

Informationsveranstaltung Reform Verkauf 2022+



24. November 2021

- Begrüssung
- Umsetzung der Reform am bzemme / an der bfsl
- Rolle der Berufs- und Praxisbildner/innen
- Abschluss

D. Bärtschi / R. Largiadèr

D. Bärtschi / R. Largiadèr

B. Lurvink / A. Keller

D. Bärtschi / R. Largiadèr

- Die Reform ist nötig, weil
 - sich die Anforderungen an die Berufsleute im DH stark verändert haben
 - die Kundschaft anspruchsvoller und besser informiert ist
 - eine kundennutzenorientierte, fachkompetente Beratung noch wichtiger ist
 - die Entwicklungen in der Digitalisierung abzubilden sind
- Die Grundbildungen sind
 - Noch praxisbezogener
 - Entsprechen der Kundschaft sowie den Betrieben

- **Lernende**

- Sind bestmöglich vorbereitet auf die zukünftigen Anforderungen der **Arbeitswelt**.
- Entwickeln sich zu kompetenten, flexiblen, eigenverantwortlichen und motivierten **Verkaufspersönlichkeiten**
- Werden gefördert in den **überfachlichen Kompetenzen** wie Initiative, Aktivität, Kreativität, Durchhaltevermögen, Lernbereitschaft und Teamfähigkeit
- stehen im Zentrum mit ihrem persönlichen **Portfolio**, welches eine wichtige Grundlage für die Lernortkooperation bildet

- **EFZ Detailhandelsfachfrau/Detailhandelsfachmann (3 Jahre)**
 - Möglichkeit eine integrierte BM zu machen
 - Wahl eines Schwerpunkts im 3. Lehrjahr
 - **Gestalten von Einkaufserlebnissen**
 - Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche führen
 - Möglichkeit zum Gestalten von Einkaufserlebnissen für Kund*innen
 - **Betreuen von Online-Shops**
 - Beschaffen, erfassen und pflegen des Sortiments
 - Untersuchen des Kundenverhaltens
 - Überprüfen der Bewertungen im Online-Shop
- **EBA Detailhandelsassistentin/ Detailhandelsassistent (2 Jahre)**
 - Kein Schwerpunkt in der zweijährigen Ausbildung
 - Nach erfolgreichem Abschluss verkürzte Ausbildung EFZ möglich

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →					
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten			
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren			
d	Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren	
e	Gestalten von Einkaufserlebnissen	e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten	e3: Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen mitgestalten			
f	Betreuen von Online-Shops	f1: Artikeldaten für den Online-Shop pflegen	f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten	f3: Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen			

In den Handlungskompetenzbereichen a bis d ist der Aufbau der Handlungskompetenzen für alle Lernenden verbindlich. In den Handlungskompetenzbereichen e und f ist der Aufbau der Handlungskompetenzen je nach Schwerpunkt wie folgt verbindlich:

Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren	
d	Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

- Keine Fächer mehr, sondern Handlungskompetenzbereiche (grüne Felder vorherige Folie)

Unterrichtsgefäße neu	
HKB A	Gestalten von Kundenbeziehungen
HKB B	Bewirtschaften und präsentieren von Produkten und Dienstleistungen
HKB C	Erwerben, erbringen und weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen
HKB D	Interagieren in Betrieb und Branche
Allgemeinbildender Unterricht DH	Restliche ABU-Themen, die nicht in den HKB abgebildet werden
Sport	Wie gehabt
HKB E oder HKB F (nur DHF)	Gestalten von Einkaufserlebnissen oder betreuen von Online-Shops

Grundsatz

Mehrere Lehrpersonen aus verschiedenen Fachgebieten unterrichten in einem HKB:

Beispiel

Reklamation

- Korrekte Kommunikation (Landessprache, Fremdsprache)
- Fachlich korrektes Umgehen mit einer Reklamation (DHK)
- Rechtliche Grundlagen einer Reklamation (Wirtschaft)

Schultage

Lehrjahr	DHF	DHA
1	1,5 Schultage	1 Schultag
2	2 Schultage	1 Schultag
3	1 Schultag	

