
Kompetenzraster

Lehrjahr 1 – Detailhandelsfachfrau EFZ / Detailhandelsfachmann EFZ

09.07.2021 (Version 1.0)

Inhaltsverzeichnis

1	HKB: Gestalten von Kundenbeziehungen	2
1.1	HK: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	2
1.2	HK: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	4
1.3	HK: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	6
2	HKB: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	10
2.1	HK: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	10
2.2	HK: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	12
3	HKB: Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	16
3.1	HK: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	16
3.2	HK: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	20
4	HKB: Interagieren im Betrieb und in der Branche	24
4.1	HK: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	24
4.2	HK: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	26
5	Glossar	28

1 HKB: Gestalten von Kundenbeziehungen

1.1 HK: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es mir, im Kundengespräch professionell zu kommunizieren und aufzutreten, um auf diese Weise meiner Gastgeberrolle gerecht zu werden?

Kompetenzkriterien

Ich gehe auf jeden Kunden offen zu.

Ich spreche Kundinnen stets freundlich an.

Im persönlichen Kontakt kann ich nonverbale Signale (Körpersprache, z.B. Gestik, Mimik usw.) wahrnehmen und ihre Bedeutung erklären.

Ich passe Umfang, Tempo und Verständlichkeit meiner Sprache stets an die Bedürfnisse des Kunden an.

Ich gestalte meine Kommunikation gegenüber fremdsprachigen Kundinnen immer verständlich.

Ich passe meine Kommunikation stets dem Kommunikationskanal an und erziele dadurch einen optimalen Kundennutzen.

Leitfrage

Bin ich in der Lage, auf Kundenanliegen situationsgerecht einzugehen und sie zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

Ich ermittle das Anliegen von Kundinnen zuverlässig, indem ich gezielte Fragen stelle und die Reaktion beobachte.

Ich nehme das Anliegen jedes Kunden ernst.

Mir ist bei jedem Anliegen einer Kundin klar, wie ich damit weiterverfahren soll.

Wenn ich ein Anliegen nicht bearbeiten kann, bin ich stets in der Lage, die richtige Ansprechperson zu finden.

Ich bearbeite jedes Anliegen zeitgerecht.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, im Kundengespräch professionell zu kommunizieren und aufzutreten, um auf diese Weise seiner/ihrer Gastgeberrolle gerecht zu werden?

Kompetenzkriterien

Er/sie geht auf jeden Kunden offen zu.

Er/sie spricht Kundinnen stets freundlich an.

Im persönlichen Kontakt kann er/sie nonverbale Signale (Körpersprache, z.B. Gestik, Mimik usw.) wahrnehmen und ihre Bedeutung erklären.

Er/sie passt Umfang, Tempo und Verständlichkeit seiner/ihrer Sprache stets an die Bedürfnisse des Kunden an.

Er/sie gestaltet seine/ihre Kommunikation gegenüber fremdsprachigen Kundinnen immer verständlich.

Er/sie passt seine/ihre Kommunikation stets dem Kommunikationskanal an und erzielt dadurch einen optimalen Kundennutzen.

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, auf Kundenanliegen situationsgerecht einzugehen und sie zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

Er/sie ermittelt das Anliegen von Kundinnen zuverlässig, indem er/sie gezielte Fragen stellt und die Reaktion beobachtet.

Er/sie nimmt das Anliegen jedes Kunden ernst.

Ihm/ihr ist bei jedem Anliegen einer Kundin klar, wie er/sie damit weiterverfahren soll.

Wenn er/sie ein Anliegen nicht bearbeiten kann, ist er/sie stets in der Lage, die richtige Ansprechperson zu finden.

Er/sie bearbeitet jedes Anliegen zeitgerecht.

1.2 HK: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Bin ich in der Lage, das Bedürfnis des Kunden umfassend zu ermitteln und zu analysieren?

Kompetenzkriterien

Ich schaffe eine vertrauensvolle Atmosphäre, indem ich dem Kunden aufmerksam zuhöre und Hilfsbereitschaft zeige.

Ich nutze offene Fragen, um ein möglichst umfassendes Bild der Bedürfnisse zu erhalten.

Ich versetze mich in die Situation des Kunden und verschaffe mir Klarheit über seine Bedürfnisse.

Ich verfolge bei der Bedarfsermittlung stets ein Ziel, damit ich die in Frage kommende Produktauswahl im Sinne des Kunden immer weiter eingrenzen kann.

Ich analysiere die Bedürfnisse immer auf Basis des Gesagten und vermeide konsequent eigene Interpretationen.

