

«NEUES AUS DER BERUFSBILDUNG»

**Nationaler Bildungstag vom
29. September 2022**

Begrüssung



Christian Fiechter

Präsident der Förderstiftung polaris

«verkauf 2022+»



Danilo Pasquinelli

Leiter Berufsbildung Swissavant

Agenda

1

«verkauf 2022+» – Warum eine neue Berufslehre?: Struktur, Handlungskompetenzen

2

Überbetriebliche Kurse (üK): Was war – was kommt – was ist neu?

3

Prozesse und Informationen (üK-online-Tool, LernApp, Neuorganisation üK)

4

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Agenda

1

«verkauf 2022+» – Warum eine neue Berufslehre?: Struktur, Handlungskompetenzen

2

überbetriebliche Kurse (üK): Was war – was kommt – was ist neu?

3

Prozesse und Informationen (üK-online-Tool, LernApp, Neuorganisation üK)

4

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Zukunftskompetenzen



...sind sich gegenüber
klug und kritisch



Mia und Tim, 18 Jahre,
frisch abgeschlossenes EFZ



...überzeugen mit
Betriebs- und
Fachkompetenz



...agieren im Arbeitsalltag
methodengestützt



...kommunizieren und
kooperieren professionell



...agieren mit detailhandelsspezifischen
Denk- und Handlungskonzepten

Handlungskompetenzen A & B



Gestalten von Kundenbeziehungen

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten

Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen

In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren



Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen

Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren

Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten

Handlungskompetenzen C & D



Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen

Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

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

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



Interagieren im Betrieb und in der Branche

Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestaltet

Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen

Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren

Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren

Neue Schwerpunkte/Handlungskompetenzen E & F



«Gestalten von Einkaufserlebnissen»

Anspruchsvolle Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen

Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten

Kundenanlässe und Verkaufspromotionen mitgestalten



«Betreuen von Online-Shops»

Artikeldaten für den Online-Shop pflegen

Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten

Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen

Agenda

1

«verkauf 2022+» – Warum eine neue Berufslehre?: Struktur, Handlungskompetenzen

2

überbetriebliche Kurse (üK): Was war – was kommt – was ist neu?

3

Prozesse und Informationen (üK-online-Tool, LernApp, Neuorganisation üK)

4

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Umsetzungsinstrumente an allen Lernorten

EFZ

EBA

EFZ

EBA

Überbetriebliche
Kurse

10 üK-Tage:
1.Lehrjahr: 4 üK-Tage
2.Lehrjahr: 4 üK-Tage
3.Lehrjahr: 2 üK-Tage

8 üK-Tage:
4 üK-Tage
4 üK-Tage

14 üK-Tage:
6 üK-Tage
4 üK-Tage
4 üK-Tage

10 üK-Tage:
6 üK-Tage
4 üK-Tage

Lerndokumentation

War zu führen

www.konvink.ch

Schulischer
Unterricht

Schulfächer

- **Deutsch**
- **Fremdsprache**
- **Wirtschaft**
- **Gesellschaft**
- **Detailhandelskenntnisse**
- **allgemeine Branchenkunde**
- **Sport**

Handlungskompetenzorientierung

- HKB A: Kundenbeziehungen
- HKB B: Produkte und Dienstleistungen
- HKB C: Produktkenntnisse
- HKB D: Interagieren im Betrieb
- Allgemeinbildung
- Sport

