



Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt

**Berufsfachschule Basel**



## **Herzlich willkommen an der Abteilung Detailhandel**

Informationsveranstaltung für Berufsbildner\*innen

Montag, 23. Oktober 2023, 19:00 – 20:30

---



## **Aktuelles zum Schulstart 2023/24**

- Anzahl Lernende im Detailhandel auf gleichem Niveau
- Anzahl Lernende FaApo auf gleichem Niveau
- BYOD etabliert seit Schuljahr 2020-21
- Austausch W-LAN-Accesspoints und Leistungsverbesserung
- Lernende haben Zugang zu ihren Noten und Absenzen (Noten- und Absenzenportal)
- Zusätzliche Tische und Stühle im Eingangsbereich Gebäude B



## Lehraufsichten Basel-Landschaft & Basel-Stadt

Ines Ernst, Ausbildungsberaterin BL

Berufsbildung und Berufsberatung

Rosenstrasse 25, 4410 Liestal

Telefon +41 (0)61 552 28 51

E-Mail [ines.ernst@bl.ch](mailto:ines.ernst@bl.ch)



Anja Aeberli, Berufsinspektorin BS

Mittelschulen und Berufsbildung

Rosentalstrasse 17, 4005 Basel

Telefon +41 (0)61 267 88 11

E-Mail [anja.aeberli@bs.ch](mailto:anja.aeberli@bs.ch)





## **Lehraufsichten Basel-Landschaft & Basel-Stadt**

Wir stehen beiden Vertragsparteien bei Fragen und Problemen zur Verfügung.

Wir stehen unter Schweigepflicht.

Zur Aufsicht gehören insbesondere die Beratung und Begleitung der Lehrvertragsparteien und die Koordination der Aufgaben aller Beteiligten an der beruflichen Grundbildung.



## **Lehraufsichten Basel-Landschaft & Basel-Stadt**

Im Weiteren überwacht die Aufsicht im betrieblichen Teil der beruflichen Grundbildung:

- die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen im Lehrvertrag
- die Einhaltung des Lehrvertrags durch die Vertragsparteien
- die Qualität der Bildung in beruflicher Praxis (inkl. überbetriebliches Kurszentrum und vergleichbare dritte Lernorte)



## Auf dem Weg zum Erfolg kann es Krisen geben



Wir unterstützen unsere Lernenden mit verschiedenen Angeboten.



## Wenn Probleme das Lernen beeinträchtigen



In der Lernberatung können die Lernenden erzählen, sie erhalten Beratung und Coaching.





## Wenn das Lernen zu Hause nicht leicht fällt



Im Lerntreff können Lernende konzentriert arbeiten.  
Viermal pro Woche sind Lern-Coaches vor Ort  
(16.15-19.30).







# Verknüpfung Berufskunde und Praxis

## Astrid Tschudin

Stv. Abteilungsvorsteherin Detailhandel

Projektleitung Neue Lehre Verkauf 2022+

Lehrperson Berufskunde Detailhandel



## Verknüpfung der Lernorte

### **BFS**

- Theorie:  
Wissensbausteine /  
Handlungsbausteine  
aus Konvink
- Wissenssicherung:  
Portfolio

### **Lehrbetrieb**

- Praxisaufträge
- Portfolio /  
Lerndokumentation
- Kompetenzraster

### **üK**

- Branchenspezifische  
Inhalte



# Leistungsziele BDS – HKB A Gestalten von Kundenbeziehungen

## Alle Leistungsziele des Lernfeldes

a1.bs1a Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) \*

## Lernziele BFS

### Kundenkontakt und Einkaufserlebnis gestalten LF1 / HKB A

#### Der erste Kundenkontakt

#### Lernziele

1. Ich kann anhand der **Tabelle** korrekte Begrüssungs- und Verabschiedungsfloskeln im Detailhandel anwenden.



## Handlung

### Stell dir vor ...

Du arbeitest im 1. Lehrjahr in einem Sportartikelgeschäft. Als begeisterter Fussballer oder begeisterte Fussballerin kennst du dich im Sport bestens aus. Diese Begeisterung bringst du auf die Verkaufsfläche mit, indem du aufmerksam und mit Freude bei der Sache bist. Du ordnest gerade ein Regal neu, während eine sportliche Kundin das Geschäft betritt. **Du gehst zu ihr hin, lächelst und begrüsst sie freundlich mit einem «Guten Tag».** Weiter erkundigst du dich, ob du ihr etwas Konkretes zeigen darfst. Die Kundin ist sichtlich erfreut vom Empfang und erzählt gleich von ihrem Bedürfnis nach einem neuen Laufschuh.





# Theoretische Grundlagen erarbeiten: Wissensbaustein Konvink

## Der erste Kundenkontakt

📅 Aktualisiert am Montag, 20. Juni 2022



Der Moment, in dem eine Kundin die Verkaufsfläche betritt, ist bereits entscheidend. Schliesslich ist der erste Kundenkontakt der Grundstein, auf dem du ein erfolgreiches Verkaufsgespräch aufbaust. Diese erste Phase im Verkaufsgespräch nennt man Kontaktphase. Das Wichtigste dazu erfährst du in diesem Kapitel.

### Wie entsteht der erste Kundenkontakt?

Der erste Kundenkontakt entsteht nicht von selbst. Du musst ihn aktiv gestalten. Erst dann wird dieser entscheidende Moment zu einer guten Grundlage für das weitere Verkaufsgespräch. Die zwei wichtigsten Elemente des ersten Kundenkontakts sind die Begrüssung und dein Auftreten bzw. deine Präsenz.

**1. Begrüssung:** Mit einer freundlichen und klaren Begrüssung baust du den direkten Kontakt zum Kunden auf. Er weiss damit, dass er wahrgenommen wird und seine Bedürfnisse und Anliegen äussern kann.



# Umsetzung: Handlungsbaustein Konvink

## Schritt 2: Kunden begrüßen

Aktualisiert am Donnerstag, 9. März 2023



Du bist nun auf den Kunden zugegangen und hast eine freundliche und hilfsbereite Atmosphäre geschaffen. Als Nächstes sprichst du ihn an und begrüsst ihn. Für das genaue Vorgehen betrachten wir wieder die drei Kanäle.

