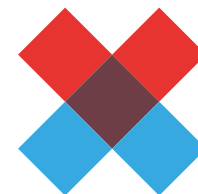


# Tag der Berufsfachschulen

Workshop 1: Best practice – HKO-Fremdsprachenunterricht

24. November 2023



verkauf professionell  
vente professionnelle  
vendita professionale



## 2 Aim

- All participants have a detailed insight into the possible implementation of foreign language teaching based on operational skills.
- Important success factors for the integration of foreign language teaching based on operational skills are discussed.

### 3 Procedure

- An insight into the school model in Eastern Switzerland using the example of the BWZU (5 minutes)
- Quick overview of the basics (5 minutes)
- Implementation of foreign language teaching based on operational skills (20 minutes)
- Success factors for competence-oriented foreign language teaching (5 minutes)
- questions / exchange (10 minutes)
- end



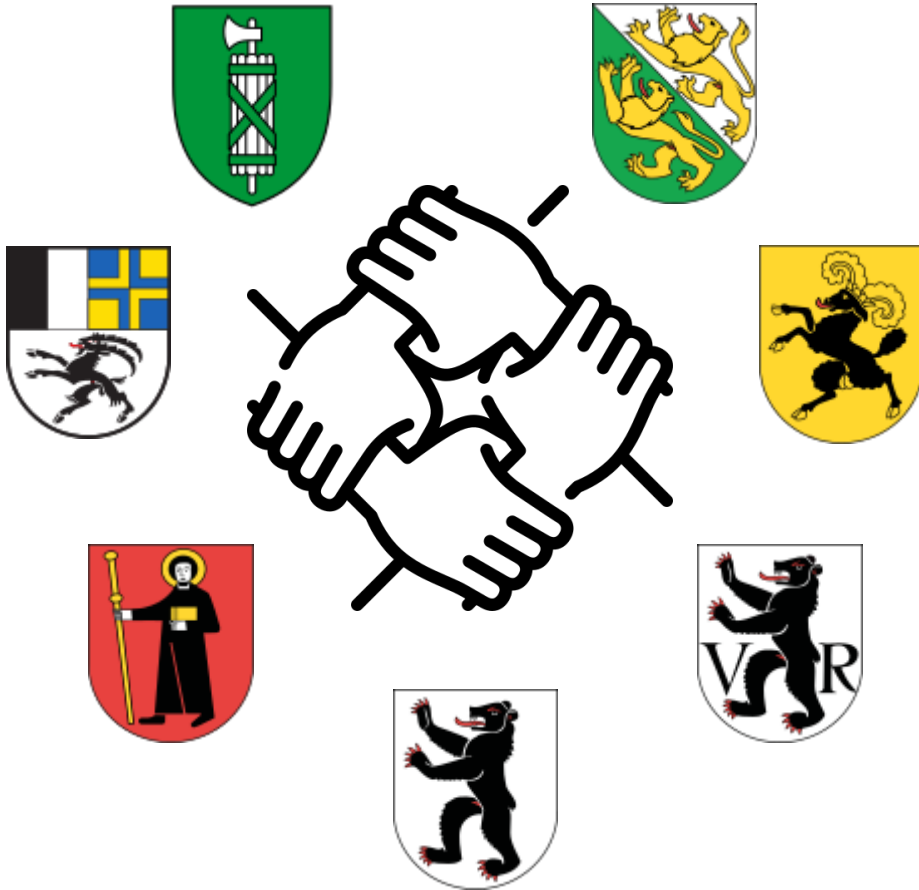
**An insight into the school model in Eastern Switzerland  
using the example of the BWZU**

## 5 About me



- **Maurice Cosandier**
- **MA in English literature and linguistics and history (UZH)**
- **MAS SHE (UZH)**
- **English and history teacher at the BZWU Wil SG**

## 6 Collaboration across Eastern Switzerland




- 12 vocational schools from 7 cantons involved
- domains of operational skills (HKB/DCO/CCO) implemented as learning trails
- Moodle as mutual LMS

# 7 BZWU Wil - Conceptual Implementation




Modell  
**GELB**



digital angereichert  
synchron - sequenziert

Modell  
**BLAU**



digital - teilindividualisiert  
bedürfnisorientiert  
semiflexibilisiert

Modell  
**GRÜN**



digital - individualisiert  
flexibilisiert - modularisiert

- self-organised / blended learning
- BYOD
- teachers assuming new roles

## 8 BZWU Wil - Infrastructure



- BYOD since 2019
- growing number of collaborative spaces replacing traditional classrooms





