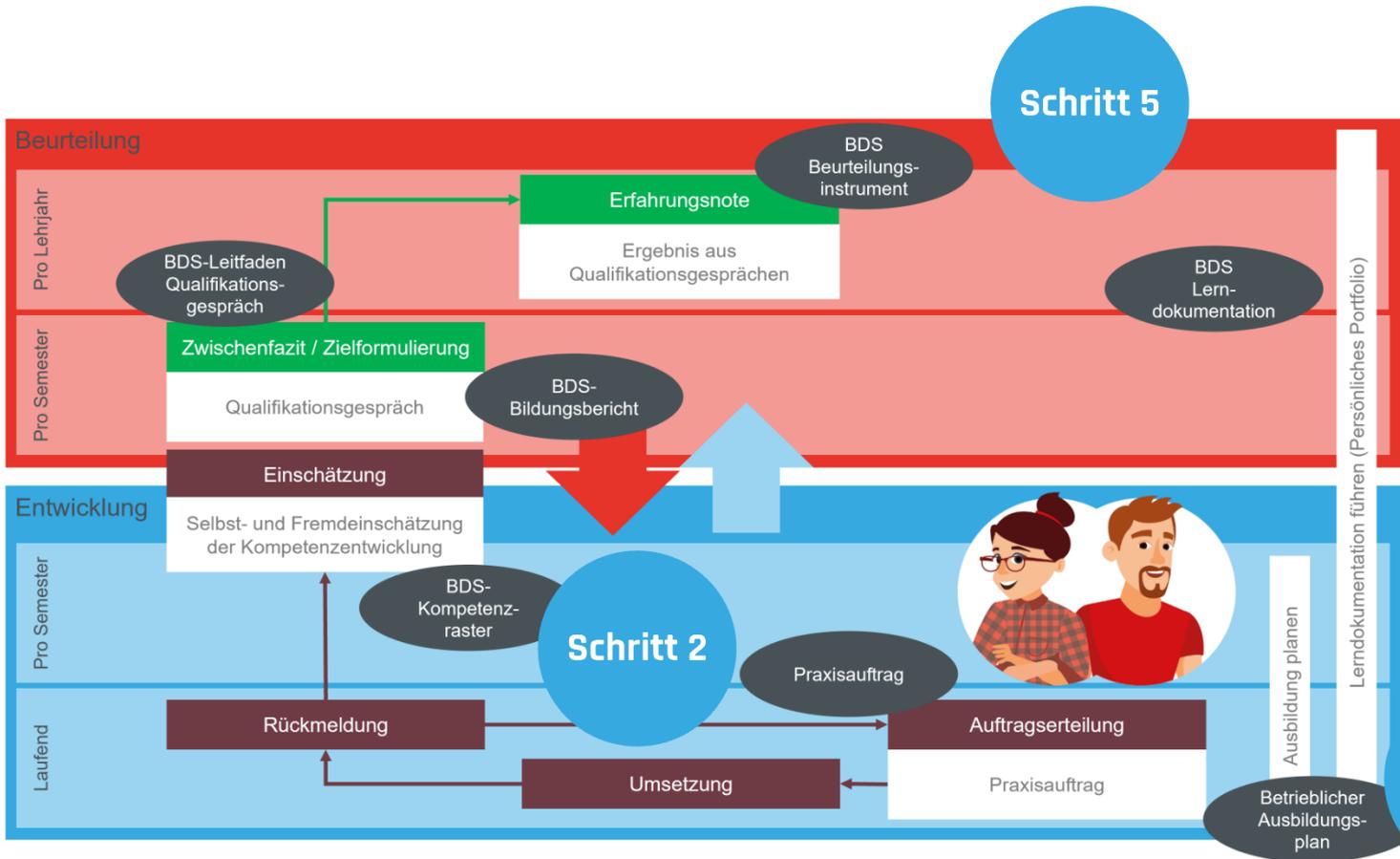
## Lernort: Betrieb / Arbeitsalltag

- Betriebliche Ausbildungsinstrumente (Online-Lerndokumentation mit Praxisaufträgen)
- Dokumentation der praktischen Umsetzungen
- Begleitung durch Berufsbildner/in

## Lernort: üK

- Online-Lerndokumentation als Transfersteuerung
- ### Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation
- Aufbau von Ressourcen
  - Arbeiten mit den Praxissituationen

# Die betriebliche Ausbildung konkret



# Praxisaufträge

## Schritt 2



---

### Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

---

#### Praxisauftrag

---

##### Kunden willkommen heißen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

##### Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du Gastgeberin oder Gastgeber in deinem Betrieb. Du möchtest, dass sich deine Kundinnen wohlfühlen. Um diese Atmosphäre und dadurch auch ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen, muss der Einstieg gelingen.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, die Kunden professionell willkommen zu heißen und dadurch den Grundstein für das Verkaufsgespräch zu legen.

##### Aufgabenstellung

<b>Teilaufgabe 1</b>	Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden können. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle und die verschiedenen Kundenkontakte, die du dort aufnehmen kannst.
<b>Teilaufgabe 2</b>	Überlege dir, was eine gute erste Kommunikation mit Kundinnen beinhaltet. Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Was hat dich erfreut oder begeistert? Fertige dir daraus einen Spickzettel an, die dir als Gedankenstütze dient.
<b>Teilaufgabe 3</b>	Heisse die Kunden nun willkommen: Geh dabei aktiv auf zwei Kunden zu, begrüße sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst. Benütze dazu deinen Spickzettel aus Teilaufgabe 2. Lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin Rückmeldung geben.
<b>Teilaufgabe 4</b>	Geh im Anschluss an Teilaufgabe 3 nochmals auf drei Kundinnen zu, begrüße sie und frag nach, was du für sie tun kannst. Frag dich nach jedem Kontakt, was dir gut gelungen ist und was du verbessern könntest.
<b>Teilaufgabe 5</b>	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

##### Hinweise zur Lösung

Beobachte deine Mitarbeitenden dabei, wie sie Kunden willkommen heißen, und hole dir daraus Anregungen für deine eigenen Kundenkontakte.

# Qualifikationsgespräch



Schritt 4

Memocards

**Qualifikationsgespräch zielgerichtet führen**

Praxisanleitung

## 3 Wie führe ich ein Qualifikationsgespräch?

### Vorbereitung

#### Schritt 1

Verschaffen Sie sich einen genauen Überblick über den Lernprozess und die Kompetenzentwicklung Ihrer Lernenden. Schauen Sie die dokumentierten Praxisaufträge und die Ergebnisse des Kompetenzrasters an und holen Sie sich nach Bedarf Rückmeldungen von Kolleg/innen ein. Haben Sie keine Fremdeinschätzung vorgenommen, dann schätzen Sie anhand der Kriterien des Bildungsberichts die Leistung der Lernenden ein.

#### Schritt 2

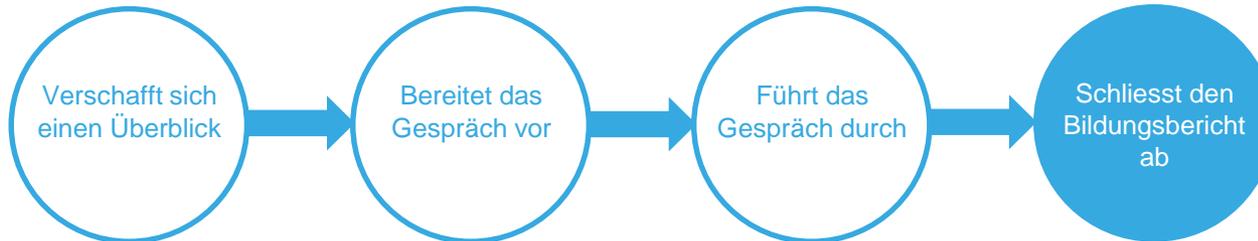
Bereiten Sie das Gespräch vor. Sie können dafür die Kriterien aus dem Bildungsbericht verwenden. Setzen Sie sich konkret mit der Leistung der Lernenden auseinander. Sie können den Bildungsbericht auch schon mal ausfüllen.

#### Schritt 3

Laden Sie Ihre Lernenden unter Angabe von Termin und Ort zum Gespräch ein und bereiten Sie alle erforderlichen Unterlagen vor (z.B. den vorbereiteten Bildungsbericht, Auswertungen von Selbst-/Fremdeinschätzungen usw.).