### Auf der Verkaufsfläche

#### Begrüssung:

Begrüsse den Kunden freundlich. Achte dabei auf folgende Punkte:

Wähle eine höfliche Begrüssung, aber bleibe natürlich. Beachte die Tageszeit (z.B. «Guten Morgen») oder das Alter des Kunden («Hallo zusammen» bei Jugendlichen).

Zeige mit deiner Begrüssung, dass du dich freust, den Kunden zu sehen.

Beachte allfällige Vorgaben deines Betriebs zur Begrüssung.

Wenn dir der Name des Kunden bekannt ist, sprich ihn gleich damit an.





# Instrument zum Lernziel – Wissenssicherung im Portfolio



		Beispiel Floskel	Begründung
<b>Begrüssung</b>	gut	Guten Tag!	Der Tageszeit angemessen In Basel üblich
		Grüezi mitenand!	Mehrere Personen werden so zusammen begrüsst
	schlecht	Hallo!	Macht man in Deutschland, gilt in der Schweiz eher als unhöflich
		Hoi!	Sagt man nur, wenn man mit der Person per Du ist
<b>Verabschiedung</b>	gut	Auf Wiedersehen!	Höfliche Standardformulierung
		Ade mitenand!	Gut zur Verabschiedung mehrerer Personen
	schlecht	Tschüss!	Macht man in Deutschland, gilt in der Schweiz eher als unhöflich
		Ciao!	Sagt man nur, wenn man mit der Person per Du ist



# Umsetzung im Betrieb: Praxisauftrag



---

## Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

---

### Praxisauftrag

---

#### **Kunden willkommen heissen**

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

#### **Ausgangslage**

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

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



# Umsetzung im Betrieb: Praxisauftrag

## Aufgabenstellung

### Teilaufgabe 1

Mach dir Gedanken, über welche Kommunikationskanäle in deinem Betrieb Kundenkontakte stattfinden können. Erstelle eine Übersicht über alle Kommunikationskanäle und die verschiedenen Kundenkontakte, die du dort aufnehmen kannst.

### Teilaufgabe 2

Überlege dir, was eine gute erste Kommunikation mit Kundinnen beinhaltet. Denk dabei an positive Einkaufserlebnisse, in denen du selbst Kunde oder Kundin warst. Was hat dich erfreut oder begeistert? Fertige dir daraus einen Spickzettel an, die dir als Gedankenstütze dient.

### Teilaufgabe 3

Heisse die Kunden nun willkommen: Geh dabei aktiv auf zwei Kunden zu, begrüsse sie und erkundige dich, was du für sie tun kannst. Benütze dazu deinen Spickzettel aus Teilaufgabe 2. Lass dir dazu von deiner Berufsbildnerin Rückmeldung geben.

### Teilaufgabe 4

Geh im Anschluss an Teilaufgabe 3 nochmals auf drei Kundinnen zu, begrüsse sie und frag nach, was du für sie tun kannst. Frag dich nach jedem Kontakt, was dir gut gelungen ist und was du verbessern könntest.

### Teilaufgabe 5

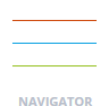
Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.

## Hinweise zur Lösung

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

Detailhandelsassistent/in EBA, 1. Lehrjahr, Praxisauftrag zu HK a1 «Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten»

© Bildung Detailhandel Schweiz



# Dokumentation im Betrieb: Portfolio

Hoch

Kompetenzstatus « Mein Kompetenzstatus » [Herunterladen](#)

Das **mache** ich [Kapitel öffnen](#)

Das **lernte** ich [Kapitel öffnen](#)

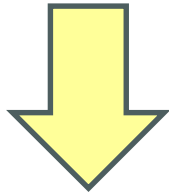
Das **bin** ich [Kapitel öffnen](#)

Das **kann** ich [Kapitel öffnen](#)

Das hat sich **mir gezeigt** [Kapitel öffnen](#)



# Dokumentation Kompetenzzuwachs im Betrieb: Portfolio



## Grundlage für Vertiefungsarbeit ABU im QV

Beenden

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21  
● Unbeantwortet ● Beantwortet ● Vorgemerkt ● In Bearbeitung

**BDS Grundbildung: 1. Lehrjahr EBA**  
Kategorie: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Gelingt es mir, im Kundengespräch professionell zu kommunizieren und aufzutreten, um auf diese Weise meiner Gastgeberrolle gerecht zu werden?

Diese Handlungskompetenz konnte ich in meiner Praxis bisher noch nicht umsetzen

**Kompetenzkriterien**

- Ich gehe auf jeden Kunden offen zu.
- Ich spreche Kundinnen stets freundlich an.
- Im persönlichen Kontakt kann ich nonverbale Signale (Körpersprache, z.B. Gestik, Mimik usw.) wahrnehmen und ihre Bedeutung erklären.
- Ich passe Umfang, Tempo und Verständlichkeit meiner Sprache stets an die Bedürfnisse des Kunden an.
- Ich gestalte meine Kommunikation gegenüber fremdsprachigen Kundinnen immer verständlich.
- Ich passe meine Kommunikation stets dem Kommunikationskanal an und erziele dadurch einen optimalen Kundennutzen.

**Das gelingt mir in der Praxis schon gut**

**Hier sehe ich noch Verbesserungsbedarf**

**Mein Fazit:**

- ★ Ich kann diese Handlungskompetenz kaum umsetzen.
- ★★ Ich kann diese Handlungskompetenz grundsätzlich umsetzen. Ich sollte mich aber in mehreren Bereichen verbessern.
- ★★★ Ich kann die Handlungskompetenz schon gut und sicher umsetzen. Ich kann mich punktuell aber noch verbessern.
- ★★★★ Ich kann die Handlungskompetenz professionell umsetzen.

