

# Integrationsvorlehre Detailhandel

---

**Kompetenzprofil Integrationsvorlehre**  
**Profil de compétences préapprentissage d'in-**  
**tégration**  
**Profilo di competenze Pretirocinio d'integra-**  
**zione**

**Detailhandel**  
**Commerce de détail**  
**Commercio al dettaglio**

Vom 20.06.2024

---

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ziel.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Merkmale und Grundvoraussetzungen.....</b>	<b>3</b>
2.1	Merkmale des Berufsfelds .....	3
2.2	Individuelle Teilnahmevoraussetzungen .....	4
2.2.1	Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen.....	4
2.2.2	Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen .....	4
2.2.3	Weitere Teilnahmevoraussetzungen .....	4
<b>3</b>	<b>Handlungsfelder der Integrationsvorlehre Detailhandel .....</b>	<b>5</b>
3.1	HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen .....	5
3.2	HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen .....	5
3.3	HKB C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen .....	5
3.4	HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche.....	5
<b>4</b>	<b>Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre Detailhandel .....</b>	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Erarbeitung und Stellungnahme .....</b>	<b>16</b>
	<b>Anhang 1: Praxisbeispiele.....</b>	<b>17</b>

## 1 Ziel

Das Kompetenzprofil Integrationsvorlehre beschreibt die angestrebten praktischen Grundfertigkeiten, die angestrebten sprachlichen, schulischen, überfachlichen Kompetenzen und das Grundlagenwissen im jeweiligen Berufsfeld, über die Teilnehmende der Integrationsvorlehre Detailhandel am Ende der einjährigen Ausbildung verfügen sollen. Es bildet die Grundlage für die Definition der Ausbildungsziele und -inhalte sowie für die Entwicklung von praktischen und schulischen Ausbildungskonzepten und -programmen. Die Teilnahmebestätigungen der Integrationsvorlehre beziehen sich ebenfalls auf das Kompetenzprofil.

## 2 Merkmale und Grundvoraussetzungen

### 2.1 Merkmale des Berufsfelds

Detailhandelsfachleute und Detailhandelsassistent/innen arbeiten in verschiedenen Branchen des Detailhandels. Sie verkaufen zum Beispiel Nahrungsmittel, Schuhe, Haushaltartikel, Elektrogeräte, Autoteile, Pflanzen, Schmuck usw.

Sie kennen das Produktsortiment und die Preise. Sie wissen Bescheid über die neusten Trends im Detailhandel und informieren die Kunden darüber. In der Beratung sind sie vor allem auf der Verkaufsfläche tätig. Freundlich und fachkundig gehen sie auf die Wünsche der Kundschaft ein und helfen ihr bei der Wahl der Produkte. Ausserdem informieren sie über die Eigenschaften, die Pflege und den richtigen Gebrauch der Artikel. Nachdem sich die Kundin oder der Kunde zum Kauf entschieden hat, bedienen sie die Kasse und wickeln die Bezahlung mit Bargeld oder Kreditkarte korrekt ab.

Detailhandelsfachleute und Detailhandelsassistent/innen arbeiten nicht nur im Verkaufsgeschäft, sondern auch im Warenlager und Büro. Dort nehmen sie die angelieferten Waren entgegen. Sie packen diese aus, kontrollieren sie mithilfe der Lieferliste und räumen sie ein. Im Laden achten sie darauf, dass die Regale aufgefüllt und die Artikel mit Preisen angeschrieben sind.

Im Verkaufsgeschäft achten sie darauf, dass die Ware attraktiv präsentiert wird, sodass die Kunden sie kaufen möchten.

Sie übernehmen wichtige Aufgaben in der Logistik. Sie planen den Warentransport vom Lieferanten bis zu ihrem Betrieb und überprüfen diesen auf Datenerfassungsgeräten. Sie sind auch dafür verantwortlich, dass die Artikel in genügender Menge und zum richtigen Zeitpunkt verfügbar sind.