# Qualifikationsgespräch

Schritt 4



# Bildungsbericht

Schritt 4



## Bildungsbericht

### Allgemeine Angaben

Lehrbetrieb	Active sport
Lernende Person	Mia Muster
Lehrberuf	Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann EFZ - Schwerp.
Berufsbildner/in	Max Exemple
Semester	1 2 3 4 5 6

### Einschätzung der Berufsbildner/in

#### Gestalten von Kundenbeziehungen

Im vergangenen Semester hatte die lernende Person in diesem Feld keinen Arbeitsschwerpunkt. Deshalb folgt keine Beurteilung.



#### Fachliches Können

Schätzen Sie die Leistung der lernenden Person auf der Skala ein.



Schwach

Stark

Bemerkungen

*Mia ist auf dem richtigen Weg und es ist eine Freude zu sehen, mit welcher Energie und Zuverlässigkeit sie unseren Kunden dient und ihre Aufgabe jeden Tag erfüllt*

#### Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Im vergangenen Semester hatte die lernende Person in diesem Feld keinen Arbeitsschwerpunkt. Deshalb folgt keine Beurteilung.



#### Fachliches Können

Schätzen Sie die Leistung der lernenden Person auf der Skala ein.



Schwach

Stark

Bemerkungen

*Mia hat ein gutes Auge und wendet das Gelehrte konsequent an.*

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

Im vergangenen Semester hatte die lernende Person in diesem Feld keinen Arbeitsschwerpunkt. Deshalb folgt keine Beurteilung.



#### Fachliches Können

Schätzen Sie die Leistung der lernenden Person auf der Skala ein.



Schwach

Stark

Bemerkungen

*Im ersten ÜK hat Mia bereits einiges über unsere Branchenleistungen erfahren, sie konnte dieses Wissen mit unserem Unternehmen verknüpfen und so können wir alle bereits von ihrem Wissen profitieren.*

# FAQ

[https://www.bds-fcs.ch/images/content/210500FragenundAntwortenverkauf2022\\_d.pdf](https://www.bds-fcs.ch/images/content/210500FragenundAntwortenverkauf2022_d.pdf)

# Weitere Informationen

<https://www.bds-fcs.ch/>

# Praxisaufträge

<https://www.bds-fcs.ch/de/Digitale-Medien/Download-Center?category=53>

# Anzahl ÜK Tage

EFZ 1. Lehrjahr: 6d

2. Lehrjahr: 4d

3. Lehrjahr: 4d

EBA 1. Lehrjahr: 6d

2. Lehrjahr: 4d

# Informationen KBS

Christoph Henzmann, Rektor KBS Olten, Projektleiter Verkauf 2022+  
Thomas Froidevaux, Rektor KBS Solothurn

- Handlungskompetenzorientierter Unterricht
- Schulische Anforderungen an die Lernenden
- Zusammenarbeit mit den Lehrbetrieben

# Informationen KBS

- Handlungskompetenzorientierter Unterricht
  - Arbeitsplatzsituationen im Zentrum, Lernziele BFS EBA und EFZ
  - EFZ: 1.5, 2, 1 Schultag/Woche
  - EBA: 1, 1 Schultag/Woche / Reduktion der Lernziele, Anschluss 2+2
  - HKB a-d, Interdisziplinarität
  - Berufskennnisse, Allgemeinbildung, Sport
  - Portfolio-Arbeit (ABU)
  - Neue Lernformen im Unterricht
  - Wandel Rolle Lehrperson
  
  - Semesterzeugnis je HKB, ABU, Sport, Absenzen
  
  - Reduktion QV: 60 Min. schriftlich / 60 Min. mündlich

# Informationen KBS

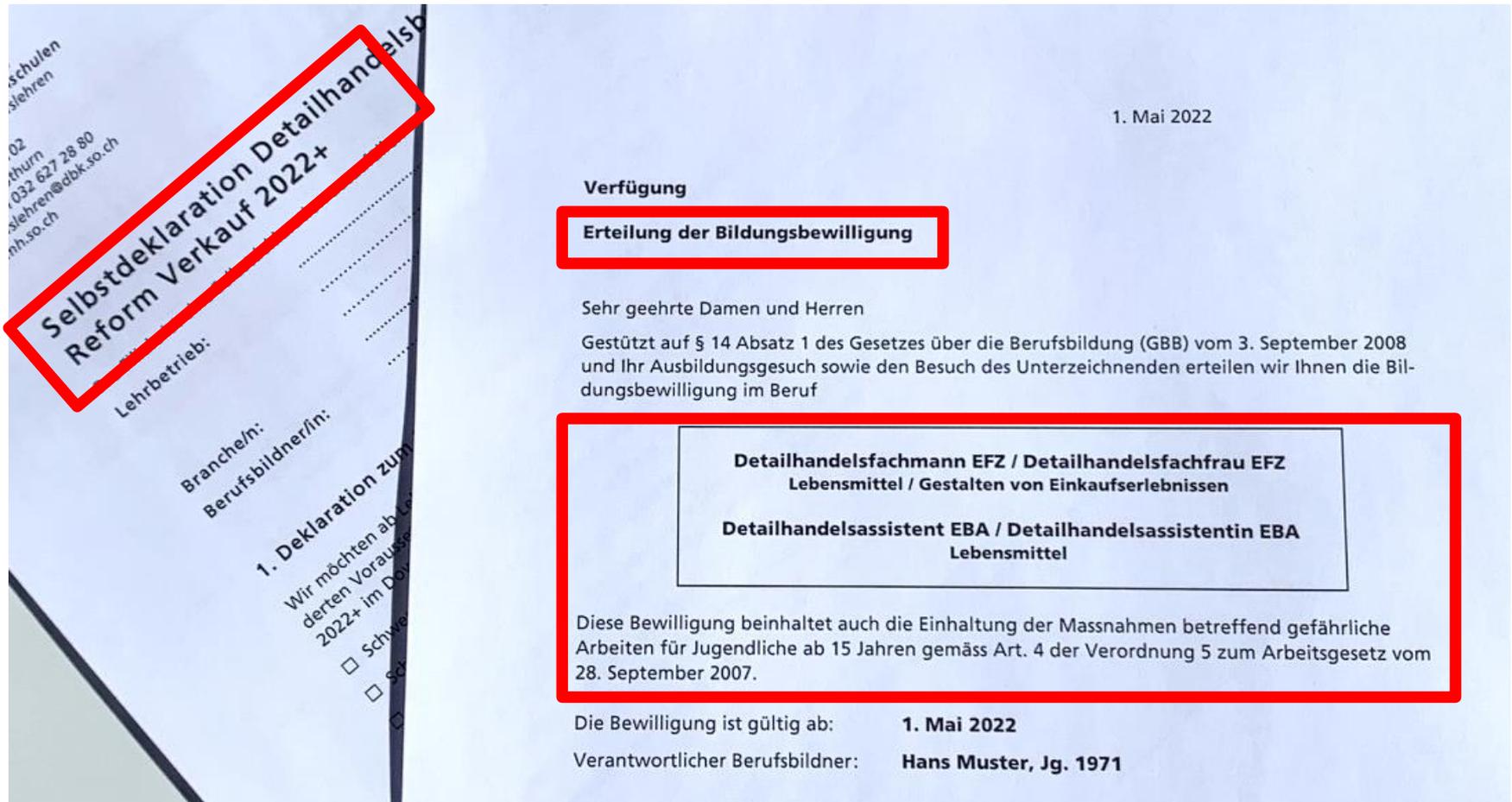
- Schulische Anforderungen an die Lernenden
  - Fremdsprache Englisch (Französisch nach Anmeldung, 1. Juni '22)
  - Ansprüche für Rekrutierung in etwa gleich
- Standortbestimmung 2. Semester fällt weg
- Zusammenarbeit mit den Lehrbetrieben
  - Erklärende Theorie zur Praxis
  - Tabelle Lernortkooperation für HKBs
  - Lernmedien BDS (Betrieb und Schule auf KONVINK)
  - Online-Lerndokumentation
  - Schwerpunkt e + f nur im Betrieb/üK

