

Lernfeldlehrplan für den Lehrberuf

Verkäufer/Verkäuferin

| | |
|--|----|
| 1. Das Lernfeldkonzept..... | 2 |
| 2. Die Stundentafel | 3 |
| 3. Beschreibung der benötigten überfachlichen Kompetenzen..... | 4 |
| 4. Übersicht Lernfelder | 5 |
| 5. Zuordnung der allgemein bildenden Fächer..... | 6 |
| 6. Lernfelder..... | 7 |
| 7. Kompetenzmatrix für den betriebswirtschaftlichen Bereich..... | 38 |

1. Das Lernfeldkonzept

Unterricht und Lernen erfolgte bisher zumeist nach Fächern getrennt und als ein Nacheinander von verschiedenen, nach Fächern geordneten Inhalten, deren Zusammenhang für die Schüler/innen und Lehrlinge oft wenig einsehbar war. Lernen für Gegenwart und Zukunft, zumal berufliches Lernen, orientiert sich hingegen vor allem an betrieblichen Handlungsabläufen und zielt auf die Ganzheitlichkeit der Lernprozesse ab. Dafür stehen der Begriff und das Konzept „Lernfeld“.

Ein Lernfeld ist die Bündelung von Inhalten und Themen aus verschiedenen Fächern und Sachgebieten zu sachlogischen Einheiten, deren Zusammenhang auch für die Schüler/innen und Lehrlinge für notwendig und daher für sinnvoll erachtet wird. Dies stärkt die Lernmotivation der Jugendlichen und führt dazu, dass sie am Ende des Ausbildungsabschnittes die beruflichen Handlungsabläufe in ihrer Gesamtheit (Auftragsakquisition, -analyse, -planung, -durchführung und -auswertung) beherrschen.

Die Unterrichtsplanung orientiert sich daher nicht mehr ausschließlich an fachsystematischen Inhaltskatalogen; sie hat berufliche und betriebliche Handlungsabläufe und die Person des Lehrlings, der Schülerin, des Schülers im Blick. Dadurch geht dieses fächerübergreifende Lernen in Lernfeldern über die reine Vermittlung von Fachkompetenz hinaus, indem es zusätzlich auf den Erwerb von Methoden-, Sozial- und Individualkompetenzen abzielt. Dafür muss allmählich auch die traditionelle Segmentierung der Lernzeiten überwunden werden, muss die traditionelle Stundentafel größere Zeitgefäße vorsehen.

Das Lernfeld wird zu einem Identitätsmerkmal der Berufsbildung, welches folgende Vorzüge aufweist:

- die Lernenden können möglichst eigenständig analysieren, planen, durchführen, kontrollieren, korrigieren und ihre eigenen Leistungen bewerten;
- berufliches Fachwissen und das Wissen um Arbeitsabläufe wird in ganzheitlicher Form, d.h. mitsamt den notwendigen kommunikativen Kompetenzen, Sozial und Methodenkompetenzen vermittelt;
- die Eigenverantwortung der Einzelnen tritt in den Vordergrund, das Individuum wird gestärkt für einen produktiven Umgang mit dem gesellschaftlichen Wandel und mit pluralen Werten;

2. Die Stundentafel

Verkäuferin/Verkäufer Qualifica professionale comessa / comesso di vendita

| STUDENTAFEL - QUADRO ORARIO | 1. | KO | 2. | KO | 3. | KO |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Allgemeinbildender Fachbereich - cultura generale | | | | | | |
| Religion – religione | 1 | | 1 | | 1 | |
| Deutsch – tedesco | 4 | | 4 | | 4 | |
| Italienisch – italiano | 4 | | 4 | | 4 | |
| Englisch – inglese | 4 | | 4 | | 4 | |
| Gemeinschaftskunde - educazione civica | 3 | | 3 | | 3 | |
| | 16 | 0 | 16 | 0 | 16 | 0 |
| Fachtheorie/Fachpraxis - area della teoria e pratica in laboratorio | | | | | | |
| angewandte Wirtschaftskunde - economia applicata | 4 | | 4 | | 4 | |
| angewandte Mathematik - matematica applicata | 4 | | 4 | | 4 | |
| EDV-Anwendungen - elaborazione dati | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| Verkaufskunde - tecniche di vendita | 13 | 7 | 13 | 7 | 13 | 7 |
| Werbetechnik - tecnica promozionale | | | | | | |
| Warenkunde – merceologia | | | | | | |
| Praxis Verkauf - laboratorio tecniche di vendita | | | | | | |
| | 24 | 10 | 24 | 10 | 24 | 10 |
| Wochenstunden gesamt / monte ore | 40 | 10 | 40 | 10 | 40 | 10 |

3. Beschreibung der benötigten überfachlichen Kompetenzen

Sozialkompetenz

| | |
|--------|---|
| Jahr 1 | Die Schülerinnen und Schüler integrieren sich in die Gruppe, übernehmen Verantwortung und beteiligen sich aktiv am Geschehen. |
| Jahr 2 | Sie zeigen Empathie, haben Interesse an der Meinung anderer und vertreten den eigenen Standpunkt mit sachlichen Argumenten. |
| Jahr 3 | Sie nehmen Kritik offen und ruhig an und reflektieren darüber, respektieren Meinungen anderer und gehen mit Konflikten angemessen um. |

Kommunikationskompetenz

| | |
|--------|---|
| Jahr 1 | Die Schülerinnen und Schüler hören bei Gesprächen aktiv zu, verstehen die Fragen und antworten gezielt darauf. Sie geben Feedback und nehmen Feedback an. |
| Jahr 2 | Sie führen Gespräche überzeugend und zielorientiert. Sie wenden dabei verschiedene Fragetechniken an und beachten die Kommunikationsregeln. |
| Jahr 3 | Sie argumentieren sachlich und fachlich korrekt. |

Methodenkompetenz

| | |
|--------|--|
| Jahr 1 | Die Schülerinnen und Schüler planen und steuern das eigene Lernen, sie wenden unterschiedliche Lerntechniken an. |
| Jahr 2 | Sie beschaffen sich Informationen selbstständig, bearbeiten diese und präsentieren die Ergebnisse. |
| Jahr 3 | Sie führen Arbeitsaufträge selbstständig und termingerecht durch. |

4. Übersicht Lernfelder

| | | Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden | | |
|---------------------------------------|--|--------------------------------------|------------|------------|
| Nr. | Lernfelder | 1. Jahr | 2. Jahr | 3. Jahr |
| 1. | Den eigenen Betrieb repräsentieren und die Anforderungen an das Berufsbild erfüllen | 48 | | |
| 2. | Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen | 96 | 96 | |
| 3. | Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen | | | 96 |
| 4. | Das Warensortiment gestalten und verwalten | 48 | | |
| 5. | Kunden im Kassenbereich betreuen | | 48 | |
| 6. | Werben und den Verkauf fördern | 48 | | |
| 7. | Waren im Schaufenster wirkungsvoll präsentieren | | 96 | |
| 8. | Waren und Verkaufsräume wirkungsvoll präsentieren und entsprechende Marketingkonzepte erarbeiten | | | 96 |
| 9. | Ein Unternehmen gründen | | | 48 |
| Stunden Fachtheorie/Fachpraxis | | 240 | 240 | 240 |
| Summen: insgesamtStunden | | 400 | 400 | 400 |

5. Zuordnung der allgemein bildenden Fächer

| Lernfeld | Deutsch | Italienisch | Englisch | Gemeinschafts- kunde |
|-----------------|----------------|--------------------|--------------------|---------------------------------|
| 1.1 | D1,D3 | I2,I3 | E1,E4,E5 | GK1,GK2,GK3 |
| 1.2 | D1 | I4 | | |
| 1.4 | D6 | | | |
| 1.6 | D8,D9 | | | |
| 2.2 | D5 | I7,I8 | E6,E7,E10 | |
| 2.5 | | | E6,E7,E10 | |
| 2.7 | D7 | | | |
| 3.3 | D8 | I10,I12 | E11,E12,E15 | |
| 3.8 | D8 | | | |
| 3.9 | | I7, | | |

