

# Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ 1. Lehrjahr



a

## Meine Kundschaft und ich

Gestalten von Kundenbeziehungen

- LF 1** Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten (DHK, DE, EN)
  - ▷ Der erste Kundenkontakt
  - ▷ Vertrauensvolle Atmosphäre
  - ▷ Die Kundenbedarfsanalyse
  - ▷ Positives Einkaufserlebnis
- LF 2** Verbale und nonverbale Kommunikation gestalten (DHK, DE, EN)
  - ▷ Verbale Kommunikation
  - ▷ Nonverbale Kommunikation
  - ▷ Kommunikationsmodell von Friedemann Schulz von Thun
  - ▷ Storytelling
- LF 3** Preisgestaltung und Zahlungsabwicklung umsetzen (WI)
  - ▷ Preisgestaltung
  - ▷ Begründung von Preisunterschieden
  - ▷ Zahlungsarten
  - ▷ Quittung
- LF 4** Verkaufsgespräch führen und abschliessen (DHK, WI)
  - ▷ Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs
  - ▷ Erfolgsfaktoren für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis
  - ▷ Hilfreiche Kommunikationstechniken für einen gelungenen Verkaufsabschluss
  - ▷ Rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag
- 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** Handelswege und Lieferketten überblicken (DHK)
  - ▷ Beteiligte Akteure
  - ▷ Handelswege, Lieferketten und Absatzwege
  - ▷ Hauptaufgaben des Detailhandels
- LF 2** Warenbewirtschaftungs- und Unternehmensabläufe erläutern (DHK, WI)
  - ▷ Pflichten bei der Warenannahme und Rechte bei mangelhafter Lieferung
  - ▷ Ware auszeichnen und einräumen
  - ▷ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
- LF 3** Produkt- und Dienstleistungsplatzierung erfolgreich und sicher gestalten (DHK)
  - ▷ Produktplatzierung und Warenpräsentation
  - ▷ Verkaufsförderung und Werbung
  - ▷ Rechtliche Grundlagen der Preisauszeichnung
  - ▷ Diebstahl



c

## Meine Branche und ich

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen

- LF 1** Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen einbringen (WI)
  - ▷ Warum ist es wichtig zu recherchieren?
  - ▷ Quellen im Detailhandel
  - ▷ Achtung! Nicht jede Quelle ist gleich vertrauenswürdig.
  - ▷ Wie kannst du deine Rechercheergebnisse im Verkauf einsetzen?
- LF 2** Ökologische Aspekte miteinbeziehen (WI)
  - ▷ Ökologische Produkte
  - ▷ Rohstoffgewinnung und Herstellung
  - ▷ Transport und Lagerung von Produkten
  - ▷ Nutzung und Entsorgung von Produkten
  - ▷ Lösungsansätze
- LF \*** Methodenkompetenzen
- LF \*** Berufskundliches Rechnen



d

## Mein Umfeld und ich

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- LF 1** Sich kompetent im beruflichen Umfeld bewegen (WI)
  - ▷ Den eigenen Betrieb kennenlernen
  - ▷ Verstehen, wie dein Betrieb mit seiner Umwelt zusammenhängt
  - ▷ Kommunikationstechniken für eine gute Zusammenarbeit anwenden
- LF 2** Berufliche Entwicklung reflektieren und eigenständig vorantreiben (WI)
  - ▷ Die vier Kompetenzbereiche
  - ▷ Reaktionen auf Veränderungen
  - ▷ Kompetenzentwicklung
- LF 3** In der regionalen Landessprache kommunizieren
- LF 4** In einer Fremdsprache kommunizieren
- LF \*** Digitalisierung (BYOD), IKA

## Allgemeinbildender Unterricht

- ▷ Lehrbeginn und Portfolio
- ▷ Lebensgestaltung und soziale Beziehung

## Sport

# WASL

Willisau - Altdorf - Stans - Luzern