# Informationen ABMH

Markus Glauser, Berufsinspektor

- Bildungsbewilligung
- Gefährliche Arbeiten
- Qualifikationsverfahren

# Bildungsbewilligung



Schulen  
lehren  
02  
thurn  
032 627 28 80  
slehren@gbk.so.ch  
nh.so.ch

**Selbstdeklaration Detailhandelsb  
Reform Verkauf 2022+**

Lehrbetrieb:  
Branche/n:  
Berufsbildner/in:  
1. Deklaration zum  
Wir möchten ab  
derten Voraussetz  
2022+ im Do  
 Schw  
 se

1. Mai 2022

**Verfügung**  
**Erteilung der Bildungsbewilligung**

Sehr geehrte Damen und Herren

Gestützt auf § 14 Absatz 1 des Gesetzes über die Berufsbildung (GBB) vom 3. September 2008 und Ihr Ausbildungsgesuch sowie den Besuch des Unterzeichnenden erteilen wir Ihnen die Bildungsbewilligung im Beruf

**Detailhandelsfachmann EFZ / Detailhandelsfachfrau EFZ  
Lebensmittel / Gestalten von Einkaufserlebnissen**

**Detailhandelsassistent EBA / Detailhandelsassistentin EBA  
Lebensmittel**

Diese Bewilligung beinhaltet auch die Einhaltung der Massnahmen betreffend gefährliche Arbeiten für Jugendliche ab 15 Jahren gemäss Art. 4 der Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007.

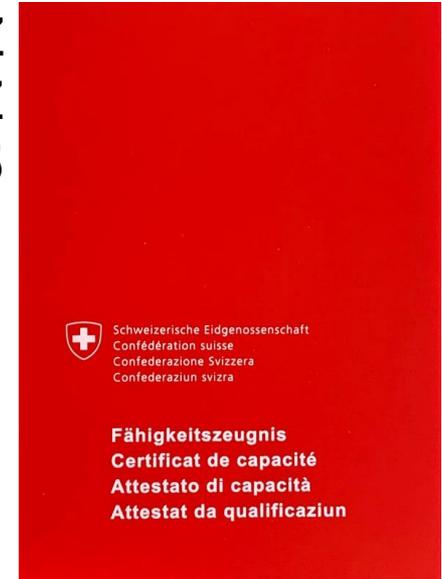
Die Bewilligung ist gültig ab: **1. Mai 2022**  
Verantwortlicher Berufsbildner: **Hans Muster, Jg. 1971**

# Qualifikationsverfahren (QV)

Detailhandelsassistentin EBA  
Detailhandelsassistent EBA  
**Erstes QV2024**



Detailhandelsfachfrau EFZ  
Detailhandelsfachmann EFZ  
**Erstes QV2025**



# Qualifikationsverfahren (QV)

## Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

### **Praktische Arbeit** **30%**

- Vorgegebene praktische Arbeit im Verkaufsgeschäft 90min / Fallnote

### **Berufskennnisse** **30%**

- Schriftlich 60min
- Mündlich 60min

### **Allgemeinbildung** **10%**

- Erfahrungsnote ABU
- Vertiefungsarbeit
- Schlussprüfung (30min mündlich)

### **Erfahrungsnote** **30%**

- Bildung in beruflicher Praxis (25%)
- Erfahrungsnote Berufskennnisse (50%)
- Überbetriebliche Kurse (25%)

# Qualifikationsverfahren (QV)

~~Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ~~

**Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA**

**Praktische Arbeit**  
**30%**

- Vorgegebene praktische Arbeit im Verkaufsgeschäft ~~90min~~ **60min** Fallnote

**Berufskennnisse**  
**30%**

- Schriftlich 60min
- Mündlich 60min

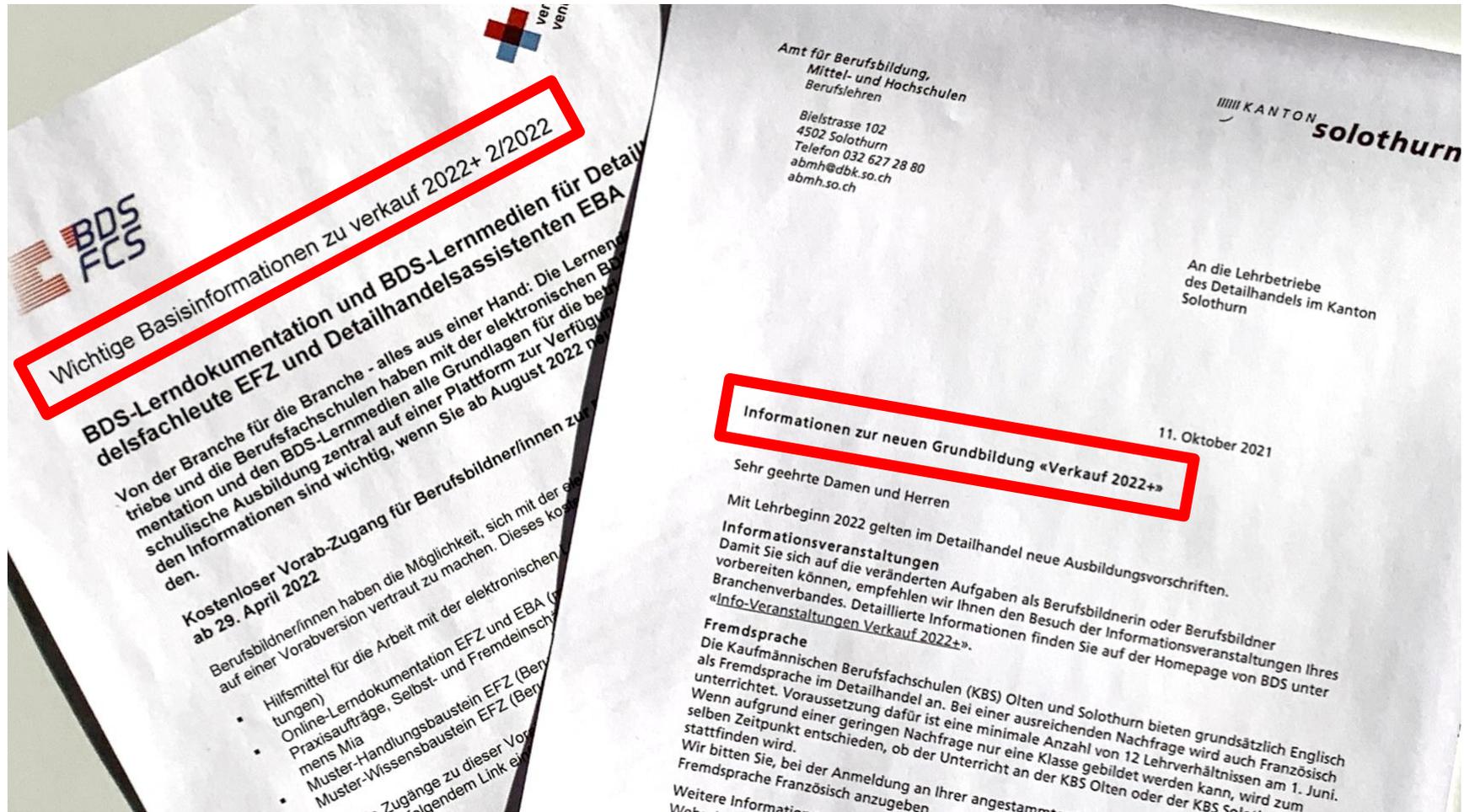
**Allgemeinbildung**  
**10%**

- Erfahrungsnote ABU
- Vertiefungsarbeit
- ~~— Schlussprüfung (30min mündlich)~~

**Erfahrungsnote**  
**30%**

- Bildung in beruflicher Praxis (25%)
- Erfahrungsnote Berufskennnisse (50%)
- Überbetriebliche Kurse (25%)

