

1. Lehrjahr EFZ

Praxisaufträge

Die Praxisaufträge sind bewusst in der Du-Form formuliert, weil die Lernenden direkt angesprochen werden sollen. Diese Ansprache in der Du-Form bedeutet jedoch nicht, dass die Praxisaufträge eine «Dutz-Kultur» in den Betrieben einführen wollen. Die Betriebe und die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner bestimmen frei, ob der persönliche Umgang in der Höflichkeitsform (Sie-Form) erfolgt oder ob man sich im Betrieb duzt (Du-Form).

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

Als Fachperson im Detailhandel bist du Gastgeberin oder Gastgeber in deinem Betrieb. Du möchtest, dass sich deine Kundinnen wohlfühlen. Um diese Atmosphäre und dadurch auch ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufzubauen, muss der Einstieg gelingen.

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

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden können. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle und die verschiedenen Kundenkontakte, die du dort aufnehmen kannst. |
| Teilaufgabe 2 | Überlege dir, was eine gute erste Kommunikation mit Kundinnen beinhaltet. Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Was hat dich erfreut oder begeistert? Fertige dir daraus einen Spickzettel an, die dir als Gedankenstütze dient. |
| Teilaufgabe 3 | Heisse die Kunden nun willkommen: Geh dabei aktiv auf zwei Kunden zu, begrüsse sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst. Benütze dazu deinen Spickzettel aus Teilaufgabe 2. Lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin Rückmeldung geben. |
| Teilaufgabe 4 | Geh im Anschluss an Teilaufgabe 3 nochmals auf drei Kundinnen zu, begrüsse sie und frag nach, was du für sie tun kannst. Frag dich nach jedem Kontakt, was dir gut gelungen ist und was du verbessern könntest. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Beobachte deine Mitarbeitenden dabei, wie sie Kunden willkommen heissen, und hole dir daraus Anregungen für deine eigenen Kundenkontakte.

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Anliegen aufnehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Ausgangslage

Beim ersten Kundenkontakt ist entscheidend, die Anliegen der Kundin rasch zu erkennen. So fühlt sie sich verstanden und gut aufgehoben. Dieser Praxisauftrag hilft dir, die verschiedenen Anliegen von Kunden in deinem Betrieb kennenzulernen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, mit welchen Anliegen die Kundinnen in deinen Betrieb kommen. Welches sind dabei die häufigsten? Halte diese in Form einer Liste fest. |
| Teilaufgabe 2 | Überlege dir zu jedem der Anliegen zwei Fragen, mit welchen du das Anliegen zielsicher ermitteln kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Verwende die Fragen aus Teilaufgabe 2 bei den nächsten vier Kundenkontakten. Frag dich danach, ob sich die Fragen bewährt haben oder ob du das nächste Mal besser andere verwendest. Überarbeite die Liste dementsprechend. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Versetze dich in die Position der Kundin. Überlege, mit welchen Anliegen du selbst in ein Geschäft kommst und welche Fragen du von einer Fachperson erwartest.

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Kundenbedürfnisse verstehen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du die Bedürfnisse deiner Kundin bestmöglich erfüllen. Die Kundin selbst kann die Bedürfnisse aber nicht immer ganz konkret benennen. Hier gilt es, dem Wunsch der Kundin mit gezielten Fragen auf den Grund zu gehen.

Dieser Praxisauftrag führt dich in die Techniken ein, die du für eine optimale Bedürfnisermittlung benötigst.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überlege dir, mit welchen Fragetechniken du die Bedürfnisse der Kundin im direkten Kontakt herausfinden kannst. Erstelle dazu eine Liste mit geeigneten Fragetechniken und möglichen Fragen.

Teilaufgabe 2 Überlege dir, worauf du beim aufmerksamen Zuhören achten musst. Erstelle dir dazu eine Gedankenstütze in Form einer Liste mit Beispielen.

Teilaufgabe 3 Gehe aktiv auf eine Kundin zu und analysiere ihre Bedürfnisse. Wende dabei die verschiedenen Fragetechniken und das aufmerksame Zuhören bewusst an. Lass dich von deinem Berufsbildner beobachten und dir von ihm eine Rückmeldung geben.

Teilaufgabe 4 Gehe mit diesen neuen Erkenntnissen nun noch auf zwei weitere Kunden zu und analysiere ihre Bedürfnisse.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Überlege dir zuerst, welche Kundenbedürfnisse in deinem Betrieb oder deiner Abteilung am häufigsten vorkommen.

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Sortimentskenntnisse einsetzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du die Bedürfnisse deiner Kunden bestmöglich erfüllen. Damit du deine Kunden optimal bedienen kannst, brauchst du sehr gute Kenntnisse über das Produktsortiment und die Dienstleistungen. Im Verkaufsgespräch ist es entscheidend, dass du diese Kenntnisse überzeugend einsetzen kannst.

Dieser Praxisauftrag hilft dir, deine Sortiments- und Dienstleistungskenntnisse optimal im Verkaufsgespräch einzusetzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Wähle drei Produkte mit je einer dazu passenden Dienstleistung deines Betriebs aus. Überlege dir, was im Kundengespräch wichtig ist, um den Kunden von den Produkten und der dazugehörigen Dienstleistung in deiner Verkaufsstelle zu überzeugen. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle eine Liste mit fünf Argumenten für die ausgewählten Produkte und Dienstleistungen. Besprich die Liste mit deiner Berufsbildnerin und ergänze sie, falls nötig. |
| Teilaufgabe 3 | Versuche bei der nächsten Gelegenheit, genau diese Produkte und Dienstleistungen anhand der Argumente aus Teilaufgabe 2 zu empfehlen. Prüfe danach, ob die Argumente funktionierten. Passe deine Liste gegebenenfalls an. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Nutze dein Know-how aus anderen Handlungskompetenzen – speziell das Wissen, wie du Kundenbedürfnisse optimal verstehst.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Verkaufsgespräche verbessern

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du deine Kundinnen für Produkte und Dienstleistungen deines Betriebs begeistern. Diese Begeisterung kannst du erzeugen, indem du professionell berätst und professionelle Verkaufsgespräche führst. Die stetige Weiterentwicklung dieser Fähigkeiten erhöht deinen Arbeitserfolg. Mit diesem Praxisauftrag analysierst du deine bestehenden Fähigkeiten in diesem Bereich und entwickelst Massnahmen zur Verbesserung.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Trag für dich die wichtigsten Faktoren eines hervorragenden Verkaufs- und Beratungsgesprächs zusammen. Erstelle aus deinen Faktoren eine Checkliste. |
| Teilaufgabe 2 | Führe drei Verkaufs- oder Beratungsgespräche durch und mache im Anschluss eine Selbstbeurteilung aufgrund deiner Checkliste aus Teilaufgabe 1. Was ist dir gut gelungen? Was kannst du beim nächsten Mal besser machen? |
| Teilaufgabe 3 | Führe drei weitere Verkaufs- oder Beratungsgespräche durch und lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin ein Feedback geben. Bitte deine Berufsbildnerin, als Hilfsmittel die Checkliste zu verwenden, die du in Teilaufgabe 1 erstellt hast. |
| Teilaufgabe 4 | Leite aus deiner Selbstbeurteilung und aus dem Feedback deiner Berufsbildnerin persönliche Massnahmen zur Optimierung deiner Verkaufs- oder Beratungsgespräche ab. Erstelle daraus einen Massnahmenplan. Setze den Massnahmenplan zukünftig um. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Du kannst deine Checkliste aus Teilaufgabe 1 mit einer vorgesetzten Person besprechen. Bitte sie um weitere Anregungen dafür, was ein gutes Beratungs- oder Verkaufsgespräch ausmacht.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Positive Einkaufserlebnisse beim Zahlungsvorgang schaffen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Der Zahlungsvorgang ist eine gute Gelegenheit, das Einkaufserlebnis deines Kunden positiv zu beenden. Denn nicht nur der erste, sondern auch der letzte Eindruck zählt. In diesem Praxisauftrag setzt du dich damit auseinander, wie du beim Zahlungsvorgang positive Einkaufserlebnisse schaffen kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, wie du den Zahlungsvorgang und die Verabschiedung so gestalten kannst, dass deine Kundin sich auch in dieser Phase wohlfühlt und in Zukunft gerne wiederkommt. |
| Teilaufgabe 2 | Wickle bei mindestens vier Kundinnen und Kunden den Zahlungsvorgang ab. Gestalte dabei ein besonders positives Einkaufserlebnis. Nutze dabei deine Überlegungen aus Teilaufgabe 1. |
| Teilaufgabe 3 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Berücksichtige bei deiner Arbeit immer auch die Vorgaben deines Betriebs.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Kasse bedienen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Um Zahlungen zügig abzuwickeln, musst du dich mit den verschiedenen Zahlungsmethoden und -systemen deines Betriebs gut auskennen. Die Umsetzung dieses Praxisauftrags unterstützt dich dabei.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Erstelle eine Liste mit allen Zahlungsmethoden und -systemen, die in deinem Betrieb zur Verfügung stehen.

Teilaufgabe 2 Arbeite während mindestens zwei Wochen – allenfalls unter Aufsicht – selbstständig an der Kasse bzw. im Bezahlbereich deines Betriebs. Erlange Sicherheit in allen Zahlungsmethoden und -systemen aus deiner Liste (Teilaufgabe 1).

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Lass dir von deinem Berufsbildner zeigen, wie die unterschiedlichen Zahlungsmethoden und -systeme funktionieren und wie du sie richtig bedienst.

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Praxisauftrag

Wareneingang abwickeln

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

Ausgangslage

Der Wareneingang ist die erste wichtige Phase im Warenbewirtschaftungsprozess. Indem du die Waren sorgfältig prüfst und falsche oder beschädigte Waren sofort zurückgibst, 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 deinem Berufsbildner drei Warenlieferungen, die du selbstständig entgegennehmen darfst. Bereite die Entgegennahme dieser drei Warenlieferungen vor. |
| Teilaufgabe 2 | Nimm deine drei Warenlieferungen entgegen. Prüfe die eingegangene Ware vollständig. Nimm bei falscher oder beschädigter Ware umgehend Rücksprache mit der zuständigen Person. Bearbeite die falsche oder beschädigte Ware gemäss den betrieblichen Richtlinien. |
| Teilaufgabe 3 | Informiere nach jeder eingegangenen Warenlieferung, die du entgegengenommen hast, die zuständige Person und teile ihr alle wichtigen Details der Warenannahme mit. |
| Teilaufgabe 4 | Entsorge das Verpackungsmaterial der Lieferungen, die du angenommen hast, gemäss den betrieblichen Vorgaben. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Denk daran: Die Eingangskontrolle umfasst drei verschiedene Schritte:

- Erstkontrolle/Grobkontrolle
- Lieferscheinkontrolle

Zweitkontrolle/Detaillkontrolle

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Praxisauftrag

Warenausgänge abwickeln

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

Ausgangslage

Es ist wichtig, dass du jederzeit weisst, welche Waren in welcher Menge in deinem Betrieb verfügbar sind. Nur so kannst du rechtzeitig Nachschub bestellen. Damit der Warenbestand immer aktuell ist, musst du die Warenausgänge so schnell wie möglich verarbeiten. Genau das kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überlege dir, welche Arten des Warenausgangs in deinem Betrieb vorkommen. Erstelle dazu eine Liste.

Teilaufgabe 2 Berechne einmal vor Feierabend die gesamten Warenverkäufe des Tages in deinem Geschäft oder deiner Abteilung. Überprüfe dein Ergebnis zusammen mit deinem Berufsbildner. Falls diese Aufgabe in deinem Betrieb von einem System übernommen wird, gehe mit deiner Berufsbildnerin die Ergebnisse des Systems Punkt für Punkt durch.

Teilaufgabe 3 Wickle alle übrigen Arten des Warenausgangs auf der Liste von Teilaufgabe 1 einmal ab. Halte dabei die betrieblichen Vorgaben ein.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Arten von Warenausgängen: Überleg dir, auf welche Arten ein Produkt den Laden bzw. das Lager verlassen kann.

Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

Praxisauftrag

Warenpräsentationen selbstständig durchführen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren.

