

# Reform 2022



Bildung Detailhandel  
Schweiz

Sie als Fachperson

Eine Ausbildung für dich

Info/Com Verkauf 2022+ >

Praxisaufträge EFZ >

Praxisaufträge EBA >





# Vorstellung

## **Marcel Mautz**

- Detailhandelsangestellter mit EFZ
- Eidg. dipl. Kaufmann des Detailhandels
- Geschäftsführender Präsident VELEDES
- Verantwortlicher QV der Branche NuG
- Kursleiter eidg. Hochschule für Berufsbildung
- Mitglied der Schweizerischen Prüfungskommission im Detailhandel
- Chefexperte: AG, AI, AR, BE (d), FL, GL, LU, NW, OW, SG, SH, SO, TG und ZH



# Vorstellung



- Branchenverband
- Der dritte Lernort / überbetriebliche Kurse

# 4. Ref



Bildung Deta  
Schweiz

Sie als Fachperso

WARUM?

verkauf 2022+ >

Praxisaufträge EFZ >

Praxisaufträge EBA >





WARUM?



# BDS-Zukunftsumfrage

## Technologische Veränderungen

- Zunehmende Bedeutung von kommunikativen und verkaufpsychologischen Kompetenzen von Detailhändlern
- Detailhändler werden zu Gastgebern
- Detailhändler verfügen über eine positive Einstellung hinsichtlich neuer Technologien

## Gesellschaftliche Veränderungen

- Zunehmende Bedeutung der Beratungskompetenz von Detailhändlern
- Zunehmende Bedeutung eines positiven Kundenerlebnisses über alle Kontaktpunkte



## Ökonomische Veränderungen

- Zunehmende Bedeutung eines exzellenten Kundendienstes
- Detailhändler verfügen über sekundengenaues Wissen zu Produktverfügbarkeiten und können IT-Systeme dazu geschickt nutzen

## Politisch-rechtliche Veränderungen

- Zunehmende Auseinandersetzung mit datenschutzrechtlichen Risiken
- Erhöhte zeitliche und inhaltlich flexible Arbeitsbereitschaft

## Ökologische Veränderungen

- Zunehmender Know-how-Transfer zu Produkt- und Herstellungsinformationen vom Detailhändler zum Kunden
- Zunehmende Bedeutung von Nachhaltigkeitslabels und nachhaltigen Verkaufsstandorten

## Gesellschaftliche Veränderungen

- Zunehmende Bedeutung der Beratungskompetenz von Detailhändlern
- Zunehmende Bedeutung eines positiven Kundenerlebnisses über alle Kontaktpunkte

## Technologische Veränderungen

- Zunehmende Bedeutung von kommunikativen und verkaufpsychologischen Kompetenzen von Detailhändlern
- Detailhändler werden zu Gastgeber
- Detailhändler verfügen über eine positive Einstellung hinsichtlich neuer Technologien

## Ökonomische Veränderungen

- Zunehmende Bedeutung eines exzellenten Kundendienstes
- Detailhändler verfügen über sekundengenaues Wissen zu Produktverfügbarkeiten und können IT-Systeme dazu geschickt nutzen

# Handlungskompetenzen Detailhandelsfachfrau und -fachmann EFZ



## Gestalten von Kundenbeziehungen



- Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten
- Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren
- Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten
- Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
- Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen
- In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren



## Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen



- Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen
- Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren
- Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten



## Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennntnissen



- Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren
- Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen
- Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren



## Interagieren im Betrieb und in der Branche



- Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen
- Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten
- Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen
- Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren
- Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

# Handlungskompetenzen Detailhandelsfachfrau und -fachmann EFZ

## Schwerpunkte



Gestalten von Einkaufs-  
erlebnissen



- Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen
- Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten
- Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten



Betreuen von  
Online-Shops



- Artikeldaten für den Online-Shop pflegen
- Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten
- Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen

# 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<br>PA HK a1 Anliegen aufnehmen<br>PA HK a2 Kundenbedürfnisse verstehen<br>PA HK a2 Sortimentskenntnisse einsetzen<br>PA HK a3 Verkaufsgespräche verbessern<br>PA HK a3 Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen<br><br>PA HK a3 Kasse bedienen<br>PA HK b1 Wareneingang abwickeln<br>PA HK b1 Warenausgänge abwickeln<br>PA HK b2 Warenpräsentationen selbstständig durchführen<br>PA HK c1 Sich über Mitbewerber informieren<br>PA HK c1 Verkaufsargumente formulieren<br>PA HK c2 Passende Dienstleistungen anbieten<br>PA HK c2 Produkte bearbeiten und bereitstellen<br>PA HK d2 Teamspirit leben<br>PA HK d2 Arbeitsaufträge entgegennehmen<br>PA HK d3 Lerntechniken zielführend einsetzen<br>PA HK d3 Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen |       |       |                                                                                     | PA HK a2 Kunden begeistern<br>PA HK a3 Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären<br>PA HK a3 Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten<br>PA HK a4 Kundenanfragen beantworten<br>PA HK a4 Kundenanfragen weiterleiten<br>PA HK b1 Waren bewirtschaften<br>PA HK b3 Daten erfassen<br>PA HK c3 Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen<br><br>PA HK c3 Nachhaltig argumentieren<br>PA HK d1 Sicher und freundlich kommunizieren<br>PA HK d1 Am Telefon gekonnt kommunizieren<br>PA HK d1 Informationen mündlich übermitteln<br>PA HK d1 Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten<br>PA HK d1 Notfallsituationen meistern<br>PA HK d2 Rückmeldungen entgegennehmen<br>PA HK d3 SMARTe Ziele setzen<br>PA HK d4 Arbeitseinsätze planen und koordinieren<br>PA HK d4 Termine und Aufgaben priorisieren<br>PA HK d4 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten |       |       |                                                                                      | PA HK a5 Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen<br>PA HK a5 Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein<br>PA HK a5 Kundenfeedback entgegennehmen<br>PA HK a6 Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen<br>PA HK b3 Zahlen und Daten richtig anwenden<br>PA HK d5 Vollständige Arbeitsaufträge erteilen<br>PA HK d5 Konstruktive Rückmeldungen geben<br>PA HK e1 Anspruchsvolle Kundengespräche führen<br><br>PA HK e1 Reklamationen bearbeiten<br>PA HK e1 Reparaturen oder Retouren abwickeln<br>PA HK e2 Erlebniswelten schaffen<br>PA HK e2 Kundensegmente auf Social Media erreichen<br>PA HK e3 Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen<br>PA HK e3 Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     | 1. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |       |                                                                                     | 3. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |                                                                                      | 5. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     | 2. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |       |                                                                                     | 4. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |                                                                                      | 6. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |       |                                                                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |       |                                                                                      | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |       |                                                                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |       |                                                                                      | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
| Legende                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |       |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |       |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |                                                                                       |                                                                         |  |  |                                                                                       |                       |  |  |
|  | Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |       |       |  | Betriebliche Erfahrungsnote                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |       |  | Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen<br>üK 1 1. LJ = 6 Tage<br>üK 2 2. LJ = 4 Tage<br>üK 3 3. LJ = 4 Tage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |       |  | Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz |  |  |  | verkauf vende vendita |  |  |

## Legende

○ Einschätzung (Selbst- und Fremdeinschätzung) Kompetenzraster

□ Betriebliche Erfahrungsnote

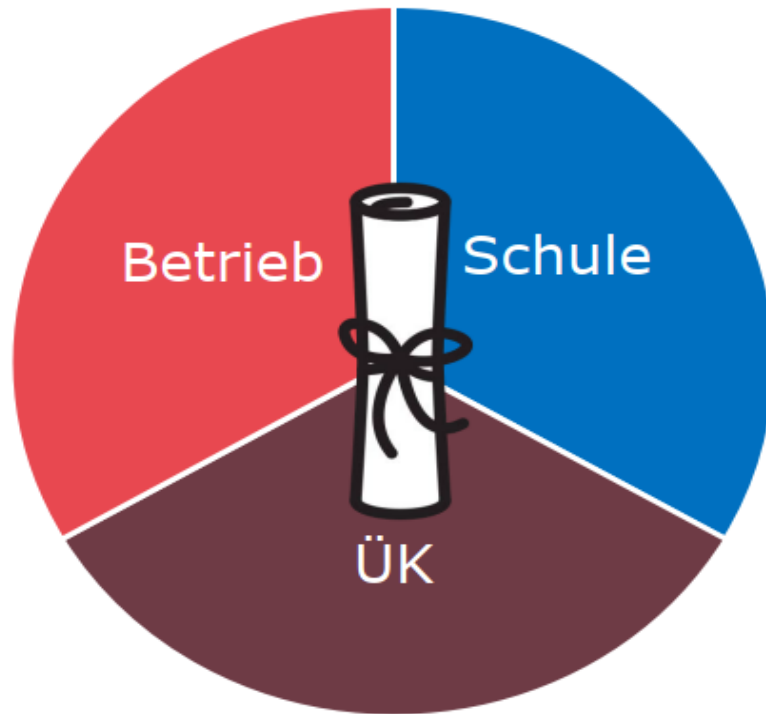
üK Verteilung der üK-Tage gemäss A+P-Branchen  
 üK 1 1. LJ = 6 Tage  
 üK 2 2. LJ = 4 Tage  
 üK 3 3. LJ = 4 Tage

HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



# Lernortkooperation

## Lernortkooperation



### Lernortkooperation

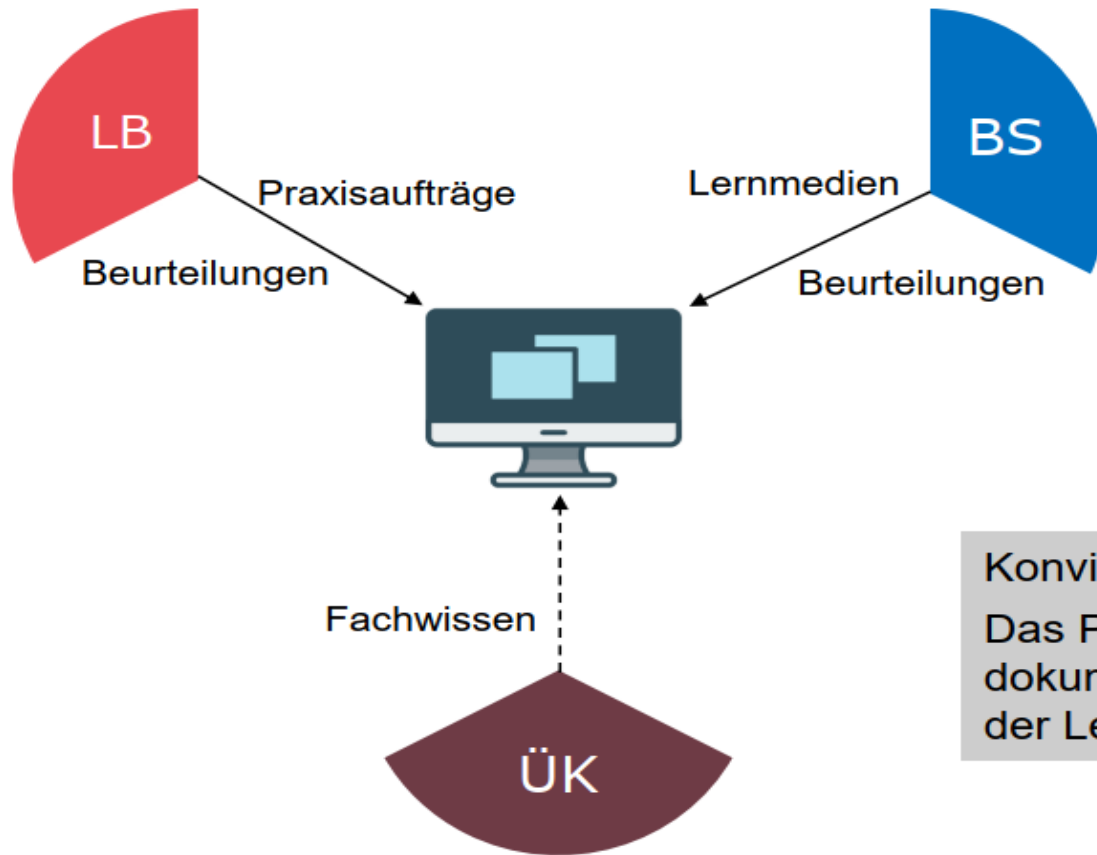
Die drei Lernorte sind enger aufeinander abgestimmt und bauen aufeinander auf.

z.B.:

- Orientierung an konkreten Arbeitssituationen und Tätigkeiten im Detailhandel
- Digitale Plattform mit dem persönlichen Portfolio, Lernmedien etc.

# Lernortkooperation

## Lernortkooperation Portfolio auf Konvink



### Konvink

Das Persönliche Portfolio sammelt, dokumentiert und beurteilt Wissen der Lernorte.

Wandel im Handel –  
das Rad dreht sich schneller...