# Allgemeine Informationen



# Beantwortung von Fragen

**Danke für Ihren Einsatz zugunsten einer  
fachlichen und qualitativ hochstehenden  
Berufsbildung**

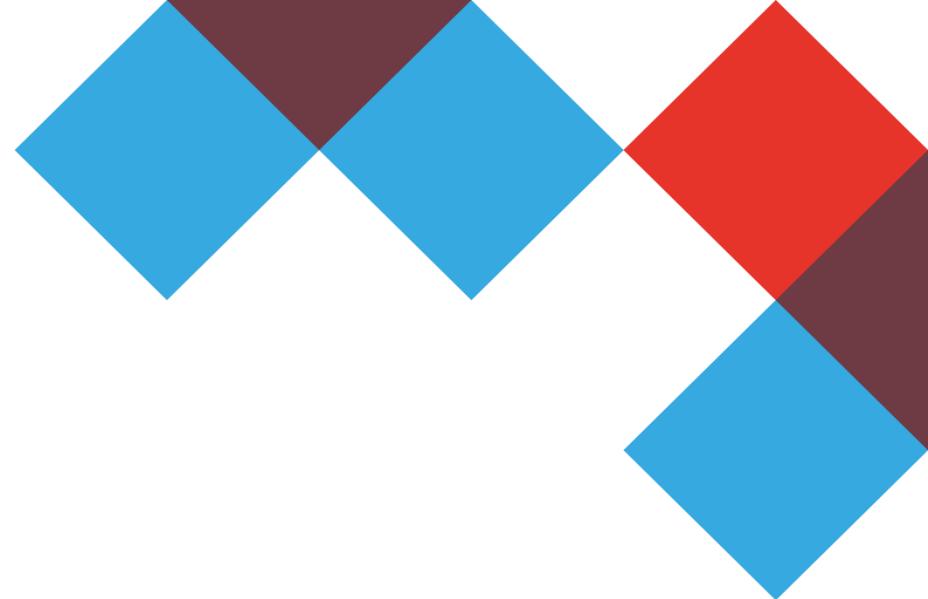






# Anhang

Informationsveranstaltungen Schulen / Kantone



# Neues auf einen Blick

Grundbildungen bisher	verkauf 2022+
Betriebliche Schwerpunkte «Beratung» und «Bewirtschaftung»	Betriebliche Schwerpunkte «Gestalten von Einkaufserlebnissen» und «Betreuen von Online-Shops»
Lernzielorientiert	Handlungskompetenzorientiert
Schultagemodell (EFZ) 1. Lehrjahr - 1,5 Schultage 2. Lehrjahr - 1,5 Schultage 3. Lehrjahr - 1,5 Schultage	Schultagemodell (EFZ) 1. Lehrjahr - 1,5 Schultage 2. Lehrjahr - 2 Schultage 3. Lehrjahr - 1 Schultag
Schulischer Unterricht: Fächerorientierung	Schulischer Unterricht: Handlungskompetenzorientierung
Anzahl üK-Tage (EFZ): 10 1. Lehrjahr - 4 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage 3. Lehrjahr - 2 üK-Tage	Anzahl üK-Tage (EFZ): 14 1. Lehrjahr - 6 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage 3. Lehrjahr - 4 üK-Tage
Anzahl üK-Tage (EBA): 8 1. Lehrjahr - 4 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage	Anzahl üK-Tage (EBA): 10 1. Lehrjahr - 6 üK-Tage 2. Lehrjahr - 4 üK-Tage
Lerndokumentation (individuell)	Lerndokumentation digital (Konvink)
Praktische Prüfung im Betrieb EFZ 90 Min. - keine Fallnote	Praktische Prüfung im Betrieb EFZ 90 Min. - Gewichtung 30% - Fallnote
Praktische Prüfung im Betrieb EBA 60 Min. - keine Fallnote	Praktische Prüfung im Betrieb EBA 60 Min. - Gewichtung 30% - Fallnote

# Übersicht Handlungskompetenzen EBA

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	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 unter Anleitung 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 unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

# Aufbau Grundbildung

## Die Grundbildungen im Überblick

### Beide Grundbildungen sind

- handlungskompetenzorientiert
- aufeinander abgestimmt  
(einheitliches Berufsbild)

### EFZ

- neue Schwerpunkte
- Gestalten von Einkaufserlebnissen
  - Betreuen von Onlineshops

### EBA

Fremdsprache auf Niveau A2 (Neu)

Hohe Durchlässigkeit

Grundlage: neue Bildungspläne  
(inkl. Qualifikationsprofile)



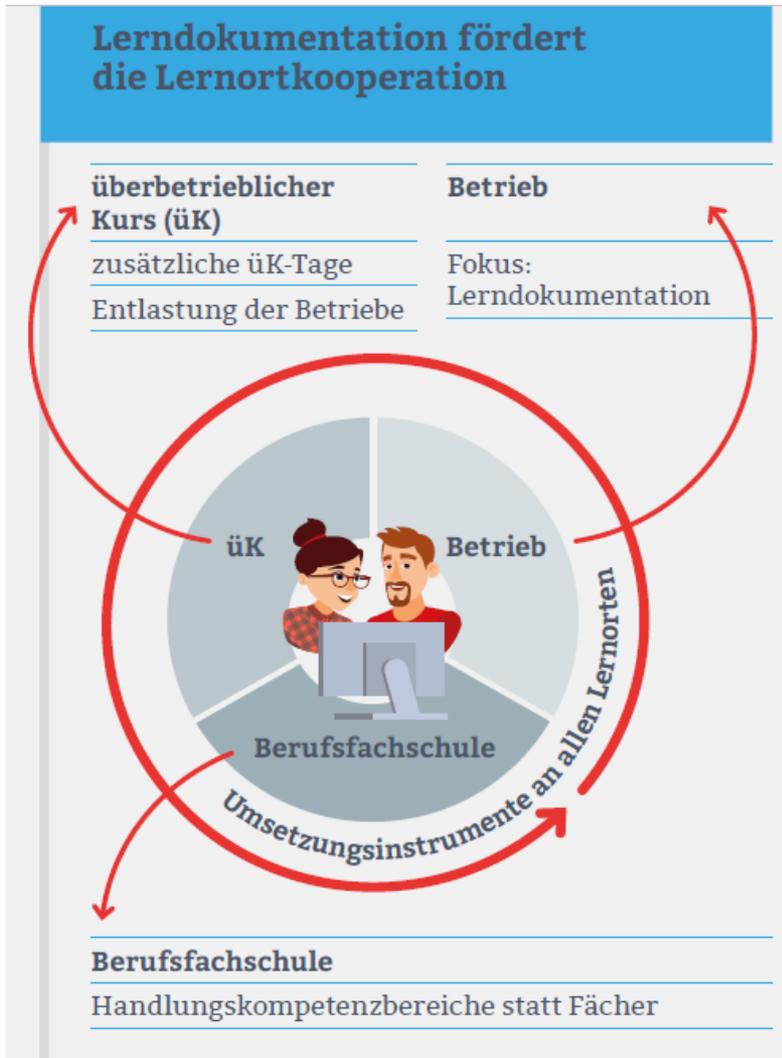
Basis sind die neuen

- Bildungsverordnungen
- Bildungspläne

### Handlungskompetenzorientiert

Alle Inhalte orientieren sich stets an den zu bewältigenden Arbeitssituationen im Betrieb.

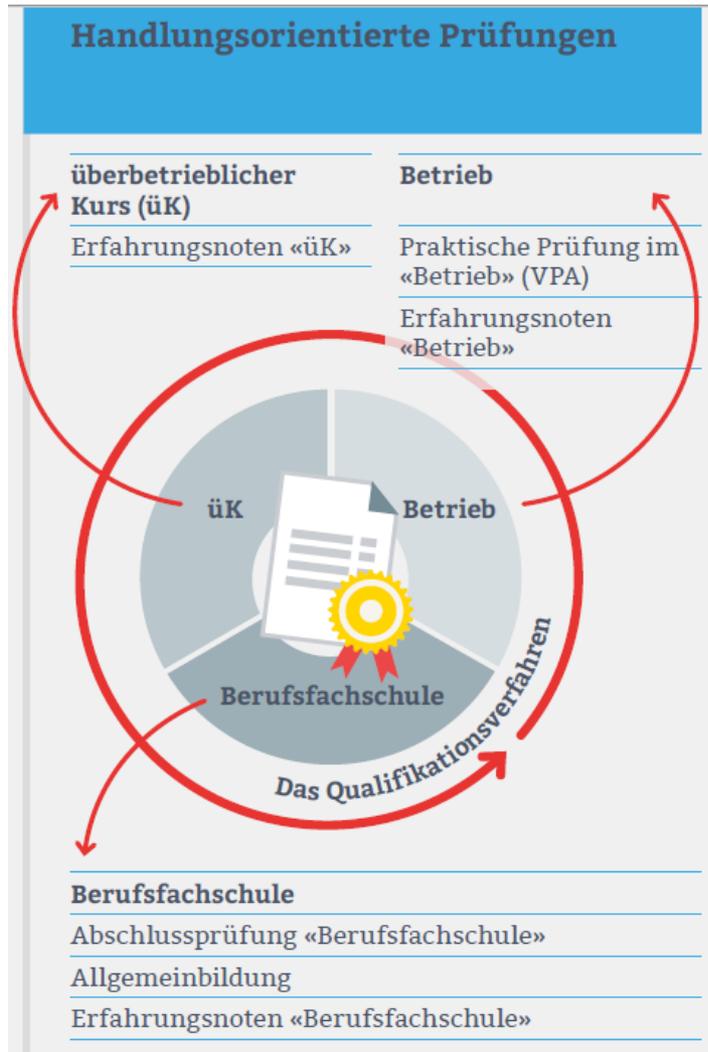
# Aufbau Grundbildung



## Lernortkooperation

Die drei Lernorte sind enger aufeinander abgestimmt und bauen aufeinander auf.