Frage vormerken Speichern und zur nächsten Frage



# Qualifikationsverfahren DHA 2024

## Lukas Hodel

Abteilungsvorsteher Detailhandel

Projektleitung Neue Lehre Verkauf 2022+

Lehrperson Berufskunde Detailhandel



Übersicht über Qualifikationsbereiche, Umfang und Gewichtung sowie Rundung der Noten

Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung  
Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

Gewichtung Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote	Gewichtung Handlungskompetenzbereiche
<b>Vorgegebene praktische Arbeit (VPA), 60 Min., 30% (Fallnote)</b>	1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB C): 80% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 40%
<b>Berufskennnisse, 2 Std., 30%</b>	1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25% 3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%
<b>Allgemeinbildung*, 10%</b>	Bewertung der Teilbereiche (Erfahrungsnote Allgemeinbildung und Vertiefungsarbeit) gemäss Nationalem Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsassistent(in) EBA
<b>Erfahrungsnote 30%</b>	a. Note für die Bildung in beruflicher Praxis: 25% b. Note für den Unterricht in den Berufskennnissen: 50% c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%

Die Gesamtnote wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

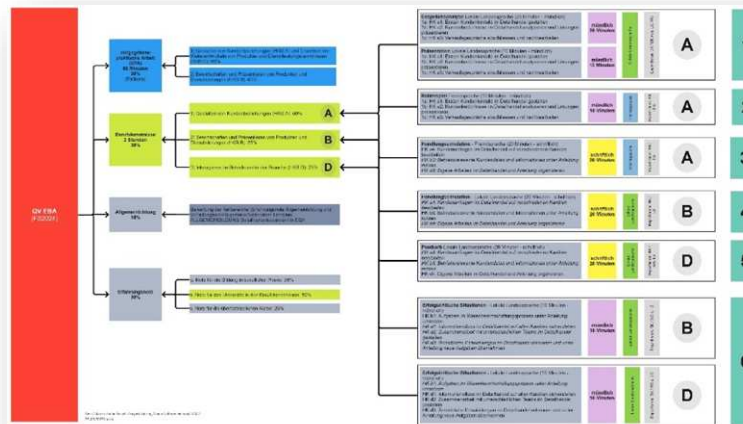
In den Bildungserlassen festgehaltene Positionen werden auf ganze oder halbe Noten gerundet.

Art. 34 Abs. 2 BBV

Andere als halbe Noten sind nur für Durchschnitte aus den Bewertungen zulässig, die sich aus einzelnen Positionen der entsprechenden Bildungserlasse ergeben. Die Durchschnitte werden auf höchstens eine Dezimalstelle gerundet.

Hinweis: Mit Bildungserlasse sind Bildungsverordnung und Bildungsplan gemeint.

\* Positionen gemäss Art. 20 Abs. 1 lit. c der Bildungsverordnung Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA (vgl. auch Nationaler Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsassistent(in) EBA)



# QV-Detailhandelsassistentin/Detailhandelsassistent EBA – 2024

## Informationen zum QV EBA 2024 – Neue Lehre Verkauf 2022+





# Bildung Detailhandel Schweiz

[Verkauf 2022+ - BDS FCS \(bds-fcs.ch\)](https://bds-fcs.ch)





# Gesetzliche Grundlagen

## Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (BiVo 71800)
- Bildungsplan

Detailhandelsassistent/in EBA

Wonach suchen Sie? 

Name	Typ	Zuletzt aktualisiert
 Anhang 1 Bildungsplan EBA		
 Bildungsplan DHA	pdf	16:14:42 21.05.2021
 Bildungsverordnung DHA	pdf	08:17:32 21.07.2022

[Detailhandelsassistent/in EBA - BDS FCS \(bds-fcs.ch\)](https://bds-fcs.ch)



# Lernortkooperation



## Lernortkooperation – Zuteilung der Handlungskompetenzen Detailhandelsassistenten EBA 2022+ auf die Lehrjahre

	1. Lehrjahr			2. Lehrjahr		
	Betrieb	BFS	üK	Betrieb	BFS	üK
<b>A: Gestalten von Kundenbeziehungen</b>						
a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	■	■	■	■	■	■
a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	■	■	■	■	■	■
a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	■	■	■	■	■	■
a4: Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	■	■	■	■	■	■
<b>B: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>						
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	■	■	■	■	■	■
<b>C: Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennntnissen</b>						
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	■	■	■	■	■	■
<b>D: Interagieren im Betrieb und in der Branche</b>						
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	■	■	■	■	■	■

**Legende**

- Betrieb (Aufbau von Handlungswissen & Routine)
- BFS (Aufbau von Grundlagenwissen & Fertigkeiten)
- üK (Spezialisierung Produkte & Dienstleistungen; \* gem. branchenspezifischem üK-Rahmenprogramm)



## **QV EBA 2024**

### **Art. 21 Bestehen, Notenberechnung, Notengewichtung**

Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a. der Qualifikationsbereich «praktische Arbeit» mindestens mit der Note 4 bewertet wird; und
- b. die Gesamtnote mindestens 4 beträgt.

Bildungsverordnung 71800

[412.101.220.02 \(admin.ch\)](https://www.admin.ch/gov/de/section/13/row/tid/41210122002)



# QV-Rechner


QV-Rechner Detailhandelsassistent/in		ab QV 2024					
Branchen: <b>Automobil After-Sales, Landi, Nahrungs- und Genussmittel</b>							
Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für diese Tabelle.							
Sie können nur in die weissen Notenfelder schreiben!							
Qualifikationsbereiche	Erfahrungsnote				Erfahrungsnote	Prüfungsnote	Notenausweis
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester			
<b>A. Praktische Arbeit (30% / Fallnote)</b>							0.0
1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkten und Dienstleistungskennissen (HKB C): 50%							
2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB E): 50%							
<b>B. Berufskennntnisse (30%)</b>							0.0
1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50%							
2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB E): 25%							
3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%							
<b>C. Allgemeinbildung (40%)</b>							0.0
1) Erfahrungsnote: 50%							
2) Vertiefungsarbeit: 50%							
<b>D. Erfahrungsnote (30%)</b>							0.0
a. Bildung in beruflicher Praxis: 25%							
b. Unterricht in den Berufskennntnissen: 50%							
c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%							
<b>Gesamtnote</b>							
<b>Praktische Arbeit</b>							0.0
<b>Prüfungsbefund</b>	<b>nicht bestanden</b>						
Die Gesamtnote und die Note des QV-Bereichs Praktische Arbeit müssen je mindestens 4.0 betragen.							
Basis: BVo/DHA 18.05.2021							