Schultagemodell

1.Lehrjahr: 1.5 Schultage
2.Lehrjahr: 1.5 Schultage
3.Lehrjahr: 1.5 Schultage

1.5 Schultage
2 Schultage
1 Schultag

Handlungskompetenz C

Einbringen und Weiterentwickeln von
Produkte- und Dienstleistungskennntnissen

Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen
Branche informieren

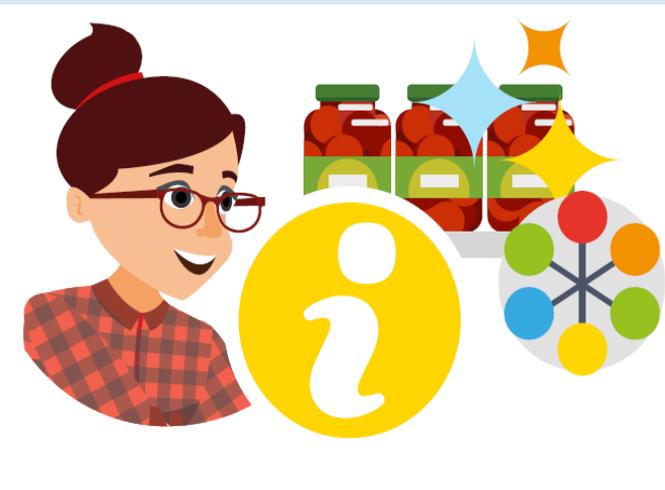
Produkte der eigenen Branche bearbeiten und
Dienstleistungen der eigenen Branche
kundenorientiert bereitstellen

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



Neue Struktur üK

Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen



1. Lehrjahr
6 Tage (2 Tage und 4 Tage)

Swissavant

2. Lehrjahr
4 Tage

Swissavant

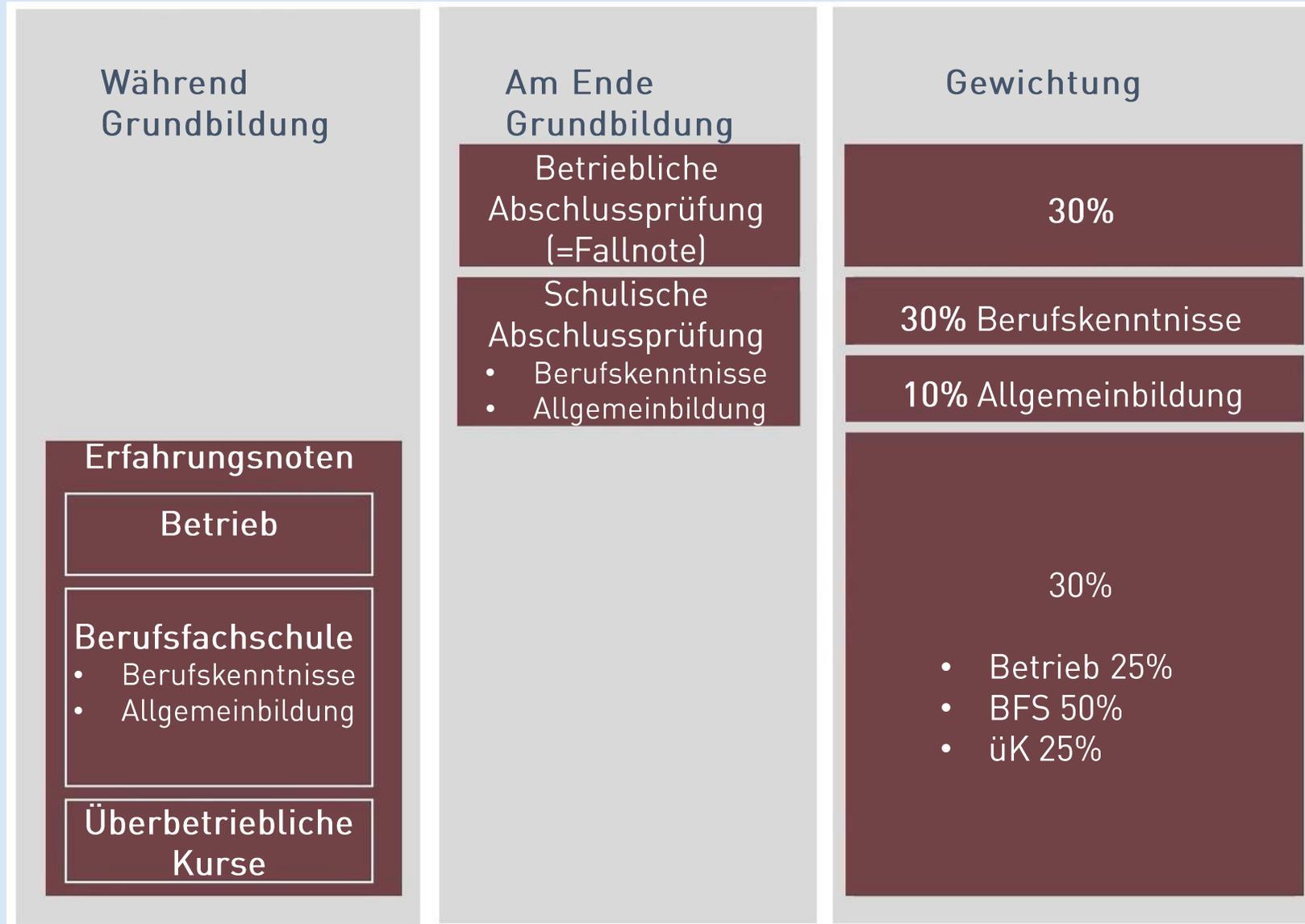
3. Lehrjahr
4 Tage (Einkaufserlebnisse)