Ausgangslage

Um bei deinen Kundinnen Emotionen zu wecken, ist es wichtig, dass du die Produkte möglichst attraktiv präsentierst. Die sieben Grundsätze der Warenpräsentation unterstützen dich dabei. Ebenso ist ein hohes Mass an Kreativität gefragt. Nutze diese Chance und überrasche deine Kundinnen anhand dieses Praxisauftrags mit einer überzeugenden Warenpräsentation.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Nimm einen Auftrag für eine Warenpräsentation entgegen. Kläre dabei alle Details, die du für die Präsentation wissen musst. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle für deine Warenpräsentation einen Promo-Plan. Beachte dabei die sieben Grundsätze der Warenpräsentation. |
| Teilaufgabe 3 | Besprich dein Ergebnis mit deiner vorgesetzten Person. Passe deinen Promo-Plan anhand allfälliger Rückmeldungen an. |
| Teilaufgabe 4 | Setze nun deine Warenpräsentation gemäss dem Promo-Plan um und sichere die Produkte wenn nötig vor Diebstahl. |
| Teilaufgabe 5 | Kontrolliere, ob du alle Punkte deiner Promo umgesetzt hast, und hole ein Feedback von deiner vorgesetzten Person ein. |
| Teilaufgabe 6 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Schau dich in deinem Betrieb um, bevor du diesen Praxisauftrag startest. Wie gestalten deine Arbeitskolleginnen ansprechende Warenpräsentationen?

Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Praxisauftrag

Sich über Mitbewerber informieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Ausgangslage

Der Detailhandel befindet sich in ständigem Wandel. Als Fachperson musst du daher immer wissen, was deine Mitbewerber machen und anbieten. So kannst du dich von deinen Mitbewerbern abheben und passende kundenorientierte Lösungen anbieten. Mit diesem Praxisauftrag hast du nun die Gelegenheit, dich mit einigen Mitbewerberinnen deiner Branche intensiv auseinanderzusetzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Suche zwei Mitbewerber in deiner Branche, die sich in der Nähe deines Betriebs befinden. Informiere dich online oder direkt vor Ort über deren Sortiment und Dienstleistungsangebot. |
| Teilaufgabe 2 | Analysiere deine beiden Mitbewerber noch genauer, indem du eine von ihren Verkaufsstellen besuchst und mit deinem Betrieb vergleichst. Lass dich inspirieren für neue Ideen. |
| Teilaufgabe 3 | Erstelle anhand deiner Erfahrungen ein kurzes Stärken-Schwächen-Profil deiner beiden Mitbewerber. |
| Teilaufgabe 4 | Besprich das Stärken-Schwächen-Profil mit deiner Berufsbildnerin. Vergleicht gemeinsam die Mitbewerber mit eurem eigenen Betrieb und überlegt, was euer Betrieb besser macht als die Mitbewerber und wo die Mitbewerber die Nase vorn haben. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Achte bei deinem Vergleich darauf, dass du Mitbewerber wählst, die deinem Betrieb ähnlich sind (z.B. Sortimentsdimension, Betriebsform).

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

Eine gute Kundenberatung zeichnet sich unter anderem dadurch aus, dass du gezielte Verkaufsargumente formulierst, die die Kundin vom Produkt bzw. von der Dienstleistung überzeugen. Aus diesem Grund ist es entscheidend, dass du dir genügend Hintergrundinformationen dazu aneignest. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, verkaufswirksame Argumente zu formulieren.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Wähle drei Produkte oder Dienstleistungen aus deinem Betrieb, die du gerne verkaufswirksam präsentieren möchtest. Sammle über verschiedene Informationskanäle Hintergrundinformationen zu diesen drei Produkten oder Dienstleistungen, die dir bei der Argumentation behilflich sein können.

Teilaufgabe 2 Formuliere verkaufswirksame Argumente zu deinen drei Produkten oder Dienstleistungen.

Teilaufgabe 3 Präsentiere die Argumente deinen Teamkolleginnen und bitte sie um ein Feedback zu deiner Präsentation. Frage sie, was du besser machen kannst und worauf du künftig achten solltest.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Achte darauf, produkt- oder dienstleistungsbezogene und verständliche Verkaufsargumente zu formulieren. In den Feedbacks zu deiner Präsentation wirst du positive wie auch negative Rückmeldungen erhalten. Nimm negative Rückmeldungen nicht persönlich, sondern versuche, daraus etwas zu lernen.

Produkte der eigenen Branche bearbeiten oder Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Praxisauftrag

Passende Dienstleistungen anbieten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten oder Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen.

Ausgangslage

Das Anbieten von passenden Produkten und Dienstleistungen ist der Schlüssel zum Erfolg, um Kunden an deinen Betrieb binden zu können. In diesem Praxisauftrag hast du die Gelegenheit, dich mit den Dienstleistungen deines Betriebs näher zu befassen, um dann die passende Dienstleistung im richtigen Moment anbieten zu können.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Services und Dienstleistungen dein Betrieb anbietet. Befrage dazu deine Teamkolleginnen. Erstelle eine Übersicht aller Services und Dienstleistungen deines Betriebs. |
| Teilaufgabe 2 | Informiere dich über die kostenpflichtigen Dienstleistungen deines Betriebs und wo du die notwendigen betrieblichen Vorgaben und Richtlinien dazu findest. |
| Teilaufgabe 3 | Beobachte Teamkollegen, wie sie dem Kunden passende Dienstleistungen anbieten. Frage sie danach, wie sie vorgegangen sind. |
| Teilaufgabe 4 | Biete in deinem Arbeitsalltag in mindestens vier Verkaufsgesprächen passende Services oder Dienstleistungen an. Lass dabei deine Erkenntnisse aus den Teilaufgaben 1–3 einfließen. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Überleg dir, welcher Service oder welche Dienstleistung zu welchem Produkt passt.

Produkte der eigenen Branche bearbeiten oder Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Praxisauftrag

Produkte bearbeiten und bereitstellen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten oder Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel ist es deine Aufgabe, Produkte nach den individuellen Wünschen der Kunden zu bearbeiten und bereitzustellen. Dabei sind betriebliche Vorgaben zu berücksichtigen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, dir einen Überblick über deine Vorgehensweise zu verschaffen und Produkte selbstständig zu bearbeiten und bereitzustellen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Produkte in deinem Betrieb für die Kundinnen bearbeitet oder veredelt werden. Erstelle dazu eine Übersicht. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle ein Produkt, das du selbst bearbeiten möchtest. Recherchiere, welche betrieblichen Vorgaben du bei der Bearbeitung dieses Produkts beachten musst. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite das Produkt nach den betrieblichen Vorgaben. |
| Teilaufgabe 4 | Bitte deine Berufsbildnerin, dein bearbeitetes Produkt zu kontrollieren und zu prüfen und dir eine Rückmeldung zu geben. Führe allfällige Nachbesserungen durch. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Beachte bei der Bearbeitung des Produkts unbedingt auch Vorschriften zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz und bei Bedarf auch Vorgaben zur Hygiene.

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Teamspirit leben

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel arbeitest du in mehreren Teams mit unterschiedlichen Personen zusammen. Der Geschäftserfolg ist nie von einer Person, sondern immer vom ganzen Team abhängig. Durch deine Motivation und dein Engagement leistest du einen wichtigen Beitrag zum positiven Teamspirit. Du tust dies mit dem Ziel, dass das auch die Kundschaft spürt und deine Kundinnen und Kunden deshalb gerne in deinem Geschäft einkaufen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Sprich mit einer vorgesetzten Person über die Erwartungen, die sie an die Zusammenarbeit im Team hat. Erstelle ein MindMap daraus, was gute Teamzusammenarbeit in deinem Betrieb ausmacht.

Teilaufgabe 2 Ergänze dein MindMap mit allen Teamregeln, die in deinem Betrieb eingehalten werden müssen.

Teilaufgabe 3 Arbeite über zwei Wochen hinweg bewusst engagiert in deinem Team mit. Versuche während dieser Zeit folgende Fragen zu beantworten:

- Welche sechs Eigenschaften zeichnen dein Team und dessen Erfolg aus?
- Was machst du für das Team?
- Welche Ziele verfolgt ihr als Team gemeinsam?
- Welche Situationen ergeben Unstimmigkeiten?

Ergänze dein MindMap aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen.

Teilaufgabe 4 Zur letzten Frage aus Teilaufgabe 3: Skizziere Lösungen, wie der Umgang mit schwierigen Situationen verbessert werden kann.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Bereite für die Teilaufgabe 1 ein paar Fragen vor, die du der vorgesetzten Person stellen möchtest.

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 von vorgesetzten Personen oder von Arbeitskolleginnen. Möglicherweise ist es auch schon vorgekommen, dass dir nach der Auftragserteilung nicht so recht klar war, was genau von dir erwartet wird. Mit diesem Praxisauftrag kannst du üben, die Arbeitsaufträge so entgegenzunehmen, dass du immer weisst, was du zu tun hast.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Ruf dir Situationen in Erinnerung, in denen du Arbeitsaufträge von deinen Arbeitskolleginnen oder vorgesetzten Personen erhalten hast, die auf irgendeine Weise unklar für dich waren. Erstelle eine Übersicht über diese Arbeitsaufträge und schreibe zu jedem Arbeitsauftrag mögliche Fragen auf, die du hättest stellen können.

Teilaufgabe 2 Nimm in den kommenden zwei Wochen alle Arbeitsaufträge bewusst entgegen. Hol dir bei jedem Auftrag, den du erhältst, mit gezielten Fragen alle Informationen ein, die du für die Bearbeitung des Auftrags benötigst.

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Praxisauftrag

Lerntechniken zielführend einsetzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen.

Ausgangslage

In deiner Ausbildung lernst du täglich neue Dinge dazu. Einige Dinge lernst du on the Job im Betrieb, für andere musst du dich aber zum Lernen an den Schreibtisch setzen. Passende Lerntechniken und gezielte Lernstrategien helfen dir dabei. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine Lerntechniken zu hinterfragen und gegebenenfalls anzupassen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Plane deinen Lernprozess, indem du dir für einen Tag der nächsten Woche eine feste Lernzeit einplanst. Wähle ein Thema aus, das du dann bearbeiten und weiter vertiefen möchtest. |
| Teilaufgabe 2 | Gestalte deine Lernumgebung an deinem geplanten Tag so, dass du dich gut konzentrieren kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite die Lerninhalte, die du dir vorgenommen hast, und setz dabei mindestens eine Lerntechnik ein, die du in der Handlungsanleitung kennengelernt hast. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Nutze für deine Tagesplanung in Teilaufgabe 1 z.B. die ALPEN-Methode. Schau im Handlungsbaustein nach, falls du dich nicht mehr genau an die ALPEN-Methode erinnerst.

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Praxisauftrag

Aktiv an Standortgesprächen und Beurteilungen teilnehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen.

Ausgangslage

Im Laufe deiner Ausbildung wirst du verschiedene Standortgespräche mit deiner Berufsbildnerin führen.

Es ist wichtig, dass du dich gezielt auf solche Standortbestimmungen vorbereitest. Denn nur so profitierst du auch wirklich davon. Mit diesem Praxisauftrag kannst du deine Standortgespräche vorbereiten und aktiv daran teilnehmen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überleg dir, woran du die letzten drei Monate gearbeitet und welche verschiedenen Aufgaben du übernommen hast. Stelle deine Ergebnisse in einer übersichtlichen Tabelle dar.

Teilaufgabe 2 Bereite dich auf das Standortgespräch vor, indem du dir folgende Fragen stellst:

- Was läuft gut und was läuft noch nicht so gut?
- Wie kann ich mich verbessern?
- Wo liegen meine Stärken und Schwächen?
- Was kann ich aus dem erhaltenen Feedback für die Zukunft ableiten?

Ergänze deine Tabelle aus Teilaufgabe 1 mit deinen Erkenntnissen.

Teilaufgabe 3 Nimm aktiv am Standortgespräch teil, indem du gut zuhörst, bei Unklarheiten Fragen stellst und deine eigenen Einschätzungen mitteilst.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

2. Lehrjahr EFZ

Praxisaufträge

Die Praxisaufträge sind bewusst in der Du-Form formuliert, weil die Lernenden direkt angesprochen werden sollen. Diese Ansprache in der Du-Form bedeutet jedoch nicht, dass die Praxisaufträge eine «Dutz-Kultur» in den Betrieben einführen wollen. Die Betriebe und die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner bestimmen frei, ob der persönliche Umgang in der Höflichkeitsform (Sie-Form) erfolgt oder ob man sich im Betrieb duzt (Du-Form).