## 2.2 Individuelle Teilnahmevoraussetzungen

### 2.2.1 Berufsfeldspezifische und persönliche Teilnahmevoraussetzungen

Die Teilnehmenden der Integrationsvorlehre (INVOL) Detailhandel bereiten sich auf eine Ausbildung in einer zwei-, dreijährigen beruflichen Grundbildung vor. Folgende Voraussetzungen müssen für die Teilnahme erfüllt sein:

- Anerkannte Flüchtlinge (Ausweis B/F), vorläufig aufgenommene Personen (Ausweis F), Personen mit Schutzstatus S sowie Personen aus EU/EFTA- und Drittstaaten (in der Regel mit einem Ausweis B oder C)
- Arbeits- bzw. Berufserfahrung in Form von Schnuppereinsätzen oder Praktika
- Eignung für den Beruf
- Potential / Lernfähigkeit in Bezug auf Sprache und allgemein
- Motivation eine Ausbildung zu absolvieren für eine anschliessende berufliche Grundbildung

### 2.2.2 Sprachliche Teilnahmevoraussetzungen

- Sprachniveau mündlich: A2
- Sprachniveau schriftlich: A2

### 2.2.3 Weitere Teilnahmevoraussetzungen

Im Normalfall Wohnsitz im Kanton, die INVOL kann auch kantonsübergreifend umgesetzt werden.

### **3 Handlungsfelder der Integrationsvorlehre Detailhandel**

Teilnehmende der Integrationsvorlehre kommen in einem Verkaufsgeschäft von verschiedenen Branchen zum Einsatz. Sie eignen sich Grundkompetenzen in den Lernbereichen Betriebs-, Sortimentskenntnisse, Beratung und Bewirtschaftung an.

#### **3.1 HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen**

*Die Teilnehmenden betrachten die Kundinnen und Kunden als willkommene Partner. Sie sind freundlich, offen und lernen mit Kundenfragen umzugehen.*

#### **3.2 HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen**

*Die Teilnehmenden können einfache Aufgaben der Bewirtschaftung durchführen und erhalten einen Überblick für den Warenfluss. Sie entsorgen Abfälle richtig und vermeiden Verschmutzungen der Umwelt.*

#### **3.3 HKB C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen**

*Die Teilnehmenden überblicken das Warenangebot und verfügen über grundlegende Sortimentskenntnisse.*

#### **3.4 HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche**

*Die Teilnehmenden finden sich im Betrieb zurecht und kennen ihre Aufgaben. Sie erkennen die Gefahren am Arbeitsplatz. Sie setzen die vorgegebenen Massnahmen zum Schutz der eigenen Person, der Mitarbeitenden und der Kund/innen um.*

## 4 Katalog der angestrebten Kompetenzen der Integrationsvorlehre Detailhandel

<b>HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen</b>					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
<b>1.1</b>	<b>Verhalten</b>				<b>X</b>
	Korrekte Verhaltensregeln gegenüber den Kunden anwenden.	Ich begrüsse die Kund/innen zuvorkommend.	Ich kann Kunden adäquat mit Sie oder Du ansprechen. Ich entwickle ein Gefühl für Sprachebenen.  Ich verwende branchen- und betriebsübliche Redewendungen.  Ich kann eigene und fremde Kulturen exemplarisch vorstellen und einander gegenüberstellen.	<p><b>Sozialkompetenzen</b> Ich bin respektvoll gegenüber Mitmenschen.</p> <p>Ich kommuniziere mit den Kund/innen in angemessener Form.</p> <p><b>Normen und Werte</b> Ich kenne die kulturelle Vielfalt der Schweiz und vergleiche sie mit meiner eigenen Kultur.</p>	
	Richtiges Verhalten bei Kundenfragen.	Ich nehme die Anliegen von Kund/innen hilfsbereit und korrekt auf.  Ich gebe die Anliegen von Kund/innen zeitnah und korrekt meinen Ansprechpersonen weiter.	Ich kann offene und geschlossene Fragen stellen und darauf antworten.	<p><b>Sozialkompetenz</b> Ich kann Informationen weitergeben.</p>	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

1.2	<b>Auftreten</b>			<b>X</b>	
	Freundlich und offen auftreten.	Ich schaffe mit meinem offenen und zuvorkommenden Auftritt eine vertrauensvolle Atmosphäre.	Ich wende Höflichkeitsformen an. Ich trete offen und selbstsicher auf. Ich wende bewusst auch nonverbale Ausdrucksformen an.	<b>Sozialkompetenz</b> Mein Verhalten ist offen und ehrlich.	
	Saubere und branchenübliche Kleidung tragen.		Ich kann Kleider und Farben benennen. Ich achte auf ein gepflegtes Auftreten und setze mich mit Bekleidungsnormen auseinander.		

