

Detailhandelsfachfrau/-mann EFZ 2. Lehrjahr



a

Meine Kundschaft und ich

Gestalten von Kundenbeziehungen

- LF 1** Kundenanliegen erfassen und beantworten (DHK, DE, EN)
 - ▷ Arten von Kundenanliegen
 - ▷ Kundenbedarfsanalyse
 - ▷ Fachkompetenzen
 - ▷ Argumentations- und Kommunikationstechniken
- LF 2** Im Betrieb und im Netz professionell auftreten (DHK, DE, EN)
 - ▷ Kunden wirksam erreichen
 - ▷ Der private Social-Media-Auftritt
 - ▷ Die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen im Netz
 - ▷ Diebstahl
- LF 3** Preise berechnen (WI, EN)
 - ▷ Wie entsteht ein Verkaufspreis?
 - ▷ Wie wird der Verkaufspreis berechnet?
 - ▷ Mehrwertsteuer
 - ▷ Wechselkurse
- 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 inkl. Arbeits- und Gesundheitsschutz erläutern (WI)
 - ▷ Produktlebenszyklus
 - ▷ Lagerhaltung
 - ▷ Inventurprozess
 - ▷ Arbeits- und Gesundheitsschutz
- LF 2** Ökologische Aspekte miteinbeziehen (WI)
 - ▷ Warenbewirtschaftung: Waren in der richtigen Menge bestellen und korrekt lagern
 - ▷ Abfall reduzieren, wiederverwerten oder entsorgen
 - ▷ Energie im Geschäft: den Stromverbrauch senken
- LF 3** Betriebsrelevante Kalkulationen beherrschen (WI)
 - ▷ Betriebsrelevante Daten und Zahlen zur Tätigkeit des Unternehmens
 - ▷ Preisbildung und Marktgeschehen



c

Meine Branche und ich

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen

- LF 1** Branchenkenntnisse und Entwicklungen recherchieren (DHK)
 - ▷ Einleitung
 - ▷ Struktur des Detailhandels
 - ▷ Handel im Wandel
 - ▷ Zertifizierung und Nachhaltigkeit
- LF 2** Marktanalysen durchführen (DHK)
 - ▷ Der Blick auf den Markt
 - ▷ Nationaler und internationaler Handel
 - ▷ Die Schweiz im internationalen Handel
- LF *** Methodenkompetenzen
- LF *** Berufskundliches Rechnen



d

Mein Umfeld und ich

Interagieren im Betrieb und in der Branche

- LF 1** Im Betrieb kommunizieren (WI)
 - ▷ Professionell über Betriebe sprechen
 - ▷ Professionell über die Marktpositionierung und den Erfolg sprechen
 - ▷ Kommunizieren innerhalb eines Betriebs
- LF 2** Die eigenen Ressourcen reflektieren und optimieren (WI)
 - ▷ Warum lohnt es sich, die eigenen Ressourcen zu überdenken und zu optimieren?
 - ▷ Überlastungen erkennen
 - ▷ Überlastungen vorbeugen
 - ▷ Richtig reagieren bei Überlastung
- LF 3** In der regionalen Landessprache kommunizieren (DE)
- LF 4** In einer Fremdsprache kommunizieren (EN)
- LF *** Digitalisierung (BYOD), IKA

Allgemeinbildender Unterricht

- ▷ Megatrends
- ▷ Gestaltungsmöglichkeiten in der Demokratie
- ▷ Kunst

Sport

WASL

Willisau - Altdorf - Stans - Luzern