Leitfrage

Gelingt es mir, zugunsten der Kundin nutzenorientierte Lösungen zu finden und ihr zu präsentieren?

Kompetenzkriterien

Ich stütze mich bei der Lösungssuche konsequent auf Sortiments- und Fachkenntnisse.

Ich präsentiere und erkläre die verschiedenen Lösungen verständlich.

Ich nutze meine eigenen Erfahrungen und Erlebnisse, um meine Lösungen besser zu erklären.

Ich ermutige die Kundin nach Möglichkeit, meine präsentierte Lösung auszuprobieren.

Ich nutze alle mir zur Verfügung stehenden Ressourcen (z.B. Fachwissen, Computersystem, Mitarbeitende), um Fragen vollständig zu beantworten.

Ich berücksichtige bei jeder Lösungsvariante kommende Trends und Innovationen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, das Bedürfnis des Kunden umfassend zu ermitteln und zu analysieren?

Kompetenzkriterien

Er/sie schafft eine vertrauensvolle Atmosphäre, indem er/sie dem Kunden aufmerksam zuhört und Hilfsbereitschaft zeigt.

Er/sie nutzt offene Fragen, um ein möglichst umfassendes Bild der Bedürfnisse zu erhalten.

Er/sie versetzt sich in die Situation des Kunden und verschafft sich Klarheit über seine Bedürfnisse.

Er/sie verfolgt bei der Bedarfsermittlung stets ein Ziel, damit er/sie die in Frage kommende Produktauswahl im Sinne des Kunden immer weiter eingrenzen kann.

Er/sie analysiert die Bedürfnisse immer auf Basis des Gesagten und vermeidet konsequent eigene Interpretationen.

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, zugunsten der Kundin nutzenorientierte Lösungen zu finden und ihr zu präsentieren?

Kompetenzkriterien

Er/sie stützt sich bei der Lösungssuche konsequent auf Sortiments- und Fachkenntnisse.

Er/sie präsentiert und erklärt die verschiedenen Lösungen verständlich.

Er/sie nutzt seine/ihre eigenen Erfahrungen und Erlebnisse, um seine/ihre Lösungen besser zu erklären.

Er/sie ermutigt die Kundin nach Möglichkeit, seine/ihre präsentierte Lösung auszuprobieren.

Er/sie nutzt alle ihm/ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen (z.B. Fachwissen, Computersystem, Mitarbeitende), um Fragen vollständig zu beantworten.

Er/sie berücksichtigt bei jeder Lösungsvariante kommende Trends und Innovationen.

1.3 HK: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Kann ich den Zahlungsvorgang sicher und kundenorientiert abwickeln?

Kompetenzkriterien

Ich kann alle Zahlungsmethoden und Rabattsysteme, die in meinem Betrieb verwendet werden, fehlerfrei anwenden.

Ich bemühe mich, den Zahlungsvorgang so kurz und angenehm wie möglich zu gestalten.

Ich kann kleine technische Störungen im Zahlsystem selbst beheben.

Ich identifiziere meine Ansprechperson problemlos, wenn ich bei technischen Störungen selbst nicht weiterkomme.

Auch wenn es eine längere Warteschlange hat, lasse ich mich nicht aus der Ruhe bringen und behandle meine Kundin bei der Zahlung zuvorkommend.

Beim Zahlungsvorgang arbeite ich exakt und sorgfältig, um sicherzustellen, dass die Zahlung korrekt abgewickelt wird (z.B. richtiger Preis, korrektes Rückgeld ausgeben usw.).

Leitfrage

Gelingt es mir, bei der Verabschiedung von Kundinnen und Kunden ein positives abschliessendes Einkaufserlebnis zu schaffen?

Kompetenzkriterien

Ich werte die Produkte bei der Verabschiedung gezielt auf (z.B. äussere ich mich positiv zu den Produkten oder Dienstleistungen und behandle diese wertschätzend).

Wenn immer möglich übergebe ich das Produkt persönlich.

Ich wähle eine individuelle Verabschiedung, mit der ich auf meinen Kunden oder das Produkt bzw. die Dienstleistung eingehe.

Mir ist bewusst, dass die Verabschiedung mitentscheidend dafür ist, ob sich der Kunde beim Einkauf wohlfühlt und wiederkommt.

Leitfrage

Bin ich fähig, meine Verkaufs- und Beratungsgespräche umfangreich zu analysieren und zu optimieren?

Kompetenzkriterien

Ich nehme mir regelmässig Zeit, um meine Verkaufsgespräche selbst auszuwerten.