6. Lernfelder

| | | |
|--|--|---|
| Lernfeld 1.1 | Den eigenen Betrieb repräsentieren und die Anforderungen an das Berufsbild erfüllen | Ausbildungsjahr: 1. |
| | | Zeitrictwert: 48 Std. (2 Wochen) |
| <p><i>Die Schülerinnen und Schüler kennen den eigenen Lehrbetrieb, sind in der Lage diesen positiv zu präsentieren und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Verkäuferin und Verkäufer.</i></p> | | |
| <p>Sie informieren sich über die typischen Tätigkeiten und Kompetenzen ihres Berufsbildes, besprechen diese in der Gruppe und übernehmen dementsprechend die Verantwortung für ihr berufliches Handeln.</p> <p>Sie informieren sich über die Philosophie, die Ziele und das Corporate-identity des Unternehmens, indem Sie dazu gezielte Recherchen (Internet, Interview) durchführen. Sie reflektieren über die Ergebnisse und besprechen entsprechende Verhaltensweisen.</p> <p>Sie beschreiben und bewerten wirtschaftliche Zusammenhänge im Handelsbetrieb sowie die Wechselwirkungen mit verschiedenen Interessensgruppen, indem sie diese benennen und exemplarisch Ansprüche derselben (Stakeholderanalyse) formulieren und werten.</p> <p>Sie informieren sich eigenständig über die Prozesse in einem Einzelhandelsunternehmen sowie über das Produktsortiment des eigenen Betriebes, untersuchen die Unterschiede zu Mitbewerbern und präsentieren diese im Plenum. Sie unterscheiden zwischen dem Kern- und Randsortiment, bewerten deren Besonderheiten (USP unique selling proposition) und eignen sich Warenkenntnisse an.</p> <p>Sie setzen sich mit der Rolle des Kunden und mit dem eigenen Verhalten gegenüber Kunden auseinander. Sie erkennen, dass der Kunde im Mittelpunkt ihres Handelns steht und wissen, dass sie für den Erfolg und die Kundenzufriedenheit mitverantwortlich sind.</p> <p>Sie informieren sich über grundlegende rechtliche Regelungen im Rahmen des Arbeitsrechtes und der Arbeitssicherheit, leiten ihre Rechte und Pflichten daraus ab und ergreifen zielführende Maßnahmen, wenn es die Situation erfordert.</p> <p>Sie reflektieren über die Bedeutung der Teamarbeit und bringen sich in Gruppen aktiv ein.</p> | | |
| <p>Exemplarische Lernsituationen: Das Berufsbild des/der Verkäufer/in; der eigene Betrieb;</p> | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|----------------|---------|---|--|--|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 1 | 48 Std. | <p><i>Die Schülerinnen und Schüler kennen den eigenen Lehrbetrieb, sind in der Lage diesen positiv zu präsentieren und identifizieren sich mit ihrer Rolle als Verkäuferin und Verkäufer.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • die Bedeutung der eigenen Rolle interpretieren und reflektieren • den eigenen Betrieb kennen • sich an Abläufe und vereinbarten Regeln halten • Interesse am Unternehmen und an den Produkten zeigen • eigenständig Informationen einholen • Ergebnisse präsentieren • exemplarische Fallbeispiele im Handel berechnen • Corporate-identity beschreiben | <ul style="list-style-type: none"> • Recherchemethoden • Präsentationstechniken • Prozesse im Einzelhandelsunternehmen • Arbeitsrecht • Arbeitssicherheit • Unternehmensphilosophie • Umgangsformen (Knigge, ...) • Stakeholderanalyse • Anforderung an das Berufsbild • Dreisatz • Prozentrechnungen • Internetrecherche • EDV-unterstützte Geräte im Einzelhandel • Corporate-identity • Teamarbeit |

| | | |
|--|---|---|
| Lernfeld 2.1 | Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen | Ausbildungsjahr: 1. |
| | | Zeitrictwert: 96 Std. (4 Wochen) |
| <p><i>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, einfache Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens zu führen.</i></p> | | |
| <p>Sie sprechen Kunden situationsgerecht an, indem sie Nebentätigkeiten unterbrechen, Blickkontakt aufnehmen, der Kundin/dem Kunden mit einer offenen Körperhaltung entgegen gehen und nach Möglichkeit namentlich und mit einem freundlichen Lächeln begrüßen.</p> <p>Sie ermitteln den Bedarf und die Kaufmotive der Kundin/des Kunden unter Anwendung der geeigneten Fragetechniken, dabei hören sie der Kundin/dem Kunden aktiv zu und versuchen deren/dessen Bedürfnisse zu erkennen.</p> <p>Sie erkennen den Kundentyp an den verbalen Äußerungen und nonverbalen Signalen und verhalten sich dementsprechend (Empathieschulung), um eine verkaufsfördernde und positive Stimmung zu erzeugen.</p> <p>Sie legen die Ware wirkungsvoll vor, indem sie das Produkt vorzeigen und demonstrieren und dabei die verschiedenen Sinne der Kundin/des Kunden ansprechen. Gleichzeitig argumentieren sie und setzen dabei ihre Warenkenntnisse gezielt ein. Dabei beobachten sie die nonverbalen Signale der Kundin/des Kunden und reagieren angemessen darauf.</p> <p>Sie erkennen die Kaufbereitschaft der Kundin/des Kunden und führen den Verkaufsabschluss herbei, indem sie die Abschlusstechniken korrekt anwenden.</p> <p>Sie analysieren und bewerten das Verkaufsgespräch anhand vorgegebener Indikatoren, schätzen ihre Leistung selbst ein und nehmen die Rückmeldungen dazu an.</p> <p>Sie erläutern und bewerten die Einbindung des Einzelhandels in das Wirtschaftsgefüge und beschreiben die gegenseitigen Wechselwirkungen. Zudem analysieren sie Entwicklungsprozesse im Einzelhandel und verfolgen aktuelle, relevante und wirtschaftliche Themen. In anspruchsvollen Verkaufssituationen erkennen sie sowohl die Grenzen der eigenen Handlungsfähigkeit wie auch die des eigenen Wissens und holen gezielt Hilfe von Teammitgliedern ein.</p> <p>Exemplarische Lernsituationen: Kontaktaufnahme und Bedarfsermittlung in mehreren Sprachen; Warenvorlage und Verkaufsargumentation in mehreren Sprachen; Den Verkaufsabschluss gestalten;</p> | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|----------------|---|---|--|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 1 | 96 Std. | <p><i>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, einfache Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens zu führen.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kundinnen/Kunden situationsgerecht ansprechen • Fragetechniken anwenden • Regeln der Warenvorlage berücksichtigen • Warenkenntnisse kundengerecht einsetzen • Kundensignale interpretieren und darauf reagieren • Verkaufsabschlusstechniken einsetzen • Feedbackregeln anwenden • Produkteigenschaften im Internet recherchieren • Verkaufs- und Informationsgespräche am Telefon und über andere Kommunikationsmittel führen • Entwicklungsprozesse des Einzelhandels und im Einzelhandel erkennen • Vor- und Nachteile ableiten • die eigene Sichtweise darstellen • kaufmännische Berechnungen durchführen und Ergebnisse interpretieren • die eigenen Grenzen erkennen und Hilfe einholen | <ul style="list-style-type: none"> • Bedienungssysteme • Fragetechniken • Motivationstheorien (Bedarf, Bedürfnisse) • Kaufmotive • Kundenanalyse • fremdsprachliche Fachausdrücke • Warenkenntnisse • Argumentations- und Kommunikationstechniken • Eisbergmodell • Grundlagen der Verkaufspsychologie • Regeln der Warenvorlage • Abschlusstechniken • Internetrecherche • Entwicklungsprozesse (Kenntnisse über Strukturen, Kaufverhalten) • Strukturen und Aufgaben des Handels • aktuelle Wirtschaftsthemen • Kaufmännisches Rechnen <ul style="list-style-type: none"> ○ Dreisatz ○ Prozentrechnung |

| | | |
|--|---|---|
| Lernfeld 4.1 | Das Warensortiment gestalten und verwalten | Ausbildungsjahr: 1. |
| | | Zeitrictwert: 48 Std. (2 Wochen) |
| <i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, das Warensortiment im Einzelhandelsgeschäft mitzubetreuen.</i> | | |
| <p>Sie nehmen die Ware an und kontrollieren die Übereinstimmung von Lieferschein, Rechnung und Kaufvertrag. Bei Unstimmigkeiten informieren sie den Arbeitgeber und beraten die weitere Vorgehensweise.</p> <p>Sie zeichnen die Waren mit den vorgegebenen Preisen aus und ordnen die kontrollierten Produkte unter Berücksichtigung der Grundsätze der Warenpflege und der Lagersysteme (lifo, fifo, Kommissionierung) fachgerecht ein. Dabei berücksichtigen sie die kaufmännischen Regelungen in Zusammenhang mit dem Kaufvertrag und der Preisauszeichnung.</p> <p>Sie bewerten die Ergebnisse und diskutieren in Gruppen Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich ihrer Arbeit und des Warensortiments.</p> | | |
| Exemplarische Lernsituationen: Waren annehmen, lagern und pflegen; | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|----------------|--|---|---|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 1 | 48 Std. | <i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, das Warensortiment im Einzelhandelsgeschäft mitzubetreuen.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Warenkenntnisse gezielt einsetzen • Kaufverträge lesen, verstehen und erklären sowie daraus Rechte und Pflichten ableiten • Lieferscheine und Rechnungen ausfüllen und kontrollieren • einfache kaufmännische Berechnungen durchführen • Mehrwertsteuerberechnungen durchführen • Waren den Vorschriften entsprechend lagern | <ul style="list-style-type: none"> • Sortimentsbereinigung • Warenwirtschaftssystem • Grundkenntnisse der Lagerhaltung • Logistik • Warenpflege • Renner-Pennerliste • ABC-Analyse • Mehrwertsteuersätze • Mehrwertsteuerberechnung • Lieferscheine • Rechnungen |

