

# Detailhandelsassistent/in EBA 1. Lehrjahr

a



## Meine Kundschaft und ich

Gestalten von Kundenbeziehungen

### LF 1 Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten

- ▷ Positives Einkaufserlebnis (BK)
- ▷ Erster Kundenkontakt (BK)
- ▷ Kulturelle Unterschiede (DE)
- ▷ Vertrauensvolle Atmosphäre (BK)
- ▷ Kundenbedarfsanalyse (BK)

### LF 2 Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten

- ▷ Verbale Kommunikation (DE/EN)
- ▷ Nonverbale Kommunikation (DE/EN)
- ▷ Storytelling (DE/EN)

### LF 3 Verkaufsgespräch führen und abschliessen

- ▷ 3 Phasen des Verkaufsgesprächs (BK)
- ▷ Erfolgsfaktoren für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis (BK)
- ▷ Hilfreiche Kommunikationstechniken (DE/EN)
- ▷ Preisunterschied erklären (BK)
- ▷ Rechtliche Grundlagen zum KV (BK)

### LF 4 In schwierigen Verkaufssituationen sicher handeln

- ▷ Grundlagen zum Ladendiebstahl (BK)
- ▷ Ladendiebstähle vermindern (BK)
- ▷ Handeln im Verdachtsfall (BK)

### LF 5 In der regionalen Landessprache kommunizieren

### LF 6 In einer Fremdsprache kommunizieren

b



## Meine Produkte/Dienstleistungen und ich

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

### LF 1 Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern

- ▷ Pflichten bei der Warenannahme und Rechte bei mangelhafter Lieferung (BK)
- ▷ Ware auszeichnen und einräumen (BK)
- ▷ Arbeitsabläufe vom Wareneingang bis zum Warenausgang (BK)
- ▷ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (BK)

### LF 2 Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten

- ▷ Produkt- und Dienstleistungsplatzierung (BK)
- ▷ Verkaufsförderung und Werbung (BK)
- ▷ Rechtliche Grundlagen der Preisauszeichnung (BK)

### LF \* Berufskundliches Rechnen

c



## Meine Branche und ich

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen

### LF 1 Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen

- ▷ Warum ist es wichtig zu recherchieren? (DE)
- ▷ Quellen im Detailhandel (DE)
- ▷ Achtung! Nicht jede Quelle ist gleich vertrauenswürdig. (DE)
- ▷ Wie kannst du deine Rechercheergebnisse im Verkauf einsetzen? (DE)

### LF 2 Ökologische Aspekte miteinbeziehen

- ▷ Ökologische Produkte (BK)
- ▷ Rohstoffgewinnung und Herstellung (BK)
- ▷ Transport und Lagerung des Produkts (BK)
- ▷ Nutzung und Entsorgung von Produkten (BK)
- ▷ Lösungsansätze (BK)

d



## Mein Umfeld und ich

Interagieren im Betrieb und in der Branche

### LF 1 Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen

- ▷ Zuständigkeiten und Verantwortungen kennen (BK)
- ▷ Mit Veränderungen umgehen (BK)
- ▷ Die eigenen Kompetenzen mit den richtigen Lerntechniken erweitern (DE)
- ▷ Kommunikationstechniken für eine gute Zusammenarbeit anwenden (DE)

### LF \* Digitalisierung/IKA

## Allgemeinbildender Unterricht

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

Sport

# WASL

Willisau - Altdorf - Stans - Luzern