# Detailhandel



## Gesetze



Eine Vielzahl von gesetzlichen Vorschriften und Reglementen, z. B. Lebensmittelgesetz, verbotene Inhaltsstoffe Non Food, Qualitätsvorschriften, Richtlinien Nachhaltigkeit

## Konkurrenz



- Viel mehr Konkurrenten und Marken (online und offline)
- Markt preisaggressiver, z. B. Food, Multimedia, Parfümerie
- Konkurrenzanalysen online effizienter
- Sortiment online viel grösser als im stationären Handel
- 24 / 7 alles erhältlich

# Kunden



## Früher

- Warenhaus "The place to be"
- Ein konstantes, übersichtliches Sortiment (immer am gleichen Platz)
- Verkäufer\*in des Vertrauens
- Loyalität / Stammkunden

## Heute

- Kunde ist sehr gut informiert über Produkte (online)
- Kauf das Produkt mit der besten Preis / Leistung
- Kauf muss unkompliziert und rasch ablaufen
- Verfügbarkeit 24 / 7
- Will überrascht werden (Neuheiten, "Schnäppchen")

## Herausforderung

- Schnell mit Innovationen und Neuheiten
- Saubere Sortimentspflege
- Vertiefte Kenntnisse über neue Produkt, Innovationen
- Kundenbedürfnisse rasch erkennen und darauf reagieren

# Sortiment



## Früher

- Kleineres Angebot, grosse Stückzahlen
- Klare Saisonalitäten
- Weniger Preisaktivitäten und Promotionen

## Heute

- Shop-in-Shops
- Grösseres Sortiment, viele Artikelvarianten (online), kleinere Stückzahlen
- Frequenz Neuheiten höher, rascher Sortimentswechsel
- Viele Promotionen, Aktionen, Sales
- Customer Experience on-/offline ist sehr wichtig

# Mitarbeitende



## Früher

- von der Pike auf gelernt
- Vom "Stift" zum Chef
- Starre Hierarchien
- Viele Mitarbeitende, wenig Druck, "Ruhephasen"
- Loyalität gegenüber Arbeitgeber

## Heute

- Fachkräftemangel, viele Quereinsteiger
- Unterschiedliche Nationalitäten, viele Kulturen
- Fordert Mitspracherecht, bringt sich ein, entwickeln weiter
- Grosse Informationsflut, viele digitale Tools, rascher Pace
- Work-Life-Balance ist wichtig, möchte jedoch rasch Karriere machen, bilden sich weiter
- Wechseln Stelle öfters

## Herausforderung

- Generationenwechsel
- Fachkräftemangel (Mitarbeitende / Berufsbildner\*innen)
- Workload und Pace im Arbeitsalltag

# Lernende



## Früher

- Streng erzogen
- Zuerst musste Lehre gemacht werden
- Was der Lehrmeister gesagt hat war Gesetz
- Führten Aufträge aus, übernahmen step by step Verantwortung

## Heute

- "Überbehütete" Kindheit, "fehlende" Erziehung
- Soziale Kontakte on- und offline
- Dürfen Bildungsweg selber bestimmen, Lehre zweite Wahl
- Ein gewisses Laissez-faire, weniger pflichtbewusst
- Betreuung auf Augenhöhe, wollen mitbestimmen und mitgestalten
- Übernehmen rasch Verantwortung