Ich bin in der Lage, aus dem Verhalten meiner Kundin im Gespräch (direkte Rückmeldungen, Körpersprache, Gesprächsatmosphäre usw.) abzuleiten, ob sie zufrieden war und sich im Gespräch wohlfühlt hat.

Wenn mir meine Kundin direkt eine Rückmeldung zum Verkaufsgespräch gibt, reagiere ich immer sachlich und positiv – egal, ob die Rückmeldung positiv oder negativ ausfällt.

Ich bitte meine Berufsbildnerin regelmässig um ein Feedback zu meinen Verkaufsgesprächen.

Bei der Auswertung meiner Verkaufsgespräche notiere ich mir Aspekte, welche mir gut gelungen sind, und Dinge, die ich noch verbessern kann.

Ich bin motiviert, aus meinen Verkaufsgesprächen zu lernen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Kann er/sie den Zahlungsvorgang sicher und kundenorientiert abwickeln?

Kompetenzkriterien

Er/sie kann alle Zahlungsmethoden und Rabattsysteme, die in seinem/ihrem Betrieb verwendet werden, fehlerfrei anwenden.

Er/sie bemüht sich, den Zahlungsvorgang so kurz und angenehm wie möglich zu gestalten.

Er/sie kann kleine technische Störungen im Zahlssystem selbst beheben.

Er/sie identifiziert seine/ihre Ansprechperson problemlos, wenn er/sie bei technischen Störungen selbst nicht weiterkommt.

Auch wenn es eine längere Warteschlange hat, lässt er/sie sich nicht aus der Ruhe bringen und behandelt seine/ihre Kundin bei der Zahlung zuvorkommend.

Beim Zahlungsvorgang arbeitet er/sie exakt und sorgfältig, um sicherzustellen, dass die Zahlung korrekt abgewickelt wird (z.B. richtiger Preis, korrektes Rückgeld ausgeben usw.).

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, bei der Verabschiedung von Kundinnen und Kunden ein positives abschliessendes Einkaufserlebnis zu schaffen?

Kompetenzkriterien

Er/sie wertet die Produkte bei der Verabschiedung gezielt auf (z.B. äussert er/sie sich positiv zu den Produkten oder Dienstleistungen und behandelt diese wertschätzend).

Wenn immer möglich übergibt er/sie das Produkt persönlich.

Er/sie wählt eine individuelle Verabschiedung, mit der er/sie auf seinen/ihren Kunden oder das Produkt bzw. die Dienstleistung eingeht.

Ihm/ihr ist bewusst, dass die Verabschiedung mitentscheidend dafür ist, ob sich der Kunde beim Einkauf wohlfühlt und wiederkommt.

Leitfrage

Ist er/sie fähig, seine/ihre Verkaufs- und Beratungsgespräche umfangreich zu analysieren und zu optimieren?

Kompetenzkriterien

Er/sie nimmt sich regelmässig Zeit, um seine/ihre Verkaufsgespräche selbst auszuwerten.

Er/sie ist in der Lage, aus dem Verhalten seiner/ihrer Kundin im Gespräch (direkte Rückmeldungen, Körpersprache, Gesprächsatmosphäre usw.) abzuleiten, ob sie zufrieden war und sich im Gespräch wohlfühlt hat.

Wenn ihm/ihr eine Kundin direkt eine Rückmeldung zum Verkaufsgespräch gibt, reagiert er/sie immer sachlich und positiv – egal, ob die Rückmeldung positiv oder negativ ausfällt.

Er/sie bittet seine/ihre Berufsbildnerin regelmässig um ein Feedback zu seinen/ihren Verkaufsgesprächen.

Bei der Auswertung seiner/ihrer Verkaufsgespräche notiert er/sie sich Aspekte, welche ihm/ihr gut gelungen sind, und Dinge, die er/sie noch verbessern kann.

Er/sie ist motiviert, aus seinen/ihren Verkaufsgesprächen zu lernen.

2 HKB: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

2.1 HK: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es mir, Wareneingänge fehlerlos aufzunehmen?

Kompetenzkriterien

Ich kontrolliere alle Lieferungen gewissenhaft auf ihre Vollständigkeit.

Ich erkenne beschädigte und falsche Ware zuverlässig.

Ich lasse beschädigte oder falsche Ware immer gemäss Vorgaben an den Lieferanten zurückgeben.

Ich informiere zuständige Personen bei falscher oder beschädigter Ware vollständig und zügig.

Ich halte mich beim Wareneingangsprozess stets an die Vorgaben meines Betriebs.

Ich schätze den Zeitaufwand für die Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess realistisch ein.

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, Warenausgänge korrekt und sauber abzuwickeln?