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Praxisauftrag

Kunden begeistern

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du deinen Kundinnen ein positives Einkaufserlebnis verschaffen. Damit trägst du zu einer verstärkten Kundenbindung bei. Dieser Praxisauftrag hilft dir, deine Kundinnen bei jedem Verkauf zu begeistern und dafür zu sorgen, dass ihre Erwartungen übertroffen werden.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überlege dir, was du tun kannst, um deine Kundinnen zu begeistern und damit positive Emotionen auszulösen. Erkundige dich dazu bei mindestens fünf verschiedenen Kundinnen nach ihren Erwartungen an deinen Betrieb.

Teilaufgabe 2 Überlege dir zu mindestens zehn Produkten oder Dienstleistungen aus deinem Sortiment, mit welchen Zusatzverkäufen und/oder Dienstleistungen du den Erwartungen der Kundin gerecht werden kannst. Erstelle dazu eine übersichtliche Liste.

Teilaufgabe 3 Setze drei verschiedene Aktivitäten/Handlungen bei Kundinnen um, mit denen du sie begeistern und ihre Erwartungen übertreffen kannst. Orientiere dich dabei an den Erkenntnissen aus Teilaufgabe 1.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Nutze dein Wissen und deine Erkenntnisse der Storytelling-Technik, um deine Kunden zu begeistern.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Kundenbindungsinstrumente empfehlen und erklären

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Jeder Betrieb hat ein Programm oder setzt bestimmte Massnahmen ein, mit denen er die Kunden motivieren möchte, wiederkommen. All diese Massnahmen zusammen nennt man Kundenbindungsprogramm. Nutze diesen Praxisauftrag, um das Kundenbindungsprogramm deines Betriebs kennenzulernen und deine Kundinnen beim Gesprächsabschluss gezielt an deinen Betrieb zu binden.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Kundenbindungsinstrumente dein Betrieb einsetzt. Erstelle dir eine Übersicht dazu. |
| Teilaufgabe 2 | Mach dich mit den verschiedenen Kundenbindungsinstrumenten deines Betriebs vertraut. Stelle sicher, dass du sie fehlerfrei einsetzen und gut erklären kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Führe mindestens drei Verkaufsgespräche. Versuche in diesen Gesprächen gezielt, deine Kunden mit den Kundenbindungsinstrumenten für deinen Betrieb zu gewinnen. Erkläre deinen Kunden, wie das Kundenbindungsinstrument funktioniert und welchen Nutzen sie daraus ziehen können. Beantworte allfällige Fragen deiner Kunden. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Ob du ein Kundenbindungsinstrument gut erklären kannst, kannst du leicht überprüfen: Erkläre einer Kollegin, die nicht in deinem Betrieb arbeitet, wie das Kundenbindungsinstrument funktioniert. Frag sie dann, ob die Erklärung für sie verständlich war und falls nicht, was du noch verbessern kannst.

Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Praxisauftrag

Abschluss von Verkaufsgesprächen einleiten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du jedes Verkaufsgespräch erfolgreich abschliessen und dadurch zur Zufriedenheit deiner Kundin beitragen. Dies erreichst du, indem du den Gesprächsabschluss professionell gestaltest. Übe mit diesem Praxisauftrag, wie du den Abschluss von Verkaufsgesprächen gekonnt einleitest und damit den Verkauf positiv abschliesst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Überleg dir, wie du im Verkaufsgespräch den Übergang in den Gesprächsabschluss gestalten kannst. Erstell daraus eine Übersicht. Überleg dir dann, wie du das Verkaufsgespräch aufwerten kannst. Ergänze deine Übersicht damit. |
| Teilaufgabe 2 | Beobachte eine Arbeitskollegin oder einen Arbeitskollegen dabei, wie er oder sie Verkaufsgespräche abschliesst. Beobachte mindestens drei solche Gespräche. |
| Teilaufgabe 3 | Ergänze deine Übersicht mit neuen Erkenntnissen, die du durch die Beobachtung in Teilaufgabe 2 gewonnen hast.

Führe nun mindestens drei Verkaufsgespräche. Leite dabei den Gesprächsabschluss gekonnt ein und lass deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben einfließen. Werte dabei das Gespräch bzw. den Verkauf für deinen Kunden bewusst auf. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Besprich deine Übersicht mit deiner Berufsbildnerin und hol dir von ihr zusätzliche Tipps.

Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Praxisauftrag

Kundenanfragen beantworten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten.

Ausgangslage

Für den Erfolg deines Betriebs ist es entscheidend, dass Kundenfragen von dir als Fachperson rasch und fundiert beantwortet werden. Mit diesem Praxisauftrag hast du die Möglichkeit, in deinem Arbeitsalltag zu üben, wie du Anfragen zur vollsten Kundenzufriedenheit beantworten kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir, welche Mittel in deinem Betrieb zur Verfügung stehen, um Kundenfragen zu beantworten. Erstelle eine Liste dazu. |
| Teilaufgabe 2 | Informiere dich, wer die Ansprechpersonen sind für Anfragen, die du nicht selbst beantworten kannst. Denke dabei an dein Arbeitsumfeld, aber auch an Personen ausserhalb deines Geschäfts oder deiner Verkaufsstelle. Ergänze die Liste aus Teilaufgabe 1 damit. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite drei verschiedene Kundenanfragen. Nutze dabei die Erkenntnisse der Teilaufgaben 1 und 2. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Überlege dir bei Teilaufgabe 1 und 2, welche typischen Kundenanfragen in deinem Betrieb vorkommen.

Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Praxisauftrag

Kundenanfragen weiterleiten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten.

Ausgangslage

Deine Kundinnen erwarten, dass ihre Anfragen schnellstmöglich beantwortet oder bearbeitet werden. Aus diesem Grund solltest du möglichst rasch handeln, wenn du eine Anfrage nicht selbst beantworten kannst. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dich mit dieser Handlung vertraut machen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Trage mindestens drei verschiedene typische Kundenanfragen zusammen, welche du nicht so einfach selbst beantworten kannst. Es spielt dabei keine Rolle, ob sie auf der Verkaufsfläche, am Telefon oder in einer anderen Situation stattfinden. |
| Teilaufgabe 2 | Erarbeite für jedes deiner drei Beispiele eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie du vorgehen würdest, um diese Anfrage zu bearbeiten. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite mindestens drei verschiedene reale Kundenanfragen, für welche du auf Unterstützung angewiesen bist. Benutze dabei deine Anleitung aus Teilaufgabe 2. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Überlege dir für eine gute Schritt-für-Schritt-Anleitung nicht nur, «was» du machst, sondern auch, «wie» du es machst.

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Praxisauftrag

Waren bewirtschaften

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

Ausgangslage

Mit sorgfältiger Warenbewirtschaftung sorgst du dafür, dass die Waren für die Kundschaft jederzeit in der richtigen Menge und Qualität zur Verfügung stehen. Dieser Praxisauftrag hilft dir, die wichtigsten Schritte dafür in deinem Arbeitsalltag umzusetzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Sobald eine neue Lieferung eintrifft, übernimmst du in Absprache mit deiner Berufsbildnerin selbstverantwortlich die Arbeit im Lager. Das machst du, indem du die Ware sortierst, auszeichnest, einräumst und einlagerst. Führe dies in der Reihenfolge aus, wie es dein Betrieb vorschreibt. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle mindestens zwei verschiedene Points of Sale (POS), die (fast) leer sind bzw. die wieder aufgefüllt werden müssen. Hol die Ware aus dem Lager und fülle sie auf. |
| Teilaufgabe 3 | Wähle gemeinsam mit deinem Berufsbildner einen Tag, an dem du die Warenbestände für mindestens fünf verschiedene Produkte deines Betriebs überprüfen kannst. Überprüfe den Bestand und berechne die nötige Bestellmenge für diese fünf Produkte. |
| Teilaufgabe 4 | Besprich dein Ergebnis mit deiner Berufsbildnerin und führe die Bestellung gemeinsam mit ihr aus. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Studiere die betrieblichen Richtlinien zur Bestellung.

Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Praxisauftrag

Daten erfassen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Ausgangslage

Kundendaten gehören mittlerweile zu den wichtigsten Ressourcen im Verkauf. Anhand von Kundendaten kann dein Betrieb die Waren und Dienstleistungen besser auf die Bedürfnisse der Kundinnen ausrichten. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, Daten korrekt zu erfassen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, auf welche Arten und in welchen Situationen in deinem Betrieb Daten erfasst werden. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle mindestens je eine Situation aus, in welchen Daten einerseits manuell und andererseits automatisch digital erfasst werden. Erfasse die Daten in beiden Situationen je mindestens einmal. |
| Teilaufgabe 3 | Wiederhole nun die Teilaufgabe 2, aber mit bereits erfassten Daten. Passe in den beiden Situationen (manuelle und automatische Erfassung) je einmal bereits erfasste Daten an. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Situationen, in welchen Daten erfasst werden, gibt es unzählige. Denke beispielsweise an die Kasse, an den Kundendienst oder an das Lager.

Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Praxisauftrag

Aktuelle Entwicklungen und Trends ins Verkaufsgespräch einfließen lassen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Ausgangslage

Der Detailhandel befindet sich in ständigem Wandel. Für dich als Fachperson ist es daher besonders wichtig, immer auf dem neuesten Stand der Entwicklungen zu sein, denn aktuelles Wissen hilft dir im Verkaufsgespräch.

Nutze diesen Praxisauftrag, um aktuelle Entwicklungen und Trends deiner Branche in das Verkaufsgespräch einfließen zu lassen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Besuche eine Informationsveranstaltung oder Lieferantenhausmesse und informiere dich dort über mindestens vier neue Produkte oder Dienstleistungen aus dem neuen Sortiment. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle eine Übersicht zu den Unterschieden der vier Produkte oder Dienstleistungen. |
| Teilaufgabe 3 | Lass dein neu gewonnenes Wissen über die Produkte oder Dienstleistungen in deine Verkaufsgespräche einfließen. Berate mindestens drei Kunden zu den Produkten oder Dienstleistungen gemäss Teilaufgabe 2. Hole dir ein Feedback bei deiner Berufsbildnerin ein. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

- Zeige die Unterschiede in Bezug auf Herstellung, Material, Nachhaltigkeit, Vorgängermodell und mehr auf.
- Erläutere, wenn möglich, den Trend, dem das jeweilige Produkt oder die betreffende Dienstleistung folgt.

Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren

Praxisauftrag

Nachhaltig argumentieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren.

Ausgangslage

In der heutigen Zeit sind viele deiner Kundinnen mehr und mehr an nachhaltigen Produkten und Dienstleistungen interessiert. Als Fachperson musst du dich daher laufend über neue Produkte und deren Zusammenhang zur Nachhaltigkeit informieren, um deine Kunden richtig beraten zu können. Mithilfe dieses Praxisauftrags gelingt es dir, in Zukunft sicher über Nachhaltigkeit argumentieren zu können.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Verschaff dir einen Überblick zu allen Nachhaltigkeitslabels, die in deinem Betrieb angeboten werden. Erstelle dazu eine Übersicht. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle drei neue nachhaltige Produkte aus deinem Sortiment aus. Informiere dich darüber, weshalb diese Produkte nachhaltig sind und was sie von den anderen Produkten (z.B. ohne Nachhaltigkeitslabel) unterscheidet. |
| Teilaufgabe 3 | Setze deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 1 und 2 in der Praxis um. Präsentiere deiner Berufsbildnerin deine drei Produkte und argumentiere deren Nachhaltigkeit. Bitte deine Berufsbildnerin um ein Feedback. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

- Wähle, wenn möglich, Produkte aus unterschiedlichen Produktkategorien.
- Beziehe Trends und weitere Entwicklungen in deine Argumentation mit ein.