<b>HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
<b>2.1</b>	<b>Wareneingang</b>				<b>X</b>
	Waren korrekt entgegennehmen.	Ich nehme die angelieferten Waren entgegen und melde beschädigte oder falsche Ware meiner vorgesetzten Person.	Ich kann Formulare digital oder in Papierform ausfüllen.		
<b>2.2</b>	<b>Verkaufsbereitschaft</b>				<b>X</b>
	Waren nach betrieblichen Vorgaben korrekt einordnen.	Ich sortiere die neue Ware entsprechend dem Bestimmungsort wie Lager, Kühlregal oder Verkaufsfläche.	Ich wende die Grundoperationen an.  Ich finde mich mit Zeiträumen zurecht, sodass ich Verfalldaten einordnen kann.  Ich kann einfache Prozentrechnungen bewältigen.		
<b>2.3</b>	<b>Entsorgung</b>				<b>X</b>
	Abfall nach betrieblichen Bestimmungen fachgerecht trennen und für die Entsorgung oder die Wiederverwertung bereitstellen.	Ich entsorge entstandene Abfälle und rezyklierbare Produkte gemäss den betrieblichen Vorgaben.	Ich kann Materialien unterscheiden und benennen. Ich kenne und benutze die Recyclingstationen.		

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

2.4	<b>Warenpräsentation</b>			<b>X</b>
	Die betrieblichen Vorgaben der Warenpräsentation einhalten.	Ich platziere Produkte, Dienstleistungen und Aktionen gemäss den betrieblichen Vorgaben.	Ich trete vor die Klasse und stelle ein Produkt vor.	<b>Sozialkompetenzen:</b> Auftreten, Selbstbewusstsein, Identifikation mit dem Berufsfeld und dem Betrieb

<b>HKB C: Erwerben und Einbringen von Produkte- und Dienstleistungskennnisse</b>					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Fachrechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
<b>3.1</b>	<b>Sortiment</b>				<b>X</b>
	Das Sortiment meines Ausbildungsbetriebes kennen.	<p>Ich setze mich aktiv mit dem Sortiment meines Betriebes auseinander.</p> <p>Ich lese Artikel und Warenzeichnungen und verstehe sie.</p>	<p>Ich verstehe branchenübliche Wörter. Ich kann die Waren in meinem Ausbildungsbetrieb bezeichnen. Ich verfüge über einen Grundwortschatz zu Materialien, Verwendung und Pflege der Produkte.</p> <p>Ich kenne die üblichen Masseinheiten.</p> <p>Ich kann Masseinheiten, Währungen und Rezeptangaben umrechnen (3-Satz).</p>		
	Wissen, wo sich die verschiedenen Warengruppen befinden.	Ich beschreibe die einzelnen Warengruppen und deren Einteilung in der Filiale.	Ich kann Warengruppen und Artikel in meinem Ausbildungsbetrieb vorstellen und vergleichen.		