Kompetenzkriterien

Er/sie kann die Warenausgänge selbstständig berechnen oder fehlerfrei aus dem System ablesen.

Er/sie stellt sicher, dass alle Warenausgänge erfasst werden, indem er/sie es immer wieder überprüft und Stichproben vornimmt.

Er/sie hält sich gewissenhaft an die Vorgaben seines/ihres Betriebs, wenn er/sie Warenausgänge aufgrund von Diebstahl verbuchen muss.

Er/sie setzt sich zu jeder Zeit dafür ein, dass der Anteil wegzuwerfender Ware so klein wie möglich ist.

Er/sie entsorgt nicht mehr verkaufbare Ware immer auf korrekte Art und Weise.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, Wareneingänge fehlerlos aufzunehmen?

Kompetenzkriterien

Er/sie kontrolliert alle Lieferungen gewissenhaft auf ihre Vollständigkeit.

Er/sie erkennt beschädigte und falsche Ware zuverlässig.

Er/sie lässt beschädigte oder falsche Ware immer gemäss Vorgaben an den Lieferanten zurückgeben.

Er/sie informiert zuständige Personen bei falscher oder beschädigter Ware vollständig und zügig.

Er/sie hält sich beim Wareneingangsprozess stets an die Vorgaben seines/ihrer Betriebs.

Er/sie schätzt den Zeitaufwand für die Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess realistisch ein.

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, Warenausgänge korrekt und sauber abzuwickeln?

Kompetenzkriterien

Er/sie kann die Warenausgänge selbstständig berechnen oder fehlerfrei aus dem System ablesen.

Er/sie stellt sicher, dass alle Warenausgänge erfasst werden, indem er/sie es immer wieder überprüft und Stichproben vornimmt.

Er/sie hält sich gewissenhaft an die Vorgaben seines/ihrer Betriebs, wenn er/sie Warenausgänge aufgrund von Diebstahl verbuchen muss.

Er/sie setzt sich zu jeder Zeit dafür ein, dass der Anteil wegzuwerfender Ware so klein wie möglich ist.

Er/sie entsorgt nicht mehr verkaufbare Ware immer auf korrekte Art und Weise.

2.2 HK: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es mir, eine Warenpräsentation vollständig vorzubereiten?

Kompetenzkriterien

Wenn ich den Auftrag für eine Warenpräsentation erhalte, stelle ich proaktiv Fragen, um sicherzugehen, dass ich alle Informationen habe, die ich für die Warenpräsentation benötige.

Ich hole mir Informationen, die ich bei der Übergabe nicht bekommen habe, selbstständig bei der zuständigen Stelle ein.

Ich stimme den Standort für die Präsentation bewusst auf das Präsentationsziel ab.

Ich verfasse einen vollständigen Promo-Plan.

Ich wende die sieben Grundsätze der Warenpräsentation in meiner Planung gezielt an.

Leitfrage

Bin ich in der Lage, eine Warenpräsentation in meinem Betrieb selbstständig umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Ich besorge die benötigten Produkte frühzeitig im Lager.

Ich hole mir bei Bedarf selbstständig Hilfe bei meinen Arbeitskolleginnen.

Ich platziere die Produkte gemäss dem Promo-Plan und den sieben Grundsätzen der Warenpräsentation.

Ich kennzeichne die Produkte korrekt und gemäss den gesetzlichen Grundlagen mit den notwendigen Deklarationen.

Ich treffe gewissenhaft alle nötigen Massnahmen zum Schutz der Produkte vor Diebstahl.

Leitfrage

Bin ich in der Lage, eine Warenpräsentation konsequent zu überprüfen?

Kompetenzkriterien

Ich führe nach vollendeter Warenpräsentation immer eine Kontrolle meiner Arbeit durch.

Ich überprüfe selbstständig, ob ich den Promo-Plan vollständig und korrekt umgesetzt habe.

Ich hole bei meiner vorgesetzten Person proaktiv ein Feedback ein.

Bei Fehlern setze ich Massnahmen zur Verbesserung mit Überzeugung um.

Leitfrage

Bin ich in der Lage, eine Warenpräsentation zuverlässig zu betreuen?

Kompetenzkriterien

Ich prüfe die Warenpräsentation mehrmals täglich.

Ich kontrolliere den Warenbestand regelmässig und fülle nach, wenn Waren gekauft wurden.

Ich bestelle bei grosser Nachfrage frühzeitig Waren nach.

Ich stelle regelmässig sicher, dass die Ware stets ansprechend bereitsteht.

Ich halte den Bereich um die Warenpräsentation konsequent sauber.