Swissavant

3. Lehrjahr
4 Tage (Online-Shops)

Bildung
Detailhandel
Schweiz (BDS)

Elemente Qualifikationsverfahren 2024/25



Erfahrungsnoten

1. Lehrjahr

**Betrieblicher
Kompetenznachweis 1**

Berufskennntnisse

Berufskennntnisse

Allgemeinbildung

Allgemeinbildung

**Überbetrieblicher Kurs
Kompetenznachweis 1**

2. Lehrjahr

**Betrieblicher
Kompetenznachweis 2**

Berufskennntnisse

Berufskennntnisse

Allgemeinbildung

Allgemeinbildung

**Überbetrieblicher Kurs
Kompetenznachweis 2**

3. Lehrjahr

**Betrieblicher
Kompetenznachweis 3**

Berufskennntnisse

Berufskennntnisse

Allgemeinbildung

**Überbetrieblicher Kurs
Kompetenznachweis 3**

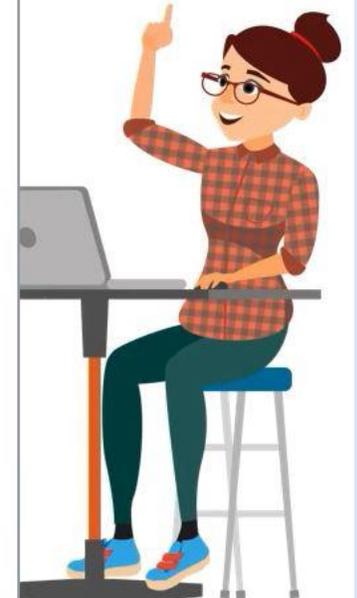
Betrieb

Berufsschule

üK

Qualifikationsverfahren Berufsschule (Berufskennntnisse)

	Position 1 HKB A: Gestalten von Kundenbeziehungen (50 %)	Position 2 HKB B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (25 %)	Position 3 HKB D: Interagieren im Betrieb und in der Branche (25 %)
Mündlich	Gesprächsanalyse (20 Minuten)	Erfolgskritische Situation (10 Minuten)	Erfolgskritische Situation (10 Minuten)
	Rollenspiel (Fremdsprache) (20 Minuten EFZ, 10 Minuten EBA)		
Schriftlich	Präsentation (10 Minuten nur EBA)	Handlungssimulation (20 Minuten)	Handlungssimulation (20 Minuten nur EFZ)
	Handlungssimulation (20 Minuten)		Postkorb (20 Minuten nur EBA)



