



Bildungsplan

zur Verordnung des SBFI vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung
für

Detailhandelsassistentin / Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)

vom 18. Mai 2021

Berufsnummer 71800

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Berufspädagogische Grundlagen	4
2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung.....	4
2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz.....	5
2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	5
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte	6
3. Qualifikationsprofil	7
3.1. Berufsbild	7
3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen	9
3.3. Anforderungsniveau des Berufs	10
4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort	11
Handlungskompetenzbereich a: Gestalten von Kundenbeziehungen	11
Handlungskompetenzbereich b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	16
Handlungskompetenzbereich c: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	19
Handlungskompetenzbereich d: Interagieren im Betrieb und in der Branche.....	22
Erstellung	26
Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität	27
Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes (Stand: August 2020)	28

Abkürzungsverzeichnis

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
EBA	eidgenössisches Berufsattest
EFZ	eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SBBK	Schweizerische Berufsbildungsämter-Konferenz
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
Suva	Schweiz. Unfallversicherungsanstalt
üK	überbetrieblicher Kurs

1. Einleitung

Als Instrument zur Förderung der Qualität¹ der beruflichen Grundbildung für Detailhandelsassistentin und Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) beschreibt der Bildungsplan die von den Lernenden bis zum Abschluss der Qualifikation zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Gleichzeitig unterstützt er die Berufsbildungsverantwortlichen in den Lehrbetrieben, Berufsfachschulen und überbetrieblichen Kursen bei der Planung und Durchführung der Ausbildung.

Für die Lernenden stellt der Bildungsplan eine Orientierungshilfe während der Ausbildung dar.

¹ vgl. Art. 12 Abs. 1 Bst. c Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV) und Art. 25 der Verordnung des SBF über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo) für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA).

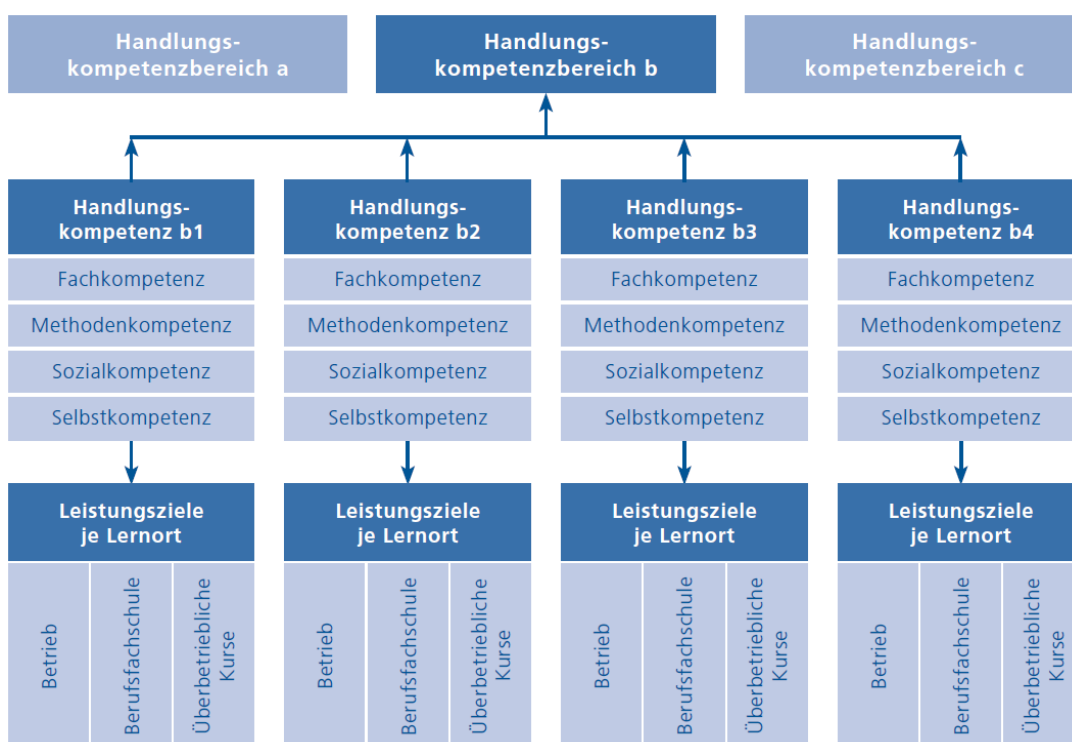
2. Berufspädagogische Grundlagen

2.1. Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent. Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent umfasst **vier Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufs und grenzen sie voneinander ab.

Beispiel: Gestalten von Kundenbeziehungen

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. So sind im Handlungskompetenzbereich a «Gestalten von Kundenbeziehungen» vier Handlungskompetenzen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe 2.2); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch **Leistungsziele je Lernort** konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe 2.4).

2.2. Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

Handlungskompetenz



2.3. Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K1	Wissen	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab. <i>Beispiel: Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen.</i>
K2	Verstehen	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten. <i>Beispiel: Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens.</i>
K3	Anwenden	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an. <i>Beispiel: Sie berechnen Preisveränderungen.</i>
K4	Analyse	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus. <i>Beispiel: Sie analysieren mittels effektiver und auf den Kanal abgestimmter Kommunikationsmassnahmen die Kundenbedürfnisse.</i>
K5	Synthese	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen. <i>Beispiel: Sie präsentieren die zu den Kundenbedürfnissen passenden Angebote an Produkten und Dienstleistungen überzeugend.</i>
K6	Beurteilen	Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien. <i>K6-Leistungsziele sind im Bildungsplan nicht vorhanden.</i>

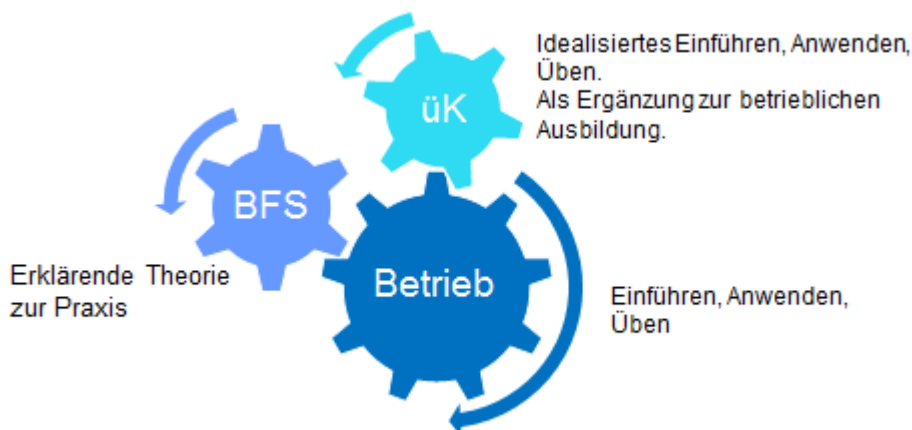
2.4. Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalte, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

3. Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufs. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Detailhandelsassistentin oder ein Detailhandelsassistent verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

3.1. Berufsbild

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten mit EBA beraten, unterstützen und bedienen Kundinnen und Kunden auf unterschiedlichen Kommunikationskanälen. Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache (Niveau A2 gemässe dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen GER). Zudem arbeiten sie unter Anleitung bei Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen mit.

Arbeitsgebiet

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten in Unternehmen verschiedenster Branchen und Grössen. Ihr Einsatzort wechselt zwischen der Verkaufsfläche (stationär / physisch) und Betriebs- und Warenbewirtschaftungsprozessen im Büro oder im Lager.

Wichtigste Handlungskompetenzen

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind in folgenden Handlungsbereichen tätig. Sie ...

- gestalten Kundenkontakte und -beziehungen auf unterschiedlichen Kanälen,
- führen Kunden- und Verkaufsgespräche in der lokalen Landessprache und in einer Fremdsprache,
- analysieren Kundenbedürfnisse und präsentieren Lösungen,
- arbeiten unter Anleitung in Warenbewirtschaftungsprozessen unter Nutzung neuer Technologien mit,
- erkennen aktuelle Entwicklungen in ihrer Branche und integrieren sie unter Anleitung in ihren Arbeitsalltag,
- interagieren im Betrieb und in der Branche auf unterschiedlichen Kanälen,
- arbeiten unter Anleitung in unterschiedlichen Teams auf der Verkaufsfläche und im Büro oder im Lager.