Ich beauftrage frühzeitig einen Arbeitskollegen für die Betreuung, sollte ich einmal verhindert sein.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, eine Warenpräsentation vollständig vorzubereiten?

Kompetenzkriterien

Wenn er/sie den Auftrag für eine Warenpräsentation erhält, stellt er/sie proaktiv Fragen, um sicherzugehen, dass er/sie alle Informationen hat, die er/sie für die Warenpräsentation benötigt.

Er/sie holt sich Informationen, die er/sie bei der Übergabe nicht bekommen hat, selbstständig bei der zuständigen Stelle ein.

Er/sie stimmt den Standort für die Präsentation bewusst auf das Präsentationsziel ab.

Er/sie verfasst einen vollständigen Promo-Plan.

Er/sie wendet die sieben Grundsätze der Warenpräsentation in seiner/ihrer Planung gezielt an.

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, eine Warenpräsentation in seinem/ihrer Betrieb selbstständig umzusetzen?

Kompetenzkriterien

Er/sie besorgt die benötigten Produkte frühzeitig im Lager.

Er/sie holt sich bei Bedarf selbstständig Hilfe bei seinen/ihrer Arbeitskolleginnen.

Er/sie platziert die Produkte gemäss dem Promo-Plan und den sieben Grundsätzen der Warenpräsentation.

Er/sie kennzeichnet die Produkte korrekt und gemäss den gesetzlichen Grundlagen mit den notwendigen Deklarationen.

Er/sie trifft gewissenhaft alle nötigen Massnahmen zum Schutz der Produkte vor Diebstahl.

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, eine Warenpräsentation konsequent zu überprüfen?

Kompetenzkriterien

Er/sie führt nach vollendeter Warenpräsentation immer eine Kontrolle seiner/ihrer Arbeit durch.

Er/sie überprüft selbstständig, ob er/sie den Promo-Plan vollständig und korrekt umgesetzt hat.

Er/sie holt bei seiner/ihrer vorgesetzten Person proaktiv ein Feedback ein.

Bei Fehlern setzt er/sie Massnahmen zur Verbesserung mit Überzeugung um.

Leitfrage

Ist er/sie in der Lage, eine Warenpräsentation zuverlässig zu betreuen?

Kompetenzkriterien

Er/sie prüft die Warenpräsentation mehrmals täglich.

Er/sie kontrolliert den Warenbestand regelmässig und füllt nach, wenn Waren gekauft wurden.

Er/sie bestellt bei grosser Nachfrage frühzeitig Waren nach.

Er/sie stellt regelmässig sicher, dass die Ware stets ansprechend bereitsteht.

Er/sie hält den Bereich um die Warenpräsentation konsequent sauber.

Er/sie beauftragt frühzeitig einen Arbeitskollegen für die Betreuung, sollte er/sie einmal verhindert sein.

3 HKB: Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen

3.1 HK: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es mir, Informationen zu Produkten bzw. Dienstleistungen meiner Branche zu recherchieren, um verkaufswirksame Argumente zu entwickeln?

Kompetenzkriterien

Ich nutze interne und externe Kommunikationskanäle und Systeme, um mich über alle Produkte und Dienstleistungen meines Betriebs zu informieren.

Ich nutze überbetriebliche Kurse, um mich gezielt zu einzelnen Produkten beziehungsweise Dienstleistungen weiterzubilden.

Ich informiere mich aktiv über die Produkte und Dienstleistungen meiner Mitbewerber.

Ich nutze alle relevanten Informationen zu Produkten und Dienstleistungen für meine Verkaufsgespräche.

Ich führe proaktiv betriebsinterne Produktpräsentationen mit Feedbackrunden bei Teammitgliedern durch.

Leitfrage

Gelingt es mir, die Kundin verständlich über alle Produkte beziehungsweise Dienstleistungen sowie über zusätzliche Service- oder Dienstleistungsangebote meines Betriebs zu informieren?

Kompetenzkriterien

Ich verzichte wenn möglich auf Fremd- oder Fachwörter.

Ich zeige dem Kunden bei Bedarf den korrekten Umgang mit einzelnen Produkten beziehungsweise Dienstleistungen vor.

Ich wende bewusst die Technik des Storytellings an, um Emotionen bei meinem Kunden zu wecken.

Ich zeige der Kundin den Nutzen auf, den das Produkt beziehungsweise die Dienstleistung für sie hat.

Ich leite den Kunden an erfahrene Mitarbeiterinnen meines Betriebs weiter, sobald ich eine Frage nicht beantworten kann.

Leitfrage

Gelingt es mir, meinen Informationsstand zu Produkten und Dienstleistungen auszuwerten?