# Aufbau Grundbildung



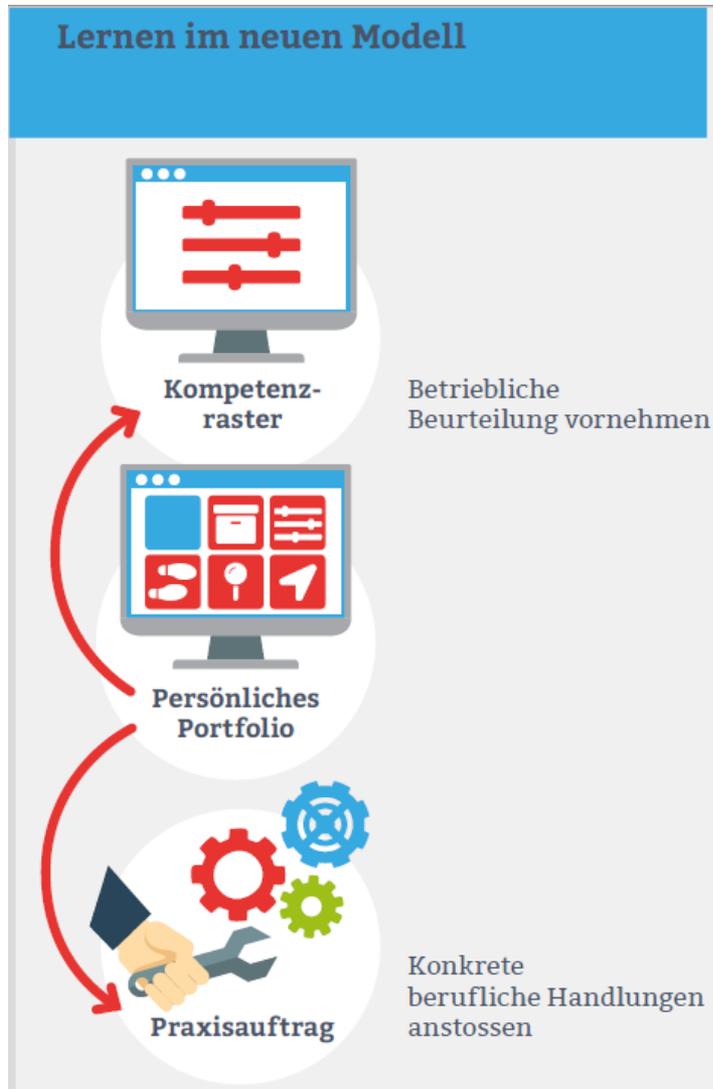
## Qualifikationsverfahren

Konsequent auf die Handlungskompetenzen ausgerichtet

Gesamtbeurteilung

1. Erfahrungsnoten der drei Lernorte
2. Abschlussprüfungen in der Berufsfachschule
3. Praktische Prüfung im Betrieb

# Aufbau Grundbildung



## Neue Lerndokumentation

Die betrieblichen Leistungsziele wurden von BDS in Praxisaufträge «übersetzt».

Die Lernenden bearbeiten Praxisaufträge im Betrieb und halten die Ergebnisse dazu fest.

Hilfsmittel/Zusammenfassungen aus den überbetrieblichen Kursen und dem Berufsfachschulunterricht können integriert werden und sind so auch im Betrieb jederzeit verfügbar.

Die Lernenden beurteilen die erworbenen Kompetenzen anhand des Kompetenzrasters (Selbsteinschätzung).

Mindestens einmal pro Lehrjahr erfolgt durch die Berufsbildenden eine Fremdbeurteilung anhand des Kompetenzrasters.

# Die betriebliche Ausbildung konkret



## Praxisaufträge planen

Grundlage: BDS-Ausbildungsplan

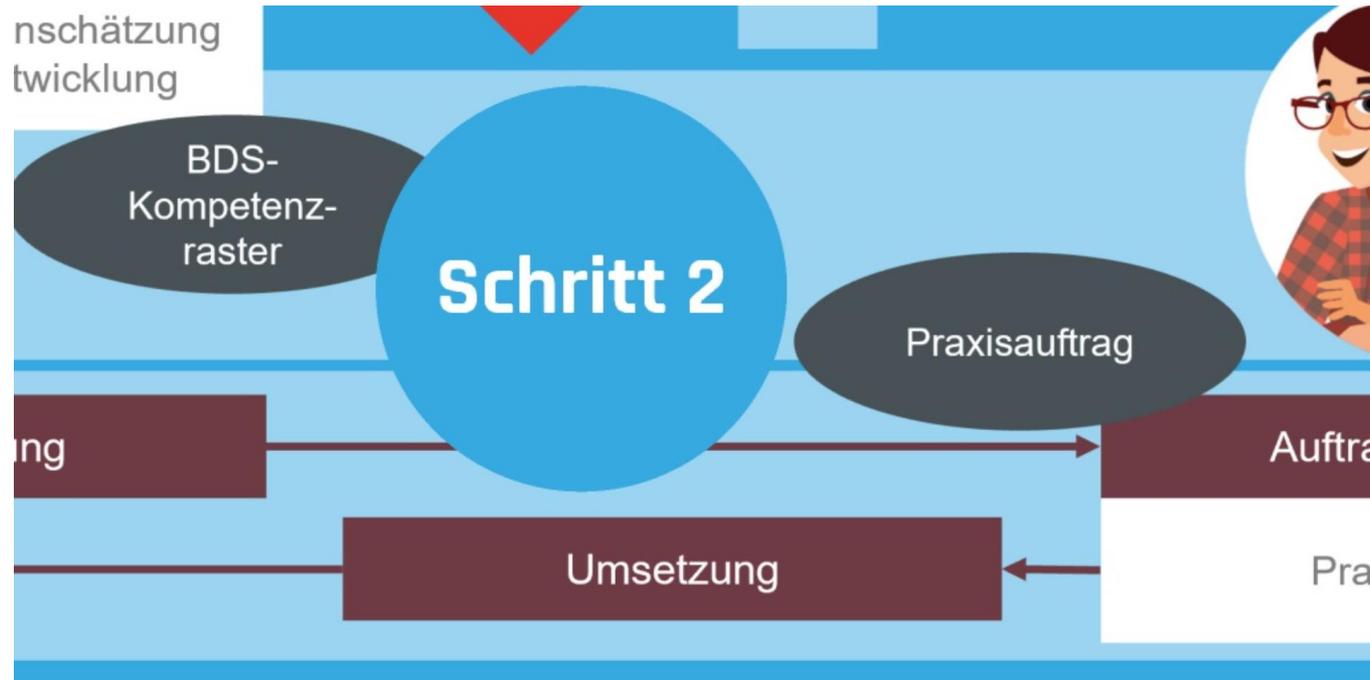
- Planung: Wann soll welcher Praxisauftrag bearbeitet werden?
- Wer begleitet die Lernenden bei der Umsetzung der Praxisaufträge?
- Wann erfolgt eine Selbsteinschätzung der Lernenden und eine Fremdeinschätzung durch die Berufsbildner / Praxisbildner?