- Konsequenterer Ausrichtung auf die **Berufspraxis**
 - **Lernortkooperationstabelle** regelt zeitlichen Ablauf der Ausbildung in Betrieb, Berufsfachschule und ÜK.
 - Umsetzungsinstrumente in Form von **Praxisaufträgen** über die ganze Lehrzeit
 - Diese Praxisaufträge werden von BDS zur Verfügung gestellt
 - Die Detailplanung für die betriebliche Bildung erfolgt betriebsindividuell
- [Download Center - BDS FCS \(bds-fcs.ch\)](https://bds-fcs.ch)

- **Betriebliche Beurteilung** Ende des 2., 4. und 5. Semesters (DHF), keine Standortbestimmung mehr
- Führen der Lerndokumentation in Form eines **Lernportfolios**.
- Die praktische Prüfung ist neu eine **Fallnote**.

- Bestehende Bildungsbewilligungen behalten ihre Gültigkeit
- Die fachlichen Anforderungen an eine Berufsbildnerin oder einen Berufsbildner sind im Artikel 11 der Verordnung über die berufliche Grundbildung umschrieben
- Lernende werden in 22 Ausbildungs- und Prüfungsbranchen ausgebildet, die allgemeine Branchenkunde entfällt.

- **Anforderungsprofil Lernende**

- Flair, offen, freundlich mit Menschen in Kontakt treten
- Überzeugender Auftritt
- Kommunikationsfähigkeiten in der lokalen Landessprache und Bereitschaft ein (anspruchsvolles) Verkaufsgespräch in der Fremdsprache zu führen
- (Gute) bis durchschnittliche Schulnoten
- Interesse an Produkten der gewählten Branche
- Körperliche und psychische Belastbarkeit
- Flexibilität und Veränderungsbereitschaft
- Selbständigkeit und Eigenverantwortlichkeit (nur EFZ)
- Bereitschaft zur Teamarbeit

- **Paradigmenwechsel:** Berufliche HKO stehen im Zentrum, aktuelle Lern- und Arbeitssituationen in den Betrieben bilden die Grundlage. Im Unterricht sollen die HKO eingeübt, angewendet und vertieft werden.
- Die Trägerschaft BDS stellt **Wissens- und Handlungsbausteine** zur Verfügung, das heisst Lernmedien für den berufskundlichen Unterricht
- **Ausnahmen:** Sprachen = freie Wahl der Lehrmittel für die Grundlagen, ABU DH = freie Wahl des Lehrmittels

- Die neuen Grundbildungen basieren auf **beruflichen Handlungskompetenzen**, Konkretisierung durch Lernziele an jedem Lernort (Betrieb, Schule, UK)
- Schulischer Unterricht = **handlungskompetenzorientiert**
- 1 **Fremdsprache**, Niveau A2 (DHA), Niveau B1 (DHF)
- Unterscheidung «Bewirtschaftung» / «Beratung fällt weg – dafür Wahl eines **Schwerpunkts** im 3. Lehrjahr
- Schulisches QV in den Handlungskompetenzbereichen (HKB)

- **Keine Standortbestimmung** (betrieblich und schulisch) im DHF mehr
- **Keine ABK** mehr, Ausbau in den jeweiligen ÜK
- **Keine in der BiVo verankerten Freikursfächer** mehr, der Besuch von EA-Kursen ist weiterhin möglich
- **Lerndokumentation/Lernportfolio** = zwingend (elektronisch)
- Praktische Prüfung = **Fallnote**

BDS, Bildung Detailhandel Schweiz

[Info/Com - BDS FCS \(bds-fcs.ch\)](https://bds-fcs.ch)

Hinweis: Info-Veranstaltungen verkauf 2022+ (pro Branche)

INFO/COM VERKAUF 2022+

Info/Com verkauf 2022+

Hier finden Sie Informationen und Kommunikationsmedien zur Reform verkauf 2022+. Sie werden laufend ergänzt.

- Info-Veranstaltungen verkauf 2022+
- Der Reformprozess
- Info-Medien
- Roadmap verkauf 2022+
- FAQ zu verkauf 2022+

Umsetzungsdokumente EBA (inkl. Praxisaufträge für Betriebe)

Umsetzungsdokumente EFZ (inkl. Praxisaufträge für Betriebe)

Haben Sie Fragen, wenden Sie sich bitte an die Projektleitung.

Kontakt: info@bds-fcs.ch

Offene Fragen