Kompetenzkriterien

Um zu prüfen, ob mein Produkt- beziehungsweise Dienstleistungs-Know-how sitzt, präsentiere ich neue Produkte oder Dienstleistungen zuerst meinen Teammitgliedern.

Ich beantworte gezielt Fragen zu Produkten beziehungsweise Dienstleistungen, nachdem ich mich selbst darüber informiert habe.

Ich nehme mir nach Verkaufsgesprächen regelmässig Zeit, meinen Informationsstand auszuwerten: Konnte ich mich über alle Produkte und Dienstleistungen informieren? War ich sicher im Umgang damit? Konnte ich alle Fragen der Kundin beantworten?

Ich höre aktiv bei Verkaufsgesprächen meiner Teammitglieder zu, um zusätzliches Wissen zu Produkten beziehungsweise Dienstleistungen zu erlangen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, Informationen zu Produkten bzw. Dienstleistungen seiner/ihrer Branche zu recherchieren, um verkaufswirksame Argumente zu entwickeln?

Kompetenzkriterien

Er/sie nutzt interne und externe Kommunikationskanäle und Systeme, um sich über alle Produkte und Dienstleistungen seines/ihrer Betriebs zu informieren.

Er/sie nutzt überbetriebliche Kurse, um sich gezielt zu einzelnen Produkten beziehungsweise Dienstleistungen weiterzubilden.

Er/sie informiert sich aktiv über die Produkte und Dienstleistungen seiner/ihrer Mitbewerber.

Er/sie nutzt alle relevanten Informationen zu Produkten und Dienstleistungen für seine/ihre Verkaufsgespräche.

Er/sie führt proaktiv betriebsinterne Produktpräsentationen mit Feedbackrunden bei Teammitgliedern durch.

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, die Kundin verständlich über alle Produkte beziehungsweise Dienstleistungen sowie über zusätzliche Service- oder Dienstleistungsangebote seines/ihrer Betriebs zu informieren?

Kompetenzkriterien

Er/sie verzichtet wenn möglich auf Fremd- oder Fachwörter.

Er/sie zeigt dem Kunden bei Bedarf den korrekten Umgang mit einzelnen Produkten beziehungsweise Dienstleistungen vor.

Er/sie wendet bewusst die Technik des Storytellings an, um Emotionen bei seinem/ihrer Kunden zu wecken.

Er/sie zeigt der Kundin den Nutzen auf, den das Produkt beziehungsweise die Dienstleistung für sie hat.

Er/sie leitet den Kunden an erfahrene Mitarbeiterinnen seines/ihrer Betriebs weiter, sobald er/sie eine Frage nicht beantworten kann.

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, seinen/ihren Informationsstand zu Produkten und Dienstleistungen auszuwerten?

Kompetenzkriterien

Um zu prüfen, ob sein/ihr Produkt- beziehungsweise Dienstleistungs-Know-how sitzt, präsentiert er/sie neue Produkte oder Dienstleistungen zuerst seinen/ihren Teammitgliedern.

Er/sie beantwortet gezielt Fragen zu Produkten beziehungsweise Dienstleistungen, nachdem er/sie sich selbst darüber informiert hat.

Er/sie nimmt sich nach Verkaufsgesprächen regelmässig Zeit, seinen/ihren Informationsstand auszuwerten: Konnte er/sie sich über alle Produkte und Dienstleistungen informieren? War er/sie sicher im Umgang damit? Konnte er/sie alle Fragen der Kundin beantworten?

Er/sie hört aktiv bei Verkaufsgesprächen seiner/ihrer Teammitglieder zu, um zusätzliches Wissen zu Produkten beziehungsweise Dienstleistungen zu erlangen.

3.2 HK: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es mir, Produkte professionell zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

Ich informiere mich genau über die Bearbeitungsmöglichkeiten und den Verarbeitungsprozess der Produkte in meinem Betrieb.

Ich halte die betrieblichen Richtlinien konsequent ein, vor allem diejenigen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

Ich nehme mir ausreichend Zeit, die Verarbeitung der Produkte zu planen und vorzubereiten.

Ich bearbeite die Produkte immer konzentriert und sorgfältig.

Ich leite bei Schwierigkeiten in der Bearbeitung von Produkten umgehend geeignete Massnahmen ein.

Leitfrage

Übergebe ich bearbeitete Produkte kundenorientiert?

Kompetenzkriterien

Ich kontrolliere, ob das Ergebnis dem eigentlichen Auftrag entspricht, bevor ich das Produkt übergebe.

Ich zeige dem Kunden auf, welche Bearbeitungen vorgenommen wurden.