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten gehen aktiv auf ihre Kundschaft zu, analysieren deren Bedürfnisse und gestalten die Beziehung zu ihren Kundinnen sowie Kunden auf verschiedenen Kanälen individuell und lösungsorientiert. Sie schliessen erfolgreich Verkäufe ab und bearbeiten Kundenanfragen.

Sie arbeiten unter Anleitung im Warenbewirtschaftungsprozess mit. Dabei nutzen sie betriebsrelevante Kundendaten und Informationen sowie die vom Betrieb eingesetzten Technologien. Unter Anleitung präsentieren sie das Angebot mit allen ihnen zur Verfügung stehenden technologischen Mitteln und organisieren ihre Aufgaben.

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten verfügen über umfassende Produkt- und Dienstleistungskennntnisse ihres Betriebes. Sie informieren sich laufend über aktuelle Entwicklungen in der Branche. Sie beachten stets die Kundenbedürfnisse, wenn sie Produkte bearbeiten und Dienstleistungen bereitstellen.

Sie kommunizieren auf unterschiedlichen Kanälen mit betriebsinternen Anspruchsgruppen und arbeiten in unterschiedlichen Teams. Dabei bewegen sie sich unter Anleitung in den betrieblichen Rahmenbedingungen. Sie erkennen betriebliche Entwicklungen und übernehmen unter Anleitung gerne neue Aufgaben.

Berufsausübung

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten arbeiten in Fachgeschäften, Filialunternehmen, Warenhäusern oder bei Grossverteilern sowie im Kundenkontakt in Dienstleistungsunternehmen. Damit Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten ihre Arbeiten ausführen können, sind neben fachlichen Grundkenntnissen die Freude am Kontakt mit Menschen, gute Umgangsformen und ein hohes Mass an Flexibilität erforderlich. Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten sind veränderungsbereite und kreative Berufsleute mit grundlegenden Produkte- und Dienstleistungskennntnissen ihres Betriebs. Im Arbeitsalltag brauchen sie ein grundlegendes technisches Verständnis, Interesse an Trends sowie Entwicklungen und kreative Ideen zur Erfüllung der vielfältigen Kundenbedürfnisse. Sie arbeiten konstruktiv in interdisziplinären Teams mit und setzen betriebliche Vorgaben sowie die Vorgaben im Bereich Arbeits-, Gesundheits- und Hygieneschutz verantwortungsbewusst um. Nach Abschluss der beruflichen Grundbildung besteht für sie die Möglichkeit einer verkürzten Grundbildung als Detailhandelsfachfrau oder Detailhandelsfachmann.

Bedeutung des Berufs für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten leisten einen wichtigen Beitrag in der heutigen Konsumgesellschaft. Im Zeitalter der Digitalisierung und des Onlinehandels kommunizieren sie mit Kundinnen und Kunden sowohl im Verkaufsgeschäft wie auch im Netz, gehen auf allen verfügbaren Kanälen individuell auf Kundenwünsche ein und sind Ansprechperson für verschiedene Kundenanliegen.

Mit ihrer Arbeit tragen sie zum Wachstum von Konsum und Produktion der Wirtschaft bei. Sie informieren die Kundinnen und Kunden über Aspekte der Ökologie und Nachhaltigkeit in Bezug auf ihre Produkte und Dienstleistungen.

Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung fördert die Kompetenz in der ersten Landessprache sowie das grundlegende Wissen über gesellschaftliche, wirtschaftliche, rechtliche, technologische und ökologische Aspekte. Die Allgemeinbildung in Kombination mit den beruflichen Kompetenzen lieferte eine gute Basis, um den Beruf erfolgreich auszuüben und sich auf dem Arbeitsmarkt weiterzuentwickeln.

3.2. Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen →			
a	Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten	a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten
b	Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren	b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	
c	Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen	c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren	
d	Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

3.3. Anforderungsniveau des Berufs

Das Anforderungsniveau des Berufs ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFJ vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung unter Vorbehalt von Art. 8 Abs. 4 und 5 der BiVo vermittelt (SR 412.101.241).

4. Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Handlungskompetenzbereich a: Gestalten von Kundenbeziehungen

Handlungskompetenz a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	
Die Detailhandelsassistent/innen heissen ihre Kund/innen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER) herzlich willkommen, gehen auf deren Anliegen hilfsbereit ein und sorgen für eine positive Verkaufsatmosphäre. Die Detailhandelsassistent/innen informieren ihre Kund/innen bei Verzögerungen und in anderen besonderen Situationen. Die Anliegen der Kund/innen beantworten sie zu deren Zufriedenheit. Bei unzufriedenen Kund/innen reagieren die Detailhandelsassistent/innen ruhig und dienstleistungsorientiert.	
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
a1.bt1 Sie begrüssen die Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle zuvorkommend. (K3)	a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) a1.bs1b Sie setzen die nonverbale Kommunikation gezielt ein. (K3) a1.bs1c Sie handeln im Kundenkontakt den kulturellen Unterschieden entsprechend. (K3)
a1.bt2 Sie nehmen die Anliegen von Kund/innen über unterschiedliche Kommunikationskanäle hilfsbereit auf. (K3)	a1.bs2a Sie wenden die häufigsten Kommunikationsformen und -techniken adressatengerecht an. (K3) a1.bs2b Sie nutzen gängige Kommunikationskanäle situationsgerecht. (K3)
a1.bt3 Sie informieren die Kund/innen bei Wartezeiten, Mehrfachbedienungen sowie in besonderen Situationen zuverlässig. (K3)	---
a1.bt4 Sie erkennen Unzufriedenheit oder Ungeduld von Kund/innen und leiten geeignete Massnahmen ein. (K4)	a1.bs4a Sie reagieren auf Signale der verbalen und nonverbalen Kommunikation bei einem Gesprächspartner. (K4)
a1.bt5 Sie kommunizieren während des ersten Kundenkontakts mit den Kund/innen mündlich oder schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a1.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3) a1.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)

a1.bt6 Sie ziehen im Erstkundenkontakt bei Bedarf andere Teammitglieder zur Unterstützung bei. (K3)	---
--	-----

Handlungskompetenz a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren

Die Detailhandelsassistent/innen analysieren die Kundenbedürfnisse in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). Anschliessend präsentieren sie passende Lösungsvorschläge und argumentieren mit dem Kundennutzen. Sie begeistern die Kund/innen, indem sie Informationen in Storys verpacken sowie Technologien und Medien einsetzen. Auf Kundeneinwände gehen sie offen und respektvoll ein. Während des gesamten Kundenkontakts gestalten sie ein positives Einkaufserlebnis.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
a2.bt1 Sie schaffen mit ihrem offenen und zuvorkommenden Auftritt eine vertrauensvolle Atmosphäre. (K3)	a2.bs1a Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3)
a2.bt2 Sie analysieren die Kundenbedürfnisse mittels geeigneter Kommunikationsmassnahmen. (K4)	a2.bs2a Sie wenden die in der Bedürfnisanalyse gängigen Fachbegriffe, Frage- und Gesprächstechniken an. (K3)
a2.bt3 Sie präsentieren die zu den Kundenbedürfnissen passenden Angebote an Produkten und Dienstleistungen überzeugend. (K5)	a2.bs3a Sie begründen Preisunterschiede und -veränderungen gegenüber den Kund/innen. (K3) a2.bs3b Sie wenden die Methodik des Storytellings adressatengerecht an. (K3)
a2.bt4 Sie binden die ökologischen und nachhaltigen Aspekte in ihr Angebot ein. (K3)	---
a2.bt5 Sie schaffen für die Kund/innen ein positives Einkaufserlebnis über möglichst verschiedene Sinneswahrnehmungen. (K3)	a2.bs5a Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3)
a2.bt6 Sie präsentieren vor Ort oder über Kommunikationskanäle zu den Produkten/Dienstleistungen passende Zusatz- und Anschlussangebote. (K3)	---
a2.bt7 Sie kommunizieren in der Kundenbedürfnisanalyse und der Angebotspräsentation mit den Kund/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)	a2.bs7a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3) a2.bs7b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)

Handlungskompetenz a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

Die Detailhandelsassistent/innen schliessen das Verkaufsgespräch zum richtigen Zeitpunkt in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER) ab. Sie wickeln den Zahlungsvorgang ab und nutzen Kundenkartensysteme sowie Kundenbindungsprogramme entsprechend den Kundenwünschen. Mit weitergehenden Dienstleistungen sorgen sie für ein positives abschliessendes Einkaufserlebnis. Zudem schützen sie Produkte vor Diebstahl und handhaben Diebstähle unter Einbezug ihrer vorgesetzten Person.

