

Übersicht über die Lernfelder für Deutschlehrpersonen

Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an Berufsfachschulen Detailhandelsfachleute EFZ

Die Zuteilung der Lernfelder zu den Fachlehrpersonen ist je nach Kanton oder Berufsfachschule leicht unterschiedlich geregelt. Die Tabelle enthält diejenigen Lernfelder, welche aufgrund ihrer inhaltlichen Ausrichtung von Deutschlehrpersonen unterrichtet werden können.

Legende

- LF / IVLS Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache
 () Richtwert Lektionen gemäss nationalem Umsetzungskonzept. Die Aufteilung dieser Lektionen und der Inhalte zwischen Deutschlehrperson und Lehrperson Berufskunde kann unterschiedlich gestaltet sein.
 (K...) Taxonomiestufe des Leistungsziels

Benennung der Leistungsziele gemäss Bildungsplan Detailhandelsfachleute

Beispiel: Leistungsziel **a1.bs1a**

a1 Handlungskompetenzbereich A; Handlungskompetenz a1

bs Lernort Berufsschule

1a Nummer des Leistungsziels

1. Lehrjahr

Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
LF 1: Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten (40 Lektionen inkl. Fremdsprache)	a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3)	Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren
	a2.bs1a Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)*	Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren
	a2.bs2a Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3)	Informieren und beraten
	a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)	Informieren und beraten; Interviewen; Porträtieren
LF 2: Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten (30 Lektionen inkl. Fremdsprache)	a1.bs1b Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3)	Kommunikation verstehen
	a1.bs2a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3)	Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren
	a1.bs2b Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)	Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren
	a1.bs4a Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)	Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren
	a2.bs3c Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3)	Storytelling und erzählen
IVLS LF 5: In der regionalen Landessprache kommunizieren (20 Lektionen)	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	Übungsgrammatik; Beschreiben; Präsentieren; Lesen; Zusammenfassen

Handlungskompetenzbereich C «Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen»

Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
LF 1: Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen (50 Lektionen)	c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)	Recherchieren und realisieren; Korrigieren und redigieren

Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
LF 1: Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen (50 Lektionen inkl. Fremdsprache)	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	Überzeugen; Schriftlich argumentieren
	d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)	Wertschätzend kommunizieren; Konflikte lösen
IVLS LF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (20 Lektionen)	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau B1 GER). (K3)	Übungsgrammatik; Überzeugen; Schriftlich argumentieren

2. Lehrjahr

Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Handlungskompetenz a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
LF 1: Kundenanliegen erfassen und beantworten (30 Lektionen inkl. Fremdsprache)	a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3)	Informieren und beraten; Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren
	a2.bs2b Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)	Informieren und beraten
	a2.bs3a Sie setzen die Kommunikationstechniken für eine überzeugende Kundennutzenargumentation ein. (K3)	Verkaufen und verhandeln
LF 2: Im Betrieb und im Netz professionell auftreten (50 Lektionen inkl. Fremdsprache)	a4.bs4b Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social-Media-Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)	Sich vernetzen und bewerben; Berichten und kommentieren; Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren
	a3.bs2c Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)	Kunden- und Lieferantenbeziehungen pflegen
IVLS LF 4: In der regionalen Landessprache kommunizieren (20 Lektionen)	a2.bs7a, a3.bs8a und a4.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	Übungsgrammatik; Korrigieren und redigieren; Präsentieren; Beschreiben; Interviewen; Berichten und kommentieren; Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren

Handlungskompetenzbereich D «Interagieren im Betrieb und in der Branche»

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
LF 1: Im Betrieb kommunizieren (40 Lektionen inkl. Fremdsprache)	Siehe Leistungsziele zu IVLS LF 3 unten	Übungsgrammatik; Kommunikation verstehen; Wertschätzend kommunizieren; Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren; Korrigieren und redigieren; Lesen; Zusammenfassen; Berichten und kommentieren; Schriftlich argumentieren; Sachtexte analysieren
IVLS LF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (40 Lektionen)	d1.bs1a Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3)	

3. Lehrjahr

Handlungskompetenzbereich A «Gestalten von Kundenbeziehungen»

Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Handlungskompetenz a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
LF 2: Anspruchsvolle Kundengespräche führen (50 Lektionen inkl. Fremdsprache)	a6.bs1a Sie handeln in einer interkulturellen Verkaufssituation angemessen. (K3)	Wertschätzend kommunizieren
	a6.bs3a Sie wenden bei Konflikten geeignete Lösungsmethoden an. (K3)	Konflikte lösen
	a6.bs6a Sie analysieren ihre Umsetzung von anspruchsvollen Kommunikationen in betrieblichen Arbeitsprozessen und präsentieren ihre Verbesserungsideen überzeugend. (K4)	Zusammenarbeiten im Team; Sachtexte analysieren; Präsentieren; Überzeugen
IVLS LF 3: In der regionalen Landessprache kommunizieren (6 Lektionen)	a5.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich überzeugend in der regionalen Landessprache. (K3)	Überzeugen; Schriftlich argumentieren; Schriftlich mit Kundinnen und Kunden kommunizieren; Korrigieren und redigieren

Handlungskompetenzbereich B «Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen»

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Lernfeld / Integrierte Vermittlung erste Landessprache	Leistungsziele	Modul
IVLS LF 2: In der regionalen Landessprache kommunizieren (20 Lektionen)	b3.bs1a Sie verwenden für die Beschaffung von Informationen geeignete Quellen kritisch und effizient, auch in einer Fremdsprache. (K3)	Sachtexte analysieren; Recherchieren und realisieren; Überzeugen; Schriftlich argumentieren