# Die betriebliche Ausbildung konkret

## Praxisauftrag erteilen

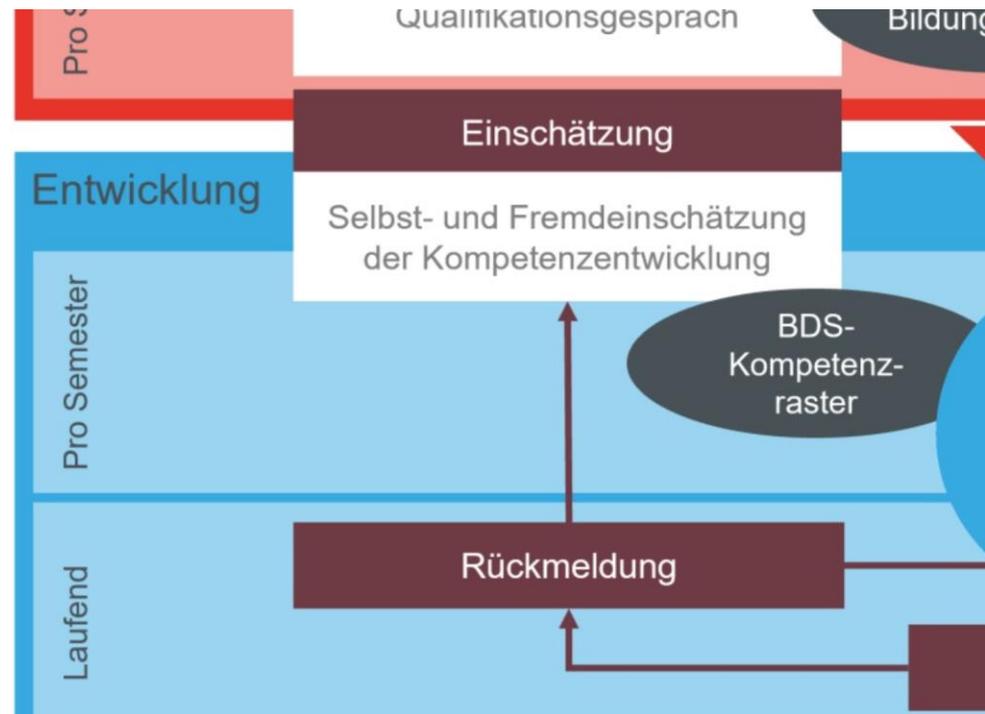
Grundlage: Planung Umsetzung Praxisaufträge (Schritt 1)

- Auswahl geeignete «Arbeitssituation» für die Umsetzung eines Praxisauftrages
- Instruktion Lernende/r
- Klärung Unterstützungsbedarf Lernende/r
- Festlegung Zeitrahmen für die Erledigung des Praxisauftrages
- Begleitung Lernende/r bei Bedarf
- Rückmeldung zur Umsetzung Praxisauftrag an Lernende/r



# Die betriebliche Ausbildung konkret

## Schritt 3+4



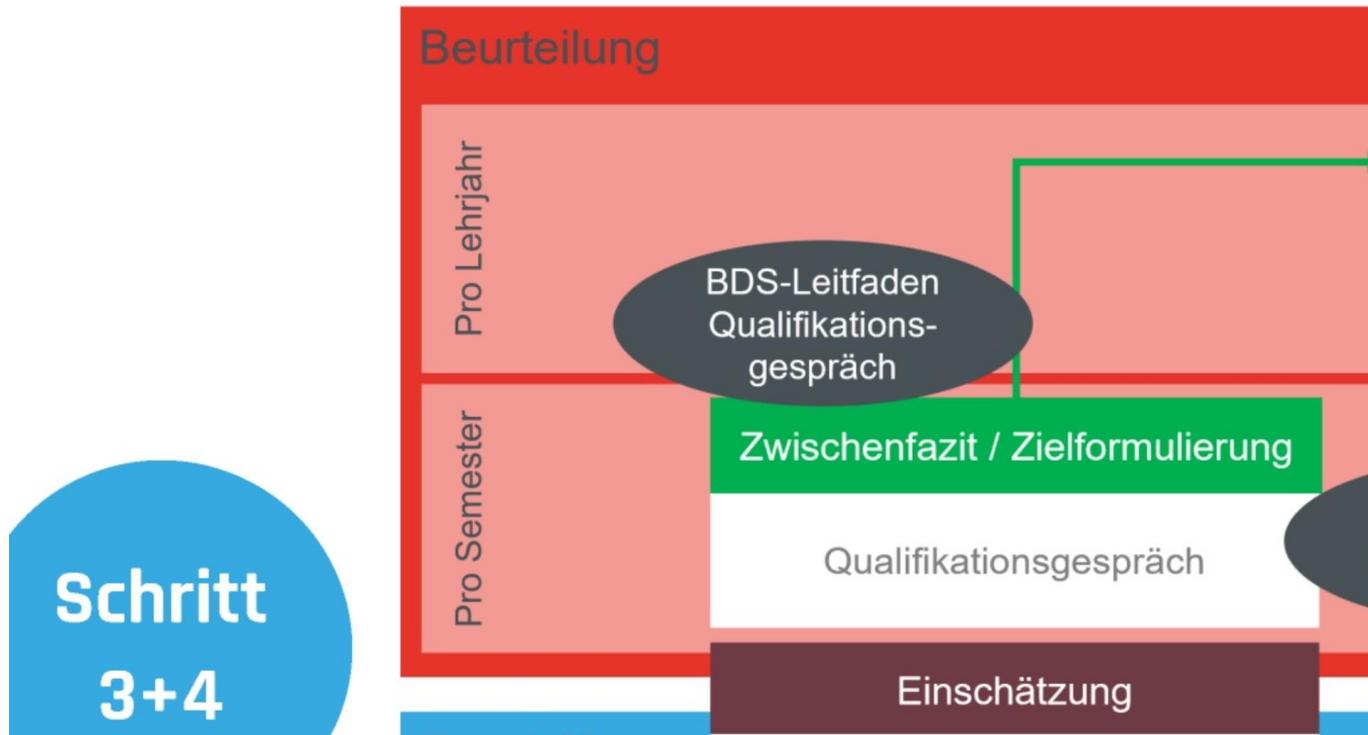
### Einschätzung vornehmen

- Selbsteinschätzung Lernende/r gemäss vorgegebenem BDS-Kompetenzraster
- Fremdeinschätzung Berufsbildner/in oder Praxisbildner/in (mind. 1x/Jahr) gemäss vorgegebenem BDS-Kompetenzraster
- Vergleich Selbst- und Fremdeinschätzung (automatisiert auf Konvink)

# Die betriebliche Ausbildung konkret

## Qualifikationsgespräch führen (1x pro Semester)

- Rückblick auf das letzte Semester aus Sicht Lernende/r
- Stärken / Schwächen Lernende/r aus Sicht Berufsbildner/in
- Definition Ziele und Massnahmen nächstes Semester
- Festhalten der Erkenntnisse im Bildungsbericht (gemäss Vorlage)