Im Sinne einer steten Weiterentwicklung nehmen die Detailhandelsassistent/innen Kundenrückmeldungen zu ihrer Beratung auf und erarbeiten Verbesserungsideen für ihre zukünftigen Kunden- und Verkaufsgespräche.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>a3.bt1 Sie schliessen das Verkaufsgespräch zum richtigen Zeitpunkt und unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen ab. (K3)</p>	<p>a3.bs1a Sie erkennen den richtigen Zeitpunkt für den Abschluss eines Verkaufsgesprächs. (K3)</p> <p>a3.bs1b Sie prüfen, ob die wesentlichen Vertragsbestandteile gegeben sind. (K3)</p> <p>a3.bs1c Sie wenden die Methodik des Abschlusses und der Nachbereitung eines Verkaufsgesprächs an. (K3)</p>
<p>a3.bt2 Sie wenden bei der Bezahlung im Betrieb eingesetzte Zahlungsmethoden, Kundenkartensysteme und Kundenbindungsprogramme kundenorientiert an. (K3)</p>	<p>a3.bs2a Sie erläutern die gängigen Zahlungsmethoden. (K2)</p> <p>a3.bs2b Sie stellen die gängigen Kundenbindungsprogramme mit geeigneten Kommunikationsformen vor. (K3)</p>
<p>a3.bt3 Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)</p>	<p>a3.bs3a Sie führen grundlegende Rechenarten aus. (K3)</p> <p>a3.bs3b Sie erklären die verschiedenen Preisveränderungen. (K2)</p> <p>a3.bs3c Sie berechnen Preisveränderungen. (K3)</p>
<p>a3.bt4 Sie lösen einfache technische Störungen. (K3)</p> <p>a3.bt5 Sie ziehen bei technischen Störungen bei Bedarf externe Unterstützung bei. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>a3.bt6 Sie schaffen bei der Verabschiedung ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)</p>	<p>a3.bs6a Sie identifizieren die wichtigsten Elemente für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis. (K3)</p>

<p>a3.bt7 Sie nehmen bei ihren Verkaufs- und Beratungsgesprächen Rückmeldungen von Kund/innen sowie ihrer vorgesetzten Person auf und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)</p>	<p>a3.bs7a Sie reflektieren ihr Verhalten in Verkaufs- und Beratungsgesprächen und leiten Entwicklungsmöglichkeiten ab. (K4)</p>
<p>a3.bt8 Sie kommunizieren während des Abschlusses des Verkaufsgesprächs mit den Kund/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)</p>	<p>a3.bs8a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)</p> <p>a3.bs8b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)</p>
<p>a3.bt9 Sie setzen die Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle um. (K3)</p> <p>a3.bt10 Sie handhaben Diebstähle unter Einbezug ihrer vorgesetzten Person sicher. (K3)</p>	<p>a3.bs9a Sie erläutern die gängigen Präventionsmassnahmen gegen Diebstähle. (K2)</p> <p>a3.bs10a Sie reagieren und kommunizieren in einem Verdachtsfall sicher. (K3)</p>

Handlungskompetenz a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten

Die Detailhandelsassistent/innen bearbeiten Kundenanfragen in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). Dabei treten sie über alle betrieblichen Kommunikationskanäle jederzeit als Botschafter/in ihres Betriebs auf.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>a4.bt1 Sie bearbeiten einfache Kundenanfragen zu Produkten und Lieferungen sowie technische Anfragen zeitnah. (K3)</p>	<p>a4.bs1a Sie beantworten Kundenanfragen schriftlich und mündlich. (K3)</p>
<p>a4.bt2 Sie nutzen dabei die verfügbaren Kommunikationsformen und -kanäle (inkl. Shop-Management-System) unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen. (K3)</p>	<p>a4.bs2a Sie wählen die Kommunikationsinstrumente und -kanäle so, dass die Inhalte die bestmögliche Wirkung entfalten. (K3)</p> <p>a4.bs2b Sie halten bei der Nutzung der gängigen Kommunikationskanäle die rechtlichen Grundlagen, insbesondere Datenschutz und Urheberrecht, ein. (K3)</p>
<p>a4.bt3 Sie kommunizieren als Botschafter/in ihres Betriebs über alle betrieblichen Kommunikationskanäle positiv über den Betrieb. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>a4.bt4 Sie reflektieren ihren persönlichen Social Media Auftritt als Berufsperson im Betrieb bewusst. (K4)</p>	<p>a4.bs4a Sie wenden soziale Medien an. (K3)</p>

	<p>a4.bs4b Sie erkennen die Wirkung ihres persönlichen Social Media Auftritts und gestalten ihn als Berufsperson. (K4)</p>
<p>a4.bt5 Sie bearbeiten Kundenanfragen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache. (K3)</p>	<p>a4.bs5a Sie kommunizieren mündlich und schriftlich sicher in der regionalen Landessprache. (K3)</p> <p>a4.bs5b Sie kommunizieren mündlich und schriftlich in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)</p>

Handlungskompetenzbereich b: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen

Handlungskompetenz b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen

Die Detailhandelsassistent/innen arbeiten im Warenbewirtschaftungsprozess kosten- und ressourcenbewusst mit. Sie prüfen angelieferte Waren und reagieren bei beschädigter oder falscher Ware. Anschliessend sortieren sie die Waren und zeichnen sie aus. Die Detailhandelsassistent/innen führen Lagerbewirtschaftungsaufgaben aus und wickeln Warenausgänge ab. Ihre Arbeit verrichten sie im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse sowie unter teilweise Anleitung ihrer vorgesetzten Person.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
b1.bt1 Sie nehmen die angelieferten Waren entgegen und wenden bei beschädigter oder falscher Ware in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person das betriebliche Vorgehen an. (K3)	b1.bs1a Sie erläutern die Arbeitsschritte der Warenannahme. (K2)
b1.bt2 Sie sortieren die neuen Waren und zeichnen sie für den Bestimmungsort wie Lager, Kühlregal oder Verkaufsfläche aus. (K3)	b1.bs2a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenauszeichnung. (K2)
b1.bt3 Sie entsorgen entstandene Abfälle und rezyklierbare Produkte. (K3)	---
b1.bt4 Sie treffen im Hinblick auf einen optimalen Lagerbestand in Absprache mit der vorgesetzten Person Massnahmen. (K3)	b1.bs4a Sie erklären die wichtigsten Aspekte der Lagerhaltung. (K2)
b1.bt5 Sie führen Inventuraufgaben aus. (K3)	b1.bs5a Sie erläutern den Inventurprozess. (K2)
b1.bt6 Sie bearbeiten unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person Warenausgänge von der Bestellung über die Kommissionierung bis zum Versand. (K3)	b1.bs6a Sie erklären die Arbeitsschritte der Warenausgänge. (K2)
b1.bt7 Sie setzen im gesamten Warenbewirtschaftungsprozess die betrieblichen Systeme und Instrumente ein. (K3)	---
b1.bt8 Sie führen die betrieblichen Arbeitsprozesse kosten- und ressourcenbewusst aus. (K3)	b1.bs8a Sie erläutern die typischen Arbeitsprozesse eines Unternehmens. (K2)

