

<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>

---

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

## **Detailhandelsfachleute**

# Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“, Position 1.1 „Praktische Prüfung“

## **Kriterien für das QV - Methodenkompetenz**

### **Arbeitstechniken und Problemlösen**

Zur Lösung von beruflichen und persönlichen Aufgaben setzen Detailhandelsfachleute Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens ein, die ihnen erlauben, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen, kundenabhängige von kundenunabhängigen Tätigkeiten zu unterscheiden, Abläufe systematisch und rationell zu gestalten und die Arbeitssicherheit, den Gesundheitsschutz und den Umweltschutz zu gewährleisten. Sie planen ihre Arbeitsschritte, arbeiten zielorientiert und effizient und bewerten ihre Arbeitsschritte systematisch.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch lösungsorientiert durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel lösungsorientiert ab.

Die lernende Person hält Ordnung.

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

Die lernende Person unterscheidet kundenabhängige von kundenunabhängigen Tätigkeiten. (Schwierig im QV zu beurteilen).

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch systematisch durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel systematisch ab.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch rationell durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel rationell 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.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch zielorientiert durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel zielorientiert ab.

<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>

---

Die lernende Person arbeitet effizient.

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

### **Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln**

Wirtschaftliche Abläufe können nicht isoliert betrachtet werden. Detailhandelsfachleute kennen und verwenden Methoden, um ihre Tätigkeiten im Zusammenhang mit anderen Aktivitäten im Unternehmen zu sehen und vor- und nachgelagerte Schnittstellen zu berücksichtigen. Sie sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf ihre Arbeitskollegen und auf den Erfolg des Unternehmens bewusst.

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

### **Informations- und Kommunikationsstrategien**

Die Anwendung der modernen Mittel der Informations- und Kommunikationstechnologie im Detailhandel wird in Zukunft immer wichtiger. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren und den Einsatz neuer Systeme zu realisieren. Sie beschaffen sich selbständig Informationen und nutzen diese im Interesse von Kunden und des Betriebes

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

Die lernende Person setzt Informationsmaterial sinnvoll im Verkaufsgespräch ein.

Die lernende Person benutzt bei Unsicherheiten die richtigen Informationsquellen.

### **Systemisches Denken**

Die rationelle Warenbewirtschaftung mit den entsprechenden Systemen bildet den Schlüssel zum Erfolg im Detailhandel. Unterstützende Systeme wie Kassenstationen, EFT-POS, Loyalitätsprogramme gewinnen an Bedeutung, da Informationsflüsse und Bereiche miteinander vernetzt werden. Detailhandelsfachleute kennen und verstehen diese Systeme und können sie zielgerichtet und kompetent einsetzen.

Die lernende Person bedient die EFT-POS kompetent.

Die lernende Person macht die Kundin/den Kunden zielgerichtet auf Loyalitätsprogramme aufmerksam.

Die lernende Person bedient die Kassenstation kompetent.

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

### **Lernstrategien**

Zur Steigerung des Lernerfolgs und des lebenslangen Lernens stehen verschiedene Strategien zur Verfügung. Da Lernstile individuell verschieden sind, reflektieren Detailhandelsfachleute ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ an. Sie 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.*

### **Beratungs- und Verkaufsmethoden**

Kundinnen und Kunden unterliegen vielfältigen ökonomischen und sozialen Einflüssen. Der Entscheid zu Gunsten des einen oder anderen Produktes wird wesentlich bestimmt durch kundenorientiertes Verkaufsverhalten. Detailhandelsfachleute wenden erfolgreiche Methoden der Beratung und des Verkaufs zur Zufriedenheit des Kunden und im Interesse des Unternehmens an.

- Die lernende Person begrüsst die Kundin / den Kunden.
- Die lernende Person erfasst den Kaufwunsch.
- Die lernende Person wendet eine gezielte Fragetechnik an.
- 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 nimmt Kundeneinwände entgegen und beantwortet diese mit Argumenten.
- Die lernende Person bietet Aktionen und Kundendienste an.
- Die lernende Person realisiert Zusatzverkäufe.
- Die lernende Person gibt Empfehlungen ab.
- Die lernende Person führt einen Kaufentscheid herbei.
- Die lernende Person wertet den Kauf auf.
- Die lernende Person kassiert oder verkauft auf Kredit.
- Die lernende Person kontrolliert das Produkt und packt es ein.
- Die lernende Person bedankt sich und verabschiedet die Kundin / den Kunden.

