

Lehrplan Detailhandelsfachleute

Detailhandelskenntnisse

Semester / Lektionen	Thema	Leistungsziele	Taxonomie
1. Lehrjahr (80 Lektionen) 2 Wochenlektionen			
1. Semester			
3	Erster Eindruck, Vorstellungsrunde	Ist sich der Bedeutung und der Wichtigkeit des ersten Eindruckes bewusst	K2
4	Äussere Erscheinung	Versteht die Wichtigkeit der äusseren Erscheinung	K2
2	Korrektur Umgang	Kennt die Grundsätze des korrekten Umgangs mit Mitmenschen	K1
1	Handelskette	Kennt die Handelskette	K1
2	Glieder der Handelskette	Kennt die Hauptaufgaben der einzelnen Glieder der Handelskette	K1
2	Aufgaben des Gross- und Detailhandels	Kennt die Hauptaufgaben des Gross- und des Detailhandels	K1
2	Erwartungen der Konsumentinnen und der Konsumenten	Kennt die Erwartungen der Konsumentinnen und der Konsumenten an das Verkaufspersonal	K1
2	Zusammenspiel Detailhandel – Konsument	Versteht das Zusammenspiel zwischen Detailhandel und Konsument	K2
3	Teamarbeit	Weiss, was zu einer erfolgreichen Teamarbeit führt	K1
4	Kundenbedienung	Versteht die verschiedenen Bedienungsformen	K2
4	Ablauf des Verkaufsgesprächs	Kennt den Ablauf des Verkaufsgesprächs	K1
3	Eröffnung des Verkaufsgesprächs	Kann ein Verkaufsgespräch eröffnen	K3
4	Frageformen	Kann die Frageformen anwenden	K3
2	Bedarfsermittlung	Kennt die Aufgabe der Bedarfsermittlung	K1
2	Grundsätze der Warenpräsentation	Kennt die Grundsätze der Warenpräsentation	K1
2. Semester			
6	Warenpräsentationsmöglichkeiten	Kennt die Möglichkeiten der Warenpräsentation und kennt deren Vorteile	K3



Semester / Lektionen	Thema	Leistungsziele	Taxonomie
3	Verkaufsunterstützende Massnahmen	Kennt verkaufsunterstützende Massnahmen	K1
2	Hilfsmittel der Warenpräsentation	Kennt verschiedene Hilfsmittel der Warenpräsentation	K2
1	Produktqualität	Kennt Massnahmen zur Sicherstellung der Produktqualität	
4	Strukturen des Detailhandels	Versteht die Strukturen des Detailhandels und kennt die verschiedenen Marktanbieter	K2
4	Kennzahlen	Versteht die relevanten Kennzahlen des Detailhandels in der Schweiz	K3
2	Handelskette / Rolle des Detailhandels	Versteht die Bedeutung der Handelskette und die Rolle des Detailhandels	K2
2	Wertschöpfungskette	Versteht die Wertschöpfungskette	K2
3	Produktion, Distribution, Logistik	Kann die Begriffe Produktion, Distribution und Logistik grundsätzlich erklären	K1
6	Beschaffungswege	Versteht die verschiedenen Beschaffungswege	K2
7	Handelsfunktionen	Kennt und versteht die Handelsfunktionen	K2
80	Total 1. Lehrjahr		
2. Lehrjahr (120 Lektionen) 3 Wochenlektionen			
1. Semester			
7	Warenbewirtschaftung	Kann den Begriff Warenbewirtschaftung erklären Versteht die Wichtigkeit der Warenbewirtschaftung	K2 K2
2	Produktqualität	Kennt Massnahmen zur Sicherstellung der Produktqualität	K1
5	Warenlager	Kennt die Aufgabe des Warenlagers und kann dessen Risiken beurteilen	K4
5	Verkaufspreis	Weiss, wie sich ein Verkaufspreis zusammensetzt	K1
4	Einflussfaktoren auf die Preisgestaltung	Versteht die Einflussfaktoren, die sich auf die Preisgestaltung auswirken	K2
8	Kundensegmente	Versteht, dass es unterschiedliche Bedürfnisse und verschiedene Kundensegmente gibt	K2
4	Verbale und nonverbale Kommunikation	Kennt die Grundlagen der verbalen und der nonverbalen Kommunikation	K1
4	Argumentationstechniken	Versteht einige Argumentationstechniken	K2
6	Preisargumente	Kann Preisargumente im Verkaufsgespräch einbauen	K3
5	Zusatz- und Anschlussverkäufe	Versteht die Wichtigkeit der Zusatz- und Anschlussverkäufe	K2