<p>b1.bt9 Sie arbeiten im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse mit allen Beteiligten respektvoll zusammen. (K3)</p>	<p>---</p>
<p>b1.bt10 Sie setzen im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben, insbesondere auch zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, um. (K3)</p>	<p>b1.bs10a Sie wenden die in den Arbeitsprozessen zu beachtenden Arbeitssicherheits- und Gesundheitsschutzmassnahmen an. (K3)</p>
<p>b1.bt11 Sie setzen im Rahmen der betrieblichen Arbeitsprozesse Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung um. (K3)</p>	<p>b1.bs11a Sie erklären ökologische Zusammenhänge und Grundlagen der Nachhaltigkeit von typischen Arbeitsprozessen eines Unternehmens. (K2)</p> <p>b1.bs11b Sie beschreiben die bedeutendsten Verbrauchsquellen an Energie und Material im Detailhandel sowie einfache Massnahmen, um den Verbrauch zu senken. (K2)</p>

Handlungskompetenz b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel unter Anleitung kundenorientiert präsentieren

Die Detailhandelsassistent/innen präsentieren ihre Produkte, Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen so, dass Kund/innen optisch angesprochen werden. Mit Medien und Technologien tragen die Detailhandelsassistent/innen zu einem emotionalen Kundenerlebnis bei. Ihre Aufgaben nehmen sie in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person wahr.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>b2.bt1 Sie platzieren Produkte, Dienstleistungen, Aktionen und Promotionen am Point of Sale (Verkaufs-ort). (K3)</p> <p>b2.bt2 Sie setzen dabei in Absprache mit ihrer vorge- setzten Person das Verkaufsförderungsmass- nahmen sowie betriebliche Hilfsmittel ein. (K3)</p>	<p>b2.bs1a Sie erläutern die wichtigsten Grundlagen der Produkt- und Dienstleistungsplatzierung an. (K2)</p> <p>b2.bs2a Sie wenden Verkaufsförderungsmassnahmen an. (K3)</p>
<p>b2.bt3 Sie setzen die Produkt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnungen gemäss Vorgaben ihrer vorgesetzten Person um. (K3)</p>	<p>b2.bs3a Sie nennen die rechtlichen Grundlagen für Pro- dukt-, Dienstleistungs- und Preiskennzeichnun- gen. (K1)</p>
<p>b2.bt4 Sie leisten in Absprache mit ihrer vorgesetzten Person mit verkaufsfördernden Medien und tech- nischen Hilfsmitteln einen Beitrag für ein emotio- nales Kundenerlebnis. (K3)</p>	<p>b2.bs4a Sie erläutern, mit welchen Medien und techni- schen Hilfsmitteln ein emotionales Kundenerleb- nis geschaffen werden kann. (K2)</p>

Handlungskompetenz b3: Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen

Die Detailhandelsassistent/innen beschaffen, erfassen und werten unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person betriebsrelevante Kundendaten und Informationen aus. Dabei halten sie die Datenschutzrichtli-
nien, die Schweigepflicht sowie weitere Vorgaben zum vertraulichen Umgang mit sensiblen Daten ein.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
<p>b3.bt1 Sie nutzen unter Anleitung ihrer vorgesetzten Person unterschiedliche Informationsquellen. (K3)</p>	<p>b3.bs1a Sie verwenden für die Beschaffung von Informati- onen geeignete Quellen kritisch und effizient. (K3)</p>
<p>b3.bt2 Sie halten beim Umgang mit betriebsrelevanten Zahlen, Kundendaten und Informationen die Datenschutzrichtlinien, die Schweigepflicht sowie die übrigen rechtlichen Grundlagen ein. (K3)</p> <p>b3.bt3 Sie bedienen die im Arbeitsprozess eingesetzten Technologien und sozialen Medien gemäss den Sicherheits- und Datenschutzrichtlinien. (K3)</p>	<p>b3.bs2a Sie erläutern die Richtlinien zu Datenschutz und Schweigepflicht. (K2)</p> <p>b3.bs3a Sie nutzen gängige Technologien zur Verarbei- tung und zum Schutz von Kundendaten. (K3)</p>

Handlungskompetenzbereich c: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen

Handlungskompetenz c1: Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren

Die Detailhandelsassistent/innen führen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs sowie ihrer Mitbewerber/innen durch. Mithilfe der gesammelten Informationen argumentieren sie in Verkaufsgesprächen überzeugend.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
<p>c1.bt1 Sie recherchieren Informationen zu Produkten und Dienstleistungen ihrer Branche, ihres Betriebs und ihrer Mitbewerber/innen. (K3)</p>	<p>c1.bs1a Sie führen mithilfe der gängigen Quellen Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen durch. (K3)</p>	<p>c1.ük1a Sie recherchieren Online- und Offline-Informationen zu Produkten, betriebsrelevanten Marken, Herstellern sowie weiteren aktuellen Themen der Branche. (K3)</p> <p>c1.ük1b Sie stellen das Produktsortiment sowie die Produktkategorien und -merkmale grafisch dar. (K3)</p> <p>c1.ük1c Sie beschreiben die wichtigsten Akteure der Branche. (K2)</p>
<p>c1.bt2 Sie wählen aus den Ergebnissen die verkaufswirksamen Informationen aus. (K4)</p>	<p>c1.bs2a Sie beurteilen die Qualität ihrer Rechercheergebnisse. (K4)</p>	<p>c1.ük2a Sie beurteilen die Qualität von branchenspezifischen Online-Informationen kritisch. (K4)</p> <p>c1.ük2b Sie vergleichen die Verkaufsförderungsmassnahmen des eigenen Betriebs mit jenen der Mitbewerber/innen der Branche und leiten zusätzliche Verkaufsförderungsmassnahmen im eigenen Betrieb ab. (K4)</p>
<p>c1.bt3 Sie legen den Kund/innen die Verkaufsargumente überzeugend dar. (K3)</p>	<p>c1.bs3a Sie argumentieren aufgrund ihrer Rechercheergebnisse überzeugend. (K3)</p>	<p>c1.ük3a Sie stellen für ausgewählte Produkte die Produktmerkmale und die Kundenwünsche zueinander in Verbindung. (K3)</p> <p>c1.ük3b Sie entwickeln für ausgewählte Produkte und Marken Storys. (K3)</p>

<p>c1.bt4 Sie beraten Kund/innen bezüglich Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken im Hinblick auf Pflege, Lagerung, gesundheitliche Auswirkungen sowie ökologische und Nachhaltigkeitsaspekte. (K3)</p>	<p>---</p>	<p>c1.ük4a Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken, Pflege, Lagerung, gesundheitliche Auswirkungen und ökologische Aspekte sowie gesetzliche Bestimmungen bezüglich der Produktnutzung. (K2)</p> <p>c1.ük4b Sie beurteilen die Produkte und Dienstleistungen der betriebsrelevanten Marken mit vergleichbaren Produkten und Dienstleistungen von Mitbewerber/innen unter Einbezug von Produktverarbeitungen, Pflege, Lagerung, gesundheitlichen Auswirkungen, ökologischen und Nachhaltigkeitsaspekten, Labels sowie weiteren vorgegebenen Kriterien. (K3)</p>
<p>c1.bt5 Sie informieren Kund/innen über die Umweltverträglichkeit ihrer Produkte bei Produktion, Betrieb, Transport und Entsorgung. (K3)</p>	<p>c1.bs5a Sie beschreiben die ökologischen Auswirkungen wie beispielsweise Energieverbrauch, Ressourcenbelastung und Umwelt- sowie Klimabelastung der Herstellung, der Lagerung und des Transports ihrer Produkte. (K2)</p> <p>c1.bs5b Sie erklären, wie die Produkte verschiedener Kategorien entsorgt oder recycelt werden müssen. (K2)</p>	<p>---</p>

Handlungskompetenz c2: Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen

Die Detailhandelsassistent/innen gestalten ihre Produkte und Dienstleistungen den Kundenbedürfnissen entsprechend. Dazu verarbeiten und veredeln sie Produkte oder stellen zum individuellen Kundenbedürfnis passende Dienstleistungspakete zusammen.