Ich beantworte allfällige Fragen freundlich und hilfsbereit.

Ich versichere mich, dass der Kunde mit dem Ergebnis zufrieden ist.

Leitfrage

Gelingt es mir, Service- und Dienstleistungsangebote meines Betriebs kundenorientiert anzubieten?

Kompetenzkriterien

Ich kann aufgrund der erhaltenen Informationen (gekaufte Produkte, geäußerte Bedürfnisse) treffsicher bestimmen, welche Services oder Dienstleistungen für die Kundin relevant sind.

Bei Bedarf nutze ich gezielt Fragetechniken, um das Bedürfnis der Kundin einzugrenzen.

Ich biete der Kundin nur Services und Dienstleistungen an, die zum Produkt oder zum Verkaufserlebnis passen.

Ich erläutere die Vorteile von möglichen Dienstleistungen verständlich.

Ich nehme jede Art von Feedback und Kundenvorschlägen zu Dienstleistungen konstruktiv und wohlwollend entgegen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, Produkte professionell zu bearbeiten?

Kompetenzkriterien

Er/sie informiert sich genau über die Bearbeitungsmöglichkeiten und den Verarbeitungsprozess der Produkte in seinem/ihrem Betrieb.

Er/sie hält die betrieblichen Richtlinien konsequent ein, vor allem diejenigen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

Er/sie nimmt sich ausreichend Zeit, die Verarbeitung der Produkte zu planen und vorzubereiten.

Er/sie bearbeitet die Produkte immer konzentriert und sorgfältig.

Er/sie leitet bei Schwierigkeiten in der Bearbeitung von Produkten umgehend geeignete Massnahmen ein.

Leitfrage

Übergibt er/sie bearbeitete Produkte kundenorientiert?

Kompetenzkriterien

Er/sie kontrolliert, ob das Ergebnis dem eigentlichen Auftrag entspricht, bevor er/sie das Produkt übergibt.

Er/sie zeigt dem Kunden auf, welche Bearbeitungen vorgenommen wurden.

Er/sie beantwortet allfällige Fragen freundlich und hilfsbereit.

Er/sie versichert sich, dass der Kunde mit dem Ergebnis zufrieden ist.

Leitfrage

Gelingt es ihm/ihr, Service- und Dienstleistungsangebote seines/ihrer Betriebs kundenorientiert anzubieten?

Kompetenzkriterien

Er/sie kann aufgrund der erhaltenen Informationen (gekaufte Produkte, geäusserte Bedürfnisse) treffsicher bestimmen, welche Services oder Dienstleistungen für die Kundin relevant sind.

Bei Bedarf nutzt er/sie gezielt Fragetechniken, um das Bedürfnis der Kundin einzugrenzen.

Er/sie bietet der Kundin nur Services und Dienstleistungen an, die zum Produkt oder zum Verkaufserlebnis passen.

Er/sie erläutert die Vorteile von möglichen Dienstleistungen verständlich.

Er/sie nimmt jede Art von Feedback und Kundenvorschlägen zu Dienstleistungen konstruktiv und wohlwollend entgegen.

4 HKB: Interagieren im Betrieb und in der Branche

4.1 HK: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Arbeite ich mit allen Teammitgliedern kooperativ zusammen?

Kompetenzkriterien

Ich gliedere mich aktiv und aufgeschlossen in neue Teams ein.

Ich wähle bewusst einen sachlichen und wertschätzenden Umgangston mit meinen Teammitgliedern.

Ich bemühe mich darum, die Ziele und Regeln meines Teams kennenzulernen und umzusetzen.

Ich biete meinen Arbeitskolleginnen aktiv und im Rahmen meiner Möglichkeiten meine Hilfe an.

Ich halte mich immer an alle Abmachungen mit meinen Arbeitskollegen.

Leitfrage

Nehme ich Arbeitsaufträge meiner vorgesetzten Personen strukturiert entgegen?

Kompetenzkriterien

Ich höre immer aufmerksam zu und mache mir Notizen.

Ich stelle sicher, dass ich alle Informationen (z.B. zur Vorgeschichte, zum übergeordneten Ziel usw.) habe, um den Auftrag zu erledigen.

Bei Unklarheiten frage ich aktiv nach, bis mir die Aufgabe klar und verständlich ist.

Ich kläre die Erwartungen und bringe die Kriterien in Erfahrung, die ich beim Auftrag erfüllen soll.

Ich kläre ab, welche Hilfsmittel mir für die Ausführung des Auftrags zur Verfügung stehen.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Arbeitet er/sie mit allen Teammitgliedern kooperativ zusammen?