QV-Rechner Detailhandelsassistent/in		ab QV 2024					
Alle Branchen ausser <b>Automobil After-Sales, Landi und Nahrungs- und Genussmittel</b>							
Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für diese Tabelle.							
Sie können nur in die weissen Notenfelder schreiben!							
Qualifikationsbereiche	Erfahrungsnote				Erfahrungsnote	Prüfungsnote	Notenausweis
	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester			
<b>A. Praktische Arbeit (30% / Fallnote)</b>							0.0
1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkten und Dienstleistungskennissen (HKB C): 70%							
2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB E): 30%							
<b>B. Berufskennntnisse (30%)</b>							0.0
1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50%							
2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB E): 25%							
3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%							
<b>C. Allgemeinbildung (40%)</b>							0.0
1) Erfahrungsnote: 50%							
2) Vertiefungsarbeit: 50%							
<b>D. Erfahrungsnote (30%)</b>							0.0
a. Bildung in beruflicher Praxis: 25%							
b. Unterricht in den Berufskennntnissen: 50%							
c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%							
<b>Gesamtnote</b>							
<b>Praktische Arbeit</b>							0.0
<b>Prüfungsbefund</b>	<b>nicht bestanden</b>						
Die Gesamtnote und die Note des QV-Bereichs Praktische Arbeit müssen je mindestens 4.0 betragen.							
Basis: BVo/DHA 18.05.2021							



# Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren

Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA 1-1



**Ausführungsbestimmungen zum  
Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung**

zur Verordnung über die berufliche Grundbildung des SBFI vom 18. Mai 2021 und  
zum Bildungsplan vom 18. Mai 2021

für  
**Detailhandelsassistentin EBA /  
Detailhandelsassistent EBA  
Assistante du commerce de détail AFP /  
Assistant du commerce de détail AFP  
Assistente del commercio al dettaglio CFP**

Berufsnummer 71800

Der Schweizerischen Kommission Berufsentwicklung und Qualität im Detailhandel  
(Kommission B+Q) zur Stellungnahme unterbreitet am 31. Januar 2022

erlassen durch Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) am 21. März 2022  
(Stand am 21. März 2022)

aufzufinden unter [www.bds-fcs.ch](http://www.bds-fcs.ch)

Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA 1

## Inhaltsverzeichnis

1	Ziel und Zweck	2
2	Grundlagen	2
3	Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung in der Übersicht	2
4	Die Qualifikationsbereiche im Detail	4
4.1	Qualifikationsbereich «Vorgegebene praktische Arbeit»	4
4.2	Qualifikationsbereich «Berufskennntnisse»	4
4.3	Qualifikationsbereich «Allgemeinbildung»	7
5	Erfahrungsnoten	8
5.1	Erfahrungsnote für die Bildung in beruflicher Praxis (Betrieb)	8
5.2	Erfahrungsnote für den Unterricht in den Berufskennntnissen (Berufsfachschule)	9
5.3	Erfahrungsnote für die überbetrieblichen Kurse (ÜK)	9
6	Angaben zur Organisation	11
6.1	Unterstützende Organisationen	11
6.2	Anmeldung zur Prüfung	11
6.3	Bestehen der Prüfung	11
6.4	Mitteilung des Prüfungsergebnisses	11
6.5	Verhinderung bei Krankheit und Unfall	11
6.6	Prüfungswiederholung	11
6.7	Rekursverfahren / Rechtsmittel	11
6.8	Archivierung	12
	Inkrafttreten	13
	Anhang Verzeichnis der Vorlagen	14



# Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren EBA

Übersicht über Qualifikationsbereiche, Umfang und Gewichtung sowie Rundung der Noten

Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung

Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA

**Gewichtung Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote**

**Gewichtung Handlungskompetenzbereiche**

<b>Vorgegebene praktische Arbeit (VPA),</b> 60 Min. 30% (Fallnote)	1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A) und Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskennnissen (HKB C): 60% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 40%
<b>Berufskennnisse,</b> 2 Std. 30%	1) Gestalten von Kundenbeziehungen (HKB A): 50% 2) Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen (HKB B): 25% 3) Interagieren im Betrieb und in der Branche (HKB D): 25%
<b>Allgemeinbildung*,</b> 10%	Bewertung der Teilbereiche (Erfahrungsnote Allgemeinbildung und Vertiefungsarbeit) gemäss Nationalem Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsassistent/in EBA
<b>Erfahrungsnote</b> 30%	a. Note für die Bildung in beruflicher Praxis: 25% b. Note für den Unterricht in den Berufskennnissen: 50% c. Note für die überbetrieblichen Kurse: 25%

Die Gesamtnote wird auf eine Dezimalstelle gerundet.

In den Bildungserlassen festgehaltene Positionen werden auf ganze oder halbe Noten gerundet.

## Art. 34 Abs. 2 BBV

Andere als halbe Noten sind nur für Durchschnitte aus den Bewertungen zulässig, die sich aus einzelnen Positionen der entsprechenden Bildungserlasse ergeben. Die Durchschnitte werden auf höchstens eine Dezimalstelle gerundet.

Hinweis: Mit Bildungserlasse sind Bildungsverordnung und Bildungsplan gemeint.

\* Positionen gemäss Art. 20 Abs. 1 lit. c der Bildungsverordnung Detailhandelsassistentin EBA / Detailhandelsassistent EBA (vgl. auch Nationaler Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG Detailhandelsassistent/in EBA)





## Position 1: Gestalten von Kundenbeziehungen – HKB A

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
1a	HK a1 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten HK a2 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren HK a3 Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	Mündliche Gesprächsanalyse	20 Min.
1b			
1c		Mündliches Rollenspiel	10 Min.
1d	HK a4 Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten	Schriftliche Handlungssimulation	20 Min.