<p>Leistungsziele Betrieb</p>	<p>Leistungsziele Berufsfachschule</p>	<p>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</p>
<p>c2.bt1 Sie verarbeiten und veredeln Produkte gemäss den Vorgaben des Herstellungsprozesses, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K3)</p>	<p>---</p>	<p>c2.ük1a Sie beschreiben die Vorgaben des Herstellungsprozesses, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes. (K2)</p> <p>c2.ük1b Sie verarbeiten und veredeln Produkte. (K3)</p>

c2.bt2 Sie wählen mit den Kund/innen spezifische Individualisierungen von Produkten und Dienstleistungen aus. (K3)	---	c2.ük2a Sie schlagen für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen bedürfnisgerechte Individualisierungen vor. (K3)
c2.bt3 Sie setzen Individualisierungen von Produkten und Dienstleistungen gemäss den Bedürfnissen der Kund/innen um. (K3)	---	c2.ük3a Sie stellen nach Kundenbedürfnissen Produkt- und Dienstleistungslösungen bereit. (K3)

Handlungskompetenz c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und unter Anleitung in den Arbeitsalltag integrieren

Die Detailhandelsassistent/innen halten sich zu aktuellen Entwicklungen im Detailhandel auf dem Laufenden. Sie sammeln auf unterschiedlichen Wegen Informationen und beobachten das Zusammenwirken der Akteure im Markt. Ihre Erkenntnisse besprechen sie mit ihrer vorgesetzten Person und nutzen sie in Verkaufsgesprächen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
c3.bt1 Sie informieren sich zu aktuellen Entwicklungen, Trends und Neuigkeiten in der Branche. (K3)	c3.bs1a Sie erläutern den Aufbau des Detailhandels und die Anspruchsgruppen. (K2) c3.bs1b Sie stellen den Strukturwandel im Detailhandel dar. (K2) c3.bs1c Sie erläutern die Bedeutung und das Prinzip der Zertifizierungen im Detailhandel. (K2) c3.bs1d Sie recherchieren zielorientiert zu Nachhaltigkeitsentwicklungen im Detailhandel. (K3)	c3.ük1a Sie informieren sich über wirtschaftliche Entwicklungen in der Branche. (K3) c3.ük1b Sie erläutern die aktuellen Entwicklungen von Produkten, Dienstleistungen, Trends im In- und Ausland sowie weiteren einflussreichen Aspekten in der Branche. (K2) c3.ük1c Sie erklären die Entwicklungen und Konsequenzen im Bereich Ökologie und Nachhaltigkeit sowie die wichtigsten Labels in ihrer Branche. (K2)
c3.bt2 Sie bringen ihre Erkenntnisse zu Trends nach Absprache mit ihrer vorgesetzten Person in Verkaufsgesprächen ein. (K3)	---	c3.ük2a Sie setzen die gewonnen Informationen aus Trends und Entwicklungen in Beratungsgesprächen ein. (K3)

Handlungskompetenzbereich d: Interagieren im Betrieb und in der Branche

Handlungskompetenz d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen

Die Detailhandelsassistent/innen kommunizieren innerhalb des Betriebs mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen über alle Kommunikationskanäle wertschätzend und zielgruppengerecht in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). In Notfallsituationen handeln sie sicher.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d1.bt1 Sie kommunizieren mit allen betriebsinternen Anspruchsgruppen mündlich und schriftlich, über alle Kommunikationskanäle in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER) zielgruppengerecht. (K3)	d1.bs1a Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen wertschätzend und adressatengerecht in der regionalen Landessprache. (K3) d1.bs1b Sie kommunizieren über die gängigen Kommunikationskanäle mündlich und schriftlich mit internen Anspruchsgruppen in einer Fremdsprache (Niveau A2 GER). (K3)
d1.bt2 Sie handeln in Notfallsituationen sicher. (K3)	d1.bs2a Sie setzen für die häufigsten Notfallsituationen die vorgegebenen Massnahmen um. (K3)

Handlungskompetenz d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten

Die Detailhandelsassistent/innen arbeiten mit ihren Teamkolleg/innen respektvoll zusammen und passen sich an veränderte Teamstrukturen an. In schwierigen Situationen kommunizieren sie deeskalierend und setzen gemeinsam mit den Beteiligten Lösungen um. Sie nehmen Kritik entgegen und leiten Verbesserungsmassnahmen ab.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d2.bt1 Sie arbeiten mit allen Kolleg/innen respektvoll zusammen. (K3) d2.bt2 Sie halten Termine und Absprachen mit ihren Kolleg/innen ein. (K3)	d2.bs1a Sie erläutern mithilfe von Organigrammen die relevanten Stellen für ihre Tätigkeiten. (K2) d2.bs2a Sie setzen die gängigen Tools für die digitale Zusammenarbeit ein. (K3)
d2.bt3 Sie kommunizieren mit ihren Kolleg/innen mündlich und schriftlich in der regionalen Landessprache oder in einer Fremdsprache angemessen. (K3)	d2.bs3a Sie begründen ihre Meinung schriftlich und mündlich überzeugend, auch in einer Fremdsprache (Niveau A2). (K3)
d2.bt4 Sie gehen mit veränderten Teamstrukturen aufgeschlossen um. (K3)	d2.bs4a Sie bringen ihre Kompetenzen gewinnbringend in unterschiedlichen Teams ein. (K3)

<p>d2.bt5 Sie kommunizieren in anspruchsvollen Teamkonstellationen deeskalierend. (K3)</p>	<p>d2.bs5a Sie wenden in unterschiedlichen hektischen Situationen deeskalierende Kommunikationstechniken wie aktives Zuhören, Ich-Botschaften oder Perspektivenwechsel an. (K3)</p>
--	---

d2.bt6 Sie setzen bei anspruchsvollen Teamkonstellationen gemeinsam für alle Beteiligten und für den Betrieb tragbare Lösungen um. (K3)	---
d2.bt7 Sie nehmen Rückmeldungen ihrer Kolleg/innen konstruktiv entgegen und leiten Verbesserungen für ihre Zusammenarbeit ab. (K4)	d2.bs7a Sie bewerten ihr Handeln im Umgang mit Feedback. (K4)

Handlungskompetenz d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

Die Detailhandelsassistent/innen gehen mit betrieblichen Veränderungen konstruktiv und offen um, fragen bei Unsicherheiten bei ihrer vorgesetzten Person nach und wirken bei der Umsetzung von Veränderungen mit. Zudem entwickeln Detailhandelsassistent/innen ihre Kompetenzen sowie Stärken gemeinsam mit ihrer vorgesetzten Person weiter.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d3.bt1 Sie gehen mit Veränderungssituationen offen und konstruktiv um. (K3) d3.bt2 Sie fragen bei Unsicherheiten bei ihrer vorgesetzten Person nach. (K3)	d3.bs1a Sie erläutern die gängigen Verhaltensweisen, wie mit Veränderungen in einem Betrieb umgegangen werden kann. (K2)
d3.bt3 Sie setzen neue betriebliche Massnahmen, Aufgaben, Verfahren und Arbeitsanweisungen um. (K3)	---
d3.bt4 Sie entwickeln ihre Kompetenzen und Stärken aufgrund von Feedback ihrer vorgesetzten Person weiter und besprechen mit dieser ihre beruflichen Perspektiven. (K3)	d3.bs4a Sie setzen Rückmeldungen zu ihrer beruflichen Kompetenzentwicklung konstruktiv um. (K3) d3.bs4b Sie formulieren unter Anleitung realistische Ziele sowie passende Schritte für ihre berufliche Entwicklung. (K3) d3.bs4c Sie nutzen verschiedene Lerntechniken für ihre Aus- und Weiterbildung. (K3)

Handlungskompetenz d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren

Die Detailhandelsassistent/innen planen ihre Aufgaben sowie Termine und setzen Prioritäten. Sie überprüfen und verbessern ihr Zeitmanagement regelmässig. Dabei werden sie von ihrer vorgesetzten Person unterstützt. Bei einer Überbeanspruchung ihrer Ressourcen suchen sie mit ihrer vorgesetzten Person Lösungen.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule
d4.bt1 Sie planen ihre Aufgaben und Termine mithilfe von Hilfsmitteln. (K3)	d4.bs1a Sie planen Termine. (K3)
d4.bt2 Sie setzen bei der Erledigung ihrer Aufgaben sinnvolle Prioritäten. (K3)	d4.bs2a Sie priorisieren Aufgaben. (K3)
d4.bt3 Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)	d4.bs3a Sie überprüfen ihr Zeitmanagement, ihre Planung sowie ihre Zielerreichung und leiten Verbesserungsmassnahmen ab. (K4)
d4.bt4 Sie erkennen persönliche Symptome von psychischem sowie physischem Stress und leiten in Zusammenarbeit mit ihrer vorgesetzten Person Massnahmen zur Verbesserung ihrer beruflichen Situation ab. (K3)	d4.bs4a Sie erläutern körperliche und psychische Anzeichen von Ermüdung/Überbeanspruchung sowie deren Konsequenzen. (K2) d4.bs4b Sie erarbeiten Massnahmen zur Regeneration bei psychischer und physischer Überbelastung. (K3)

Erstellung

Der Bildungsplan wurde von der unterzeichnenden Organisation der Arbeitswelt erstellt.