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
| Lernfeld 6.1 | Werben und den Verkauf fördern | Ausbildungsjahr: 1. |
| | | Zeitrictwert: 48 Std. (2 Wochen) |
| <i>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, verkaufsfördernde Werbemaßnahmen zu planen und durchzuführen.</i> | | |
| <p>Sie erstellen einen Werbeplan und definieren das Werbeziel, indem sie feststellen, was sie mit der Werbemaßnahme erreichen und welche Wirkung sie erzielen wollen. Sie bestimmen ein Werbeetat, ohne dabei das Werbeziel aus den Augen zu verlieren.</p> <p>Sie legen die Zielgruppe fest und bestimmen auf der Grundlage einer Umfeldanalyse, wer umworben werden soll.</p> <p>Sie ermitteln das Streugebiet, wo geworben werden soll. Zusätzlich treffen sie die Entscheidung, ob auf dem Gesamtmarkt oder auf bestimmten Teilmärkten geworben werden soll.</p> <p>Sie analysieren geeignete Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung ihrer Wirksamkeit und Reichweite und gestalten selbst ein Werbemittel. Dabei berücksichtigen sie die Klarheit der Aussage, die Informationen, die Argumente sowie die Farben und Formen.</p> | | |
| <p>Sie legen das Werbetiming fest, indem sie klar definieren, wann mit der Werbekampagne begonnen werden soll und wie lange sie dauert. Dabei berücksichtigen sie verschiedene Anlässe, wie Muttertag, Frühjahrsputz, Badesaison u.a.</p> | | |
| <p>Sie präsentieren ihren Werbeplan im Klassenplenum, analysieren und bewerten ihn anhand der vorgegebenen Kriterien, schätzen ihre Leistung selbst ein und nehmen Rückmeldung an.</p> | | |
| <p>Sie kennen verschiedene Instrumente der Kommunikationspolitik und erstellen für die Theorie stimmige Programme.</p> | | |
| <p>Exemplarische Lernsituationen: Ein Werbemittel gestalten; Eine Werbemaßnahme planen und durchführen;</p> | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|--|----------------|--|---|--|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 1 | 48 Std. | <i>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, verkaufsfördernde Werbemaßnahmen zu planen und durchzuführen.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • verschiedene Instrumente der Kommunikationspolitik interpretieren • Werbeziel formulieren • Zielgruppen beschreiben • Werbemittel und -träger aufzählen und auswählen • verschiedene stimmige Werbeprogramme erstellen • Werbepläne erstellen • Grenzen der Werbung beachten • Gesetze gegen den unlauteren Wettbewerb berücksichtigen • Grundlagen der Farben- und Schriftlehre anwenden | <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationspolitik • Arten und Grundsätze der Werbung • Werbeziel • Zielgruppe • Werbemittel, Werbeträger • Werbetiming • Werbeplan • AIDA Formel • Direktwerbung • Verkaufsförderung • Public Relations • Sponsoring • Product-Placement und Event-Marketing • Grenzen der Werbung • Gesetze gegen den unlauteren Wettbewerb • Farben- und Schriftenlehre |
| Angaben über Grundkenntnisse und –fertigkeiten, die für das Fach/ die Lerneinheit/ das Lernmodul von Bedeutung sind | | | | |
| Deutsch | | | | |
| 1. Jahr | | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |

| | | |
|---|---|--|
| <p>D1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation als Austausch von Informationen begreifen und in privaten und beruflichen Situationen zielführend umsetzen. | <ul style="list-style-type: none"> • den Kommunikationsablauf in einem Kommunikationsmodell darstellen • wichtige Rahmenbedingungen für das Gelingen von Kommunikation berücksichtigen und sich an Regeln orientieren | <ul style="list-style-type: none"> • Entschlüsselung von Botschaften und Verwendung eines Kommunikationsmodells • Abstimmung der Gesprächsinhalte und -formen auf die Situation und den Adressaten |
| <p>D2</p> <ul style="list-style-type: none"> • verschiedene Texte sinnerfassend lesen | <ul style="list-style-type: none"> • Informationen selbstständig beschaffen • Sprache als ein Regelsystem wahrnehmen • texterschließende Lesetechniken anwenden | <ul style="list-style-type: none"> • Sammlung und Erschließung von Informationen aus verschiedenen Informationsträgern • Arbeit mit Wörterbüchern |
| <p>D3</p> <ul style="list-style-type: none"> • zusammenhängende Texte aus dem beruflichen und persönlichen Umfeld formulieren | <ul style="list-style-type: none"> • Texten lesen, verstehen und nacherzählen | <ul style="list-style-type: none"> • Ansuchen (z.B. Entschuldigungsschreiben) • Anfrage • Protokoll • Bewerbung und Lebenslauf • Rechtschreibung und Grammatik |
| <p>D4</p> <ul style="list-style-type: none"> • literarische Texte lesen und verstehen | <ul style="list-style-type: none"> • Texten lesen, verstehen und nacherzählen | <ul style="list-style-type: none"> • Erschließung literarischer Texte • Kreatives Schreiben • Rechtschreibung und Grammatik |

Italienisch

| 1. ANNO DI CORSO | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|------------------|---|---|---|
| | <p>I1</p> <ul style="list-style-type: none">• di ascolto/lettura comprendere istruzioni, richieste e domande dal vivo e reagire alle stesse/ essere in grado di leggere e comprendere un testo scritto | <ul style="list-style-type: none">• Comprende espressioni e parole di uso molto frequente• Afferra l'essenziale di un testo o di un discorso | <ul style="list-style-type: none">• Presente indicativo dei verbi regolari, irregolari e riflessivi• Uso dei verbi modali e servili• La forma di cortesia per rapportarsi al cliente (formule di saluto per accogliere e mettere a suo agio il cliente, formule di ringraziamento)• Gli aggettivi qualificativi• Gli indicatori di luogo e le espressioni "è- c'è; sono- ci sono"• Modelli standard di frasi che prevedano l'uso del condizionale presente per dare indicazioni o suggerimenti e per comprendere richieste da parte del cliente• Lessico merceologico di base |
| | <p>I2</p> <ul style="list-style-type: none">• di produzione e di interazione orale presentarsi e descrivere la propria professione, i propri compiti ed il proprio ambiente di lavoro sostenere spontaneamente una conversazione chiedere informazioni/ dare indicazioni o suggerimenti | <ul style="list-style-type: none">• Utilizza frasi e strutture semplici per descrivere la propria professione, i propri compiti ed il proprio ambiente di lavoro• Utilizza espressioni per rapportarsi al cliente in modo semplice, scambiando informazioni e dando indicazioni o suggerimenti | |
| | <p>I3</p> <ul style="list-style-type: none">• di produzione scritta descrivere in modo semplice il proprio lavoro ed il proprio negozio produrre testi scritti di varia natura | <ul style="list-style-type: none">• Utilizza frasi e strutture semplici per descrivere per iscritto la propria professione ed il proprio negozio• Prende appunti e scrive brevi testi scritti a seconda del contesto | |

| | | | |
|-----------------|--|--|---|
| | I4 <ul style="list-style-type: none"> • competenze legate alla pratica professionale utilizza le competenze linguistiche ai fini pratici | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizza le regole fondamentali della comunicazione • Si rapporta al cliente e ad altri interlocutori in modo rispettoso ed educato | |
| Englisch | | | |
| 1. Jahr | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| | E1 <ul style="list-style-type: none"> • Hören: Die Lehrlinge werden mit einfachen Hörtexten vertraut gemacht | <ul style="list-style-type: none"> • gezielt Informationen aus den Texten heraushören | <ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Kenntnisse der englischen Phonetik und Intonation sowie elementarer Wortschatz |
| | E2 <ul style="list-style-type: none"> • Sprechen: Sie antworten auf einfache Fragen, geben Auskunft, verwenden Fachbegriffe | <ul style="list-style-type: none"> • verschiedene Rollen übernehmen, in einer ihnen vorgegebenen Situation interagieren (Rollenspiel) | <ul style="list-style-type: none"> • Aussage-, Frage- und negative Sätze, question tags (Frageanhängsel) • Intonation und Sprachmelodie als Höflichkeitsinstrumente • Anrede und Grußformeln |
| | E3 <ul style="list-style-type: none"> • Lesen: Sie lesen und verstehen einfache allgemeine und berufsspezifische Texte | <ul style="list-style-type: none"> • nach Informationen gezielt suchen und filtern • Texte korrekt lesen und dabei auf Intonation und Aussprache achten | <ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Kenntnisse von Syntax • Finden von Schlüsselwörtern |
| | E4 <ul style="list-style-type: none"> • Schreiben: Sie erstellen Berufsjournale und beschreiben ihren Arbeitsalltag | <ul style="list-style-type: none"> • Informationen sammeln, gliedern und sichern | <ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der im ersten Ausbildungsjahr vorgesehenen Grammatik • Textgliederung |
| | E5 <ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz: Sie können den allgemeinen und berufsspezifischen Wortschatz und die dazu gehörigen Strukturen in verschiedenen Situationen anwenden und verstehen | <ul style="list-style-type: none"> • den Wortschatz situationsgerecht anwenden | <ul style="list-style-type: none"> • aktiver und passiver Grundwortschatz allgemeiner und berufsspezifischer Art |