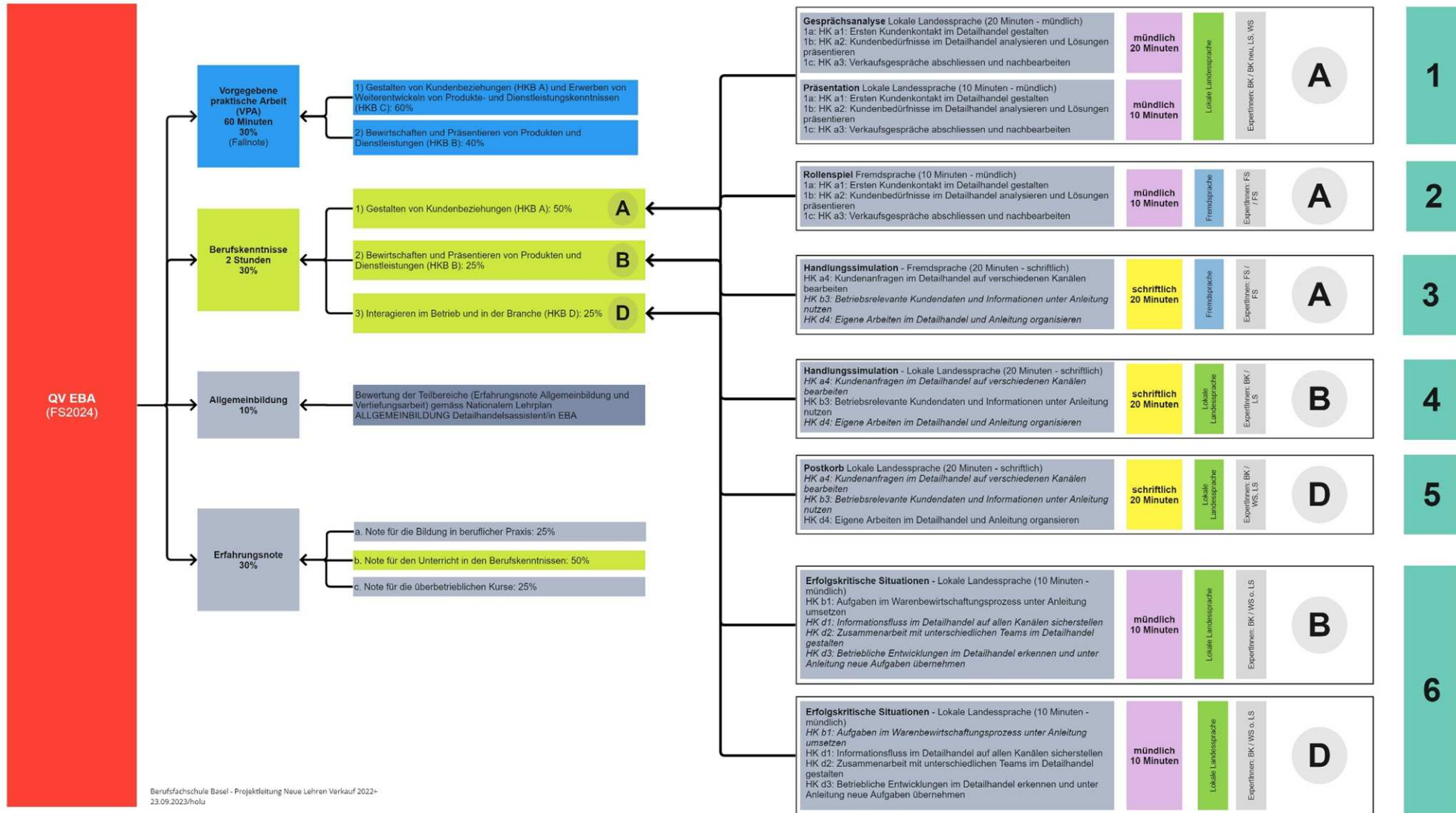
## Position 2: Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen – HKB B

Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
2a	HK b1 Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen	Mündliche erfolgskritische Situation	10 Min.
2b	HK b3 Betriebsrelevante Kundendaten und Informationen unter Anleitung nutzen	Schriftliche Handlungssimulation	20 Min.



## Position 3: Interagieren im Betrieb und in der Branche – HKB D

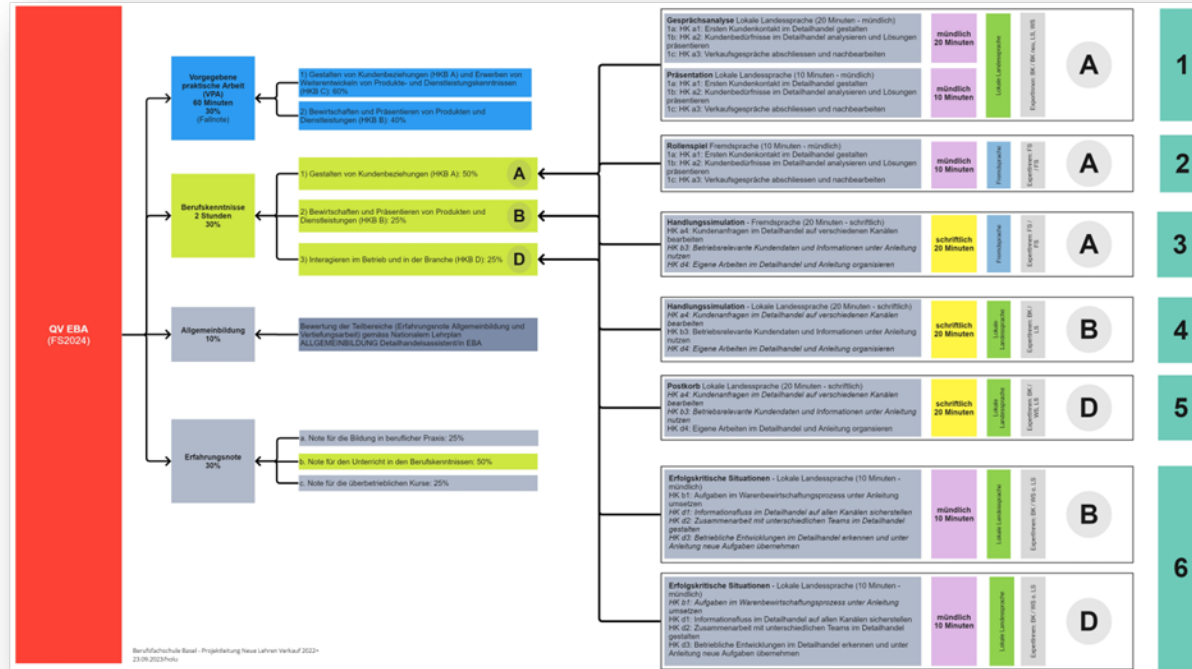
Unterposition	Handlungskompetenzen	Form	Dauer
3a	HK d1 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen HK d2 Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten HK d3 Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen	Mündliche erfolgskritische Situation	10 Min.
3b	HK d4 Eigene Arbeiten im Detailhandel unter Anleitung organisieren	Schriftlicher Postkorb	20 Min.



