

Detailhandelsassistent/in EBA 2. Lehrjahr



a

Meine Kundschaft und ich

Gestalten von Kundenbeziehungen

- LF 1** Kundenbedürfnis erfassen und Kundenbeziehungen gestalten
 - ▷ Arten von Kundenanliegen (EN)
 - ▷ Kundenbedarfsanalyse (BK)
 - ▷ Fachkompetenzen (DE/EN)
 - ▷ Argumentations- und Kommunikationstechniken (DE/EN)
 - ▷ Kundenbindungsprogramm (EN)
- LF 2** Preiskalkulationen und Zahlungsabwicklung umsetzen
 - ▷ Wie entsteht ein Verkaufspreis? (BK)
 - ▷ Wie wird der Verkaufspreis berechnet? (BK)
 - ▷ Wechselkurse (BK)
 - ▷ Zahlungsmethoden (BK)
- LF 3** Auf allen Kommunikationskanälen professionell auftreten
 - ▷ Kunden wirksam erreichen (DE)
 - ▷ Der Social-Media-Auftritt (DE)
 - ▷ Die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen (DE)
- LF 4** In der regionalen Landessprache kommunizieren (DE)
- LF 5** In einer Fremdsprache kommunizieren (EN)



b

Meine Produkte/Dienstleistungen und ich

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

- LF 1** Lagerhaltungs- und Inventurprozess erläutern
 - ▷ Lagerhaltung (BK)
 - ▷ Inventurprozess (BK)
- LF 2** Ökologische Aspekte erklären
 - ▷ Warenbewirtschaftung: Waren in der richtigen Menge bestellen und korrekt lagern (BK)
 - ▷ Abfall reduzieren, wiederverwerten oder entsorgen (BK)
 - ▷ Energie im Geschäft: den Stromverbrauch senken (BK)
- LF 3** Betriebsrelevante Daten recherchieren und sicher bearbeiten
 - ▷ Betriebsrelevante Daten (BK)
 - ▷ Datenschutz und Geheimhaltungspflicht (BK)



c

Meine Branche und ich

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen

- LF 1** Branchenkenntnisse und Entwicklungen recherchieren
 - ▷ Einleitung (BK)
 - ▷ Struktur des Detailhandels (BK)
 - ▷ Handel im Wandel (BK)
 - ▷ Zertifizierung und Nachhaltigkeit (BK)



d

Mein Umfeld und ich

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- LF 1** Im Betrieb kommunizieren
 - ▷ Professionelle Kommunikation (DE/EN)
- LF 2** Berufliche Entwicklungen reflektieren und eigenständig vorantreiben
 - ▷ Feedback (DE/EN)
- LF 3** Die eigenen Ressourcen reflektieren
 - ▷ Warum lohnt es sich, die eigenen Ressourcen zu überdenken und zu optimieren? (DE)
 - ▷ Überlastungen erkennen (DE)
 - ▷ Überlastungen vorbeugen (DE)
 - ▷ Richtig reagieren bei Überlastung (DE)
- LF 4** In der regionalen Landessprache kommunizieren (DE)
- LF 5** In einer Fremdsprache kommunizieren (EN)

Allgemeinbildender Unterricht

- ▷ Megatrends
- ▷ Lebenslanges Lernen und Portfolio
- ▷ Selbstständigkeit und Finanzen

Sport

WASL

Willisau - Altdorf - Stans - Luzern