Praktische Prüfung im Betrieb

VPA Detailhandelsfachleute EFZ (90 Minuten, mündlich) im Ausbildungsbetrieb

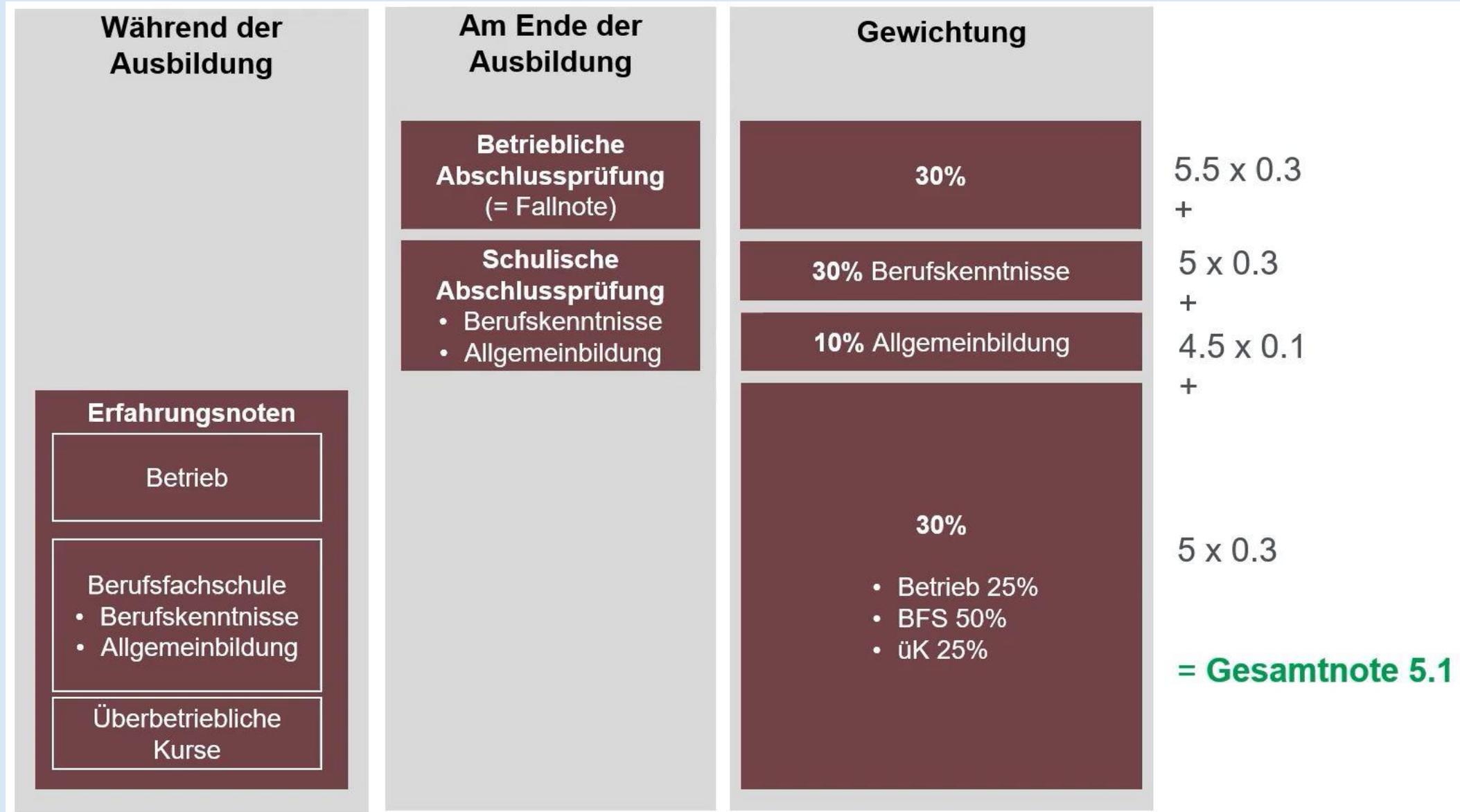
Position 1 HKB A + C	Position 2 HKB B	Position 3 (30%)		
<p>Variante 1: Kundengespräch (40 Minuten, 50% EFZ / 70% EBA)</p>	<p>Variante 1: Fachgespräch (20 Minuten, 20% EFZ / 30% EBA)</p> <p>Option 1** Option 2**</p>	<p>HKB E: (Einkaufserlebnisse)</p>	<p>ODER</p>	<p>HKB F: (Online-Shops)</p>
<p>Variante 2*: Kundengespräch (30 Minuten, 35% EFZ / 50% EBA)</p>	<p>Variante 2*: Fachgespräch (30 Minuten, 35% EFZ / 50% EBA)</p> <p>Option 1** Option 2**</p>	<p>Variante 1: Anspruchsvolles Kundengespräch*** (20 Minuten)</p>		<p>1. Praxisaufgabe (15 Minuten)</p>
		<p>Variante 2*: Anspruchsvolles Kundengespräch*** (10 Minuten)</p>		<p>2. Praxisaufgabe (15 Minuten)</p>
		<p>Variante 1: Praxisaufgabe (10 Minuten)</p>		
		<p>Variante 2*: Praxisaufgabe (20 Minuten)</p>		