| | | |
|--|---|---|
| Lernfeld 2.2 | Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen | Ausbildungsjahr: 2. |
| | | Zeitrictwert: 96 Std. (4 Wochen) |
| <p><i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, aktive Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens in drei Sprachen zu führen.</i></p> | | |
| <p>Sie sprechen Kunden situationsgerecht an, indem sie Nebentätigkeiten unterbrechen, Blickkontakt aufnehmen, der Kundin/dem Kunden mit einer offenen Körperhaltung entgegen gehen und nach Möglichkeit namentlich und mit einem freundlichen Lächeln begrüßen.</p> <p>Sie ermitteln den Bedarf und die Kaufmotive der Kundin/des Kunden unter Anwendung der geeigneten Fragetechniken, dabei hören sie der Kundin/dem Kunden aktiv zu und deuten deren/dessen verbale und nonverbale Botschaften. Sie weichen bei Bedarf auf Alternativangebote aus, indem sie umfassende Sortimentskenntnisse einbringen.</p> <p>Sie legen die Ware wirkungsvoll vor, indem sie das Produkt und zusätzliche Artikel als Gesamtangebot präsentieren. Sie sprechen die Sinne der Kundin/des Kunden an und zeigen den Kundennutzen auf, dabei verwenden sie ihre vertieften Warenkenntnisse. Sie beobachten und interpretieren die nonverbalen Kundensignale und reagieren angemessen, indem sie Kontroll- und Bestätigungsfragen stellen.</p> <p>Sie erkennen die Ursachen für Kundeneinwände und verhalten sich angemessen, indem sie verschiedene Strategien der Einwandbehandlung anwenden. Sie führen Preisgespräche, indem sie das Preis-Leistungs-Verhältnis in Beziehung setzen, den Preis zum richtigen Zeitpunkt in der angemessenen Art und Weise nennen und dazu überzeugend argumentieren.</p> <p>Sie erkennen die Kaufbereitschaft der Kundin/des Kunden, bieten Zusatz- und Ergänzungsartikel an und führen den Verkaufsabschluss systematisch herbei, indem sie mögliche Entscheidungshilfen und die Abschlusstechniken korrekt anwenden. Bei Kaufabschluss bestätigen sie die Entscheidung der Kundin/des Kunden.</p> <p>Sie führen das kundenorientierte Verkaufsgespräch dreisprachig in Form eines Rollenspieles durch, analysieren und bewerten es anhand der vorgegebenen Indikatoren, indem sie sich selbst einschätzen und anderen Rückmeldungen geben.</p> | | |
| <p>Exemplarische Lernsituationen: Kundeneinwände erfolgreich behandeln; Die Bedeutung des Preises im Verkaufsgesprächs; Aktives und engagiertes Verkaufen; Verschieden Zahlungsbelege entsprechend dem Kundenwunsch ausstellen (Kassabelege, Quittungen, Rechnungen...);</p> | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|----------------|---|--|---|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 2 | 96 Std. | <p><i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, aktive Verkaufsgespräche zur Zufriedenheit der Kunden und des Unternehmens in drei Sprachen zu führen.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kunden/Kundinnen situationsgerecht ansprechen • Alternativangebote unterbreiten • Fragetechniken anwenden • Regeln der Warenvorlage berücksichtigen • Zusatz- und Ergänzungsangebote unterbreiten • Sortimentskenntnisse einbringen • vertiefte Warenkenntnisse kundengerecht einsetzen • Kundensignale bewusst beobachten, interpretieren und darauf reagieren • Arten und Ursachen der Einwände erkennen und Strategien der Einwandbehandlung anwenden • Preisgespräche führen • Verkaufsabschlussstechniken einsetzen • Entscheidungshilfen geben und Kaufentscheidungen bestätigen • Feedbackregeln anwenden • Produkteigenschaften im Internet selbständig recherchieren | <ul style="list-style-type: none"> • Strategien der Einwandbehandlung • fremdsprachliche Fachausdrücke • Internetrecherche und Warenkenntnisse • Argumentations- und Kommunikationstechniken • Preisargumentation • Alternativ- und Zusatzverkäufe • Kundenanalyse |

| | | |
|--|---|---|
| Lernfeld 5.2 | Kunden im Kassenbereich betreuen | Ausbildungsjahr: 2. |
| | | Zeitrictwert: 48 Std. (2 Wochen) |
| <p><i>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Kassiervorgang in mehreren Sprachen fachgerecht zu planen und abzuwickeln.</i></p> | | |
| <p>Sie erkennen den Kassiervorgang (die Bedeutung der Kassa) als wichtigen Teil des Serviceangebotes und der Kommunikation in einem Einzelhandelsbetrieb, sie verwalten die Geldeinnahmen und das Wechselgeld. Zusätzlich erfassen sie Geldvorgänge und Daten, welche mit den Wareneinkäufen einhergehen und erteilen Informationen an die Kundinnen/die Kunden.</p> <p>Sie planen vorbereitende Tätigkeiten für das Kassieren, indem sie das Wechselgeld in Empfang nehmen und kontrollieren, die Kasse ordnungsgemäß übernehmen, den Arbeitsplatz einrichten und ihn sauber sowie ordentlich halten.</p> <p>Sie wickeln Kassiervorgänge unter Berücksichtigung von Kundenkarten und Gutscheinen in mehreren Sprachen ab und wenden dabei die Kassierregeln und Kassieranweisungen an.</p> <p>Sie kennen die verschiedenen Möglichkeiten des Zahlungsverkehrs, wählen aus dem Repertoire an Möglichkeiten die geeignetsten aus und begründen ihre Entscheidung. Sie erstellen mit dem Tabellenkalkulationsprogramm Währungsrechner und führen damit Berechnungen mit Fremdwährungen durch.</p> <p>Sie zeigen ein kundenorientiertes und hilfsbereites Verhalten an der Kassa. Dazu nehmen sie Blickkontakt auf, grüßen freundlich, behandeln die Ware sorgfältig und verpacken diese produktgerecht. Sie geben Pflege- Wartungs- und Lagerungshinweise, kassieren, bestätigen den Kauf und verabschieden die Kundin/den Kunden freundlich.</p> <p>Auf Wunsch der Kundin/des Kunden fertigen sie Geschenkverpackungen an. Sie führen einen kassentechnisch korrekten Umtausch durch, indem sie die gesetzlichen und betriebsinternen Regeln einhalten.</p> <p>Sie führen Kassenabrechnungen durch, erstellen Kassenberichte und werten diese aus. Dazu setzen sie bereits bekannte Rechenverfahren ein. Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p> | | |
| <p>Exemplarische Lernsituationen: Kundenbeziehung an der Kasse pflegen; Den Zahlungsverkehr mit Kunden im Kassenbereich abwickeln;</p> | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|----------------|--|---|---|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 2 | 48 Std. | <p><i>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Kassiervorgang in mehreren Sprachen fachgerecht zu planen und abzuwickeln.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • verschiedene Zahlungsarten und ihre Merkmale unterscheiden und anwenden • für private und betriebliche Alltagssituationen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten wählen und begründen • Auswirkungen der Zahlungsmöglichkeiten auf den Betrieb (Absatz, Liquidität) erkennen • Teilzahlungskäufe abwickeln und unter Liquiditäts- und Risikoaspekten bewerten • Währungsrechnungen durchführen • den Kassiervorgang abwickeln • die Kassierregeln anwenden • entsprechende Umgangsformen zeigen • die Serviceleistungen anbieten • Kassensysteme unterscheiden • Waren produktgerecht verpacken | <ul style="list-style-type: none"> • Kassiervorgang • Kassierregeln • Zahlungsarten • Umgangsformen an der Kassa • Serviceleistungen an der Kassa • gesetzliche Bestimmungen an der Kassa • Währungsrechnen • Zahlungsverkehr aus der Sicht des Kunden und des Betriebes • Kassensysteme |