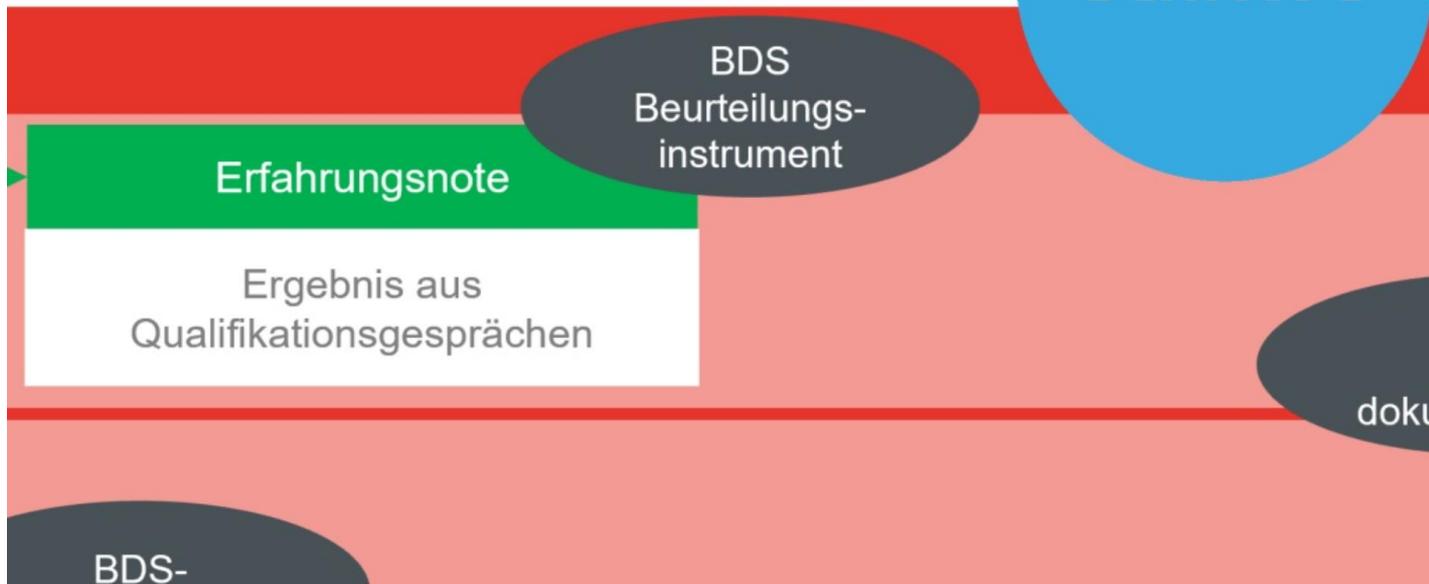
# Die betriebliche Ausbildung konkret

## Erfahrungsnote vergeben (1x pro Lehrjahr)

Grundlage: Formular «Prüfungsraster Erfahrungsnote Betrieb»

- Einschätzung Lernende/r anhand der Beurteilungskriterien
- Festhalten von Beobachtungen (positiv/negativ)
- Vergabe von Punkten gemäss Prüfungsraster
- Berechnung Note
- Transfer Note auf DBLAP2 (auf Konvink automatisiert)

Schritt 5



# Ausbildung planen EFZ

Schritt 1

## Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt e»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio												
BFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	HK a5	HK b3	HK d5	HK e1
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	HK a6			HK e2
	HK a3				HK a4			HK d3				HK e3
					HK a6			HK d4				
üK		üK 1			üK 2				üK 3			
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge				Praxisaufträge			
		PA HK a1 Kunden willkommen heissen PA HK a1 Anliegen aufnehmen PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen PA HK a3 Kasse bedienen PA HK b1 Wareneingang abwickeln PA HK b1 Warenausgänge abwickeln PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen PA HK d2 Teamspirit leben PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen				PA HK a2 Kunden begeistern PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten PA HK a4 Kundenanfragen beantworten PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten PA HK b1 Waren bewirtschaften PA HK b3 Daten erfassen PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen PA HK c3 Nachhaltig argumentieren PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten PA HK d1 Notfallsituationen meistern PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen PA HK d3 SMARTe Ziele setzen PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten				PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben PA HK e1 Anspruchsvolle Kundengespräche führen PA HK e1 Reklamationen bearbeiten PA HK e1 Reparaturen oder Retouren abwickeln PA HK e2 Erlebniswelten schaffen PA HK e2 Kundensegmente auf Social Media erreichen PA HK e3 Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen PA HK e3 Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen		
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester						

### Legende

Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

Betriebliche Erfahrungsnote

üK Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen  
 üK 1 1. LJ = 6 Tage  
 üK 2 2. LJ = 4 Tage  
 üK 3 3. LJ = 4 Tage

HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



# Ausbildung planen EFZ

Schritt 1

## Ausbildungsplan «Detailhandelsfachfrau/mann EFZ – Schwerpunkt f»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio												
BFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1	HK a5	HK b3	HK d5	HK f1
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2	HK a6			HK f2
	HK a3				HK a4			HK d3				HK f3
					HK a6			HK d4				
üK		üK 1			üK 2				üK 3			
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge				Praxisaufträge			
	PA HK a1 Kunden willkommen heissen PA HK a1 Anliegen aufnehmen PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen PA HK a3 Kasse bedienen PA HK b1 Wareneingang abwickeln PA HK b1 Warenausgänge abwickeln PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen PA HK d2 Teamspirit leben PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen				PA HK a2 Kunden begeistern PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten PA HK a4 Kundenanfragen beantworten PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten PA HK b1 Waren bewirtschaften PA HK b3 Daten erfassen PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen PA HK c3 Nachhaltig argumentieren PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten PA HK d1 Notfallsituationen meistern PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen PA HK d3 SMARTe Ziele setzen PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten				PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben PA HK f1 Sich mit dem Onlineshop vertraut machen PA HK f1 Neue Artikel zum Onlineshop hinzufügen PA HK f1 Produkte im Onlineshop vernetzen PA HK f2 Kaufverhalten der Kundschaft in Onlineshop analysieren PA HK f2 Kundenfeedback analysieren und beantworten PA HK f2 Bestellverhalten analysieren und vergleichen PA HK f2 Produktbestand im Onlineshop bewirtschaften PA HK f2 Onlineshops von Mitbewerbern analysieren PA HK f3 Nutzerfreundlichkeit des Onlineshops prüfen PA HK f3 Backend Prozesse im Onlineshop überwachen PA HK f3 Auffindbarkeit von Shopinhalten sicherstellen PA HK f3 Troubleshooting im Onlineshop professionell durchführen			
	1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester		5. Semester		6. Semester	
		1			1			2			2	
					1						3	3

### Legende

Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

Betriebliche Erfahrungsnote

üK Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen  
 üK 1 1. LJ = 6 Tage  
 üK 2 2. LJ = 4 Tage  
 üK 3 3. LJ = 4 Tage

HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



# Ausbildung planen EBA

Schritt 1

## Ausbildungsplan «Detailhandelsassistent/in EBA»

SO Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit dem Persönlichen Portfolio								
BFS	HK a1	HK b1	HK c1	HK d2	HK a2	HK b1	HK c3	HK d1
	HK a2	HK b2		HK d3	HK a3	HK b3		HK d2
	HK a3				HK a4			HK d3
								HK d4
üK		üK 1			üK 2			
Betrieb	Praxisaufträge				Praxisaufträge			
	PA HK a1 Kunden willkommen heissen PA HK a1 Anliegen aufnehmen PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen PA HK a3 Kasse bedienen PA HK b1 Wareneingang abwickeln PA HK b1 Warenausgänge abwickeln PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen PA HK d2 Teamspirit leben PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen				PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen PA HK a2 Kunden begeistern PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten PA HK a4 Kundenanfragen beantworten PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten PA HK b1 Waren bewirtschaften PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden PA HK b3 Daten erfassen PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen PA HK c3 Nachhaltig argumentieren PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten PA HK d1 Notfallsituationen meistern PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen PA HK d3 SMARTe Ziele setzen PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten			
	1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester	
		1			1		2	2
				1			2	

### Legende

Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

Betriebliche Erfahrungsnote

üK Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen  
 üK 1 1. LJ = 6 Tage  
 üK 2 2. LJ = 4 Tage  
 üK 3 3. LJ = 4 Tage

HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



# Praxisaufträge

Schritt 2



Damit du ein Profi wirst, kannst du Folgendes tun.

In dieser Handlungskompetenz sind ein oder mehrere Praxisaufträge zu erledigen. Mach dich an die Arbeit! Setze dir ein Datum für die Ausführung des Praxisauftrags. Oder markiere einen bereits ausgeführten Praxisauftrag als erledigt. Und denke daran: Jeder Praxisauftrag wird später in einem Werk dokumentiert.



	Lehrjahr	Zu erledigen bis	Herunterladen	Praxisauftrag	Werk erstellt
Kunden willkommen heißen	1.	28.10.2021	Leg los!	Unerledigt	
Anliegen aufnehmen	1.	10.11.2021	Leg los!	Unerledigt	

2 !

Offene  
Praxisaufträge

1 ✓

Erstellte Werke

# Einschätzung HK

Schritt 3

Schätze deine Handlungskompetenz ein.

Du hast hier die Möglichkeit, deine Kompetenzen zu verschiedenen Zeitpunkten einzuschätzen. Lies dazu erst den Abschnitt «Was macht gute Arbeit aus?». Überlege dir dann, welche Praxisaufträge und Werke du bereits erstellt hast und wie viel Erfahrung du in dieser Handlungskompetenz gesammelt hast. Wir empfehlen dir, deine Einschätzung halbjährlich zu aktualisieren.