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Sicher und freundlich kommunizieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Du kannst mit einer sicheren und freundlichen Kommunikation das Miteinander im Team stärken und deinen Arbeitskolleginnen auf diese Weise respektvoll gegenüberreten. Mit diesem Praxisauftrag kannst du dein Wissen rund um eine wertschätzende Kommunikation in Gesprächssituationen im Arbeitsalltag im Detailhandel integrieren und praktisch anwenden.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Erstelle eine Checkliste, die alle Grundlagen einer wertschätzenden Kommunikation enthält. Halte dabei die wichtigsten Punkte fest, wie du aufmerksam zuhörst und wie du dich höflich, zuvorkommend und einfühlsam verhältst. Die Checkliste soll dir als Arbeitshilfe dienen. |
| Teilaufgabe 2 | Such das Gespräch mit einer Teamkollegin und setze dabei die Techniken einer wertschätzenden Kommunikation bewusst ein. Beobachte, welchen Einfluss deine wertschätzende, zuvorkommende und einfühlsame Kommunikation auf dein Gegenüber und das Gespräch hat. |
| Teilaufgabe 3 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Am Telefon gekonnt kommunizieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Richtig telefonieren will gelernt sein! Viele Leute scheuen sich, zu telefonieren. Doch für dich als Fachperson im Detailhandel ist das Telefon ein zentrales Kommunikationsmittel. Sobald du ein wenig Übung hast und wenn du dich an die gängigsten Regeln hältst, wird dir das Telefonieren schon bald ganz leicht fallen. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, das Telefonieren in deinem Arbeitsalltag zu üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Erkundige dich nach den betriebsspezifischen Regelungen zur Telefonkommunikation in deinem Betrieb. Erstelle dazu eine Erinnerungshilfe, die du neben das Telefon legen kannst, und erfasse darauf z.B., wie du dich am Telefon melden musst oder wie du eine Anruferin in die Warteschleife geben kannst.

Halte stets einen kleinen Notizblock bereit oder deponiere ihn, wenn möglich, neben dem Telefon.

Teilaufgabe 2 Nimm im kommenden Monat verschiedene Anrufe entgegen. Wende dabei die Tipps und eure betriebsspezifischen Regelungen zur Telefonkommunikation an.

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Frag für Teilaufgabe 1 bei deinem Berufsbildner nach, wo du die betriebsspezifischen Regelungen findest.

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Informationen mündlich übermitteln

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel kommunizierst du mündlich über diverse Kommunikationskanäle mit anderen Mitarbeitenden. Dabei übermittelst du Informationen über verschiedene Wege. Wenn du Informationen an eine ganze Gruppe weitergibst, solltest du dich gut vorbereiten. Mit diesem Praxisauftrag kannst du einen mündlichen Informationsanlass in deinem Betrieb üben.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Bereite einen kurzen Informationsanlass in deinem Betrieb vor, bei dem du Informationen an eine ganze Gruppe weitergibst. Besprich dazu die Besprechungspunkte (= Traktanden) mit deiner vorgesetzten Person und notiere dir Stichworte, sodass du nichts Wichtiges vergisst. Überlege dir, welche Mitarbeitenden die Informationen erhalten müssen und wer somit an dem Informationsanlass teilnehmen muss. |
| Teilaufgabe 2 | Lade alle erforderlichen Mitarbeitenden, die du in Teilaufgabe 1 ermittelt hast, zu dem Informationsanlass ein. Wähle dazu ein geeignetes Kommunikationsmedium (z.B. E-Mail, Chat, Telefon, persönlich). |
| Teilaufgabe 3 | Führe den Informationsanlass in deinem Betrieb durch. Hole nachträglich Feedback und Tipps für weitere Informationsanlässe von drei Mitarbeitenden ein. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Vergiss in Teilaufgabe 2 nicht, Ort und Zeitpunkt für den Informationsanlass anzugeben.

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Informationen entgegennehmen und schriftlich weiterleiten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel erhältst du von den verschiedensten Seiten Informationen, die du oftmals auch an andere Personen weiterleiten musst. Dazu musst du die Informationen erst mal analysieren. Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Informationen gekonnt entgegenzunehmen, zu analysieren und an die richtige Stelle weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Trage die wichtigsten Regeln deines Betriebs zur schriftlichen Kommunikation zusammen. Erstelle ein Merkblatt mit den wichtigsten Standards in deinem Betrieb. |
| Teilaufgabe 2 | Nimm in der nächsten Arbeitswoche verschiedene Informationen entgegen und analysiere sie. |
| Teilaufgabe 3 | Erstelle zwei schriftliche Mitteilungen mit Informationen aus der Teilaufgabe 2 an verschiedene interne Anspruchsgruppen (z.B. an den Hauptsitz deines Betriebs, eine andere Abteilung oder einzelne Mitarbeitende). Verwende für die Mitteilungen zwei verschiedene schriftliche Kommunikationsmedien. Sende die Informationsmitteilungen an die betroffenen Personen und an deine Berufsbildnerin. Bitte deine Berufsbildnerin um ein Feedback. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Nutze zur Analyse in Teilaufgabe 2 das W-Raster.

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Praxisauftrag

Notfallsituationen meistern

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du auch in einer Notfallsituation die erste Ansprechperson in der Verkaufsstelle. Damit du für solche Situationen gerüstet bist, lernst du mit diesem Praxisauftrag die wichtigsten Eckpunkte kennen. So kannst du in Notfallsituationen ruhig und überlegt reagieren.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Sammele Informationen und Unterlagen deines Betriebs zu betrieblichen Notfällen und erstelle eine persönliche Ablage, sodass du immer alles griffbereit hast. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle zwei Szenarien von möglichen Notfällen in deinem Betrieb. Beschreibe stichwortartig, wie man sich in den Szenarien vorschrittmässig verhält. Tausche dich mit einem Teamkollegen aus und besprich mit ihm deine Resultate. |
| Teilaufgabe 3 | Präsentiere deine Ergebnisse aus Teilaufgabe 2 deiner Berufsbildnerin. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Orientiere dich in Teilaufgabe 2 an den betrieblichen Richtlinien und gesetzlichen Vorschriften zu Notfallsituationen.

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Rückmeldungen 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 arbeitest du mit verschiedenen Menschen zusammen und erhältst unterschiedliche Rückmeldungen. Gute Zusammenarbeit und konstruktive Rückmeldungen sind aber nicht immer ganz einfach. Und auch das Entgegennehmen von Rückmeldungen will gelernt sein. Nutze diesen Praxisauftrag, um deinen Umgang mit Rückmeldungen zu trainieren.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Ruf dir Situationen in Erinnerung, in denen du positive Rückmeldungen von deinen Arbeitskolleginnen oder Vorgesetzten erhalten hast. Erstelle eine Liste, warum du diese Rückmeldung als positiv empfunden hast und inwiefern dich das weitergebracht hat. |
| Teilaufgabe 2 | Erinnere dich an Situationen, in denen du negative Rückmeldungen von deinen Arbeitskollegen oder Vorgesetzten erhalten hast. Mach dir Gedanken, wie du bei diesen Situationen reagiert hast. Erstelle dazu eine Liste, wie du anders hättest reagieren können. |
| Teilaufgabe 3 | Besprich deine Erkenntnisse mit einer vorgesetzten Person und hol dir Tipps für zukünftige Reaktionen ein. Notiere dir mindestens drei Punkte, die du in Zukunft anders machen möchtest. |
| Teilaufgabe 4 | Nimm in den kommenden drei Wochen Rückmeldungen von Arbeitskolleginnen und Vorgesetzten bewusst entgegen. Wende dabei die Technik zum Rückmeldungen entgegennehmen an und stelle konkrete Fragen, wenn du Rückmeldungen erhältst. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Nutze für jede Rückmeldung das Rückmeldeformular aus den Werkzeugen. Wenn du eine Frage aus dem Formular nicht beantworten kannst, hake bei deinem Gegenüber nach.

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Praxisauftrag

SMARTe Ziele setzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen.

Ausgangslage

Um deine eigene Entwicklung als Fachperson im Detailhandel zu gestalten, solltest du dir klare Ziele setzen. Denn nur mit einem klaren Ziel vor Augen kannst du auch deinen Weg dahin entwerfen. Nutze diesen Praxisauftrag, um auf Basis deiner ausgeführten Arbeiten SMARTe Ziele für die nähere Zukunft zu setzen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überleg dir zwei Tätigkeitsbereiche, in denen du dich in den nächsten ein bis zwei Monaten verbessern möchtest. Notiere dir diese beiden Bereiche in einer Tabelle. |
| Teilaufgabe 2 | Formuliere für jeden der beiden Tätigkeitsbereiche aus Teilaufgabe 1 mindestens ein SMARTes Ziel. Ergänze deine Tabelle mit diesen Zielen. |
| Teilaufgabe 3 | Definiere für jedes deiner gesteckten Ziele aus Teilaufgabe 2 konkrete, geeignete Massnahmen, mit denen du die Ziele erreichen möchtest. Notiere diese Massnahmen in deiner Tabelle. |
| Teilaufgabe 4 | Besprich deine gesetzten Ziele und die dazugehörigen Massnahmen mit deinem Berufsbildner. Bitte ihn um ein Feedback. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Halte deine Tabelle immer auf dem aktuellen Stand und schau im Handlungsbaustein nach, wenn du dich nicht mehr genau erinnerst, was ein SMARTes Ziel ist.

Wenn du bei Teilaufgabe 2 Schwierigkeiten hast, bitte deine Berufsbildnerin um Unterstützung.

Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Praxisauftrag

Arbeitseinsätze planen und koordinieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel bist du mit verschiedenen Terminen, Aufgaben und Arbeitseinsätzen konfrontiert. Damit alles gut aneinander vorbeigeht, ist es wichtig, dass du strukturiert planst und koordinierst. Verwende diesen Praxisauftrag, um deine Arbeitseinsätze zu planen und zu koordinieren.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Informier dich über relevante Richtlinien, die in deinem Betrieb gelten. Halte die wichtigsten Punkte in einer übersichtlichen Checkliste fest. |
| Teilaufgabe 2 | Nimm eine langfristige Planung vor. Schau dir dazu die kommenden drei Monate in deiner Agenda an und such fixe Termine (z.B. üKs, Arzttermine, Prüfungen, Fristen für Praxisaufträge usw.). Wenn du diese Termine noch nicht in deiner Agenda eingetragen hast, hol das jetzt nach. Geh alle Termine durch und gleiche sie mit deiner Checkliste aus Teilaufgabe 1 ab. |
| Teilaufgabe 3 | Trage Termine in deiner Agenda ein, wann du jemanden informieren musst oder wann du die Vorbereitungsaufgabe für den üK erledigen sollst. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Nutz für Teilaufgabe 1 die Hausordnung, das Intranet, das Personalreglement, deinen Lehrvertrag und den Arbeitsplan. Frag bei Bedarf auch deinen Berufsbildner.

Wenn du keine Agenda hast, lade dir einen Kalender aus dem Internet herunter oder besorg dir einen analogen Kalender. Frag auch bei deiner Berufsbildnerin nach, möglicherweise gibt es betriebsinterne Checklisten oder Kalender.

Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Praxisauftrag

Termine und Aufgaben priorisieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren.

Ausgangslage

Wenn du deine Termine und Aufgaben richtig priorisierst, hast du damit schon einen grossen Teil deiner Planung gemacht. Lass diesen Schritt also auf keinen Fall aus. Nutze diesen Praxisauftrag, um deine verschiedenen Termine und Aufgaben zu priorisieren und sinnvoll zu planen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Erstelle für einen Arbeitstag eine Tagesplanung mithilfe der ALPEN-Methode.

Teilaufgabe 2 Verschaff dir anhand deiner Agenda und des Ausbildungsplans oder Ausbildungsprogramms einen Überblick über die Termine im kommenden Monat. Liste alle Termine und Aufgaben für den kommenden Monat auf und weise jedem Punkt eine Kategorie A, B oder C zu.

Teilaufgabe 3 Nimm die Aufgaben mit der Kategorie A in deine Tages- oder Wochenplanung auf. Aufgaben mit der Kategorie B oder C terminierst du für einen späteren sinnvollen Zeitpunkt in deiner Agenda.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Beziehe deine Tagesplanung aus Teilaufgabe 1 nicht nur auf deinen Betrieb, sondern auch auf deine Freizeit und Lernzeit.

Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Praxisauftrag

Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren.

Ausgangslage

In deiner Ausbildung zur Fachperson im Detailhandel bist du täglich durch verschiedene Aufgaben und Verpflichtungen gefordert und hektischen Situationen ausgesetzt. Manchmal kann das alles ganz schön viel werden, und deine Work-Life-Balance kann aus den Fugen geraten.