| | | |
|--|--|---|
| Lernfeld 7.2 | Waren im Schaufenster wirkungsvoll präsentieren | Ausbildungsjahr: 2. |
| | | Zeitrictwert: 96 Std. (4 Wochen) |
| <i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, Schaufenster ansprechend und verkaufsfördernd zu gestalten.</i> | | |
| <p>Die Schülerinnen und Schüler sammeln mehrere Ideen zur Schaufenstergestaltung. Sie berücksichtigen dabei den Anlass, die Art des Schaufensters und den Warentyp; zur Ideenfindung wenden sie verschiedene Kreativitätstechniken an.</p> <p>Sie entwerfen eine Faustskizze und fertigen unter Berücksichtigung der Grundregeln für die Schauwerbung (Gestaltungsdreieck, Ordnungsprinzipien, Aufbauregel usw.) eine Reinskizze an.</p> <p>Sie gestalten mit unterschiedlichen Materialien und Techniken die Blickfänge zum ausgewählten Thema und zur gewählten Ware.</p> <p>Sie führen die Schaufenstergestaltung durch, präsentieren dabei die Waren verkaufsfördernd und setzen das Licht gezielt ein.</p> <p>Sie zeichnen Produkte informativ mit Preisen aus, halten dabei die gesetzlichen Vorschriften ein und wenden die Schrift als Gestaltungselement richtig an.</p> <p>Sie analysieren und bewerten die Schaufenster nach vorgegebenen Kriterien und erarbeiten unter Berücksichtigung der neusten Trends Verbesserungsvorschläge.</p> <p>Die Arbeitshaltung ist dabei geprägt von Genauigkeit, Sauberkeit und einem sparsamen Umgang mit den Materialien. Sie gehen mit den Werkzeugen und Maschinen sorgfältig um, halten Ordnung und befolgen die Arbeitssicherheitsbestimmungen.</p> | | |
| Exemplarische Lernsituationen: Die Grundlagen der Schaufenstergestaltung; Ein Schaufenster planen, gestalten und evaluieren; Den Zahlungsverkehr mit Lieferanten abwickeln; Mit Geld im beruflichen und privaten Leben angemessen umgehen; | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|--------------|--|--|---|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 2 | 96 | <p><i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, Schaufenster ansprechend und verkaufsfördernd zu gestalten.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Kreativitätstechniken zur Ideenfindung einsetzen • Schaufensterskizzen entwerfen • Blickfänge mit unterschiedlichen Materialien und Techniken gestalten • Ansprüche an die Warenplatzierung berücksichtigen • Gestaltungsregeln anwenden • die psychische Wirkung von Farbe, Licht und Formen einsetzen • Grundregeln der Schaufenstergestaltung anwenden • thematische Schaufenster Markenschaufenster planen und gestalten • Besonderheiten eines Aktions-Schaufensters berücksichtigen • Schaufenster analysieren, bewerten und Verbesserungsvorschläge erarbeiten • Arbeitssicherheitsbestimmungen einhalten • mit Materialien, Werkzeugen und Maschinen sorgfältig umgehen | <ul style="list-style-type: none"> • Kreativitätstechniken • Faustskizze und Reinzeichnung • Materialien und Werkzeuge • Gestaltungstechniken • Warenplatzierung und -anordnung • Aufbauelemente • Regeln der Schaufenstergestaltung • Schaufensterarten • gesetzliche Regelung der Preisauszeichnung • Schrift- und Farbenlehre • Lichtwirkung • Arbeitssicherheit • Trends |

Angaben über Grundkenntnisse und –fertigkeiten, die für das Fach/die Lerneinheit/das Lernmodul von Bedeutung sind

Deutsch

| | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|----------------|--|--|---|
| 2. Jahr | D5 <ul style="list-style-type: none"> • verbale und nonverbale Kommunikation wahrnehmen und bewusst einsetzen • an Gesprächen mit beruflicher Relevanz aktiv teilnehmen • eigenen Meinungen und Anliegen vorbringen, erklären und begründen | <ul style="list-style-type: none"> • Körpersprache wahrnehmen und deuten • Unterschiede zwischen gesprochener und geschriebener Sprache erkennen und berücksichtigen • die Fachsprache richtig einsetzen • eigene Standpunkte darlegen | <ul style="list-style-type: none"> • Aktives Zuhören • Entschlüsselung von Botschaften • Beherrschung der Fachbegriffe • Beratungs- und Reklamationsgespräche |
| | D6 <ul style="list-style-type: none"> • Gebrauchstexte: (Bericht, Geschäftsbrief, Referat) verfassen und überarbeiten | <ul style="list-style-type: none"> • Aufbau, Inhalt und Sprache von Gebrauchstexten erkennen und anwenden • Informationsgefüge sinnvoll und verständlich zusammenfassen | <ul style="list-style-type: none"> • Verfassen von Berichten, Referaten und Geschäftsbriefen (Anfrage, Angebot, Bestellung ...) • Anwendung der Techniken zur Kontrolle der Rechtschreibung |
| | D7 <ul style="list-style-type: none"> • moderne Medien verwenden und reflektiert nutzen | <ul style="list-style-type: none"> • Informationen eigenständig beschaffen • Referate ausarbeiten und vorstellen | <ul style="list-style-type: none"> • Präsentationen der Inhalte informationsvermittelnder Texte • Textvisualisierung |

Italiano

| 2. ANNO DI CORSO | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|-------------------------|---|--|--|
| | 15 <ul style="list-style-type: none">di ascolto/lettura comprendere discorsi da diverse fonti/ essere in grado di leggere e comprendere un testo scritto | <ul style="list-style-type: none">Comprende senza grande difficoltà discorsi in lingua standardLegge e comprende semplici istruzioni scritte sulle modalità d'uso di prodotti | <ul style="list-style-type: none">Uso del passato prossimo e dell'imperfettoLa forma di cortesia nelle frasi interrogativeL'imperativo nella forma di cortesiaL'uso di aggettivi e di avverbiL'uso del condizionale presente per dare indicazioni o suggerimenti e per comprendere le richieste e i desideri da parte del clienteLessico e terminologia professionale specifica |
| | 16 <ul style="list-style-type: none">di produzione e di interazione orale sostenere spontaneamente una conversazione descrivere avvenimenti chiedere informazioni/ dare indicazioni o suggerimenti | <ul style="list-style-type: none">E' in grado di farsi comprendere con brevi enunciatiE' in grado di iniziare, sostenere e concludere una conversazione su un argomento familiare o relativo al proprio settore di competenza professionale. Fa errori frequenti che, però, non inficiano la comprensione e l'interazione | |
| | 17 <ul style="list-style-type: none">di produzione scritta produrre liberamente testi scritti di varia natura a seconda del contesto | <ul style="list-style-type: none">Usa correttamente alcune strutture semplici, ma fa ancora errori di baseScrive testi semplici e coesi su argomenti familiari o di specifico interesse (professionale e non)Elabora descrizioni di prodotti | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | <p>18</p> <ul style="list-style-type: none"> • kompetenzen legate alla pratica professionale utilizza le competenze linguistiche ai fini pratici | <ul style="list-style-type: none"> • E' in grado di presentare a un cliente un prodotto, descrivendone le principali caratteristiche • E' in grado di sostenere una conversazione con un cliente • E' in grado di cogliere le richieste fondamentali del cliente e di reagire alle stesse, ponendo delle domande appropriate. Fa errori frequenti che tuttavia non compromettono la comprensione e l'interazione | |
|--|---|---|--|

Englisch

| 2. Jahr | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|---------|---|--|---|
| | <p>E6</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hören: Die Lehrlinge werden mit berufsspezifischen Hörtexten, die ihren zusätzlich erworbenen Kenntnissen entsprechen, vertraut gemacht. | <ul style="list-style-type: none"> • komplexere Informationen aus den Texten heraushören | <ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz, um eine neue Hörsituation zu erkennen und zu verstehen |
| | <p>E7</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprechen: Sie antworten auf unerwartete Fragen und reagieren situationsgerecht. Sie verwenden neu erworbene Fachbegriffe und sprachlich anspruchsvolleren Wortschatz. | <ul style="list-style-type: none"> • verschiedene Rollen übernehmen und in neuen vielschichtigeren Situationen interagieren (Rollenspiel) | <ul style="list-style-type: none"> • Zusammengesetzte Sätze • Höfliche Nachfragen und Angebotsformulierungen (polite requests and offers) |
| | <p>E8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lesen: Sie lesen und verstehen Texte mit alltäglichen bzw. berufsspezifischen Inhalten, auch wenn sie unbekannte Sprachelemente enthalten. | <ul style="list-style-type: none"> • dem Text erweiterte Informationen entnehmen und sich dabei verschiedener Übersetzungshilfen bedienen | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zusätzlicher grammatikalischer Strukturen • Größerer Wortschatz • Verwendung von zweisprachigen und online Wörterbüchern |