* Variante 2 betrifft die A+P Automobil After-Sales, Landi und Lebensmittel

** Die Option (mit oder ohne Vorbereitungsauftrag) wird von der jeweiligen A+P für alle Betriebe und für beide Schwerpunkte gewählt

***Im Schwerpunkt «Gestalten von Einkaufserlebnissen» erfolgt die Umsetzung des anspruchsvollen Kundengesprächs gleich im Anschluss an die Position 1 (insgesamt. 60 bzw. 40 Min. Kundengespräch)

Die Elemente des Qualifikationsverfahrens



Agenda

1

«verkauf 2022+» – Warum eine neue Berufslehre?: Struktur, Handlungskompetenzen

2

überbetriebliche Kurse (üK): Was war – was kommt – was ist neu?

3

Prozesse und Informationen (üK-online-Tool, LernApp, Neuorganisation üK)

4

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Digitale Informationen

Neuorganisation üK



üK-online-Tool



LernApp «SwissCampus»



Organisation üK

Einteilung üK

LernApp «SwissCampus»

Agenda

1

«verkauf 2022+» – Warum eine neue Berufslehre?: Struktur, Handlungskompetenzen

2

überbetriebliche Kurse (üK): Was war – was kommt – was ist neu?

3

Prozesse und Informationen (üK-online-Tool, LernApp, Neuorganisation üK)

4

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

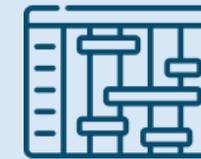
Handlungsbausteine



Wissensbausteine



Kompetenzkompass



Impressionen Handlungsbaustein und Trainings-Test

Impressionen Wissensbaustein

Impression Kompetenzkompass

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Handlungsbausteine

Berufliche Praxis

Handlungsanleitungen

Videos

Werkzeuge

The screenshot shows a digital learning interface for the topic 'Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten'. At the top, there is a navigation bar with search, back, forward, and refresh icons. Below this is a main content area divided into four columns, each representing a step in the customer contact process:

- Worum geht es?** (Why is it important?) - Includes icons for 'Grundlagenwissen' and 'Verkauf verknüpfbar'.
- Auf dem gewählten Kanal auf Kunden zugehen** (Approach customer on selected channel) - Lists 'Auf der Fläche' (in-store), 'Online', and 'Am Telefon' (by phone) with specific instructions.
- Kunden begrüßen** (Greet customers) - Lists 'Auf der Fläche' and 'Am Telefon' with instructions.
- Anliegen aufnehmen** (Take notes) - Lists 'Variationen' (customer wants to see something, has a specific product request, wants a product not in stock, wants to make a complaint, or wants to return a purchased item) and 'Vorgehen' (observe customer, greet individually, ask questions, respond to requests).
- Anliegen zeitgerecht bearbeiten** (Process requests in a timely manner) - Lists 'Kunde möchte sich ansehen' (customer wants to see something), 'Kunde hat bestimmten Produktwunsch' (customer has a specific product request), 'Kunde möchte ein nicht mehr vorhandenes Produkt' (customer wants a discontinued product), 'Kunde möchte eine Reklamation machen' (customer wants to make a complaint), and 'Kunde möchte bestellte Produkte abbolen' (customer wants to return ordered products).

At the bottom, there is a navigation bar with four tabs: 'Übersicht' (Overview), 'Lernelement' (Learning element), 'Video', and 'Werkzeuge' (Tools). Each tab contains a brief description and a 'Weiter' (Next) button.