Eine solche Situation auf Dauer kann gravierende Auswirkungen auf deine Gesundheit haben. Darum ist es wichtig, dass du deine eigenen Grenzen kennst und deine Ressourcen verantwortungsvoll einsetzt. Nutze also diesen Praxisauftrag, um deine Work-Life-Balance wieder in ein ausgewogenes Gleichgewicht zu bringen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Betrachte deinen Wochenplan. Stehen aus deiner Sicht Arbeit und Freizeit in einem guten Verhältnis? Fühlst du dich gestresst? Kommst du dazu, alles zu erledigen? Markiere in deinem Wochenplan farblich diejenigen Punkte, die kritisch sein könnten oder die deiner Meinung nach zu kurz kommen.

Teilaufgabe 2 Diskutiere deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 1 mit einer Vertrauensperson deiner Wahl. Diese kann aus dem beruflichen oder privaten Umfeld sein. Besprecht folgende Punkte:

- Was fällt ihr auf?
- Was würde sie anders machen?
- Kann sie dir Tipps geben?
- Kann sie von deinem Ressourcenmanagement selbst etwas für sich mitnehmen?

Halte die Ergebnisse aus dem Gespräch stichwortartig fest.

Teilaufgabe 3 Wenn du in den Teilaufgaben 1 und 2 erkannt hast, dass du dich überfordert, unterfordert oder sehr gestresst fühlst, bitte deine Berufsbildnerin um ein Gespräch. Bring wenn möglich eigene Lösungsvorschläge in das Gespräch mit.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

3. Lehrjahr EFZ

Praxisaufträge

Die Praxisaufträge sind bewusst in der Du-Form formuliert, weil die Lernenden direkt angesprochen werden sollen. Diese Ansprache in der Du-Form bedeutet jedoch nicht, dass die Praxisaufträge eine «Dutz-Kultur» in den Betrieben einführen wollen. Die Betriebe und die Berufsbildnerinnen und Berufsbildner bestimmen frei, ob der persönliche Umgang in der Höflichkeitsform (Sie-Form) erfolgt oder ob man sich im Betrieb duzt (Du-Form).

Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Praxisauftrag

Kundenbeziehungen aufbauen und pflegen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen.

Ausgangslage

Viele Produkte und Dienstleistungen, die dein Betrieb anbietet, können deine Kunden auch bei den Mitbewerbern erwerben. Deshalb musst du als Fachperson einen Unterschied zu deinen Mitbewerbern schaffen. Dies gelingt dir, wenn du einen besonders grossen Fokus auf den Aufbau von Kundenbeziehungen setzt. Mit diesem Praxisauftrag kannst du das in deinem Arbeitsalltag üben.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Überlege dir die wichtigsten Punkte, um Kundenbeziehungen aufzubauen und nachhaltig zu pflegen. Stelle dir damit eine Checkliste zusammen. |
| Teilaufgabe 2 | Baue während einer Woche mindestens drei neue Kundenbeziehungen auf und pflege sie. Halte dich dabei an deine Checkliste aus Teilaufgabe 1. |
| Teilaufgabe 3 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Denk an deine eigenen positiven Einkaufserlebnisse. Wann hast du eine Beziehung zu einem Betrieb aufgebaut?

Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Praxisauftrag

Botschafterin oder Botschafter in sozialen Medien sein

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen.

Ausgangslage

Die Kommunikation auf den Social-Media-Kanälen wird immer wichtiger, da immer mehr Kunden auf diesen Kanälen aktiv sind. Auch du als Fachperson bist auf Social Media präsent und leistest so einen wichtigen Beitrag als Botschafter oder Botschafterin deines Betriebs. Damit du diese Rolle aktiv gestalten kannst, ist es wichtig, dass du dir der Bedeutung deines Auftritts auf den sozialen Netzwerken bewusst bist.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Erkundige dich nach dem Social-Media-Leitfaden oder den Spielregeln deines Betriebs, lies ihn durch und markiere die wichtigsten Aussagen darin. |
| Teilaufgabe 2 | Diskutiere mit deiner Berufsbildnerin den Social-Media-Leitfaden: Was findest du gut? Was findest du weniger gut? Wie würdest du als Botschafter oder Botschafterin deines Betriebs in den sozialen Medien auftreten? |
| Teilaufgabe 3 | Überprüfe bei deinen bestehenden oder neu angemeldeten Social-Media-Kanälen, ob du die wichtigsten Aussagen des Leitfadens befolgst. Suche die Kanäle deines Betriebs und folge ihnen. |
| Teilaufgabe 4 | Poste ein positives Erlebnis von dir mit deinem Betrieb auf einem deiner Social-Media-Kanäle. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Bevor du beginnst, mache dir Gedanken zu Chancen und Gefahren sowie möglichen Konsequenzen von Social Media. Falls du bezüglich Social-Media-Auftritt unsicher bist: Orientiere dich an deinen Arbeitskolleginnen und ihren Auftritten in den sozialen Medien.

Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

Praxisauftrag

Kundenfeedback entgegennehmen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen.

Ausgangslage

In deiner Berufspraxis wirst du häufig Feedback von Kunden erhalten. Als Fachperson musst du lernen, damit umzugehen. Das fällt dir bei einem positiven Feedback natürlich leichter als bei einem negativen. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, auch mit negativen Feedbacks gut umgehen zu können.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Denk an eine Situation mit einem negativen Kundenfeedback zurück. Welche Reaktion würdest du in der Kundenrolle erwarten? Fasse dir dazu mindestens drei Vorsätze. |
| Teilaufgabe 2 | Hole dir mindestens drei Kundenfeedbacks ein und nimm sie professionell an. Beachte dabei deine Vorsätze, die du dir in Teilaufgabe 1 vorgenommen hast. |
| Teilaufgabe 3 | Betrachte dir die Kundenfeedbacks aus Teilaufgabe 2 und überleg dir, was du davon mitnehmen kannst. Was kannst du lernen? Wo könntest du dich verbessern? |
| Teilaufgabe 4 | Leite dir aus deinen Überlegungen aus der vorherigen Teilaufgabe drei Massnahmen ab, die du künftig in deiner Arbeit einbauen willst. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Wenn du bei deinen Feedbacks positive Rückmeldungen erhältst, ist das umso schöner. Freue dich darüber und nutze die Freude, um deine Arbeit mit Motivation auszuführen.

In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren

Praxisauftrag

Anspruchsvolle Situationen im Kundengespräch lösen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz a6: In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren.

Ausgangslage

Anspruchsvolle Kundensituationen bieten dir eine hervorragende Chance, dich und deinen Betrieb von der besten Seite zu präsentieren. Das gelingt dir, wenn deine Kundschaft zufrieden das Geschäft verlässt. Nutze diesen Praxisauftrag dazu, dein Handeln in anspruchsvollen Kundengesprächen zu reflektieren und dein Verhalten in zukünftigen Situationen zu verbessern.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Suche dir zwei erfahrene Arbeitskolleginnen und interviewe sie zum Thema anspruchsvolle Situationen. Frage sie, welche Situationen typischerweise vorkommen. Lass es dir anhand von Beispielen erklären. |
| Teilaufgabe 2 | Frage die Arbeitskolleginnen nach Erfolgsrezepten im Umgang mit schwierigen Situationen. Welches Handling wenden sie typischerweise an? Fasse deine Erkenntnisse in Memocards zusammen. |
| Teilaufgabe 3 | Löse nun selbst eine anspruchsvolle Situation im Kundengespräch oder beobachte deine Arbeitskolleginnen in einer solchen. Setze dabei bewusst die Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2 ein. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Anspruchsvolle Kundensituationen lassen sich nicht auf Knopfdruck erzeugen. Vielleicht musst du also etwas länger Geduld haben, bis sich die Gelegenheit ergibt, die Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2 anzuwenden.

Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Praxisauftrag

Zahlen und Daten richtig anwenden

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Ausgangslage

Für den Erfolg eines Betriebs ist es von grosser Bedeutung, dass du als Fachperson die betrieblichen Kennzahlen verstehen und die richtigen Massnahmen daraus ableiten kannst.

Setze dich in diesem Praxisauftrag mit den wichtigsten Kennzahlen deines Betriebs auseinander und lerne, welchen Einfluss du als Fachperson auf diese Zahlen haben kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Beschaffe dir die wichtigsten erfolgsrelevanten Kennzahlen (Ist-Werte und Budgetwerte) deines Betriebs und studiere diese genau. Interpretiere die Kennzahlen und überlege dir drei Aussagen, die du mithilfe der Kennzahlen über deinen Betrieb machen kannst. |
| Teilaufgabe 2 | Wähle drei konkrete Kennzahlen aus und überlege dir zu jeder Kennzahl eine mögliche Massnahme, um diese positiv zu beeinflussen. |
| Teilaufgabe 3 | Besprich deine Ergebnisse aus den Teilaufgaben 1 und 2 mit deiner Berufsbildnerin. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Bei diesem Praxisauftrag erhältst du von deiner vorgesetzten Person vertrauliche Informationen und Zahlen. Diese unterstehen der Schweigepflicht und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Praxisauftrag

Vollständige Arbeitsaufträge erteilen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren.

Ausgangslage

Es kommt immer wieder wieder vor, dass du als Fachperson Teilaufgaben an deine Arbeitskolleginnen oder deine Arbeitskollegen delegierst. Du achtest dabei darauf, dass du die richtigen Aufgaben zielgruppengerecht auswählst und verständlich vermittelst. Dieser Praxisauftrag hilft dir, einen passenden Arbeitsauftrag vollständig zu formulieren.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Wähle zwei Teilaufgaben aus deinem Verantwortungsbereich, die du an eine Arbeitskollegin delegieren kannst. |
| Teilaufgabe 2 | Erteile deiner Arbeitskollegin einen vollständigen Arbeitsauftrag. Bei Bedarf definierst du mit ihr, wie du sie bei der Umsetzung des Auftrags begleiten oder unterstützen kannst. |
| Teilaufgabe 3 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Achte darauf, dass diese Aufgaben in den Kompetenzbereich deiner Arbeitskollegin passen. Mach dir also auch ein Bild davon, wer die neue Arbeitskollegin sein kann.

Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Praxisauftrag

Konstruktive Rückmeldungen geben

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz d5: Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren.

Ausgangslage

Stell dir vor, du bist mit der Erledigung einer von dir delegierten Aufgabe nur teilweise zufrieden. Jetzt ist es wichtig, dass du deiner Arbeitskollegin bzw. deinem Arbeitskollegen eine konstruktive Rückmeldung gibst, aus der sie bzw. er lernen kann. Mithilfe dieses Praxisauftrags bereitest du dich auf das konstruktive Rückmelden vor.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Bitte deinen Berufsbildner, dir eine Rückmeldung auf eine von dir erledigte Aufgabe zu geben. |
| Teilaufgabe 2 | Überlege dir, wie du dir selbst eine Rückmeldung gegeben hättest. Welche Punkte sind dir wichtig? Welche Formulierungen verwendest du? Erstelle eine Checkliste mit den wichtigsten Punkten. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite einen Arbeitsauftrag, den du erhalten hast. Formuliere anschliessend eine konstruktive Rückmeldung für dich selbst zu diesem Arbeitsauftrag. Besprich deine Rückmeldung mit deinem Berufsbildner. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Behalte bei deiner Rückmeldung folgende Punkte im Auge: Gesamteindruck, detaillierte Begründung, konkrete Handlungsanweisung und Sicherstellung des Ergebnisses.

Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen

Praxisauftrag

Anspruchsvolle Kundengespräche führen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen.

Ausgangslage

Gesprächstechniken helfen dir, anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche erfolgreich zu führen. In diesem Praxisauftrag hast du Gelegenheit, dich mithilfe deiner Kolleginnen auf anspruchsvolle Kundengespräche in deinem Betrieb vorzubereiten.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche anspruchsvollen Kunden- und Verkaufsgespräche in deinem Betrieb typischerweise vorkommen. Befrage dazu deine Kollegen. |
| Teilaufgabe 2 | Recherchiere, ob in deinem Betrieb bestimmte Vorgaben bestehen, wie anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche geführt werden sollen. Sammle alle Richtlinien und Vorgaben, die dein Betrieb macht. |
| Teilaufgabe 3 | Beobachte deine Kolleginnen, wie sie anspruchsvolle Kundengespräche führen. Frage sie danach, wie sie vorgegangen sind. Bitte sie auch, dir zu erklären, warum sie genau so und nicht anders vorgegangen sind. |
| Teilaufgabe 4 | Bearbeite mindestens ein anspruchsvolles Kundengespräch in deinem Arbeitsalltag lösungsorientiert und kundenorientiert. Lasse dabei deine Erkenntnisse aus den Teilaufgaben 1–3 einfließen. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Hole eine vorgesetzte Person zur Hilfe, wenn dir im anspruchsvollen Kundengespräch etwas unklar ist oder du unsicher bist.

Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen

Praxisauftrag

Reklamationen bearbeiten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel ist es dein Ziel, dass deine Kunden deinen Betrieb mit einem Lächeln verlassen. Bei Reklamationen stellt dieses Ziel eine besondere Herausforderung dar. Gleichzeitig bietet dir aber jede Reklamation eine gute Möglichkeit, Kundenbindung herzustellen und deine Kunden von der Qualität deines Betriebs zu überzeugen. Wie du dabei am besten vorgehst, kannst du mit diesem Praxisauftrag üben.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Überleg dir, welche unterschiedlichen Reklamationen es in deinem Betrieb gibt. Erstelle für dich einen Leitfaden, wie du die Reklamation gemäss den betrieblichen Weisungen behandelst. |
| Teilaufgabe 2 | Übe mit deiner Berufsbildnerin drei Reklamationsgespräche. Analysiere mit ihr gemeinsam das Ergebnis. Leite für dich ab, was du in Zukunft besser machen wirst und was du so beibehalten möchtest. |
| Teilaufgabe 3 | Bearbeite selbstständig mindestens zwei Kundenreklamationen. Nutze dabei deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

- Geh positiv in Reklamationsgespräche. Denn Reklamationen sind eine gute Chance, um Kundenzufriedenheit herzustellen. An eine zufriedenstellend behandelte Reklamation werden sich deine Kunden viel eher erinnern als an ein normales Verkaufsgespräch. Nutze Reklamationen also gezielt, um Kunden für deinen Betrieb zu gewinnen.
- Analysiere die Situation und das Bedürfnis deiner Kundinnen bei der Reklamation gezielt. Versetze dich in ihre Lage und bedaure das Vorkommnis. Das lenkt das Gespräch in eine positive Richtung.

Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen

Praxisauftrag

Reparaturen oder Retouren abwickeln

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e1: Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel ist es dein Ziel, deine Kunden über den Verkauf hinaus professionell zu bedienen. Falls eine Kundin einmal ein Produkt beanstanden muss, ist ein kundenorientiertes Vorgehen besonders wichtig. Dieser Praxisauftrag hilft dir dabei, dir einen Überblick über dein Handeln zu verschaffen, damit du Reparaturen, Retouren oder Ersatzteillieferungen selbstständig bearbeiten kannst.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welche Dienstleistungen dein Betrieb im Bereich von Reparaturen, Retouren und Ersatzteillieferungen anbietet. Erstelle daraus eine Übersicht. |
| Teilaufgabe 2 | Erstelle zu den wichtigsten Dienstleistungen aus Teilaufgabe 1 den entsprechenden Prozessablauf. Beginne dabei beim Kontakt mit deiner Kundin. Zeige dann Schritt für Schritt auf, wie du vorgehen musst, bis das Anliegen vollständig abgewickelt ist. |
| Teilaufgabe 3 | Übe mit deinem Berufsbildner den Prozessablauf zu drei verschiedenen Reparatur-, Ersatzteil- oder Retourendienstleistungen, die du in Teilaufgabe 1 gesammelt hast. |
| Teilaufgabe 4 | Bearbeite selbstständig mindestens zwei echte, unterschiedliche Kundenanfragen rund um Retouren oder Reparaturen und setze deine Erkenntnisse aus den vorherigen Teilaufgaben bewusst ein. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Du kannst deinen Berufsbildner bitten, dich bei Teilaufgabe 4 zu unterstützen und dir z.B. eine Rückmeldung auf die Bearbeitung der Anfragen zu geben.

Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Erlebniswelten schaffen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten.

Ausgangslage

Um den stationären Handel auch im digitalen Zeitalter attraktiv zu halten, ist es wichtig, gezielt Erlebnisse für deine Kunden zu schaffen, die sich vom Onlinehandel abheben. Einkaufen im stationären Handel soll mehr sein als nur ein Produkt auswählen und bezahlen. Nutze diesen Praxisauftrag, um dich damit auseinanderzusetzen, wie du für deine Kundinnen Erlebniswelten schaffen kannst.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Wähle sechs verschiedene Produkte aus dem Sortiment deines Betriebs aus. Überlege dir, wie du diese für deine Kundinnen erlebbar machen kannst (anfassen, probieren, riechen usw.). Erstelle daraus eine Übersicht.

Teilaufgabe 2 Überlege dir zu jedem Produkt aus Teilaufgabe 1 auch eine passende Dienstleistung oder eine passende Serviceleistung, die du anbieten kannst, um deinen Kundinnen ein besonderes Einkaufserlebnis zu bieten. Ergänze damit deine Übersicht.

Teilaufgabe 3 Setze deine Erkenntnisse aus den Teilaufgaben 1 und 2 in der Praxis um und schaffe Erlebniswelten rund um deine gewählten Produkte. Achte dabei darauf, wie die Erlebniswelt bei den Kundinnen ankommt, und besprich die Ergebnisse mit deiner Berufsbildnerin.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

- Versuche, möglichst unterschiedliche Sinne bei deinen Kundinnen anzusprechen (sehen, fühlen, riechen usw.).
- Versuche, in deine Erlebniswelten auch Trends oder die Saison einzubeziehen.

Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten

Praxisauftrag

Kundensegmente auf Social Media erreichen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e2: Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten.

Ausgangslage

Über Social Media kann es gelingen, Einkaufserlebnisse auch ausserhalb der Verkaufsstelle zu schaffen. Wichtig dabei ist, dass du die Zielgruppe auf demjenigen Social-Media-Kanal ansprichst, auf dem sie unterwegs ist. In diesem Praxisauftrag hast du Gelegenheit, mehr über die Kundensegmente deines Betriebs herauszufinden und mit den Kunden auf Social Media zu kommunizieren.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Überlege dir, welche Kundensegmente dein Betrieb hat. Erstelle daraus eine Übersicht. Überlege dir dann, auf welchem Social-Media-Kanal die verschiedenen Kundensegmente deines Betriebs aktiv sind, und ergänze deine Übersicht damit.

Teilaufgabe 2 Mach dich mit den Social-Media-Kanälen deines Betriebs vertraut. Finde heraus, auf welchen Social-Media-Kanälen dein Betrieb aktiv ist und was dort gepostet wird. Sieh dir die Social-Media-Accounts deines Betriebs an, befrage aber auch die Kolleginnen, die für die sozialen Medien deines Betriebs zuständig sind.

Hinweis: Wenn dein Unternehmen keinen Social-Media-Account hat, sieh dir stattdessen den öffentlichen Auftritt deines Betriebs im Internet an (z.B. Website).

Teilaufgabe 3 Wähle ein Kundensegment aus, mit dem du über den Social-Media-Account deines Betriebs kommunizieren möchtest.

Verfasse in Absprache mit einem Kollegen, der in deinem Betrieb für Social Media zuständig ist, drei verschiedene Beiträge für dieses Kundensegment. Du kannst z.B. etwas Neues posten oder auf Kundenanliegen antworten, die über Social Media an deinen Betrieb gelangen. Halte dich dabei an die Kommunikationsrichtlinien deines Betriebs.

Hinweise:

- Besprich alle deine Posts vorher mit einer zuständigen Person und hole dir das OK ab, ob du die Beiträge posten darfst oder ob du sie überarbeiten musst. Wenn du die Beiträge nicht selbst posten darfst, bitte die zuständige Person darum, dass du dabei sein darfst, wenn die Beiträge gepostet werden.

-
- Wenn dein Betrieb keinen Social-Media-Account hat, verfasse deine Social-Media-Beiträge offline, ohne sie auf den Sozialen Medien zu veröffentlichen.
-

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

- Achte darauf, dass du deine Social-Media-Beiträge zielgruppengerecht formulierst.
- Halte unbedingt die betrieblichen Vorgaben zur Kommunikation auf Social Media ein.
- Informiere dich regelmässig darüber, was wichtige Mitbewerber deines Betriebs im Bereich Social Media bieten.

Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

Praxisauftrag

Kundenanlässe des eigenen Betriebs kennenlernen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten.

Ausgangslage

Die Kundinnen wollen beim Einkauf etwas erleben. Du hast es in der Hand, sie bei Kundenanlässen und Verkaufspromotionen zu inspirieren und ihnen die Vielfalt des Sortiments deines Betriebs zu präsentieren. Dazu gehören zum Beispiel saisonale Themen, Trends oder Neuheiten. Mit diesem Praxisauftrag hast du die Möglichkeit, die Kundenanlässe und Events deines Betriebs kennenzulernen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Erstelle eine Jahresübersicht mit allen Kundenanlässen, Events oder Aktivitäten, die in deinem Geschäft durchgeführt werden. Beschreibe bei jedem Event oder bei jeder Aktivität in zwei bis drei Sätzen, worum es dabei geht.

Teilaufgabe 2 Besprich die Übersicht mit deinem Berufsbildner und ergänze sie bei Bedarf.

Teilaufgabe 3 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Manche Betriebe haben bereits einen Eventplan für das ganze Jahr. Nutze diesen als Basis, um deine Jahresübersicht zu erstellen. Wenn dein Betrieb keinen Eventplan besitzt, dann hole die Informationen, die du für Teilaufgabe 1 brauchst, von einer erfahrenen Kollegin ein.

Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten

Praxisauftrag

Einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion planen und durchführen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz e3: Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten.

Ausgangslage

Bei Kundenanlässen und Verkaufspromotionen sind eine genaue Aufgabenverteilung und eine gute Planung entscheidend dafür, dass der Anlass ein Erfolg wird. Mit diesem Praxisauftrag kannst du erste Erfahrungen bei der Planung, Organisation und Unterstützung eines Kundenanlasses oder einer Verkaufspromotion in deinem Betrieb sammeln.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Wähle gemeinsam mit deiner Berufsbildnerin einen Kundenanlass oder eine Verkaufspromotion in deinem Betrieb aus, bei der du mitarbeiten kannst.

Sprich dich mit der Person ab, die für den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion verantwortlich ist. Kläre genau ab, was deine Rolle ist: Übernimmst du den Lead für einzelne Aufgaben? Mit wem musst du dich absprechen?

Teilaufgabe 2 Plane gemeinsam mit der verantwortlichen Person, was es alles zu tun gibt, um den Anlass oder die Verkaufspromotion zu organisieren und vorzubereiten. Klär auch, welche Aufgaben du am Event selbst übernehmen wirst.

Erstell eine Checkliste mit allen Aufgaben, für die du zuständig bist.

Teilaufgabe 3 Arbeite bei der Vorbereitung des Kundenanlasses oder der Verkaufspromotion mit. Nutze dabei deine Checkliste aus Teilaufgabe 2 als Hilfsmittel. Koordiniere dich regelmässig mit deinen Kollegen, um sicherzustellen, dass die Vorbereitung gut klappt.

Teilaufgabe 4 Der grosse Tag ist da und der Kundenanlass bzw. die Verkaufspromotion beginnt. Übernimm die Aufgaben, für die du zuständig bist, und hilf mit, dass der Anlass ein Erfolg wird.

Teilaufgabe 5: Werte den Kundenanlass oder die Verkaufspromotion im Nachgang gemeinsam mit der verantwortlichen Person aus. Prüfe mit ihr, ob alle Ziele des Anlasses bzw. der Verkaufspromotion realisiert wurden.

Teilaufgabe 6: Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Gestalte die Checkliste möglichst detailliert. Erstell am besten für jeden Arbeitsschritt, den du erledigen musst, eine eigene Box zum Abhaken. Ergänze die Checkliste bei Bedarf während der Vorbereitung.

Artikeldaten für den Onlineshop pflegen

Praxisauftrag

Sich mit dem Onlineshop vertraut machen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f1: Artikeldaten für den Onlineshop pflegen.