| | | |
|--|---|---|
| <p>E4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schreiben: Sie erstellen Berufsjournale und beschreiben ihren Arbeitsalltag. | <ul style="list-style-type: none"> • Informationen sammeln, gliedern und sichern | <ul style="list-style-type: none"> • Grundkenntnisse der im ersten Ausbildungsjahr vorgesehenen Grammatik • Textgliederung |
| <p>E9</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schreiben: Sie erstellen Texte unter Anleitung | <ul style="list-style-type: none"> • sich auf das Wesentliche konzentrieren und dies schriftlich formulieren | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zusätzlicher grammatikalischer Strukturen • Größerer Wortschatz • Verwendung von zweisprachigen und online Wörterbüchern • Textgliederung |
| <p>E10</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz: Sie können den allgemeinen und berufsspezifischen Wortschatz und die dazu gehörigen Strukturen in verschiedenen Situationen anwenden und verstehen. | <ul style="list-style-type: none"> • den Wortschatz situationsgerecht anwenden | <ul style="list-style-type: none"> • Aktiver und passiver erweiterter Wortschatz allgemeiner und berufsspezifischer Art |

| | | |
|--|--|--|
| Lernfeld 3.3 | Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen | Ausbildungsjahr: 3. |
| | | Zeitrichtwert: 96 Std. (4 Wochen) |
| <i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, anspruchsvollen Verkaufssituationen vorzubeugen, sie durchzuführen und auszuwerten.</i> | | |
| <p>Sie stellen sich auf die besonderen Verkaufssituationen persönlich und organisatorisch ein. Dazu informieren sie sich über rechtliche und betriebsinterne Regelungen zur Reklamation, zur Beschwerde, zum Umtausch und zum Verhalten bei Ladendiebstahl. Sie treffen vorbeugende Maßnahmen, indem sie zum Beispiel diebstahlgefährdete Waren sichern, ausreichend Ware und Verpackungsmaterial im Verkaufsraum bereitstellen und für ausreichend Wechselgeld sorgen. Sie treffen weitere Maßnahmen, um die Wartezeit für nicht am Verkaufsgespräch interessierte Begleitpersonen so angenehm wie möglich zu gestalten, indem sie Sitzgelegenheiten und aktuelle Zeitschriften bereitstellen, Erfrischungsgetränke anbieten und Spielecken für Kinder einrichten.</p> <p>Bei Geschenk- und Besorgungskäufen führen sie eine ausführliche Bedarfsanalyse durch, indem sie ausreichend Informationen über die dritte Person einholen und dadurch den Mehraufwand beim Umtausch und Fehlkäufe vermeiden.</p> <p>Um Reklamationen vorzubeugen, führen sie Reklamationsstatistiken, kontrollieren die Waren auf Mängel, bieten eine ehrliche und fachlich kompetente Beratung an und übergeben die Waren mängelfrei. Kommt es trotzdem zu Reklamationen oder ist ein Umtausch erwünscht, hören sie aktiv zu und handeln lösungsorientiert.</p> <p>Treten anspruchsvolle Verkaufssituationen auf, nehmen sie diese ernst und reagieren situationsgerecht. Beim Verdacht eines Ladendiebstahls informieren sie die Geschäftsleitung und alle am Verkaufsprozess beteiligten Mitarbeiter, beobachten die verdächtige Person und sprechen sie nach Verlassen des Kassenbereichs an.</p> <p>Kommen Kunden und Kundinnen in Begleitung, erkennen sie die unterschiedlichen Rollen der Begleitpersonen (Sachverständige, Nichtsachverständige, am Verkauf interessierte oder nicht interessierte, Begleitpersonen mit oder ohne Einfluss auf die Kaufentscheidung) und verhalten sich dementsprechend.</p> <p>Bei Kundenandrang bleiben sie im Verkaufsraum ruhig, bedienen Kunden der Reihe nach, in Ausnahmefällen jedoch auch mehrere Kunden gleichzeitig, wobei sie immer dem ersten Kunden den Vorrang geben. Ist eine Verkaufsablösung aus unterschiedlichen Gründen unerlässlich, holen sie sich beim Kunden die Erlaubnis dafür ein und bringen ihren Kollegen auf den aktuellen Stand des Verkaufsgesprächs.</p> <p>Im Umgang mit Spätkunden reagieren sie freundlich, verständnisvoll und flexibel. Sie reflektieren und analysieren die besondere Verkaufssituation, werten diese aus und formulieren Verbesserungsvorschläge.</p> <p>Exemplarische Lernsituationen: Mit Reklamation und Umtausch situationsgerecht umgehen; Richtiger Umgang mit besonderen Verkaufs- und Stresssituationen; Ladendiebstählen vorbeugen und im Ernstfall richtig handeln; Mit Mängeln bei Kauf/Verkauf angemessen umgehen;</p> | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|--------------|--|---|--|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 3 | 96 | <p><i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, anspruchsvollen Verkaufssituationen vorzubeugen, sie durchzuführen und auszuwerten.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Maßnahmen ergreifen, um Reklamationen vorzubeugen • Reklamationsgespräche führen • Reklamationen analysieren und auswerten • Umtausch vorbeugen • bei Umtausch situationsgerecht reagieren • Ladendiebstahl vorbeugen • korrektes Verhalten bei Ladendiebstahl zeigen • beim Geschenkverkauf entsprechende Fragetechnik in der Bedarfsermittlung einsetzen • vorbereitende Maßnahmen bei Hochbetrieb treffen • bei Kundenandrang angemessenes Verhalten • mehrere Kunden gleichzeitig bedienen • die Verkaufsablösung korrekt durchführen • unterschiedliche Rollen der Begleitpersonen erkennen und dementsprechend reagieren • verbale und nonverbale Kundensignale erkennen und deuten • Spätkunden verständnisvoll und flexibel behandeln | <ul style="list-style-type: none"> • Gründe für Reklamationen • gesetzliche Bestimmungen und betriebsinterne Regelungen bei Reklamation und Umtausch • Gesprächsführung bei Reklamationen • ladengestalterische, organisatorische, personelle Maßnahmen • Methoden und Tricks der Ladendiebe • Typen der Ladendiebe • Verhaltensweisen der Ladendiebe • rechtliche Bestimmungen zum Ladendiebstahl • Gesichtspunkte und Fragetechnik bei Geschenkverkauf • innerbetriebliche Organisation bei Hochbetrieb • Verhaltensweisen bei Kundenandrang und Mehrfachbedienung • Regeln der Verkaufsablösung • verbale und nonverbale Kundensignale • Verhaltensweisen der Kunden und Begleitpersonen • Gründe für Verspätungen |

| | | |
|-------------------------|---|---|
| Lernfeld 8.3 | Waren und Verkaufsräume wirkungsvoll präsentieren und entsprechende Marketingkonzepte erarbeiten | Ausbildungsjahr: 3. |
| | | Zeitrictwert: 96 Std. (4 Wochen) |

Die Schülerinnen und Schüler können, Produkte waren-, verkaufs- und kundengerecht präsentieren und entwickeln ein einfaches Marketingkonzept.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** anhand der vorgegebenen Indikatoren den eignen Betrieb von der Außen- bis zur Innenraumgestaltung und erarbeiten Optimierungsmöglichkeiten.

Sie **recherchieren** Ansprüche und Erwartungen der Kundinnen/Kunden an die jeweilige Betriebs- und Bedienungsformen (Vorauswahlssystem, Selbstbedienung, Vollbedienung) und **planen** die Warenpräsentation dementsprechend.

Sie **ermitteln** die Laufrichtung der Kundinnen/Kunden und berücksichtigen diese bei der Warenplatzierung. Die Kaufbereitschaft der Kundinnen/Kunden erhöhen sie, indem sie mit Hilfe ausgewählter Produktplatzierungen und Faszinationspunkten die Aufmerksamkeit für Produkte wecken.

Sie **schaffen** eine angenehme Einkaufsatmosphäre, indem sie verschiedene Sinne der Kundinnen/Kunden durch angenehme Hintergrundmusik, Düfte, Farben, Formen, Akzentbeleuchtung ansprechen. In Lebensmittelgeschäften regen sie den Geschmacksinn der Kundinnen/Kunden mit Kostproben an. Dadurch wird die Verweildauer des Kunden erhöht, die Emotionen werden angesprochen und es kommt zu Spontan- und Impulskäufen.

Sie **definieren** im Geschäftsinnenraum die verkaufsstarken und verkaufsschwachen Zonen und planen deren Nutzung. Dabei berücksichtigen sie die Verpackungsgröße und die Lebenszyklus der Produkte. Verkaufsschwache Zonen verwenden sie für verkaufsfördernde Maßnahmen, wie zum Beispiel Angebotsecken und Ruhezeiten.

Bei der Einordnung der Produkte berücksichtigen sie die Zielgruppe und die Wertigkeit der unterschiedlichen Verkaufsebenen. Neuheiten platzieren sie auf verkaufsstarker Greif- und Augenhöhe, Bückzonen verwenden sie als Stauraum oder für Angebote und Suchartikel. Die Reckzonen nutzen sie als Informations- und Kommunikationsebene.