Semester / Lektionen	Thema	Leistungsziele	Taxonomie
10	Verkaufsgespräch I	Kann den Ablauf eines Verkaufsgesprächs positiv beeinflussen	K3
2. Semester			
6	Verkaufsgespräch II	Kann ein Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen	K3
	Dienstleistungen	Kann die verschiedenen Dienstleistungen aufzählen und deren Bedeutung für den Betrieb erklären	K2
6		Versteht die Wichtigkeit der Dienstleistungen in Bezug auf den Verkauf	K2
6	Zahlungsarten	Kann die Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten erklären	K2
5	Kundenbindung	Versteht den Zweck der Kundenbindung	K2
		Kann die verschiedenen Möglichkeiten der Kundenbindung erklären	
4	Teamarbeit	Erklärt die Regeln sowie die Vor- und Nachteile der Teamarbeit	K2
6	Betriebsformen des DH	Kennt die verschiedenen Betriebsformen des Detailhandels und kann diese unterscheiden	K2
2	Handelsfunktionen	Kennt die Handelsfunktionen	K2
2	Aufgaben des Handels, Wertschöpfung, Logistik	Kennt die Hauptaufgaben des Handels, die Wertschöpfung und die Aufgabe der Logistik	K1
4	Warenbeschaffung	Kennt die Beschaffungswege des Detailhandels	K1
4	Warenbewirtschaftung	Kennt und versteht Sinn und Ziele der Warenbewirtschaftung	K2
4	Warenabsatz	Kennt die Hauptaufgaben des Warenabsatzes	K2
6	Verkaufspreiskalkulation	Kennt die Elemente des Verkaufspreises und kann entsprechende Rechnungen vornehmen	K3
5	Preisgestaltung	Kennt die Einflussfaktoren auf die Preisgestaltung	K2
120	Total 2. Lehrjahr		
3. Lehrjahr – Beratung (80 Lektionen) 2 Wochenlektionen			
1. Semester			
6	Verbale und Nonverbale Kommunikation	Kann die Wirkung der verbalen und der nonverbalen Kommunikation erklären	K2
4	Frageformen	Kann die verschiedenen Frageformen situationsgerecht anwenden	K3
6	Fragetechnik	Kann Fragetechniken beurteilen	K4
6	Warenvorlage	Versteht die Wirkung der Warenvorlage auf den Betriebserfolg	K2



Semester / Lektionen	Thema	Leistungsziele	Taxonomie
6	Argumentationstechniken	Kann verschiedene Argumentationstechniken situationsgerecht einsetzen	K3
4	Zusatz- und Anschlussverkäufe	Kann Zusatz- und Anschlussverkäufe im Verkaufsgespräch einbauen	K3
8	Einfluss der Persönlichkeit	Kann den Einfluss der eigenen Persönlichkeit auf den Erfolg des Verkaufsgesprächs beurteilen Gesprächs beurteilen	K4
2. Semester			
8	Kaufsituationen	Versteht es, mit unterschiedlichen Kaufsituationen erfolgsorientiert umzugehen	K3
6	Arbeitssituationen	Versteht es, mit verschiedenen Arbeitssituationen richtig umzugehen	K3
5	Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg	Kann die eigenen Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg beurteilen	K4
10	Marketing	Versteht den Nutzen des Marketings für den Detailhandel	K2
		Kann die Marketinginstrumente des Lehrbetriebs erklären	K2
5	Marktforschung	Kann aktuelle Erkenntnisse der Marktforschung auf den eigenen Betrieb übertragen	K3
6	Vorbereitung QV		
80	Total 3. Lehrjahr		
3. Lehrjahr – Bewirtschaftung (80 Lektionen) 2 Wochenlektionen			
1. Semester			
5.	Produktion, Distribution, Logistik	Versteht das Zusammenspiel zwischen Produktion, Distribution und Logistik	K2
5	Bewirtschaftungssysteme	Kennt und versteht Bewirtschaftungssysteme	K2
5	Logistik	Kann die Wichtigkeit der Logistik erklären	K2
5	Verkaufsbereitschaft	Kann die Möglichkeiten erklären, die zur Verkaufsbereitschaft führen	K2
5	Zusatz- und Anschlussverkäufe	Kann Zusatz- und Anschlussverkäufe bei der Warenpräsentation berücksichtigen	K3
5	Warenpräsentation	Versteht die Auswirkung der Warenpräsentation auf den Verkaufserfolg	K2
10	Absatz- und Lagerkennzahlen	Kann Absatz- und Lagerkennzahlen interpretieren	K4
2. Semester			
8	Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg	Kennt die eigenen Einflussmöglichkeiten auf den Betriebserfolg und kann diese beurteilen	K4
10	Marketing	Versteht den Nutzen des Marketings für den Detailhandel	K2



Semester / Lektionen	Thema	Leistungsziele	Taxonomie
		Kann die Marketinginstrumente des Lehrbetriebes erklären	K2
10	Verkaufsfördernde Massnahmen	Versteht das Zusammenspiel zwischen Werbung und verkaufsfördernden Massnahmen	K2
5	Marktforschung	Kann aktuelle Erkenntnisse der Marktforschung auf den eigenen Betrieb übertragen	K3
7	Vorbereitung QV		
80	Total 3. Lehrjahr		