Ausgangslage

Onlineshops sind individuell auf den Betrieb angepasst. Manche Betriebe nutzen den Onlineshop als Ergänzung zum stationären Handel, andere Betriebe vertreiben ihre Produkte und Dienstleistungen ausschliesslich im Onlineshop. Zu wissen, welche Rolle der Onlineshop für deinen Betrieb einnimmt, hilft dir, den Onlineshop richtig zu betreuen. Deshalb kannst du dich in diesem Praxisauftrag mit dem Onlineshop deines Betriebs vertraut machen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, ... <ul style="list-style-type: none">– ob dein Betrieb einen Multi-, einen Omni- oder einen Online-Channel hat,– warum dein Betrieb einen Onlineshop eingerichtet hat,– wen (welches Kundensegment) dein Betrieb mit seinem Onlineshop erreichen möchte. |
| Teilaufgabe 2 | Klick dich durch den Onlineshop deines Betriebs. Sieh dir die Home-Seite genau an, verschaff dir einen Überblick über das angebotene Sortiment und lies verschiedene Artikelbeschreibungen.

Finde im Onlineshop mindestens drei Beispiele, die zeigen, dass der Onlineshop auf das Kundensegment, welches dein Betrieb mit dem Onlineshop erreichen will, abgestimmt ist. |
| Teilaufgabe 3 | Lass dir von einer erfahrenen Person zeigen, welche Artikeldaten du ins Shopmanagementsystem eingegeben musst, damit die Artikel im Onlineshop erscheinen. Finde heraus, wie du die Artikeldaten beschaffen musst. |
| Teilaufgabe 4 | Lass dir zeigen, in welcher Form oder Struktur du die Artikeldaten aufbereiten musst, damit der Marktplatz alle notwendigen Informationen darstellen kann (z.B. Produktinformationen, Lagerbestände, Preise usw.). |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Überlege dir, welche Faktoren für einen Webshop besonders erfolgsrelevant sind (z.B. interne Rahmenbedingungen und Geschäftsziele, vorhandene Konkurrenz und Onlineshopping-Trends).

Es kann dir auch helfen, dir aus Sicht eines Kunden zu überlegen, was die Bedürfnisse für den Einkauf im Onlineshop im Vergleich zum stationären Handel sind. Wieso kaufst du zum Beispiel manche Sachen online, andere aber im stationären Handel ein?

Artikeldaten für den Onlineshop pflegen

Praxisauftrag

Neue Artikel zum Onlineshop hinzufügen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f1: Artikeldaten für den Onlineshop pflegen.

Ausgangslage

Jeder Onlineshop ist anders aufgebaut. Entsprechend unterscheidet sich auch das Vorgehen, um neue Artikel in den Onlineshop aufzunehmen. In diesem Praxisauftrag hast du Gelegenheit, erste Erfahrungen mit dem Hinzufügen von neuen Artikeln in den Onlineshop deines Betriebs zu sammeln.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Lass dir von deinem Berufsbildner erklären, wie du vorgehst, um neue Artikel in den Onlineshop deines Betriebs aufzunehmen. Bitte ihn, dir alle Arbeitsschritte zu erklären und zu zeigen.

Erstelle daraus einen Arbeitsablauf für dich. Lass den Arbeitsablauf von deinem Berufsbildner prüfen, um sicherzustellen, dass du keinen Arbeitsschritt vergessen hast.

Teilaufgabe 2 Kontrolliere bei mindestens acht Artikeln, ob der Lieferant die Daten in der Form liefert, wie sie dein Onlineshop benötigt. Bereite die Artikeldaten für den Onlineshop deines Betriebs auf. Ergänze dabei allfällige fehlende Daten.

Teilaufgabe 3 Füge mindestens acht neue Artikel in den Onlineshop deines Betriebs hinzu. Dies können dieselben Artikel wie in Teilaufgabe 2 sein oder acht andere Artikel. Nutze dabei deinen Arbeitsablauf aus Teilaufgabe 1.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Erstelle deinen Arbeitsablauf möglichst detailliert. Er sollte alle Arbeitsschritte enthalten, an die du denken musst (z.B. Einheitlichkeit für Dateinamen, Textlänge, Sonderzeichen).

Überleg dir auch, worauf es bei der Benennung von Merkmalen oder von Variablen im Datensatz ankommt. Übernimm die Daten nicht einfach blind per Copy-Paste, sondern hinterfrage sie kritisch.

Artikeldaten für den Onlineshop pflegen

Praxisauftrag

Produkte im Onlineshop vernetzen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f1: Artikeldaten für den Onlineshop pflegen.

Ausgangslage

Die Kundinnen und Kunden des Onlineshops freuen sich, wenn sie zu jedem Artikel, den sie sich ansehen, ein passendes Zusatzprodukt oder eine passende Alternative vorgeschlagen bekommen – genau wie beim Verkaufsgespräch im stationären Handel. Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Produkte deines Onlineshops sinnvoll miteinander zu vernetzen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Finde heraus, welche Möglichkeiten der Onlineshop deines Betriebs bietet, um Produkte und Dienstleistungen im Onlineshop miteinander zu verbinden und gemeinsam anzubieten (z.B. Cross-Selling, Up-Selling, Bundles). Erkundige dich dazu bei deinem Berufsbildner.

Teilaufgabe 2 Wähle zwei verschiedene Artikel aus dem Onlineshop deines Betriebs aus. Überleg dir für jeden der beiden Artikel, ...

- mit welchen Produkten aus derselben Kategorie du ihn im Sinne des Up-Sellings verknüpfen könntest,
- mit welchen hilfreichen Zusatzprodukten du ihn im Sinne des Cross-Sellings verknüpfen könntest,
- mit welchen weiteren Produkten oder Dienstleistungen du den Artikel als attraktives Produkt-Bundle für deine Kunden anbieten könntest.

Erstelle daraus eine Übersicht.

Teilaufgabe 3 Besprich dein Ergebnis aus Teilaufgabe 2 mit deinem Berufsbildner. Erkläre ihm dabei detailliert, wieso du genau diese ergänzenden Produkte ausgewählt hast.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Überlege dir, wie der Kunde das Produkt später verwenden wird. Dies hilft dir dabei, Ideen für Zusatzverkäufe oder sinnvolle Bundles zu entwickeln, zu denen Kunden fast nicht mehr «Nein» sagen können.

Du kannst deine Übersicht so gestalten, wie sie für dich am besten passt. Du kannst also gerne kreativ werden.

Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Praxisauftrag

Kaufverhalten der Kundschaft in Onlineshop analysieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten.

Ausgangslage

Um die Produkte im Onlineshop optimal an die Bedürfnisse deiner Kunden anzupassen, musst du als Fachperson wissen, wie sich die Kunden im Onlineshop verhalten. Wonach suchen die Kundinnen und Kunden im Shop? Wie viele Artikel werden im Durchschnitt gekauft? Wie hoch ist die Retourenquote? Was ist der Retourengrund? Antworten auf diese Fragen helfen dir, das Angebot des Onlineshops zu verbessern. Finde mit diesem Praxisauftrag mehr über das Kaufverhalten der Kundschaft im Onlineshop deines Betriebs heraus.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Erstelle ein Kundenprofil, das Auskunft über die Kunden des Onlineshops deines Betriebs gibt. Überlege dir dafür zunächst gemeinsam mit deiner Berufsbildnerin Kriterien, nach denen du das Kundenprofil aufbauen möchtest. Wer kauft im Onlineshop ein? |
| Teilaufgabe 2 | Analysiere das Verhalten der Kunden im Onlineshop deines Betriebs. Finde anhand der entsprechenden Reports oder relevanten Dashboards heraus, ... <ul style="list-style-type: none">– wonach die Kunden deines Onlineshops am häufigsten suchen,– woher der grösste Traffic auf die Seite kommt,– wie der Traffic im Onlineshop deines Betriebs generiert wird,– wo und warum Kunden den Onlineshop verlassen, ohne etwas zu bestellen. Ergänze deine Analyse mit weiteren sinnvollen Kennzahlen. |
| Teilaufgabe 3 | Erstelle eine kleine Präsentation mit deinen Ergebnissen aus den Teilaufgaben 1 und 2. Präsentiere dein Ergebnis deiner Berufsbildnerin. |
| Teilaufgabe 4 | Überleg gemeinsam mit deiner Berufsbildnerin, was die Ergebnisse für den Onlineshop deines Betriebs bedeuten. Erfüllen die Kennzahlen die Zielvorgaben deines Betriebs? Müsst ihr aufgrund der Ergebnisse bestimmte Massnahmen einleiten? |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Nutze für Teilaufgabe 2 sowohl die Kennzahlen, die dein Onlineshop generiert, als auch, sofern verfügbar, Kennzahlen von Drittanbietern wie z.B. Google Analytics.

Gestalte deine Präsentation möglichst übersichtlich. Nutze wenn immer möglich Grafiken oder Diagramme zur Veranschaulichung.

Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Praxisauftrag

Kundenfeedback analysieren und beantworten

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten.

Ausgangslage

Deine Kundinnen geben immer wieder Feedback zum Onlineshop deines Betriebs. Das Feedback kann dabei auf ganz unterschiedlichen Kanälen eintreffen: über Bewertungen im Shopsystem oder auf Bewertungsportalen, über Social Media oder direkt per Mail, Chat oder Brief. Kundenfeedback hilft dir, abzuschätzen, wie zufrieden die Kundschaft mit dem Onlineshop deines Betriebs ist. Das unterstützt deinen Betrieb dabei, den Onlineshop zu verbessern. In diesem Praxisauftrag hast du Gelegenheit, dich mit Kundenfeedback zum Onlineshop deines Betriebs auseinanderzusetzen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Sammle Kundenfeedback aus dem letzten halben Jahr zum Onlineshop deines Betriebs. Finde dabei Kommentare, Anregungen und Beschwerden zu allen relevanten Sparten des Onlineshops, also ...

- Lieferservice,
- Kundenservice,
- Produktbewertungen
- usw.

Teilaufgabe 2 Fasse die wichtigsten Inhalte aus dem Feedback, das du in Teilaufgabe 1 gesammelt hast, in einer Präsentation zusammen.

Zieh ein Fazit und überlege dir aufgrund des eingegangenen Feedbacks mindestens zwei geeignete Massnahmen, mit denen die Kundenzufriedenheit, Kundenerfahrung, Dienstleistungen oder Produkte verbessert werden könnten.

Präsentiere die Ergebnisse deiner Berufsbildnerin.

Teilaufgabe 3 Wähle drei Feedbacks aus, die kürzlich in deinem Betrieb eingetroffen sind und auf die du antworten möchtest. Verfasse professionelle und zielgruppengerechte Antworten. Besprich die Antworten mit deinem Berufsbildner, bevor du sie absendest.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Versuche in Teilaufgabe 1 möglichst alle Kanäle zu berücksichtigen, auf denen Kundenfeedback bei euch eintrifft: Social Media, Drittportale, Mail, Chat, Bewertungsmöglichkeit im Shop selbst usw.

Nutze in deiner Präsentation wenn immer möglich Grafiken oder Tabellen, um die Ergebnisse deiner Analyse übersichtlich darzustellen.

Halte dich in Teilaufgabe 3 unbedingt an die Vorgaben des Betriebs zum Umgang mit Kundenfeedback. Stelle sicher, dass deine Antworten keine Rechtschreib- oder Grammatikfehler enthalten.

Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Praxisauftrag

Bestellverhalten analysieren und vergleichen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten.

Ausgangslage

Um den Produktbestand im Onlineshop aktuell zu halten, benötigst du stets den Überblick, welche Produkte häufig und welche eher weniger häufig bestellt werden. So kannst du sicherstellen, dass immer genügend Produkte verfügbar sind. Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, erste Erfahrungen in diesem Bereich zu sammeln.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Werte geeignete Daten aus, um herauszufinden, welche Produkte in den letzten vier Wochen im Onlineshop deines Betriebs besonders häufig und welche besonders wenig verkauft wurden.

Teilaufgabe 2 Wähle eine sinnvolle Vergleichsperiode, mit dem du das aktuelle Bestellverhalten deiner Kunden vergleichen kannst. Identifiziere Gemeinsamkeiten und Unterschiede im Bestellverhalten deiner Kunden zwischen den beiden Zeiträumen. Überleg dir, wieso es diese Gemeinsamkeiten oder Unterschiede gibt.

Bereite das Ergebnis in einer Präsentation auf und zeige sie deinem Berufsbildner.