Berufsfachschule Basel - Projektleitung Neue Lehren Verkauf 2022-23.09.2023/holu



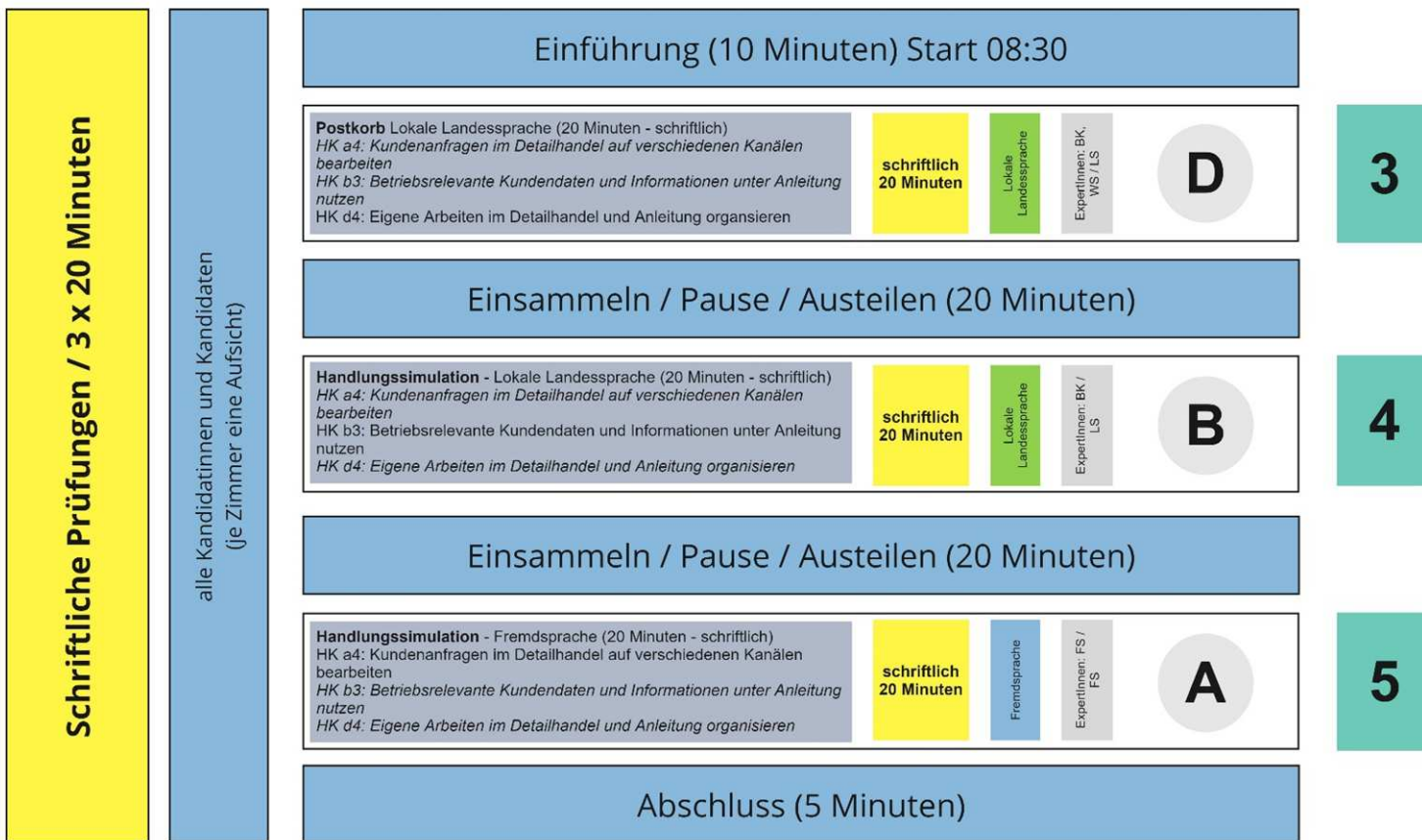
# Umsetzung BFS Basel



Prüfungen (BFS-Basel)	Prüfungen BDS	Inhalt	HKB	Sprache	Zeit	mündlich	schriftlich
1	PT22 Gesprächsanalyse	Gesprächsanalyse (Video)	A	Lokale Landessprache	20	x	
1	PT22 Gesprächsanalyse	Präsentation	A	Lokale Landessprache	10	x	
2	PT24 - Rollenspiel	Rollenspiel	A	Fremdsprache	10	x	
3	PT21 Handlungssimulationen	Handlungssimulation	A	Fremdsprache	20		x
4	PT21 Handlungssimulationen	Handlungssimulation	B	Lokale Landessprache	20		x
5	PT21 Handlungssimulationen	Postkorb	D	Lokale Landessprache	20		x
6	PT23 Erfolgskritische Situationen	Erfolgskritische Situationen	B	Lokale Landessprache	10	x	
6	PT23 Erfolgskritische Situationen	Erfolgskritische Situationen	D	Lokale Landessprache	10	x	



## Schriftliche Prüfungen 3, 4 und 5



Schriftliche Prüfungen  
➤ Dienstag, 4. Juni 2024  
ab 08:30  
(gesamtschweizerisch)

Prüfungsprogramm für alle  
Prüfungen (inkl. VPA) folgt  
im Februar 2024

Online unter:  
[Lehrabschlussprüfungen  
Basel-Stadt - \(lap-bs.ch\)](https://lap-bs.ch)





# Mündliche Prüfungen 1: Gesprächsanalyse / Präsentation

**Gesprächsanalyse** Lokale Landessprache (20 Minuten - mündlich)  
 1a: HK a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten  
 1b: HK a2: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren  
 1c: HK a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

mündlich  
20 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / BK neu, WS, LS