Er bezieht sich auf die Verordnung des SBFI vom 18. Mai 2021 über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA).

Der Bildungsplan orientiert sich an den Übergangsbestimmungen der Bildungsverordnung.

Bern, 30. März 2021

Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)

Der Präsident

Der Geschäftsführer

René Graf, Präsident

Sven Sievi, Geschäftsführer

Das SBFI stimmt dem Bildungsplan nach Prüfung zu.

Bern, 18. Mai 2021

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Rémy Hübschi
Vizedirektor, Leiter Abteilung Berufs- und Weiterbildung

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Sicherstellung und Umsetzung der beruflichen Grundbildung sowie zur Förderung der Qualität

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.bvz.admin.ch > Berufe A-Z) <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster für Kompetenznachweise überbetriebliche Kurse und für Kompetenznachweise Bildung in beruflicher Praxis)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Lerndokumentation (inkl. Praxisaufträge)	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Bildungsbericht	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Nationaler Lehrplan Allgemeinbildung für Detailhandelsassistent/innen EBA vom 19.02.2021	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Mindesteinrichtung/Mindestsortiment Lehrbetrieb	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Vollzugsempfehlungen zuhanden der Kantone	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS)
Blended Learning im Detailhandel im Rahmen der üK	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Lernortkooperation – Zeitlicher Ablauf der Ausbildung in Betrieb und Berufsfachschule	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung und Qualität	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Zeitfenster für die überbetrieblichen Kurse	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch
Lernzielkataloge der Ausbildungs- und Prüfungsbranchen	Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) www.bds-fcs.ch

Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes

Artikel 4 Absatz 1 Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007 (Jugendarbeitsschutzverordnung, ArGV 5; SR 822.115) **verbietet generell gefährliche Arbeiten für Jugendliche**. Als gefährlich gelten alle Arbeiten, die ihrer Natur nach oder aufgrund der Umstände, unter denen sie verrichtet werden, die Gesundheit, die Ausbildung und die Sicherheit der Jugendlichen sowie deren physische und psychische Entwicklung beeinträchtigen können. In Abweichung von Artikel 4 Absatz 1 ArGV 5 können lernende Detailhandelsassistentinnen und Detailhandelsassistenten mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) ab 15 Jahren entsprechend ihrem Ausbildungsstand für die aufgeführten gefährlichen Arbeiten herangezogen werden, sofern die folgenden begleitenden Massnahmen im Zusammenhang mit den Präventionsthemen vom Betrieb eingehalten werden:

Ausnahmen vom Verbot gefährlicher Arbeiten (Grundlage: SECO-Checkliste)	
Ziffer	Gefährliche Arbeit (Bezeichnung gemäss SECO-Checkliste)
Alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen	
3a	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: Manuelles Handhaben von Lasten von mehr als <ul style="list-style-type: none"> • 15 kg für junge Männer bis 16 Jahre, • 19 kg für junge Männer von 16 – 18 Jahren, • 11 kg für junge Frauen bis 16 Jahre, • 12 kg für junge Frauen von 16 – 18 Jahren.
3c	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen: Arbeiten, die je regelmässig länger als 2 Stunden pro Tag <ul style="list-style-type: none"> • in gebeugter, verdrehter oder seitlich geneigter Haltung • in Schulterhöhe oder darüber • teilweise kniend, hockend oder liegend verrichtet werden.
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 - bisher R34, R35)
10a	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld Arbeiten mit Absturzgefahr, insbesondere auf überhöhten Arbeitsplätzen.
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Bäckerei-Confiserie	
4a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen Länger dauernde oder wiederkehrende Arbeiten bei technisch bedingten Raumtemperaturen über 30° C, oder um und unter 0°
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 – bisher R34, R35) 5. Sensibilisierung der Atemwege (H334 – bisher R42)
6b	Arbeiten bei denen erhebliche Erkrankungs- oder Vergiftungsgefahr besteht: 1. Materialien, Stoffe und Zubereitungen (insbesondere Gase, Dämpfe, Rauche, Stäube), die eine der Eigenschaften nach Buchstabe a aufweisen, wie z.B. Gase von Gärprozessen, Teerdämpfe, Schweissrauche, Asbest- und Quarzstaub, Mehlstaub und Holzstaub von Buchen und Eichen

7a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden biologischen Agenzien Arbeiten mit Gegenständen, welche mit gesundheitsgefährdenden Mikroorganismen (Viren, Bakterien, Pilzen oder Parasiten) kontaminiert sein können, namentlich Blut, organische Abfälle, Alt- und Recyclingmaterial, verunreinigte Wäsche, Haare, Borsten oder Felle.
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Lebensmittel	
4a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen Länger dauernde oder wiederkehrende Arbeiten bei technisch bedingten Raumtemperaturen über 30° C, oder um und unter 0° C.
6a	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien Arbeiten mit Stoffen oder Zubereitungen, die eingestuft sind mit mindestens einem der nachfolgenden Gefahrenhinweise: 2. Ätzwirkung auf die Haut (H314 – bisher R34, R35; Arbeiten mit Säuren und Laugen) 6. Sensibilisierung der Haut (H317 – bisher R43; Arbeiten mit Desinfektions- und Reinigungsmitteln)
6b	Arbeiten bei denen erhebliche Erkrankungs- oder Vergiftungsgefahr besteht: 1. Materialien, Stoffen und Zubereitungen (insbesondere Gase, Dämpfe, Rauche, Stäube), die eine der Eigenschaften nach Buchstabe a aufweisen, wie z.B. Gase von Gärprozessen, Teerdämpfe, Schweissrauche, Asbest- und Quarzstaub, Mehlstaub und Holzstaub von Buchen und Eichen
Ausbildungs- und Prüfungsbranche Öffentlicher Verkehr	
2a	Arbeiten, welche jugendlich psychisch überbeanspruchen: Arbeiten, welche die psychische Leistungsfähigkeit von Jugendlichen übersteigen 1) kognitiv: Stress (Akkordarbeit, ständiger Zeitdruck, Daueraufmerksamkeit, zu hohe Verantwortung)
4b	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen:
4e	Arbeiten mit heissen und kalten Medien mit hohem Berufsunfall- oder Berufskrankheitenrisiko Arbeiten mit einer Elektrisierungsgefahr, wie Arbeiten an unter Spannung stehenden Starkstromanlagen
8a	Arbeiten mit gefährlichen Arbeitsmitteln
8b	Arbeiten mit bewegten Transport- oder bewegten Arbeitsmitteln: Hebebühne (Mobilift) Arbeiten mit Arbeitsmitteln, welche bewegte Teile aufweisen, an denen die Gefahrenbereiche nicht oder nur durch einstellbare Schutzeinrichtungen geschützt sind, namentlich Einzugsstellen, Scherstellen, Schneidstellen, Stichstellen, Fangstellen, Quetschstellen und Stossstellen
10d	Arbeiten in einem ungesicherten Arbeitsumfeld: Arbeiten in Überfall- oder gewaltgefährdeten Bereichen
12a	Arbeiten mit erhöhtem Berufsunfallrisiko durch das Überhören von Signalen: Arbeiten im Gleisfeld mit Zugverkehr

Gefährliche Arbeit(en) (ausgehend von den Handlungskompetenzen)	Gefahr(en)	Ziffer(n) ³	Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung	Begleitende Massnahmen durch Fachkraft ² im Betrieb						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden	Anleitung der Lernenden		Überwachung der Lernenden			
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung ÜK	Unterstützung BFS		Ständig	Häufig	Gelegentlich
Alle Ausbildungs- und Prüfungsbranchen										
Manuelles Handhaben von Lasten / Arbeiten in gebeugter, geneigter Haltung, über Schulterhöhe, teilweise kniend	Körperliche Überbeanspruchung	3a 3c	<ul style="list-style-type: none"> Korrektes Heben und Tragen Hilfsmittel einsetzen Regelmässiger Tätigkeitswechsel EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel»	1. Lj	1. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj.	2. Lj.

² Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidg. Fähigkeitszeugnis (eidg. Berufsattest, wenn in BiVo vorgesehen) oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

³ Ziffer gemäss SECO-Checkliste „Gefährliche Arbeiten in der beruflichen Grundbildung“

bspw. bei - angelieferte Waren entgegennehmen (b1.bt1) - Waren sortieren (b1.bt2) - Warenausgänge bearbeiten (b1.bt6) - Produkte am POS platzieren (b2.bt1)			https://www.suva.ch/de-ch/praevention/sachthemen/koerperliche-belastungen-uxlibrary-material=4ee5375976bfeaa720f49d92cbbd68f0 EKAS-Broschüre 6245.d «Lastentransport von Hand» Suva MB 44018.d «Hebe richtig, trage richtig» Suva «Lasten clever anpacken: PPT-Präsentation mit Notizenteil zum Herunterladen»							
Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln	Ätzwirkung auf die Haut	6a	<ul style="list-style-type: none"> Anwendungs- und Sicherheitshinweise in Sicherheitsdatenblatt Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» Suva MB 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss»	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
Arbeiten auf Steighilfen, Leitern bspw. bei - Produkte am POS platzieren (b2.bt1)	Absturz	10a	<ul style="list-style-type: none"> Richtiger Umgang mit Leitern EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» Suva FP 84070.d «Wer sagt 12-mal Ja? Sicher auf die Anstell- und Bockleiter»	1. Lj	1. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
Bäckerei-Confiserie										
Reinigungsarbeiten mit chemischen Reinigungsmitteln, Reinigen von Ladenbacköfen (Dämpfe) (c2.bt1) Umgang mit alkoholischen Desinfektionsmitteln (c2.bt1)	Ätzwirkung auf die Haut (Laugen/Säuren) Verätzungen der Atemwege, Augenverletzungen, Hautirritationen. Falsche Anwendung / Dosierung (Verwechslung) Ätzende und entflammbare Chemikalien Allergien Ausrutschen, Stürzen auf gleicher Ebene (nasse Böden)	6a	SBC-ASA-BL Kapitel 6 Gefahrenstoffe 6.1.3 Gefahrenstoffe sicher nutzen EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 75 suva-Informationsschrift 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss» Instruktion zu den Sicherheitsdatenblättern Instruktion der MA über den richtigen Umgang / Lagerung von Gefahrenstoffen Tragen der PSA (Schutzbrille, Handschuhe, bei Gefahr von Dämpfen Schutzmaske FFP2) Weitere produktspezifische Hinweise sind den Sicherheitsdatenblättern (SDB) und den Etiketten zu entnehmen. Hautpflege in der Lebensmittelbranche SBC-ASA-BL Kapitel 6.4 Bedeutung insbesondere in der kalten, trockenen Jahreszeit	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion zu den Gefahrensymbolen Sicherheitshinweise Weniger ist mehr! - Dosierung - Erste Hilfe - Instruktion/Augendusche Demonstration der korrekten Anwendung (PSA) Bedeutung der Rückfettung erklären. Beispiel: Ein Würfelzucker mit Hautschutzcreme einstreichen, einer ohne. Beide in ein Glas kaltes Wasser geben. Feststellung beschreiben! Wirkung des Hautschutzes erklären!		1. Lj.	2. Lj.

Kontakt zu Personen mit übertragbaren Krankheiten	Arbeiten mit nahen Kontakten zu Kunden mit möglichen Virenerkrankungen (COVID-19)	7a	SBC-ASA-BL Kapitel 6 Gesundheitsvorsorge Kapitel 6.8. Pandemie / 6.8.10 Schutzkonzept Pandemie	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion der Hygieneregeln, sowie Verhalten und Schutzmassnahmen in der Praxis	1. Lj.		2. Lj.
Reinigung mit Mehlstaubexposition, Arbeiten mit sensibilisierenden Stoffen (Getreidemehle) (c2.bt1)	Sensibilisierung durch Einatmen Back- und Getreidemehlstäube (Asthma/ Berufskrankheit)	6b	EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 24, 56, 69 und 75 Tragen der PSA (Schutzbrille, Handschuhe, bei Gefahr von Dämpfen Atem-Schutzmaske) Benutzung prüfen, ob die Atemschutz-Maske den jeweiligen Anforderungen entspricht (Art, Filterklasse, Filtertyp). <i>Hinweis</i> <i>Bei einer «Grippe-Pandemie» sind dieselben PSA zu tragen, Filterklasse FFP2, nähere Hinweise Kapitel 6.8 SBC ASA_BL</i>	1. Lj.	1. Lj.		Instruktion korrektes Reinigen der Brotregale. «Mehlstaub aufwirbeln, nein danke»! Saugenstatt wischen! PSA (Feinstaubschutzmaske) FFP2 erklären.	1. Lj.		2. Lj.
Arbeiten in zügiger Umgebung, kalten Jahreszeiten, Marktstand. (HKB a) Arbeiten in gekühlten, klimatisierten Räumen (HK b1, b2)	Erkältung durch Arbeiten in kalter oder warmer Umgebung, Klimaanlage (hohe Temperaturunterschiede (Schwitzen vs. Kälte)) Tätigkeiten mit Exposition an Zugluft, klimatisierte Räume.	4a	EKAS-Broschüre «Unfall – kein Zufall» im Bä-Ko-Co-Gewerbe, Seite 51 Tragen von geeigneter Bekleidung / Schutzausrüstungen (Kälteschutzkleider, Kälteschutzhandschuhe. Schuhe mit sicherem Halt, dies in allen Bereichen des Detailhandels. Zweckmässige Arbeitsschuhe in grösseren Betrieben oft vertraglich geregelt, d.h. Vorschrift!	1. Lj.	1. Lj.		Praktische Anwendung der PSA. Eigenschaften eines guten und sicheren Arbeitsschuhs erklären. Diverse Schuhmodelle beschaffen, zeigen.	1. Lj.		2. Lj.
Lebensmittel										
Arbeiten in kalten (gekühlten) Räumen bspw. bei - Produkte am POS platzieren (b2.bt1) - Produkte im Lager überprüfen (b1.bt5) - Inventuraufgaben ausführen (b1.bt7)	Kalte Umgebungstemperatur	4a	<ul style="list-style-type: none"> • Der Temperatur angepasste Kleidung tragen • Einsatzdauer in kalter Umgebung kurz halten EKAS-Broschüre 6236.d «Unfall - kein Zufall!» Sicherheit und Gesundheitsschutz im Detailhandel» SECO Broschüre 710.226.d «Arbeiten bei Kälte»	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj.	2. Lj

Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln (c2.bt1, üK 2.14.2)	Ätzwirkung auf die Haut Sensibilisierung der Haut	6a	<ul style="list-style-type: none"> Anwendungs- und Sicherheitshinweise in Sicherheitsdatenblatt und auf Etikette Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» Suva MB 11030.d «Gefährliche Stoffe: Was man darüber wissen muss» 	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
Umgang mit Staub (Getreidestaub, Mehlstaub), Arbeiten mit sensibilisierenden Stoffen (Getreidemehle) (c2.bt1, üK 2.14.5)	Erkrankungsgefahr bei Mehlstaub Sensibilisierung der Haut	6b	<ul style="list-style-type: none"> Korrekte Verwendung der entsprechenden PSA Suva MB 2702.d «Bäckerasthma – muss das sein» Suva MB 44074.d «Hautschutz bei der Arbeit» 	1./2. Lj	1./2. Lj		Instruktion vor Ort Mit gutem Beispiel vorangehen		1. Lj	2. Lj
Öffentlicher Verkehr										
*) Nur bei vorwiegendem Einsatz in der Kundenbegleitung auf dem Zug										
Kundenbetreuung während eines Events, eines Ereignisses oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen und das Fahrzeug bei Bedarf evakuieren (d1.bt3)	Engpässe bei Abtransport nach einem Grossevent Umgang mit Stress und psychischen Belastungen	2a	<p>Erkennen von potentiell gefährlichen Situationen und sicheres Verhalten Bewegen in grossen Menschenmengen Prävention und Eigenschutz Meldung, Meldeweg und Care-Prozess</p> <p><u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und Instruktion vor Ort Keine Einsätze ohne Begleitung	VeA	NeA	2. Lj
Information der Kund/innen bei Wartezeiten sowie in besonderen Situationen (a1.bt3)										
In Notfallsituationen wie medizinischen Notfällen oder Evakuationen sicher handeln (d1.bt3).	Panikreaktion während einer Evakuierung oder in blockiertem Fahrzeug ohne Evakuationsmöglichkeit Engpässe bei Abtransport nach einem Grossevent.	2a	<p>Erkennen von Bedrohungen und (potentiell) bedrohlichen Situationen Prävention Eigenschutz und richtiges Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg und Care-Prozess Unterstützungsmöglichkeiten kennen und anfordern</p> <p><u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und Instruktion vor Ort Instruktionen zu Eigenschutz	VeA	NeA	2. Lj

	Umgang mit Stress, psychische Belastungen nach Erster-Hilfeleistung oder durch Ereignisse (Unfälle mit Menschen, Tieren, Fahrzeugen)	2a	Care- Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktionen-Module Instruktionen zu Eigenschutz	VeA NeA		2. Lj
Kassensicherheit, Einnahmensicherung oder Kontrollprozesse im Umfeld der Transportpflicht im öffentlichen Raum durchführen (a3.bt6, a6.bt1-5, b2.bt5)	Bedrohungen und Übergriffe durch Kunden auf Mitarbeitende, verbal, körperlich oder mit Gegenständen, Waffen (z.B. Laserpointer, Pfefferspray, Flaschen, ...)	2a	Erkennen von Bedrohungen und (potenziell) bedrohlichen Situationen Prävention und Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg & Care-Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Instruktionen-Module Instruktionen zu Eigenschutz	VeA NeA		2. Lj
	Eskalation im Kontakt im Kontrollprozess mit Kundinnen und Kunden, Hineingeraten in eine Eskalation	10d	Erkennen von Bedrohungen und (potenziell) bedrohlichen Situationen Prävention und Verhalten vor, während und nach dem Ereignis Meldung, Meldeweg & Care-Prozess <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	1. Lj	2. Lj		Betriebsspezifische Instruktionen-Module Keine Einsätze ohne Begleitung	VeA NeA		2. Lj
Kundenbetreuung während eines Events oder bei betrieblichen Abweichungen sicherstellen und das Fahrzeug bei Bedarf evakuieren (a1.bt3, d1.bt3)*	Umgang mit Bränden (innen und aussen), Bedienen von Löschergeräten (Feuerlöscher)	4b	Erkennen der Gefahr und Meldepflicht Umgang mit Feuerlöscher <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> Betriebs-/Typenspezifische Anleitungen	2. Lj			Schulung und Instruktion im Umgang mit Feuerlöscher	VeA NeA		2. Lj
	Defekte Türen zuschieben (Gewicht) => Überbelastung, Einklemmen / Quetschen	8b / 3a	Ergonomie, Unterstützung holen Kennzeichnen, Absperren <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben (z. B. K165.1 Ergonomie in der SBB) SUVA-Faltblatt 66128: «Arbeitsplatz-Check körperliche Belastungen» 	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktionen-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA NeA		2. Lj

	Gefahren durch den Strassenverkehr bei ausserordentlichen Situationen bei überfüllter Haltestelle oder durch ausserordentliche Betriebszustände (z.B. Baustellen)	12a	Absicherung Arbeitsumfeld Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Strassenraum <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Warnausrüstung 	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA	NeA	2. Lj
Umgang mit Strom bei Unfällen und Störungen an Fahrzeugen und Fahrleitungen durch elektrisieren und Stromschlag (b1.bt12, d1.bt3)*	- unter Spannung stehende Teile - Kurzschlüsse, Überlastungen, Lichtbögen	4e	Erkennen von Gefahren und Gefährdung für sich und die Fahrgäste und das richtige Informieren Wissen, wo selber handeln und wo nicht Zuständige Stellen, Fachdienste informieren <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich z. B.: Ich schütze mich (BS SBB 952-61-71) • FDV 300.8: Arbeitssicherheit SsT B (Erkennen von Gefahren) • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	2. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA NeA		2. Lj
Kundinnen und Kunden mit eingeschränkter Mobilität vor, während und nach der Fahrt mittels der Nutzung des Mobilifts betreuen (a6.bt1)*	- Mechanische Gefahren - Sturzgefahr - Lärm - Klima, Witterung - Hohe emotionale Belastung bei der Arbeit mit Kunden - Unkontrollierte Bewegungen (Zug)	8a	Korrekte Handhabung schulen (Einklemmen, quetschen, neben Perronkante absetzen) Abschätzung der Fremdgefährdung während der Bedienung des Mobilifts <u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsanleitung Mobilift 	1. Lj			Betriebsspezifische Instruktions-Module und/mit Instruktion vor Ort	VeA	NeA	2. Lj

<p>Gestalten von Kundenbeziehungen im öV-Umfeld durch Aufenthalt nahe des Gleisbereichs in der Arbeitsvor- und Nachbereitung (ganzer HKB a)*</p>	<p>- Mechanische Gefahren - Lärm - Licht - Klima, Witterung</p>	<p>12a</p>	<p>Erkennen von Gefahren und Gefährdung für sich und die Fahrgäste Wissen, wo selber handeln und wo nicht Sichern und Kennzeichnen des Fahrzeuges Absicherung Arbeitsumfeld Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich und Strassenraum</p> <p><u>Hilfsmittel und Unterlagen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SUVA-Instruktionshilfe 88831: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche» • SUVA-Faltprospekt 84071: «Zehn lebenswichtige Regeln für die Eisenbahnbranche, Faltprospekt» • SUVA-Checkliste 67001: «Verkehrswege für Personen» • Sicherheitsregeln bei Arbeiten im Gleisbereich z. B.: Ich schütze mich (BS SBB 952-61-71) • FDV 300.8: Arbeitssicherheit • SUVA-Checkliste 67179: «Stopp den Stolper- und Sturzunfällen an ortsfesten Arbeitsplätzen in Industrie und Gewerbe. Gefahrenermittlung und Massnahmenplanung» • SUVA-Checkliste 67185: «Handlauf: Stopp den Sturzunfällen auf Treppen» • SsT B (Selbstschutz Gleisbegehung) • Anmeldung im ERP/LMS: KOMPNA 10191 «Selbstschutz Gleisbegehung» • Sicherheits- und Warnausrüstung • Betriebsspezifische Reglemente, Checklisten und Vorgaben 	<p>1. Lj</p>			<p>Betriebsspezifische Instruktionen-Module und/mit Instruktion vor Ort (Beispielsweise: Instruktionenmodul „Betreten von Bahnanlagen“)</p>	<p>VeA</p>	<p>NeA</p>	<p>2. Lj</p>
--	---	------------	---	--------------	--	--	---	------------	------------	--------------

Legende: ÜK: überbetriebliche Kurse; BFS: Berufsfachschule; Lj.: Lehrjahr; VeA: Vor erfolgter Ausbildung; NeA: Nach erfolgter Ausbildung; VeA: BS: Broschüre; FDV: Fahrdienstvorschriften; PSA: Persönliche Schutzausrüstung