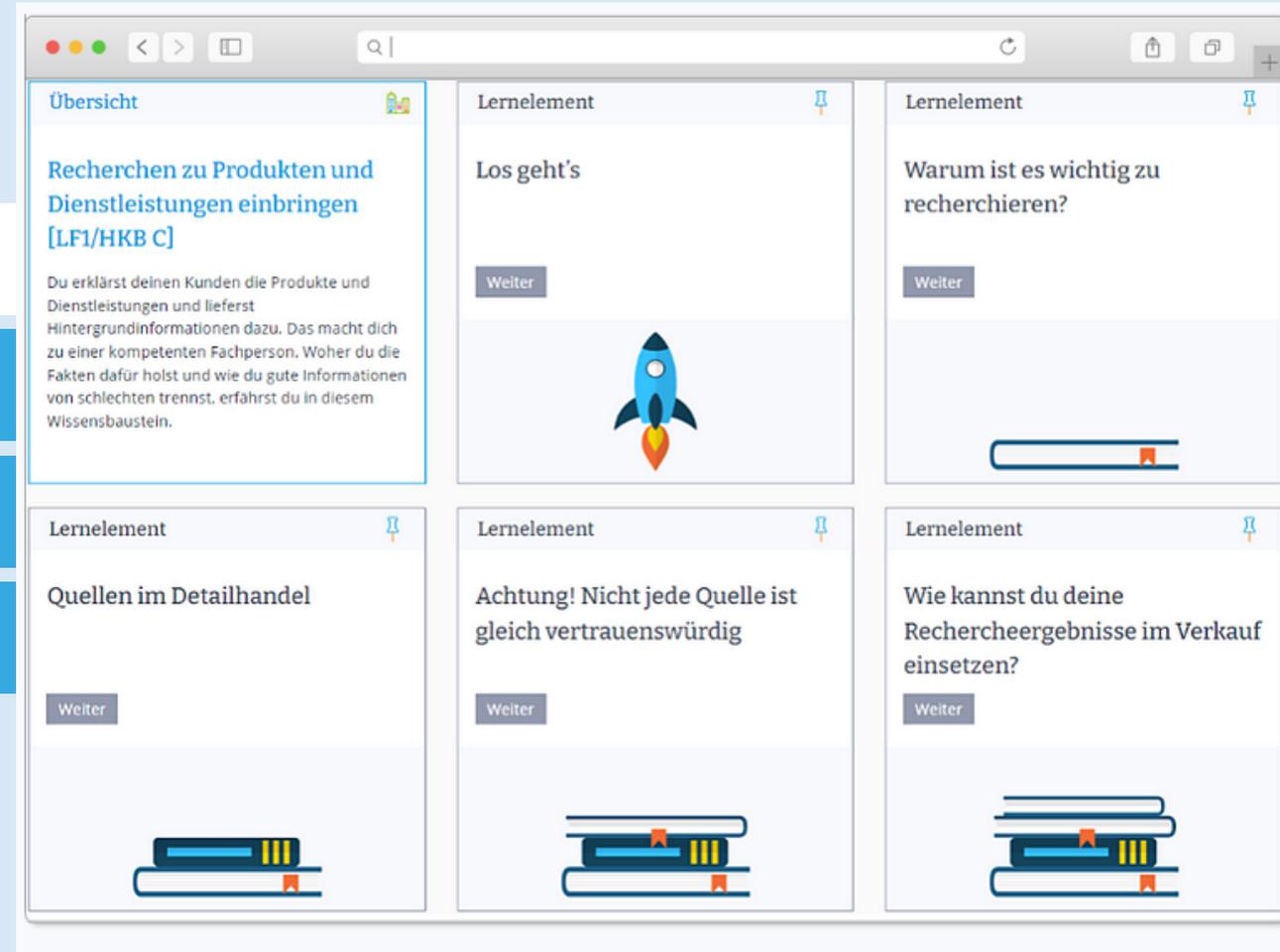
www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Wissensbausteine

Theoretische Grundlage zu Handlungsbausteinen

Bezug zur Handlungskompetenz

Lernelemente



www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium



Über alle Handlungskompetenzen

Gestalten von Kundenbeziehungen 16

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten 2 0 ✓	Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren 3 0 ✓	Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten 5 0 ✓	Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten 2 0 ✓
Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen 3 0 ✓	In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren 1 0 ✓		

Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen 6

Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkt- und Dienstleistungskennnissen 6

Interagieren im Betrieb und in der Branche 16

Gestalten von Einkaufserlebnissen 7

Betreuen von Onlineshops 12

Die Extrameile

www.konvink.ch – das neue digitale Lernmedium

Einstieg



Praxisaufträge



Handlungskompetenzen



[Startseite](#)

[Kompetenzkompass](#)

[Handlungskompetenzen](#)

Nützliche Links



[Terminplanung üK](#)



[Lernmedium KONVINK](#)



[Info-Medien](#)



[Download Center verkauf
2022+](#)



Wir sind gerne für Sie da...
...und unterstützen Sie bei Fragen und Problemen!

VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT
UND GUTE ENTSPANNUNG!