**Präsentation** Lokale Landessprache (10 Minuten - mündlich)  
 1a: HK a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten  
 1b: HK a2: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren  
 1c: HK a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

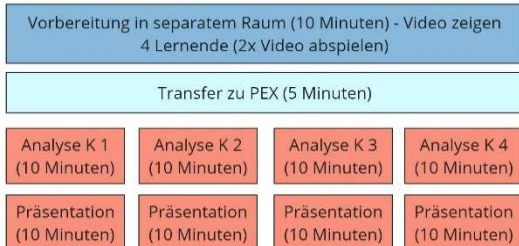
mündlich  
10 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / BK neu, WS, LS



1



**Gesprächsanalyse** Lokale Landessprache (20 Minuten - mündlich)  
 1a: HK a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten  
 1b: HK a2: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren  
 1c: HK a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

mündlich 20 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / BK neu, WS, LS

**A**

**Präsentation** Lokale Landessprache (10 Minuten - mündlich)  
 1a: HK a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten  
 1b: HK a2: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren  
 1c: HK a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

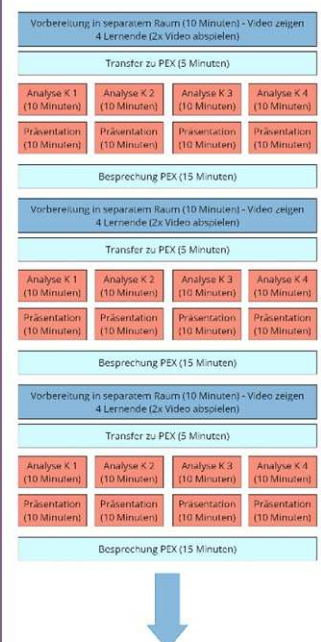
mündlich 10 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / BK neu, WS, LS

**A**

Mündliche Prüfungen



Durchgang	Dauer	Zeit	Was
1	10'	07:30-07:40	Vorbereitung
	5'	07:40-07:45	Transfer PEX
	10'	07:45-07:55	Gesprächsanalyse
	10'	07:55-08:05	Präsentation
2	10'	08:10-08:20	Besprechung PEX
	10'	08:20-08:25	Vorbereitung
	5'	08:20-08:25	Transfer PEX
	10'	08:25-08:35	Gesprächsanalyse
3	10'	08:35-08:45	Präsentation
	15'	08:45-09:00	Besprechung PEX
	10'	08:50-09:00	Vorbereitung
	5'	09:00-09:05	Transfer PEX
4	10'	09:05-09:10	Gesprächsanalyse
	10'	09:10-09:20	Präsentation
	15'	09:20-09:35	Besprechung PEX
	5	10'	09:25-09:35
5'		09:35-09:40	Transfer PEX
10'		09:40-09:50	Gesprächsanalyse
10'		09:50-10:00	Präsentation
Pause PEX 20 Minuten			
6	10'	10:00-10:15	Besprechung PEX
	10'	10:25-10:35	Vorbereitung
	5'	10:35-10:40	Transfer PEX
	10'	10:40-10:50	Gesprächsanalyse
7	10'	10:50-11:00	Präsentation
	15'	11:00-11:15	Besprechung PEX
	10'	11:05-11:15	Vorbereitung
	5'	11:15-11:20	Transfer PEX
8	10'	11:20-11:30	Gesprächsanalyse
	10'	11:30-11:40	Präsentation
	15'	11:40-11:55	Besprechung PEX
	9	10'	11:45-11:55
5'		11:55-12:00	Transfer PEX
10'		12:00-12:10	Gesprächsanalyse
10'		12:10-12:20	Präsentation
10	10'	12:20-12:35	Besprechung PEX

1





# Mündliche Prüfung 2: Rollenspiel (Fremdsprache)

**Rollenspiel Fremdsprache (10 Minuten - mündlich)**  
 1a: HK a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten  
 1b: HK a2: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren  
 1c: HK a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

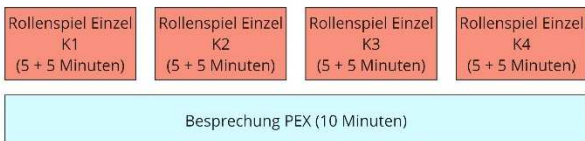
mündlich 10 Minuten

Fremdsprache

Expertinnen: FS / FS

A

2



**Rollenspiel Fremdsprache (10 Minuten - mündlich)**  
 1a: HK a1: Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten  
 1b: HK a2: Kundenbedürfnisse im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren  
 1c: HK a3: Verkaufsgespräche abschliessen und nachbearbeiten

mündlich 10 Minuten

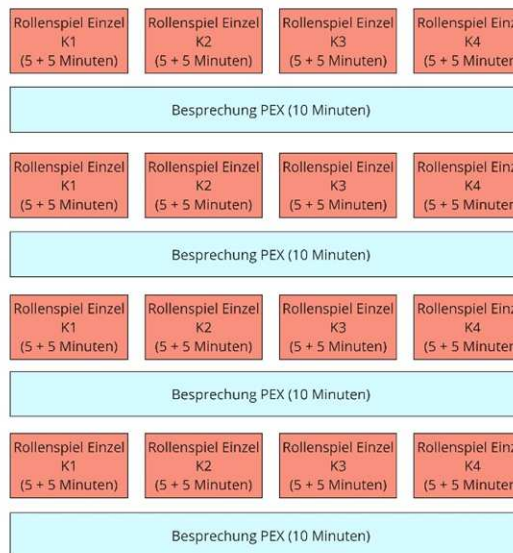
Fremdsprache

Expertinnen: FS / FS

A

2

Mündliche Prüfungen



Durchgang	Dauer	Start: 13:30	Zeit	Was
1	10'	13:30-13:40		Rollenspiel
	10'	13:40-13:50		Besprechung PEX
2	10'	13:50-14:00		Rollenspiel
	10'	14:00-14:10		Besprechung PEX
3	10'	14:10-14:20		Rollenspiel
	10'	14:20-14:30		Besprechung PEX
4	10'	14:30-14:40		Rollenspiel
	10'	14:40-14:50		Besprechung PEX
5	10'	14:50-15:00		Rollenspiel
	10'	15:00-15:10		Besprechung PEX
Pause PEX 20 Minuten				
6	10'	15:30-15:40		Rollenspiel
	10'	15:40-15:50		Besprechung PEX
7	10'	15:50-16:00		Rollenspiel
	10'	16:00-16:10		Besprechung PEX
8	10'	16:10-16:20		Rollenspiel
	10'	16:20-16:30		Besprechung PEX
9	10'	16:30-16:40		Rollenspiel
	10'	16:40-16:50		Besprechung PEX