Kompetenzkriterien

Er/sie gliedert sich aktiv und aufgeschlossen in neue Teams ein.

Er/sie wählt bewusst einen sachlichen und wertschätzenden Umgangston mit seinen/ihren Teammitgliedern.

Er/sie bemüht sich darum, die Ziele und Regeln seines/ihres Teams kennenzulernen und umzusetzen.

Er/sie bietet seinen/ihren Arbeitskolleginnen aktiv und im Rahmen seiner/ihrer Möglichkeiten seine/ihre Hilfe an.

Er/sie hält sich immer an alle Abmachungen mit seinen/ihren Arbeitskollegen.

Leitfrage

Nimmt er/sie Arbeitsaufträge seiner/ihrer vorgesetzten Personen strukturiert entgegen?

Kompetenzkriterien

Er/sie hört immer aufmerksam zu und macht sich Notizen.

Er/sie stellt sicher, dass er/sie alle Informationen (z.B. zur Vorgeschichte, zum übergeordneten Ziel usw.) hat, um den Auftrag zu erledigen.

Bei Unklarheiten fragt er/sie aktiv nach, bis ihm/ihr die Aufgabe klar und verständlich ist.

Er/sie klärt die Erwartungen und bringt die Kriterien in Erfahrung, die er/sie beim Auftrag erfüllen soll.

Er/sie klärt ab, welche Hilfsmittel ihm/ihr für die Ausführung des Auftrags zur Verfügung stehen.

4.2 HK: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Eine Selbsteinschätzung vornehmen

Leitfrage

Nutze ich meine Arbeitsdokumentation gezielt für meine Entwicklung?

Kompetenzkriterien

Ich dokumentiere meine eigene Arbeit regelmässig in meinem Persönlichen Portfolio.

Ich notiere mir Feedback, welches ich von Vorgesetzten, Teamkolleginnen und anderen Personen in meinem Betrieb erhalte, konsequent.

Ich reflektiere meine Arbeit in regelmässigen Zeitabständen mit zielführenden Fragen.

Offene Punkte aus meiner Arbeitsreflexion bespreche ich mit meinem Berufsbildner.

Leitfrage

Setze ich passende Lerntechniken für meine Lernprozesse ein?

Kompetenzkriterien

Ich plane meinen Lernprozess übersichtlich, indem ich mir einen Überblick über die Ausbildungspläne oder das Ausbildungsprogramm verschaffe.

Vor dem Lernen räume ich meinen Arbeitsplatz auf und lege alles bereit, was ich zum Lernen brauche.

Ich setze mich intensiv mit den Lernthemen auseinander, setze erreichbare Lernziele und überprüfe, ob ich alles richtig verstanden und korrekt umgesetzt habe.

In regelmässigen Abständen überlege ich mir, ob meine Lerntechnik sinnvoll und erfolgreich ist. Bei Bedarf leite ich sinnvolle Massnahmen ab.

Eine Fremdeinschätzung vornehmen

Leitfrage

Nutzt er/sie seine/ihre Arbeitsdokumentation gezielt für seine/ihre Entwicklung?

Kompetenzkriterien

Er/sie dokumentiert seine/ihre eigene Arbeit regelmässig in seinem/ihrem Persönlichen Portfolio.

Er/sie notiert sich Feedback, welches er/sie von Vorgesetzten, Teamkolleginnen und anderen Personen in seinem/ihrem Betrieb erhält, konsequent.

Er/sie reflektiert seine/ihre Arbeit in regelmässigen Zeitabständen mit zielführenden Fragen.

Offene Punkte aus seiner/ihrer Arbeitsreflexion bespricht er/sie mit seinem/ihrem Berufsbildner.

Leitfrage

Setzt er/sie passende Lerntechniken für seine/ihre Lernprozesse ein?

Kompetenzkriterien

Er/sie plant seinen/ihren Lernprozess übersichtlich, indem er/sie sich einen Überblick über die Ausbildungspläne oder das Ausbildungsprogramm verschafft.

Vor dem Lernen räumt er/sie seinen/ihren Arbeitsplatz auf und legt alles bereit, was er/sie zum Lernen braucht.

Er/sie setzt sich intensiv mit den Lernthemen auseinander, setzt erreichbare Lernziele und überprüft, ob er/sie alles richtig verstanden und korrekt umgesetzt hat.

In regelmässigen Abständen überlegt er/sie sich, ob seine/ihre Lerntechnik sinnvoll und erfolgreich ist. Bei Bedarf leitet er/sie sinnvolle Massnahmen ab.

5 Glossar

HK: Handlungskompetenz

HKB: Handlungskompetenzbereich