Sie **präsentieren** Waren kundengerecht und verkaufswirksam auf Tischen. Sie **gestalten** Wandabwicklungen in Form von Bedarfsbündel, sodass ein stimmiges Warenbild entsteht. Dabei beachten sie die Grundregeln der Warenpräsentation.

Sie machen Kundinnen/Kunden auf Serviceleistungen, wie zum Beispiel auf die Kundenparkplätze, Schneiderei, Spielecke, auf den Aufzug und Lieferservice aufmerksam. Sie **präsentieren** die Ergebnisse, **bewerten** diese, **reflektieren** den Arbeitsprozess und **diskutieren** Optimierungsmöglichkeiten.

Exemplarische Lernsituationen: Die Grundlagen von Visual Merchandising; Visual Merchandising Maßnahmen planen und umsetzen; Eine Geschäftsidee entwickeln und den dazu passenden Marketingmix erstellen; Die richtige Unternehmensform und Finanzierung aufgrund der persönlichen und beruflichen Voraussetzungen auswählen;

LERNERGEBNISSE

| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|----------|-------|--|--|---|
| 3 | 96 | <i>Die Schülerinnen und Schüler können, Produkte waren-, verkaufs- und kundengerecht präsentieren und entwickeln ein einfaches Marketingkonzept.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • Ansprüche an die Warenplatzierung berücksichtigen • Funktionszonen erkennen • Gestaltungsregeln anwenden • Warenplatzierung planen • verkaufspsychologische Erkenntnisse nutzen • unterschiedliche Betriebs- und Verkaufsformen und deren Ansprüche berücksichtigen • Visual Merchandising-Maßnahmen planen und umsetzen | <ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsraumgestaltung • Funktionszonen • Ladeneinrichtung • Kundenlaufstudien • Warenplatzierung • Warenanordnung • Visual Merchandising • Neuromarketing • Kenntnisse der Hirnforschung • Arenaprinzip • Trends |

| | | |
|--|--------------------------------|---|
| Lernfeld 9.3 | Ein Unternehmen gründen | Ausbildungsjahr: 3. |
| | | Zeitrictwert: 48 Std. (2 Wochen) |
| <i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, ein Unternehmen zu gründen.</i> | | |
| <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren ihre persönliche Bereitschaft und ihre Fähigkeiten ein Unternehmen zu führen und informieren sich über die verschiedenen Möglichkeiten selbständig zu werden. Sie beleuchten die Vor- und Nachteile der Selbstständigkeit und untersuchen die Notwendigkeit der eigenen sozialen Absicherung. Sie informieren sich über geeignete Rechtsformen eines kleinen Unternehmens und bewerten die Vor- und Nachteile derselben. Sie entwickeln eine für sie passende Geschäftsidee, analysieren den Standort, die Zielgruppe und die eventuell vorhandene Konkurrenz. Sie informieren sich über die rechtlichen Vorgaben, die sich aus der Standortwahl ergeben (bauliche Vorschriften, Flächenwidmungsplan...) und untersuchen unterschiedliche Finanzierungsmöglichkeiten.</p> <p>Sie planen den Betrieb: die Räumlichkeiten, das Gebäude, die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Qualifikation, die Betriebsausstattung, den Fuhrpark und wählen die geeigneten Finanzierungsmöglichkeiten aus.</p> <p>Sie gründen das Unternehmen, indem sie den Gründungsvertrag erstellen und bei der Agentur für Einnahmen und der Handelskammer die notwendigen Anmeldungen (Mehrwertsteuernummer, Firmenregister...) erledigen. Sie erstellen einen Businessplan und bewerten damit die realen Marktchancen.</p> <p>Sie präsentieren die Ergebnisse, bewerten diese, reflektieren den Arbeitsprozess und diskutieren Optimierungsmöglichkeiten.</p> | | |
| Exemplarische Lernsituationen: Visual Merchandising Maßnahmen planen und umsetzen; Aufgrund der persönlichen und beruflichen Voraussetzungen, die richtige Unternehmensform und Finanzierung auswählen; | | |

| LERNERGEBNISSE | | | | |
|-----------------------|--------------|---|--|---|
| KURSJAHR | DAUER | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
| 3 | 48 | <i>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, ein Unternehmen zu gründen.</i> | <ul style="list-style-type: none"> • ihre persönlichen Kompetenzen einschätzen und bewerten • ihre berufsfachlichen Kompetenzen einschätzen und bewerten • eine für sie und ihre Geschäftsidee geeignete Rechtsform auswählen • eine für sie und ihre Geschäftsidee passende Finanzierungsart bestimmen • eine Unternehmenstätigkeit anmelden • einen einfachen Businessplan erstellen | <ul style="list-style-type: none"> • Kompetenzen in der Persönlichkeit • Kompetenzen im Fachbereich • Produkt- und Kommunikationspolitik • Rechtsformen • Stakeholderanalyse • Standortanalyse • Finanzierungsarten • Bilanz und G + V • Handelskammer • Businessplan |

Angaben über Grundkenntnisse und –fertigkeiten, die für das Fach/die Lerneinheit/das Lernmodul von Bedeutung sind

Deutsch

| | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|----------------|---|---|--|
| 3. Jahr | D8 <ul style="list-style-type: none"> • mit Hilfe einschlägiger Techniken und entsprechenden sprachlichen Mitteln argumentieren | <ul style="list-style-type: none"> • sachliche Gesichtspunkte entwickeln • einfache Stellungnahmen strukturieren • Konfliktgespräche angemessen und konstruktiv führen | <ul style="list-style-type: none"> • Argumentation: Stoffsammlung, Gliederung, Ausführung • Konfliktgespräche • Diskussion und Debatte • Stärken und Schwächen der eigenen Rednerpersönlichkeit • Rechtschreibung und Grammatik |
| | D9 <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsbriefe norm- und zeitgerecht formulieren | <ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Korrespondenz verfassen | <ul style="list-style-type: none"> • Korrespondenz mit entsprechender Fachterminologie • Stilmittel |
| | D10 <ul style="list-style-type: none"> • mit literarischen Texten umgehen | <ul style="list-style-type: none"> • Literarische Vielfalt erkennen • Literatur produktiv nutzen | <ul style="list-style-type: none"> • Einteilung der Literatur in Gattungen und Einzelformen • Lesetraining • Gelesenes behalten und darüber schreiben und sprechen (Buchvorstellung, Inhaltsangabe, Lesekonferenz, ...) |

Italiano

| 3. ANNO DI CORSO | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|------------------|--|--|---|
| | I9 <ul style="list-style-type: none"> di ascolto/lettura comprendere discorsi da diverse fonti/ essere in grado di leggere e comprendere un testo scritto | <ul style="list-style-type: none"> Comprende discorsi in lingua standard Legge e comprende il significato globale di testi autentici e riadattati ed è in grado di ricavarne le informazioni necessarie | <ul style="list-style-type: none"> I gradi degli aggettivi Il “si passivante” Uso di un numero limitato di meccanismi di coesione per produrre un discorso chiaro e coeso Le principali interferenze linguistiche Repertorio di frasi standard ed espressioni di routine da usare in situazioni professionali particolari anche se largamente prevedibili (reclami, critiche, sostituzione merce ...) Ampliamento del lessico e della terminologia professionale specifica rispondente alle esigenze comunicative |
| | I10 <ul style="list-style-type: none"> di produzione e di interazione orale sostenere spontaneamente una conversazione descrivere avvenimenti e prodotti chiedere informazioni/ dare indicazioni o suggerimenti | <ul style="list-style-type: none"> Parla in maniera abbastanza fluente E' in grado di esprimere il suo punto di vista su argomenti molto generali ed ha un repertorio linguistico ed un vocabolario sufficienti per produrre descrizioni chiare di avvenimenti e prodotti E' in grado di rapportarsi al cliente in situazioni particolari anche se largamente prevedibili (reclami, critiche, sostituzione merce ...) | |
| | I11 <ul style="list-style-type: none"> di produzione scritta produrre liberamente testi scritti di varia natura a seconda del contesto | <ul style="list-style-type: none"> Usa correttamente le strutture apprese Scrive testi semplici e coesi, esponendo esperienze | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>I12</p> <ul style="list-style-type: none"> • kompetenzen legate alla pratica professionale utilizza le competenze linguistiche ai fini pratici | <ul style="list-style-type: none"> • Utilizza con ragionevole correttezza un repertorio di strutture ed espressioni legate alla routine professionale che gli consentono di consigliare al meglio il cliente e di rispondere in maniera esaustiva, anche se non sempre corretta, alle sue domande | |
|--|--|--|--|