Neu einschätzen



Speichern



Einschätzung vom  
15. Oktober 2021



Löschen



Platz für eine weitere Einschätzung



Platz für eine weitere Einschätzung



# Einschätzung Berufsbildner/innen

Schritt 3

**BDS: 1. Lehrjahr EFZ**  
Kategorie: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Ist er/sie in der Lage, auf Kundenanliegen situationsgerecht einzugehen und sie zu bearbeiten?

Diese Handlungskompetenz konnte er/sie in seiner/ihrer Praxis bisher noch nicht umsetzen

**Kompetenzkriterien**

- Er/sie ermittelt das Anliegen von Kundinnen zuverlässig, indem er/sie gezielte Fragen stellt und die Reaktion beobachtet.
- Er/sie nimmt das Anliegen jedes Kunden ernst.
- Ihm/ihr ist bei jedem Anliegen einer Kundin klar, wie er/sie damit weiterverfahren soll.
- Wenn er/sie ein Anliegen nicht bearbeiten kann, ist er/sie stets in der Lage, die richtige Ansprechperson zu finden.
- Er/sie bearbeitet jedes Anliegen zeitgerecht.

**Das gelingt ihm/ihr in der Praxis schon gut**

Tim stellt gezielte Fragen und ist interessiert daran die Anliegen der Kunden richtig zu erfassen und zu bearbeiten.

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf**

Tim gibt Kunden nicht immer gezielte Antworten. Er könnte ausserdem sein Zeitmanagement mit der Beantwortung ihrer Anliegen verbessern.

**Mein Fazit:**

- ★ Er/sie kann diese Handlungskompetenz in einem Bereich verbessern.
- ★★ Er/sie kann diese Handlungskompetenz in mehreren Bereichen verbessern.
- ★★★ Er/sie kann die Handlungskompetenz in mehreren Bereichen verbessern, aber noch verbessern.
- ★★★★ Er/sie kann die Handlungskompetenz in mehreren Bereichen verbessern, aber noch verbessern.

**Einschätzungen vergleichen**

Kategorie: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Leitfrage	Ergebnis	Details
Leitfrage 1: Gelingt es mir, im Kundengespräch professionell zu kommunizieren und aufzutreten, um auf diese Weise meiner Gastgeberrolle gerecht zu werden?	★★★★	Details
Leitfrage 2: Bin ich in der Lage, auf Kundenanliegen situationsgerecht einzugehen und sie zu bearbeiten?	★★★	Details
Kategorie: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	★★★★	Details
Leitfrage 3: Bin ich in der Lage, das Bedürfnis des Kunden umfassend zu ermitteln und zu analysieren?	★★★★	Details
Leitfrage 4: Gelingt es mir, zugunsten der Kundin nutzenorientierte Lösungen zu finden und für zu präsentieren?	★★★★	Details

# Berufsfachschule

## Lektionentafel

Zeitanteile der Lernorte EFZ (1.5-2-1 Schultage)

	1. LJ	2. LJ	3. LJ	Total
Betrieb:				
▪ Total Tage pro Woche	3.5	3	4	
Berufsfachschule:				
▪ Berufskennntnisse	440	520	200	1160
▪ Allgemeinbildung	40	40	80	160
▪ Sport	40	80	40	160
Berufsfachschule:				
▪ Total Lektionen pro Woche	13	16	8	
▪ Total Tage pro Woche	<b>1.5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	

# Berufsfachschule

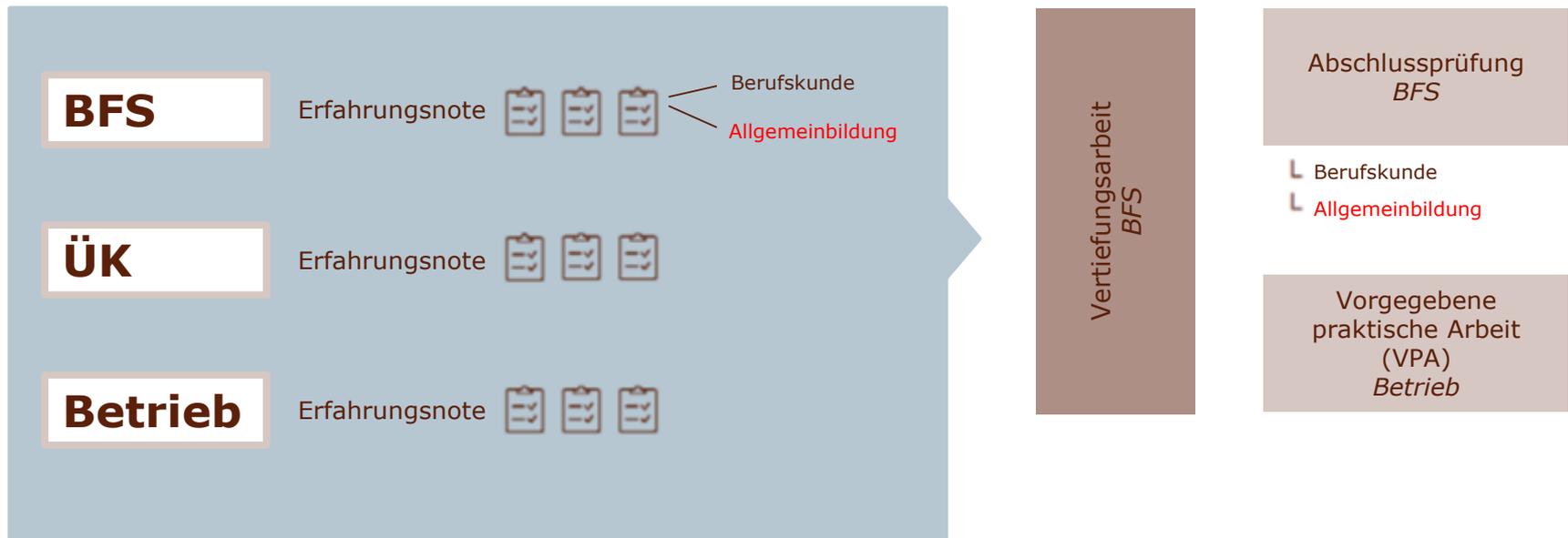
## Lektionentafel

Zeitanteile der Lernorte EBA (1-1 Schultage)

	1. LJ	2. LJ	Total
Betrieb:			
▪ Total Tage pro Woche	4	4	
Berufsfachschule:			
▪ Berufskennntnisse	280	280	560
▪ Allgemeinbildung	40	40	80
▪ Sport	40	40	80
Berufsfachschule:			
▪ Total Lektionen pro Woche	9	9	
▪ Total Tage pro Woche	<b>1</b>	<b>1</b>	

# Ausblick Qualifikationsverfahren

## Grundsystematik QV



# Qualifikationsverfahren

Praktische Prüfung EFZ

Die VPA im Betrieb erfolgt in Form von 3 Prüfungssituationen

➤ Die Ausführungsbestimmungen QV sind in Erarbeitung

VPA: 90 Minuten

Neu eine Fallnote und  
eine Gewichtung von 30%

**Situation 1:** Gestalten von Kundenbeziehungen  
(HKB A+C)

**Situation 2:** Gestalten von Einkaufserlebnissen  
(HKB E)

**Situation 3:** Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten  
und Dienstleistung  
(HKB B)

# Qualifikationsverfahren

Grundsystematik QV EFZ Berufsfachschule

Die Abschlussprüfung an der BFS erfolgt anhand eines schriftlichen und eines mündlichen Teils:

bisher 270  
Minuten

bisher 45  
Minuten

Position	Handlungskompetenzbereiche	Prüfungsform		Gewichtung
		schriftlich	mündlich	
1	A: Gestalten von Kundenbeziehungen	20 Min.	40 Min.	50 %
2	B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	20 Min.	10 Min.	25 %
3	D: Interagieren im Betrieb und in der Branche	20 Min.	10 Min.	25 %

# Abschluss

- Die neuen Grundbildungen sind handlungskompetenzorientiert und somit noch näher an der Praxis.
- Die drei Lernorte sind miteinander verbunden.

Besten Dank für Ihre Unterstützung bei der Umsetzung!