<b>HKB D: Interagieren im Betrieb und der Branche</b>					
	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
<b>4.1</b>	<b>Räumlichkeiten</b>				<b>X</b>
	In meinem Ausbildungsbetrieb zurechtfinden.	Ich finde mich in meinem Ausbildungsbetrieb zurecht.	Ich kann Richtungs- und Ortsangaben verstehen und ausdrücken. Ich kann Wege beschreiben und Wegbeschreibungen folgen. Ich kann die einzelnen Räume der Laden – und Lagerflächen korrekt benennen.	<b>Sozialkompetenz</b> Ich kann mich in die Lage der ortsunkundigen Person versetzen.	
<b>4.2</b>	<b>Vorgesetzte und Mitarbeitende</b>				<b>X</b>
	Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten.	Ich gebe wichtige Informationen an meine Ansprechpersonen weiter.  Ich tausche mit meinem Vorgesetzten und Mitarbeitenden Informationen aus und kann mich mit ihnen absprechen.	Ich kann einfache Informationen verstehen und stichwortartig notieren.  Ich kann einfache Informationen weitergeben.  Ich kann Gefühle wie Gefallen/Missfallen ausdrücken. Ich kenne Regeln der Feedbackkultur und kann Feedback geben und annehmen.  Ich verfüge über die nötigen Grammatikkenntnisse, um Leute adäquat mit Sie oder Du anzusprechen.	<b>Sozialkompetenzen</b> Ich pflege die Zusammenarbeit im Team.  Ich kann Kritik akzeptieren und trage Konflikte konstruktiv aus.  Ich kann Informationen weitergeben.  Ich kommuniziere mit Vorgesetzten und Arbeitskolleg/innen in angemessener Form.  Mein Verhalten ist offen und ehrlich.	

	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
<b>4.3</b>	<b>Aufgaben</b>				<b>X</b>
	Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren.	<p>Ich verstehe mündliche und schriftliche Arbeitsaufträge und setze diese um.</p> <p>Ich bestätige mit einfachen Worten, dass ich meine Aufgaben erledigt habe.</p>	<p>Ich kann einfache schriftlich oder mündlich erteilte Anweisungen umsetzen.</p> <p>Ich kann nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe und bestätigen, dass ich einen Auftrag erledigt habe.</p> <p>Ich setze geeignete Hilfsmittel zum Erledigen der erteilten Aufträge ein.</p> <p>Ich kann Unbekanntes im Internet recherchieren.</p> <p>Ich kann elektronische Geräte als Arbeitsinstrument einsetzen und einfache Apps nach Anleitung bedienen.</p> <p>Ich kenne gängige Berufsbezeichnungen und kann berufliche Tätigkeiten beschreiben. Ich kann meinen Einsatzplan lesen und verstehen.</p> <p>Ich kenne die wichtigsten Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz</p>	<p><b>Methodenkompetenzen</b> Ich halte Ordnung am Arbeitsplatz.</p> <p>Ich setze geeignete Methoden und Hilfsmittel ein, um Aufgaben zu lösen.</p> <p><b>Arbeiten in der Schweiz</b> Ich verstehe den Sinn und Zweck einer Ausbildung. Ich kenne das Berufsbildungssystem der Schweiz</p> <p>Ich halte die Regeln der Zusammenarbeit im Betrieb und in der Berufsschule ein.</p> <p>Ich kann mich über Berufe informieren (Berufsberatung, Internet)</p> <p>Ich kann meine Bewerbungsunterlagen erstellen.</p> <p>Ich kann mich für eine Lehrstelle bewerben.</p>	

			<p>(Arbeitszeit, Pausen, Verpflegung am Arbeitsplatz).</p> <p>Ich verstehe Hausordnungen, Schul- und Betriebsregeln.</p> <p>Ich kann meine bisherige Bildungs- und Berufserfahrung mit entsprechenden Dokumenten belegen und bringe meine Kenntnisse und Interessen ein.</p> <p>Ich kann mit Unterstützung eine Bewerbung verfassen, formatieren und als E-Mail versenden.</p> <p>Ich kann im Rahmen eines Rollenspiels ein Vorstellungsgespräch simulieren.</p>		
--	--	--	--	--	--