# Detailhandel

**Einblick in die Umsetzung der DH-Reform Verkauf 2022+ an den  
Berufsfachschulen**

## Vorstellung

### ● Sauder Christian

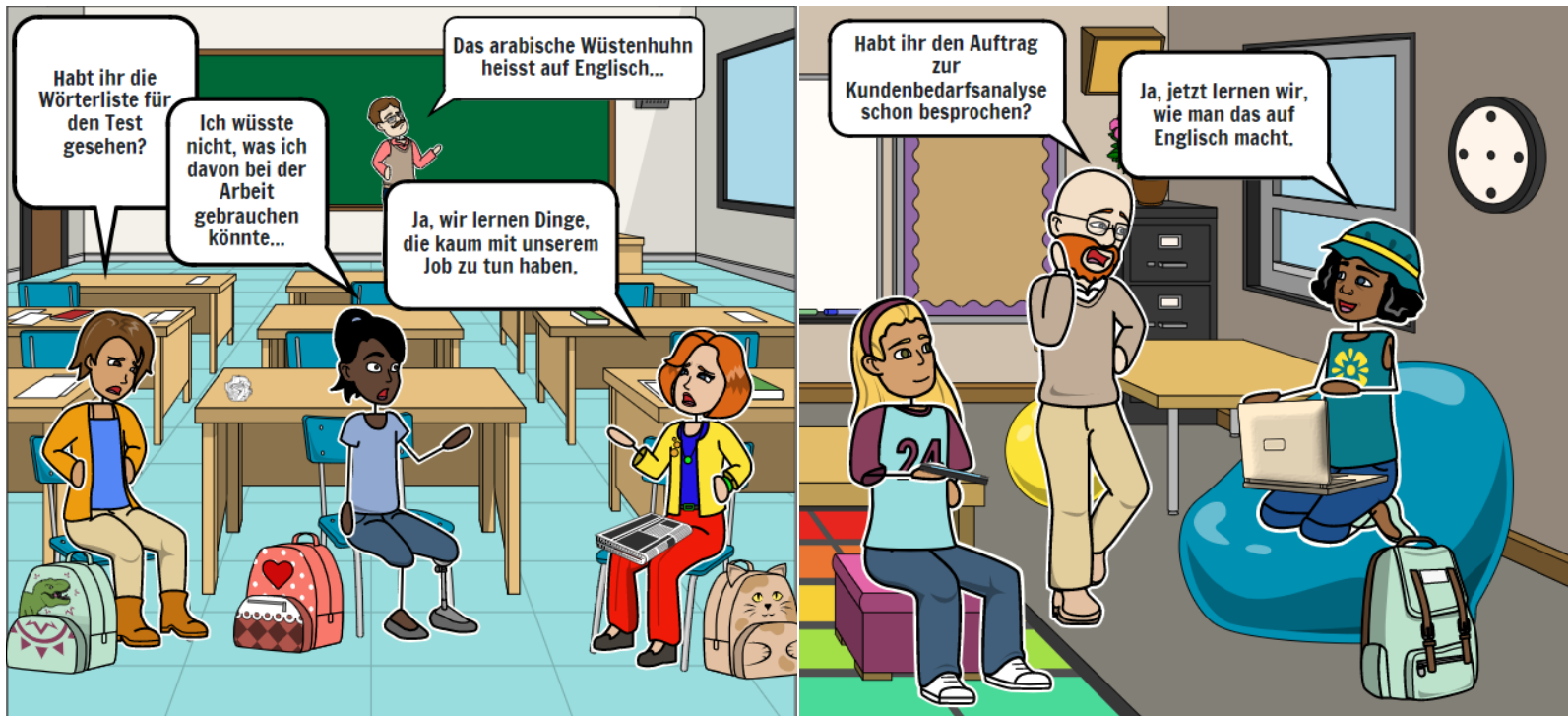
Leiter Detailhandel am Berufs- und Weiterbildungszentrum Wil-Uzwil

- Verkäufer und Detailhandelsangestellter mit EFZ
- Eidg. diplomierter Kaufmann des Detailhandels
- Maturität
- Studium Berufsfachschullehrperson



# Herausforderungen Umsetzung Berufsfachschule

## «Tschüss Wissen büffeln - Hallo Handlungskompetenz»



- Leistungsziele werden durch berufliche Handlungskompetenzen ersetzt
- Aus Unterrichtsfächern werden Handlungskompetenzbereiche
- Das QV wird in den Handlungskompetenzbereichen absolviert

# Herausforderungen Umsetzung Berufsfachschule

## «Tschüss Schulzimmer - Hallo Lernlandschaft»



- Reform orientiert sich am Unterrichtsmodell BSOL
- Neue Rollen Lehrpersonen
- Handlungskompetenzen müssen altrechtlichen Fächern zugeordnet werden (Pensen)
- Stundenplanung wird zu Personaleinsatzplanung
- Lernorts- und Schulkooperationen gewinnt enorm an Bedeutung

# Lernmedien - Lernpfade

## «Tschüss traditionelle Lehrmittel - Hallo Lernpfad»



### Ressourcen aktivieren 1: Erstkundenkontakt

🕒 Geschätzter Zeitbedarf für den Einstieg: **ca. 1 Lektion**

🎯 **Lernziel: Sie aktivieren Ihr Vorwissen zum Thema Erstkundenkontakt.**

📄 Auftrag 1: Lesen zum Einstieg "Erster Kundenkontakt"

📄 Auftrag 2: Einzelarbeit Begrüssung

📄 Auftrag 3: Erkenntnisse aus Gruppenarbeit Begrüssung zusammenfassen

### Wissen aufbauen 1: Erstkundenkontakt

🕒 Geschätzter Zeitbedarf: **ca. 5 Lektionen**

🎯 **Lernziel: Sie erlernen neues Wissen zum Thema Erstkundenkontakt.**



- Bildungsverband stellt Lernmedien auf Plattform Konvink zur Verfügung (ca. 80% der Handlungskompetenzen abgedeckt)
- Aufbereitung der Handlungskompetenzen zu Lernpfaden
- Einsatz eines Learning Management Systems (Moodle)
- Rund 70 Lehrpersonen aus 6 Kantonen und 11 Schulen bereiten gemeinsam und einheitlich 1860 (!) Lektionen vor