

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsassistentinnen / Detailhandelsassistenten

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“, Position 1.1 „Praktische Prüfung“ **Kriterien für das QV - Methodenkompetenz**

Arbeitstechniken und Problemlösen

Zur Bewältigung von beruflichen und persönlichen Aufgaben lernen Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens kennen und anwenden, die ihnen erlauben, Prioritäten zu setzen und zielorientiert zu handeln. Sie sind in der Lage, Arbeitsabläufe so zu gestalten, dass die Arbeitssicherheit und der Gesundheitsschutz gewährleistet sind und dem Umweltschutz Rechnung getragen wird.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.

Die lernende Person setzt die richtigen Prioritäten. (Schwierig im QV zu beurteilen)

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch zielorientiert durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel zielorientiert ab.

Die lernende Person berücksichtigt die Anweisungen zur Arbeitssicherheit.

Die lernende Person berücksichtigt die Anweisungen zur Gesundheitsschutz.

Die lernende Person berücksichtigt die Anweisungen zur Umweltschutz.

Vernetztes Denken und Handeln

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erkennen die Zusammenhänge ihrer Tätigkeit mit andern Aktivitäten im Betrieb und richten ihr Handeln danach.

Generell schwierig im QV zu beurteilen. Theoretische Fragen oder ein Fallbeispiel sind eventuell sinnvoller als die Beobachtung während des Verkaufsgespräches.

Beratungs- und Verkaufsmethoden

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten wenden verschiedene Methoden des Beratungs- und Verkaufsgesprächs zur Zufriedenheit der Kunden und im Interesse des Betriebes an.

Die lernende Person begrüsst die Kundin / den Kunden.

Die lernende Person erfasst den Kaufwunsch durch gezielte Fragen.

Die lernende Person präsentiert das Produkt.

Die lernende Person berät die Kundin / den Kunden und wendet dabei ihre Produkt- und Fachkenntnisse an.

Die lernende Person argumentiert kundenorientiert.

Die lernende Person schliesst das Verkaufsgespräch ab.

Die lernende Person kassiert.

Die lernende Person bedankt sich und verabschiedet die Kundin / den Kunden.

Warenpräsentation

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die in ihrer Verkaufsstelle geltenden Methoden der Warenpräsentation und können sie erfolgreich umsetzen.

Die lernende Person präsentiert die Produkte ordentlich, sauber und übersichtlich.

Die lernende Person lässt die Produkte sprechen.

Die lernende Person behandelt die Produkte sorgfältig und wertschätzend.

Die lernende Person rückt die Produkte ins Blickfeld.

Systemisches Denken

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kennen die unterstützenden Systeme ihres Betriebes wie Kassenstationen, EFT-POS und wenden sie kompetent an.

Die lernende Person bedient die EFT-POS kompetent.

Die lernende Person bedient die Kassenstation kompetent.

<i>S</i>	<i>P</i>	<i>K</i>	<i>im Detailhandel</i>
<i>C</i>	<i>S</i>	<i>E</i>	<i>dans le Commerce de Détail</i>
			<i>nel Commercio al Dettaglio</i>

Lernstrategien

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten mit für sie effizienten Lernstrategien, welche ihnen beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten und damit ihre Fähigkeiten für das lebenslange und selbständige Lernen stärken.

Im Rahmen des betrieblichen QV nicht überprüfbar.

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

Detailhandelsassistentinnen / Detailhandelsassistenten

Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“, Position 1.1 „Praktische Prüfung“ **Kriterien für das QV - Sozial- und Selbstkompetenz**

Mitverantwortliches Handeln

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind mitverantwortlich für die einfacheren betrieblichen Abläufe. Bei nicht alltäglichen Vorkommnissen informieren sie die entsprechenden Stellen.

Generell schwierig im QV zu beurteilen. Theoretische Fragen oder ein Fallbeispiel sind eventuell sinnvoller als die Beobachtung während des Verkaufsgesprächs.

Lebenslanges Lernen

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten zeigen Verständnis für Veränderungen und sind bereit, sich neue Kenntnisse anzueignen und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen.

Im Rahmen des betrieblichen QV nicht überprüfbar

Kommunikationsfähigkeit

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind offen, spontan und gesprächsbereit. Sie kennen die Bedeutung verbaler und nonverbaler Kommunikation und richten ihr Verhalten danach.

Die lernende Person ist offen.

Die lernende Person ist spontan.

Die lernende Person ist gesprächsbereit.

Die lernende Person spricht in angemessenem Tempo.

<i>S</i>	<i>P</i>	<i>K</i>	<i>im Detailhandel</i>
			<i>dans le Commerce de Détail</i>
<i>C</i>	<i>S</i>	<i>E</i>	<i>nel Commercio al Dettaglio</i>

- Die lernende Person spricht klar und deutlich.
- Die lernende Person spricht in einer angemessenen Lautstärke.
- Die lernende Person spricht verständlich.
- Die lernende Person setzt die Körperhaltung gezielt ein.
- Die lernende Person setzt Mimik und Gestik gezielt ein.

Konfliktfähigkeit

Im beruflichen Alltag des Detailhandels kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und sorgfältig.

- Die lernende Person reagiert auf Konfliktsituationen ruhig.
- Die lernende Person reagiert auf Konfliktsituationen sorgfältig.

Teamfähigkeit

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind fähig, im Team zu arbeiten. Sie kennen die Regeln erfolgreicher Teamarbeit und wenden sie an.

Im Rahmen des betrieblichen QV nicht überprüfbar.

<i>S</i>	<i>P</i>	<i>K</i>	<i>im Detailhandel</i>
			<i>dans le Commerce de Détail</i>
<i>C</i>	<i>S</i>	<i>E</i>	<i>nel Commercio al Dettaglio</i>

Umgangsformen

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen. Sie sind pünktlich, ordentlich und zuverlässig.

- Die lernende Person passt ihre Umgangsformen der jeweiligen Situation an.
- Die lernende Person passt ihre Umgangsformen der Kundin / dem Kunden an.
- Die lernende Person ist freundlich.
- Die lernende Person ist geduldig.
- Die lernende Person ist höflich.
- Die lernende Person ist hilfsbereit.
- Die lernende Person ist interessiert.
- Die lernende Person redet und handelt aufrichtig.
- Die lernende Person ist taktvoll.
- Die lernende Person ist tolerant.
- Die lernende Person ist vertrauenswürdig.
- Die lernende Person ist pünktlich. (Im Rahmen des QV eigentlich nicht überprüfbar)
- Die lernende Person ist ordentlich. (Im Rahmen des QV eigentlich nicht überprüfbar)
- Die lernende Person ist zuverlässig. (Im Rahmen des QV eigentlich nicht überprüfbar)

<i>S</i>	<i>P</i>	<i>K</i>	<i>im Detailhandel</i>
<i>C</i>	<i>S</i>	<i>E</i>	<i>dans le Commerce de Détail</i>
			<i>nel Commercio al Dettaglio</i>

Belastbarkeit

Die Erfüllung der verschiedenen Anforderungen im Detailhandel ist mit körperlichen und geistigen Anstrengungen verbunden. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten können mit Belastungen umgehen, indem sie die ihnen zugewiesenen und zufallenden Aufgaben ruhig und sorgfältig angehen.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch ruhig durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch sorgfältig durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel sorgfältig ab.