	Praktische Grundfertigkeiten	Berufsbezogene Sprache	Schulisches Grundlagenwissen (Rechnen, Informations- und Kommunikationstechnologien IKT)	Überfachliche Kompetenzen (Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen, Arbeiten in der Schweiz, Normen und Werte)	Anwendung / Vertiefung im Betriebseinsatz: x = Ja
<b>4.4</b>	<b>Betriebliche Weisungen</b>				<b>X</b>
	Betriebliche Weisungen kennen und sich daranhalten.	Ich lese die betrieblichen Weisungen.  Ich setze die betrieblichen Weisungen in meiner Arbeit um.	Ich wende mich mit komplizierten Weisungen an eine fachkundige Person. Mit der nötigen Unterstützung verstehe ich die mich betreffenden Weisungen.  Ich kann ein Telefongespräch führen und mich telefonisch korrekt abmelden.  Ich entschuldige Absenzen nach Vorgaben der Berufsfachschule innert der gesetzten Frist.	<b>Normen und Werte</b> Ich weiss, was Rechte und Pflichten beinhalten. Ich bin pünktlich und zuverlässig.	
<b>4.5</b>	<b>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b>				<b>X</b>
	Auf eigene Gesundheit achten.	Ich ergreife die notwendigen Massnahmen zur Erhaltung meiner Gesundheit.		<b>Normen und Werte</b> Ich verstehe, was Gesundheits- und Präventionsmassnahmen sind.	
	Die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und Sicherheitsregeln umsetzen.	Ich halte mich an die gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben und Sicherheitsregeln bei einem Brandfall (Fluchtwege und Sammelplatz).	Ich kann einen Termin beim Arzt vereinbaren und ein Gespräch beim Hausarzt führen. Ich verfüge über den nötigen Wortschatz, um mich bei medizinischen Notfällen auszudrücken.  Ich kenne Hygienemassnahmen und wende diese an.	<b>Sicherheit</b> Ich kenne Sicherheitsregeln und setze sie bei Bedarf um. Ich kenne die Nummern um im Notfall Hilfe zu holen und weiss, wie ich ein solches Telefongespräch führen muss	

Kompetenzprofil Integrationsvorlehre Detailhandel

			Ich kenne Beratungsstellen, welche mich bei Bedarf unterstützen können.		
	Zur Unfallverhütung beitragen.	Ich halte mich an die Sicherheitsregeln, und trage damit zur Unfallverhütung bei.	Ich verstehe und respektiere die geltenden Sicherheitsregeln.	<b>Verantwortungsbewusstsein:</b> Ich trage zur Sicherheit bei.	

## 5 Erarbeitung und Stellungnahme

Das vorliegende Kompetenzprofil „Integrationsvorlehre Detailhandel“ wurde 2017 von Fachexpertinnen und Fachexperten von interessierten Unternehmen aus der Detailhandelsbranche und von einer Berufsfachschule des Detailhandels erarbeitet und im Kontext der Totalrevision «verkauf 2022+» überarbeitet.

Das vorliegende Kompetenzprofil wurde von den oben genannten Partnern und dem Staatssekretariat für Migration SEM genehmigt.

Bern-Wabern, 20.06.2024

Staatssekretariat für Migration SEM  
Projektleiter Integrationsvorlehre

Tsewang Tsering

## Anhang 1: Praxisbeispiele

### Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

#### Praxisauftrag

##### Arbeitsaufträge entgegennehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d2:

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten.

#### Ausgangslage

In deinem Arbeitsalltag im Detailhandel erhältst du immer wieder Arbeitsaufträge in unterschiedlichen Teams. Vielleicht ist dir nicht klar, was genau von dir erwartet wird. Mit diesem Praxisauftrag übst du, gezielt nachzufragen und Praxisaufträge zu verstehen.

#### Aufgabenstellung

##### *Teilaufgabe 1*

- Erwähne Dich an Situationen, in denen du Arbeitsaufträge erhalten hast, die für dich nicht klar waren.
- Beschreibe diese Situationen und was unklar war.
- Notiere mögliche Fragen.

##### *Teilaufgabe 2*

- Nimm in den kommenden zwei Wochen alle Arbeitsaufträge bewusst entgegen.
- Hol dir bei jedem Auftrag mit gezielten Fragen alle Informationen ein, die du für die Bearbeitung des Auftrags benötigst.

##### *Teilaufgabe 3*

- Halte die Ergebnisse fest (Text, Foto, Mind-Map). Denk über die Ergebnisse nach. Besprich die Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person.

## **Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren**

### **Praxisauftrag**

#### Verkaufsargumente formulieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c1:

Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

### **Ausgangslage**

Für ein Kundengespräch brauchst du gute Kenntnisse über die Produkte. Aus diesem Grund ist es wichtig, dass du genügend Informationen zum Sortiment hast.

Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Produkte besser kennenzulernen.

### **Aufgabenstellung**

#### *Teilaufgabe 1*

- Wähle drei Produkte aus deinem Betrieb, die du noch nicht kennst.
- Sammle Informationen zu diesen drei Produkten, die dir bei einem Kundengespräch helfen.

#### *Teilaufgabe 2*

- Präsentiere die Informationen deinen Teamkolleg/innen und bitte sie um ein Feedback zu deiner Präsentation.
- Frage sie, was du besser machen kannst und worauf du künftig achten solltest.

#### *Teilaufgabe 3*

- Halte die Ergebnisse fest (Text, Foto, Mind-Map). Denk über die Ergebnisse nach. Besprich die Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person.

## Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

### Praxisauftrag

#### Kunden willkommen heissen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1:

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

#### **Ausgangslage**

Mitarbeitende im Detailhandel sind Gastgeber/innen. Du möchtest, dass sich deine Kund/innen wohlfühlen. Der Einstieg (oder erste Eindruck) ist wichtig für eine positive Stimmung und ein erfolgreiches Verkaufsgespräch.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, die Kund/innen professionell willkommen zu heissen und dadurch den Grundstein für das Verkaufsgespräch zu legen.

### **Aufgabenstellung**

#### *Teilaufgabe 1*

- Überlege dir, was ein guter erster Kontakt mit Kund/innen beinhaltet.
- Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kund/in warst.
- Notiere, was dich erfreut oder begeistert hat.

#### *Teilaufgabe 2*

Heisse die Kund/innen nun willkommen:

- Geh aktiv auf zwei Kund/innen zu, begrüsse sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst.
- Benutze dazu deine Notizen aus Teilaufgabe 1.
- Lass dir von deiner Berufsbildnerin oder Berufsbildner Rückmeldung geben.

#### *Teilaufgabe 3*

- Halte die Ergebnisse fest (Text, Foto, Mind-Map). Denk über die Ergebnisse nach. Besprich die Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person.

#### Hinweis zur Lösung

Beobachte deine Mitarbeitenden dabei, wie sie Kund/innen willkommen heissen, und hole dir daraus Ideen für deine Kundenkontakte.

## **Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen**

### **Praxisauftrag**

#### Wareneingang abwickeln

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b1:

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

#### **Ausgangslage**

Der Wareneingang ist eine wichtige Phase im Warenbewirtschaftungsprozess. Prüfe die Ware, melde falsche oder beschädigte Ware sofort. Damit sicherst du die Qualität und vermeidest unnötige Kosten.

Mit diesem Praxisauftrag kannst du diese Aufgabe gleich in deinem Betrieb umsetzen.

### **Aufgabenstellung**

#### *Teilaufgabe 1*

- Bestimme mit deiner Berufsbildnerin oder deinem Berufsbildner zwei Warenlieferungen, die du selbstständig entgegennehmen darfst.
- Bereite die Entgegennahme dieser zwei Warenlieferungen vor und nutze dabei alle vorhandenen Hilfsmittel.

#### *Teilaufgabe 2*

- Nimm deine zwei Warenlieferungen entgegen.
- Prüfe die eingegangene Ware vollständig.
- Melde falsche oder beschädigte Ware umgehend der zuständigen Person
- Informiere nach jeder Warenlieferung die zuständige Person über den Ablauf der Warenannahme.

#### *Teilaufgabe 3*

- Entsorge das Verpackungsmaterial der Lieferungen, die du angenommen hast, gemäss den betrieblichen Vorgaben.

#### *Teilaufgabe 4*

- Halte die Ergebnisse fest (Text, Foto, Mind-Map). Denk über die Ergebnisse nach. Besprich die Ergebnisse mit deiner vorgesetzten Person.

#### Hinweise zur Lösung

Die Eingangskontrolle umfasst drei verschiedene Schritte:

- Erstkontrolle/Grobkontrolle
- Lieferscheinkontrolle
- Zweitkontrolle/Detaillkontrolle