Teilaufgabe 3 Analysiere nun, was während desselben Zeitraums, den du in Teilaufgabe 1 analysiert hast, im stationären Handel deines Betriebs besonders viel und besonders wenig verkauft wurde. Finde Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen dem Einkaufsverhalten im Onlineshop und im stationären Handel heraus.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Zu Teilaufgabe 1: Überleg dir, wer in deinem Betrieb dir die Daten und Informationen liefern kann, die du brauchst, um Teilaufgabe 1 zu bearbeiten, und gehe aktiv auf diese Person zu.

Zu Teilaufgaben 2 und 3: Achte darauf, dass du für deine Vergleiche gleich lange Zeiträume nutzt.

Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Praxisauftrag

Produktbestand im Onlineshop bewirtschaften

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten.

Ausgangslage

Damit die Produkte im Onlineshop deines Betriebs verfügbar sind, ist es wichtig, mögliche Über- und Unterbestände frühzeitig zu erkennen. Dann gilt es, entweder Nachbestellungen einzuleiten, sodass die Produkte nicht ausgehen, oder überschüssige Produkte abzuverkaufen. Mit diesem Praxisauftrag kannst du das üben.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Verschaff dir einen Überblick über den aktuellen Lagerbestand im Onlineshop deines Betriebs. Vergleiche den Lagerbestand mit dem aktuellen Bestellverhalten deiner Kundinnen.

Überleg dir, ob bald bestimmte saisonale Events anstehen (z.B. Black Friday, Weihnachten, Ostern usw.), und analysiere, welchen Einfluss das auf den Lagerbestand hat.

Teilaufgabe 2 Überleg gemeinsam mit deiner Berufsbildnerin, welche Produkte ihr aufgrund deiner Ergebnisse aus Teilaufgabe 1 nachbestellen solltet. Prüf auch, ob es aktuell überschüssige Produkte gibt, die ihr abverkaufen solltet.

Teilaufgabe 3 Je nach Ergebnis von Teilaufgabe 2:

- Bestell in Absprache mit der zuständigen Person oder Abteilung deines Betriebs die nötigen Produkte nach. Klär dazu unbedingt vorher mit einer zuständigen Person, wie du vorgehen sollst, oder
- organisiere den Abverkauf bzw. die Reduktion von Überbeständen gemeinsam mit einer zuständigen Person.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Halte dich bei der Nachbestellung oder dem Abverkauf von Produkten an die Vorgaben deines Betriebs.

Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Praxisauftrag

Onlineshops von Mitbewerbern analysieren

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f2: Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten.

Ausgangslage

Es ist wichtig, dass du gut über Onlineshops von wichtigen Mitbewerbern deines Betriebs informiert bist. In diesem Praxisauftrag kannst du dich deshalb näher mit den Onlineshops von Mitbewerbern befassen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|--|
| Teilaufgabe 1 | Finde heraus, welches die wichtigsten Mitbewerber deines Betriebs sind. Erstelle eine Liste mit mindestens fünf wichtigen Mitbewerbern. |
| Teilaufgabe 2 | Besuch die Onlineshops der beiden wichtigsten Mitbewerber deines Betriebs. Verschaffe dir in ihren Onlineshops einen Überblick über ... <ul style="list-style-type: none">– Customer Experience,– Preise,– Bildqualität,– Content/Beschriebe der Produkte,– Bewertungen. |
| Teilaufgabe 3 | Vergleiche den Onlineshop deines Betriebs mit den Onlineshops der beiden wichtigsten Mitbewerber. Überlege dir mit deinen Erkenntnissen aus Teilaufgabe 2, was der Onlineshop deines Betriebs besser machen könnte. Besprich deine Ideen mit einer vorgesetzten Person. |
| Teilaufgabe 4 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |
-

Hinweise zur Lösung

Versuch die Sicht eines Kunden einzunehmen, wenn du die Onlineshops eurer Mitbewerber besuchst.

Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen

Praxisauftrag

Nutzerfreundlichkeit des Onlineshops prüfen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f3: Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen.

Ausgangslage

Dass sich deine Kundinnen im Onlineshop willkommen fühlen und die Waren und Dienstleistungen ansprechend präsentiert werden, ist das A und O im Onlineshop. Mit diesem Praxisauftrag kannst du herausfinden, welche Standards dein Betrieb für ein ansprechendes Einkaufserlebnis im Onlineshop vorgibt, und die Umsetzung dieser Standards prüfen.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1

Finde heraus, welche Standards dein Betrieb für die Gestaltung des Onlineshops vorgibt. Zum Beispiel:

- Gestaltung der Landingpage oder Home-Seite
- Darstellung Desktop vs. Mobile Experience
- Effektive und individuelle Ansprache der Kundschaft
- Calls to Action
- Warenpräsentation
- usw.

Befrage dazu eine Fachperson in deinem Betrieb, die für das Online-Marketing oder den Webshop zuständig ist. Erstell dir eine Liste mit den wichtigsten Standards.

Teilaufgabe 2

Versetze dich in die Rolle der Kunden deines Betriebs.

Besuche den Onlineshop deines Betriebs und sieh dich aus der Perspektive eines Kunden darin um. Klick dich durch verschiedene Kategorien und Funktionen, lies Produktbeschreibungen durch oder lass dich von den Calls to Action durch den Store leiten.

Teilaufgabe 3

Lass die Eindrücke aus dem Onlinestore auf dich wirken: Wie hast du dich aus Sicht des Kunden beim Besuch des Onlinestores gefühlt? Hast du dich willkommen gefühlt und zurechtgefunden? Hattest du ein gutes Einkaufserlebnis? Erstelle ein kurzes Protokoll aus diesen Überlegungen.

Besprich deine Eindrücke mit der Fachperson, die dir in Teilaufgabe 1 die Standards aufgezeigt hat. Zieht gemeinsam ein Fazit: Haben die Standards bei dir als Kunde oder Kundin die gewünschte Wirkung erzielt?

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Du kannst den Onlinestore deines Betriebs mit verschiedenen Endgeräten (z.B. Smartphone, Tablet, Computer) besuchen und prüfen, ob sich dein Einkaufserlebnis dadurch ändert.

Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen

Praxisauftrag

Backend-Prozesse im Onlineshop überwachen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f3: Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen.

Ausgangslage

Damit die Kunden im Onlineshop ohne Hindernisse einkaufen können, müssen die Abläufe im Hintergrund funktionieren. Du kannst dazu einen wichtigen Beitrag leisten. Wie du dabei vorgehen musst, erfährst du in diesem Praxisauftrag.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Finde heraus, welche Backend-Prozesse im Onlineshop deines Betriebs überwacht werden, um sicherzustellen, dass die Kundinnen problemlos einkaufen können (z.B. Prozesse rund um Bestellung, Zahlung, Retouren usw.). Erkundige dich dazu bei deinem Berufsbildner.

Lass dir ebenfalls erklären, ...

- wie du beim Überwachen dieser Backend-Prozesse am besten vorgehst und
- woran du erkennen kannst, dass ein Backend-Prozess nicht richtig funktioniert.

Erstelle dir aus deinen Abklärungen Memocards, die dir in Zukunft helfen, die Backend-Prozesse im Onlineshop deines Betriebs zu überwachen.

Teilaufgabe 2 Beobachte und überwache die Backend-Prozesse, die du in Teilaufgabe 1 besprochen hast. Erstelle ein Protokoll mit Fehlern oder Problemen, die du entdeckt hast.

Teilaufgabe 3 Besprich das Protokoll mit deinem Berufsbildner. Leitet gemeinsam die nötigen Massnahmen ein, um die Fehler oder Probleme zu lösen. Kontrolliert, ob die Massnahmen zu einer Verbesserung geführt haben.

Teilaufgabe 4 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Memocards sind kleine Anleitungen, die dich im Alltag unterstützen.

Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen

Praxisauftrag

Auffindbarkeit von Shopinhalten sicherstellen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f3: Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel möchtest du, dass dein Onlineshop ansprechend gestaltet ist und deine Kundinnen das, was sie suchen, rasch finden. Um das zu gewährleisten, arbeitest du je nach Betriebsgrösse mit den Marketingfachleuten deines Betriebs oder sogar mit externen Agenturen zusammen. Optimierte mit diesem Praxisauftrag einzelne Inhalte des Onlineshops deines Betriebs.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1 Ruf dir in Erinnerung, worum es beim «SEO», also bei der «Search Engine Optimization» geht. Erstelle daraus eine Liste mit den wichtigsten Merkpunkten.

Teilaufgabe 2 Finde heraus, wie du innerhalb des Onlineshops deines Betriebs ...

- kontrollieren kannst, ob die Artikel einfach zu finden sind,
- die Auffindbarkeit von Artikeln verbessern kannst.

Bitte bei Bedarf eine Arbeitskollegin, die für das Marketing im Onlineshop zuständig ist, um Unterstützung.

Erstell eine Übersicht mit den Ergebnissen deiner Recherche.

Teilaufgabe 3 Wähle zehn unterschiedliche Artikel im Onlineshop aus und prüfe, wie einfach sie für die Kunden zu finden sind. Überprüfe diese Artikel zusätzlich im Internet mit gängigen Suchmaschinen.

Überlege dir Massnahmen, wie die Auffindbarkeit verbessert werden könnte. Besprich deine Ergebnisse mit einer Person, die für das Marketing im Onlineshop deines Betriebs zuständig ist.

Teilaufgabe 4 Setz in Absprache mit der verantwortlichen Person die Verbesserungsmassnahmen um. Prüfe, ob die Verbesserungsmassnahmen den gewünschten Erfolg erzielt haben.

Teilaufgabe 5 Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

Hinweise zur Lösung

Erkundige dich bei deiner Berufsbildnerin, wer dich bei den Teilaufgaben 2, 3 und 4 unterstützen kann.

Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen

Praxisauftrag

Troubleshooting im Onlineshop professionell durchführen

Die Grundlagen zu diesem Praxisauftrag findest du im Handlungsbaustein zur Handlungskompetenz f3: Warenpräsentation und Abläufe im Onlineshop betreuen.

Ausgangslage

Als Fachperson im Detailhandel unterstützt du das Troubleshooting im Onlineshop. Dabei ist es wichtig, dass du deinen Verantwortungsbereich genau kennst und weisst, wann du ein Problem an deine Kolleginnen und Kollegen weiterleiten musst. In diesem Praxisauftrag kannst du dich mit deinem Verantwortungsbereich rund um Troubleshooting im Onlineshop deines Betriebs vertraut machen.

Aufgabenstellung

- | | |
|----------------------|---|
| Teilaufgabe 1 | Recherchiere, welche Probleme im Onlineshop deines Betriebs typischerweise auftreten. Erkundige dich dazu bei deiner Berufsbildnerin oder einem erfahrenen Arbeitskollegen. Erstelle eine Übersicht aus deinen Rechercheergebnissen. |
| Teilaufgabe 2 | Besprich die Übersicht aus Teilaufgabe 1 mit deiner vorgesetzten Person. Geht die Übersicht gemeinsam durch und beantwortet folgende Punkte: <ul style="list-style-type: none">– Welche Probleme darfst du selbst bearbeiten?– Welche Probleme musst du an andere Mitarbeitende weiterleiten? Ergänze deine Übersicht mit den Informationen aus dem Gespräch mit deiner vorgesetzten Person. |
| Teilaufgabe 3 | Lass dir zeigen, wie du bei der Bearbeitung von Problemen, die du selbstständig lösen darfst, vorgehst.

Erstell dir für jedes Problem eine eigene «Troubleshooting-Anleitung», die kurz zusammenfasst, wie du vorgehst, wenn dieses Problem auftritt. |
| Teilaufgabe 4 | Bearbeite selbstständig Probleme (gemäss Teilaufgabe 2 und 3), die im Onlineshop deines Betriebs auftreten. Hol dir Unterstützung bei deiner vorgesetzten Person, wenn du unsicher bist, wie ein Problem zu lösen ist. |
| Teilaufgabe 5 | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Nutze in Teilaufgabe 4 deine Übersicht und deine Anleitungen aus den vorherigen Teilaufgaben.

Wenn du dir mit etwas nicht sicher bist, bitte eine vorgesetzte Person um Hilfe.

Nutze diesen Praxisauftrag auch, um Einblick in verschiedene Abteilungen zu bekommen (vor allem Teilaufgabe 4) und dich über verschiedene Lösungsansätze bei Problemen auszutauschen.