Englisch

| 3. Jahr | KOMPETENZEN | FERTIGKEITEN | GRUNDKENNTNISSE |
|---------|---|--|--|
| | <p>E11</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hören: Die Lehrlinge werden mit berufsspezifischen Hörtexten, die ihrem Kenntnisstand entsprechen konfrontiert und erkennen die Strategien des Verkaufsgesprächs. | <ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsgespräche verstehen und die sprachliche Formulierung der Verkaufstechniken heraushören. | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse eines erweiterten Wortschatzes und der verkaufstechnisch nützlichen Formulierungen |
| | <p>E12</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprechen: Sie reagieren angemessen auf anspruchsvolle und/oder schwierige Kunden. Sie verwenden neu erworbene Fachterminologie und sprachlich anspruchsvolleren Wortschatz | <ul style="list-style-type: none"> • Anspruchsvolle bzw. schwierige Situationen erkennen und entsprechende sprachliche Lösungsstrategien verwenden. | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse geeigneter Formulierung zur Lösung von anspruchsvollen und/oder problematischen Situationen. • Vokabular, um sich zu entschuldigen |
| | <p>E13</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lesen: Sie lesen sprachlich korrekt und verstehen allgemeine und berufsspezifische Texte. | <ul style="list-style-type: none"> • Die Kerninformation und die Mitteilungsabsicht eines Textes erkennen. | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zusätzlicher grammatikalischer Strukturen. • größerer Wortschatz • Verwendung von zweisprachigen und online Wörterbüchern |

| | | |
|---|--|--|
| <p>E14</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schreiben: Sie erstellen berufsspezifische Texte selbst. | <ul style="list-style-type: none"> • Erworbenes Wissen in einem selbst verfassten Text grammatikalisch, inhaltlich und verkaufstechnisch korrekt anwenden | <ul style="list-style-type: none"> • Kenntnisse zusätzlicher grammatikalischer Strukturen • größerer Wortschatz • Verkaufstechniken • Verwendung von zweisprachigen und online Wörterbüchern |
| <p>E15</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz: Sie können den allgemeinen und berufsspezifischen Wortschatz und die dazugehörigen Strukturen in verschiedenen Situationen verstehen und anwenden. | <ul style="list-style-type: none"> • Den Wortschatz situationsgerecht anwenden. | <ul style="list-style-type: none"> • aktiver und passiver erweiterter Wortschatz, allgemeiner und berufsspezifischer Art |

7. Kompetenzmatrix für den betriebswirtschaftlichen Bereich

| Den eigenen Betrieb repräsentieren und die Anforderungen an das Berufsbild erfüllen | Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen | Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen | Das Warensortiment gestalten und verwalten | Kunden im Kassensbereich betreuen | Werben und den Verkauf fördern | Waren im Schaufenster wirkungsvoll präsentieren | Waren und Verkaufsräume wirkungsvoll präsentieren und entsprechende Marketingkonzepte erarbeiten | Ein Unternehmen gründen |
|---|--|---|--|-----------------------------------|--------------------------------|---|--|-------------------------|
| Die Schülerinnen und Schüler können | | | | | | | | |
| die Rechte und die Pflichten des Lehrlings laut aktuellem Kollektivvertrag erläutern | | | | | | | | |
| den Lehrbetrieb einer Betriebsform zuordnen | | | | | | | | |
| Kaufverträge abschließen | | | | | | | | |
| die Dokumente in Zusammenhang mit Warenein- und -ausgang verwalten und kontrollieren | | | | | | | | |
| die einzelnen Bereiche des Marketings bezogen auf ihren Lehrbetrieb benennen und erläutern | | | | | | | | |
| verschiedene Zahlungsbelege (Kassabelege, Quittungen, Rechnungen...) entsprechend dem Kundenwunsch ausstellen | | | | | | | | |
| den Zahlungsverkehr mit den Kunden und den Lieferanten abwickeln | | | | | | | | |
| im beruflichen und privaten Leben mit Geld angemessen umgehen | | | | | | | | |
| beim Einkauf und Verkauf mit Mängel angemessen umgehen | | | | | | | | |
| eine Geschäftsidee entwickeln und den dazu passenden Marketingmix erstellen | | | | | | | | |
| Unternehmensformen und Finanzierungen den beruflichen und privaten Voraussetzungen entsprechend auswählen | | | | | | | | |

| | 1. Jahr | 2. Jahr | 3. Jahr |
|---|---|--|--|
| Den eigenen Betrieb repräsentieren und die Anforderungen an das Berufsbild erfüllen | <ul style="list-style-type: none"> den eigenen Lohnstreifen erfassen die Rechte und Pflichten des Lehrlings benennen und erläutern den Lehrbetrieb einer Betriebsform zuordnen | | |
| Kundenorientierte Verkaufsgespräche führen | <ul style="list-style-type: none"> können auf die verschiedenen Bedürfnisse der Kunden reagieren eine Anfrage, ein Angebot und eine Bestellung in italienischer und deutscher Sprache mit einem Textverarbeitungsprogramm verfassen die rechtlichen Wirkungen des Kaufvertrages abwägen Kaufverträge mit Textverarbeitungsprogramm verfassen | <ul style="list-style-type: none"> verschiedene Zahlungsbelege erkennen die Unterschiede von verschiedenen Zahlungsbelegen benennen Rechnungen ausstellen die Mehrwertsteuerschuld berechnen den Umsatz berechnen verschiedene Mehrwertsteuersätze zuordnen Preisnachlässe auf Verkaufsrechnungen berechnen Alle genannten Berechnungen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm durchführen | |
| Mit anspruchsvollen Verkaufssituationen umgehen | | | <ul style="list-style-type: none"> die Bestandteile des Lieferscheins und der Bestellung aufzählen die Lieferungen annehmen und kontrollieren eine Mängelrüge mit einem Textverarbeitungsprogramm verfassen Beschwerden annehmen und mit einem digitalen Ordnersystem verwalten die Kunden über die rechtlichen Aspekte bezüglich Garantie und Gewährleistung informieren den Umtausch mangelhafter Ware abwickeln auf den Rechtsmangel situationsgemäß reagieren (Umtausch, Schadenersatzforderung, Rückgaberecht....) |
| Das Warensortiment gestalten und verwalten | <ul style="list-style-type: none"> die einzelnen Schritte der Warenannahme beschreiben Lieferscheine mit einem Textverarbeitungsprogramm gestalten Lieferscheine lesen und ausfüllen die Ursachen von Inventardifferenzen erläutern Preisaufläge berechnen eine Wareninventur durchführen, das Inventar erstellen und dessen betriebswirtschaftliche Bedeutung kennen | | |
| Kunden im Kassenbereich betreuen | | <ul style="list-style-type: none"> Bargeld kassieren und Restgeld korrekt aushändigen geschuldete Beträge mit einem Tabellenkalkulationsprogramm in Fremdwährungen umrechnen verschiedene Zahlungsmittel (Bargeld, Karten, Schecks) anwenden | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> das für den Betrieb kostengünstigste Zahlungsmittel auswählen | |
| Werben und den Verkauf fördern | <ul style="list-style-type: none"> die einzelnen Bereiche des Marketings abgrenzen den Lehrbetrieb anhand der vier Marketinginstrumente recherchieren (Internet) und skizzieren einfache Instrumente der Marktforschung anwenden die wesentlichen Bestimmungen der Südtiroler Handelsordnung und des Wettbewerbsrechtes zu verkaufsfördernden Maßnahmen anwenden | | |
| Waren im Schaufenster wirkungsvoll präsentieren | | <ul style="list-style-type: none"> Rechnungen von Lieferscheinen unterscheiden die rechnungsrelevanten Begriffe in deutscher, italienischer und englischer Sprache nennen und anwenden verschiedene Zahlungsarten benennen gebräuchliche Zahlungsmodalitäten bei Bank anwenden (Überweisung, Kreditkarte, Pos, Paypal, verschiedene Bankprodukte (Kontokorrent, elektronische Zahlungskarten, Kredite,...)vergleichen und für sich nutzen wirtschaftliche Indizien (Inflation, Deflation, Kaufkraft) bei eigenen Kauf- und Sparentscheidungen einfließen lassen Zinsberechnungen mit einem Tabellenkalkulationsprogramm durchführen | |
| Waren und Verkaufsräume wirkungsvoll präsentieren und entsprechende Marketingkonzepte erarbeiten | | | <ul style="list-style-type: none"> eine Geschäftsidee entwickeln einen geeigneten Standort für die Geschäftsidee bestimmen das Warensortiment bestimmen geeignete Lieferanten auswählen den Bruttoverkaufspreis berechnen ein Werbekonzept unter Berücksichtigung eines vorgegebenen Budgets erstellen die verschiedenen Vertriebskanäle ihres Betriebes benennen und erläutern (Onlinevertrieb) |
| Ein Unternehmen gründen | | | <ul style="list-style-type: none"> ihre persönlichen Kompetenzen einschätzen und bewerten ihre berufsfachlichen Kompetenzen einschätzen und bewerten eine für sie und ihre Geschäftsidee geeignete Rechtsform auswählen eine für sie und ihre Geschäftsidee passende Finanzierungsart bestimmen eine Unternehmenstätigkeit anmelden das Unternehmenskonzept mit den dazu passenden Präsentationstechniken vorstellen |