# Mündliche Prüfung 6: Erfolgskritische Situationen

**Erfolgskritische Situationen** - Lokale Landessprache (10 Minuten - mündlich)  
 HK b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen  
 HK d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen  
 HK d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten  
 HK d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

mündlich 10 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / WS o. LS

**B**

**Erfolgskritische Situationen** - Lokale Landessprache (10 Minuten - mündlich)  
 HK b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen  
 HK d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen  
 HK d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten  
 HK d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

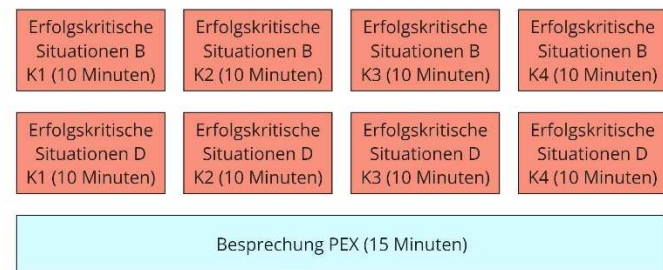
mündlich 10 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / WS o. LS

**D**

6



**Erfolgskritische Situationen** - Lokale Landessprache (10 Minuten - mündlich)  
 HK b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen  
 HK d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen  
 HK d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten  
 HK d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

mündlich 10 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / WS o. LS

**B**

**Erfolgskritische Situationen** - Lokale Landessprache (10 Minuten - mündlich)  
 HK b1: Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess unter Anleitung umsetzen  
 HK d1: Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen  
 HK d2: Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten  
 HK d3: Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und unter Anleitung neue Aufgaben übernehmen

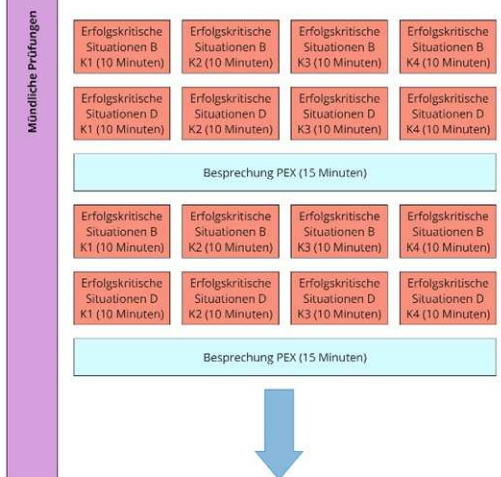
mündlich 10 Minuten

Lokale Landessprache

Expertinnen: BK / WS o. LS

**D**

6



Durchgang	Dauer	Zeit	Was
1	10'	07:50-08:00	Erfolgskritische Situationen B
	10'	08:00-08:10	Erfolgskritische Situationen D
	15'	08:10-08:25	Besprechung PEX
2	10'	08:25-08:35	Erfolgskritische Situationen B
	10'	08:35-08:45	Erfolgskritische Situationen D
	15'	08:45-09:00	Besprechung PEX
3	10'	09:00-09:10	Erfolgskritische Situationen B
	10'	09:10-09:20	Erfolgskritische Situationen D
	15'	09:20-09:35	Besprechung PEX
4	10'	09:35-09:45	Erfolgskritische Situationen B
	10'	09:45-09:55	Erfolgskritische Situationen D
	15'	09:55-10:10	Besprechung PEX
Pause PEX 20 Minuten			
5	10'	10:30-10:40	Erfolgskritische Situationen B
	10'	10:40-10:50	Erfolgskritische Situationen D
	15'	10:50-11:05	Besprechung PEX
6	10'	11:05-11:15	Erfolgskritische Situationen B
	10'	11:15-11:25	Erfolgskritische Situationen D
	15'	11:25-11:40	Besprechung PEX
7	10'	11:40-11:50	Erfolgskritische Situationen B
	10'	11:50-12:00	Erfolgskritische Situationen D
	15'	12:00-12:15	Besprechung PEX
8	10'	12:15-12:25	Erfolgskritische Situationen B
	10'	12:25-12:35	Erfolgskritische Situationen D
	15'	12:35-12:50	Besprechung PEX



## Wochenübersicht – Wochen 23 + 24, 2024

Woche 23	Montag 03.06.2024	Dienstag 04.06.2024	Mittwoch 05.06.2024	Donnerstag 06.06.2024	Freitag 07.06.2024
Morgen		<b>3/4/5</b> schriftliches QV EBA (Vorgabe)		<b>1</b> Ge- sprächsana- lyse (Video) HKB A + Präsentation HKB A	<b>1</b> Ge- sprächsana- lyse (Video) HKB A + Präsentation HKB A
Nachmittag				<b>2</b> Rollenspiel HKB A (Fremdspra- che)	<b>2</b> Rollenspiel HKB A (Fremdspra- che)

Woche 24	Montag 10.06.2024	Dienstag 11.06.2024	Mittwoch 12.06.2024	Donnerstag 13.06.2024	Freitag 14.06.2024
Morgen	<b>6</b> Erfolgskriti- sche Situatio- nen HKB B + Erfolgskriti- sche Situatio- nen HKB D	<b>6</b> Erfolgskriti- sche Situatio- nen HKB B + Erfolgskriti- sche Situatio- nen HKB D			
Nachmittag					



Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt

**Berufsfachschule Basel**



## **Herzlich Dank für Ihre Teilnahme**

Informationsveranstaltung für Berufsbildner\*innen

Montag, 23. Oktober 2023, 19:00 – 20:30

---