<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>

---

### **Kreativitätstechniken**

Offenheit für Neues und für unkonventionelle Vorgehensweisen sind wichtige Kompetenzen von Detailhandelsfachleuten. Deshalb sind sie fähig, bei offenen Problemen herkömmliche Denkmuster zu verlassen und mit Kreativitätstechniken zu neuen und innovativen Lösungen beizutragen. Detailhandelsfachleute zeichnen sich durch Wachsamkeit und eine offene Haltung gegenüber Neuerungen und Trends im Detailhandel aus.

---

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

### **Präsentationstechniken**

Der Verkaufserfolg wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen präsentiert werden. Detailhandelsfachleute kennen und beherrschen die Methoden der Warenpräsentation und setzen sie zum optimalen Nutzen der Kundinnen und Kunden und des Unternehmens um.

---

Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation den Kundenstrom.

Die lernende Person beachtet bei der Warenpräsentation die Präsentationsgrundsätze.

*Ev. muss hier noch weiter ins Detail gegangen werden*

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

Qualifikationsverfahren für die beruflichen Grundbildungen im Detailhandel

## **Detailhandelsfachleute**

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

### **Eigenverantwortliches Handeln**

Im Detailhandel, ob beim Grossverteiler oder im KMU, sind die Detailhandelsfachleute mitverantwortlich für die betrieblichen Abläufe. Sie sind bereit, in eigener Verantwortung Entscheide zu treffen und gewissenhaft zu handeln.

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

### **Lebenslanges Lernen**

Im Detailhandel ist der Wandel allgegenwärtig. Anpassungen an die sich rasch wechselnden Bedürfnisse und Bedingungen sind eine Notwendigkeit. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und bereit, laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. Sie sind offen für Neuerungen, gestalten diese und den Wandel auch mit kreativem Denken mit, stärken ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.

*Im Rahmen des betrieblichen QV nicht überprüfbar.*

### **Kommunikationsfähigkeit**

Die adressatengerechte und situativ angemessene Kommunikation steht im Zentrum aller Aktivitäten im Detailhandel. Detailhandelsfachleute zeichnen sich aus durch Offenheit und Spontaneität. Sie sind gesprächsbereit, verstehen die Regeln erfolgreicher verbaler und nonverbaler Kommunikation und wenden sie selbstbewusst an.

<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 führt das Verkaufsgespräch adressatengerecht durch.
- Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch der Situation angepasst durch.
- Die lernende Person ist offen.
- Die lernende Person ist spontan.
- Die lernende Person ist gesprächsbereit.
- Die lernende Person spricht deutlich.
- Die lernende Person spricht in einer angemessenen Lautstärke.
- Die lernende Person spricht verständlich.
- Die lernende Person setzt die Stimme gezielt ein.
- Die lernende Person setzt die Körperhaltung gezielt ein.
- Die lernende Person setzt Mimik und Gestik gezielt ein.
- Die lernende Person ist selbstbewusst.

### **Konfliktfähigkeit**

Im beruflichen Alltag des Detailhandels, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen. Detailhandelsfachleute sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

- Die lernende Person regiert auf Konfliktsituationen ruhig.
- Die lernende Person regiert auf Konfliktsituationen überlegt.
- Die lernende Person stellt sich der Auseinandersetzung.
- Die lernende Person akzeptiert andere Standpunkte.
- Die lernende Person diskutiert sachbezogen.
- Die lernende Person sucht nach konstruktiven Lösungen.

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

### **Teamfähigkeit**

Berufliche und persönliche Aufgaben können allein oder in einer Gruppe gelöst werden. Von Fall zu Fall muss entschieden werden, ob für die Lösung des Problems die Einzelperson oder das Team geeigneter ist. Detailhandelsfachleute sind fähig, im Team zu arbeiten, sie kennen die Regeln und haben Erfahrung in erfolgreicher Teamarbeit.

*Im Rahmen des betrieblichen QV nicht überprüfbar.*

### **Umgangsformen**

Detailhandelsfachleute pflegen bei ihrer Tätigkeit die unterschiedlichsten Kontakte mit Mitmenschen, die jeweils bestimmte Erwartungen an das Verhalten und die Umgangsformen ihrer Kontaktperson hegen. Detailhandelsfachleute können ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen und 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. Detailhandelsfachleute können mit Belastungen umgehen, indem sie die ihnen zugewiesenen und zufallenden Aufgaben ruhig und überlegt angehen. In kritischen Situationen bewahren sie den Überblick.

---

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch ruhig durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel ruhig ab.

Die lernende Person führt das Verkaufsgespräch überlegt durch.

Die lernende Person wickelt das Fallbeispiel überlegt ab.

Die lernende Person bewahrt in kritischen Situation den Überblick.