# Quick overview of the basics

# 10 Foundational Documents

**Verordnung des SBT über die berufliche Grundbildung Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis**

Vom 18. Mai 2021

71969

Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann

**Bildungsplan**

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

**Detailhandelsfachfrau / Detailhandelsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

Vom 18. Mai 2021

Bestellnummer 71969

verkauf 2022\*  
vente, vendita

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen					
1 Gestalten von Kundenbeziehungen	11 Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	12 Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	13 Verkaufsgespräch abhalten, Kundenbedürfnisse und -wünsche erheben und nachvollziehen	14 Kundenanfragen im Detailhandel auf angemessenen Kundenbedarf	15 Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	16 In anspruchsvollen Kundenbeziehungen im Detailhandel kommunizieren
2 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	21 Aufgaben im Warenwirtschaftssystem ausführen	22 Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenspezifisch präsentieren	23 Dienstleistungsleistungen, Kundenbedürfnisse und Informationen bearbeiten			
3 Erwerben, Erklären und Weiterentwickeln von Produkten und Dienstleistungserkenntnissen	31 Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	32 Produkte der eigenen Branche ausdeutern und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenspezifisch präsentieren	33 Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren			
4 Mitragen im Betrieb und in der Branche	41 Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	42 Zusammenarbeiten mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	43 Besondere Erwartungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	44 Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	45 Teilnehmen an eigenen Verantwortungsbereichen	
5 Gestalten von Einkaufsverhalten	51 Ansprechbare Kunden- und Verkaufsgespräche im Detailhandel gestalten	52 Produkte- und Dienstleistungserkenntnisse einbringen	53 Kundenbedürfnisse oder Verkaufskompetenzen mitgestalten			
6 Betreiben von Online-Shops	61 Anforderungen für den Online-Shop prüfen	62 Ziele in Online-Shops und Kundenverhalten steuern	63 Nutzungsstatistiken und Absätze im Online-Shop betreiben			

## Bildungserlasse



**Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen**

**Detailhandelsfachleute EFZ**

1. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

Das Umsetzungskonzept wurde im Nationalen Koordinierungsgremium diskutiert und beschlossen. Es ist somit für alle Berufsfachschulen für die Umsetzung der neuen Grundbildung gültig. Die Verantwortlichkeit verbleibt nach Bedarf bei der Trägerschaft selbst und ist bei der Weiterentwicklung verortet.

Version: 1.2  
Verfasset durch:

Estelero AG  
Chappaz Aroca  
Egin Marzoc  
Zoller Heide  
Pfeifferer Kath  
Kurtz Tilo  
Müller Eric  
Meier Annette  
Mäder Margarete  
Rampold Baride  
Pitt Fritze  
Schäferli Verena  
Stammes Claudia  
Schnitzler Gernot  
Walther Margrit

**Grundbildung im Detailhandel**

**Nationaler Lehrplan ALLGEMEINBILDUNG**

**Detailhandelsfachleute EFZ**

Die Kommission für Berufsbildung und Qualität im Detailhandel hat am 16. November 2020 zu diesem Dokument Stellung genommen.

Die Trägerschaft für den Lehrplan wird durch die Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) wahrgenommen. BDS hat den Lehrplan am 23. Dezember 2020 erlassen.

Version vom 16. Juni 2021  
Aktualisierungen vom 4. Juli 2022 und vom 23. November 2022

**Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung**

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

Für

**Detailhandelsfachfrau EFZ /  
Detailhandelsfachmann EFZ**

**Gestionnaire du commerce de détail CFC**

**Impiegata del commercio al dettaglio AFC /  
Impiegato del commercio al dettaglio AFC**

Bestellnummer 71969

Der Schweizerischen Kommission Berufsbildung und Qualität im Detailhandel (Kommission B-Q) zur Zielgruppenumkehrerzeit am 01. November 2021

erlassen durch Bildung Detailhandel Schweiz (BDS) am 10. Dezember 2021 (Stand am 10. Dezember 2021)

zufinden unter [www.bds.ch/de/](http://www.bds.ch/de/) / Download Center

## Umsetzungsinstrumente



**Übersicht**

**Lehrpersonen-Navigationshandbuch**

Das Lehrpersonen-Navigationshandbuch kombiniert die Inhalte der Lernmedien auf Konvink mit den Leistungszielen aus dem Nationalen Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen für die Ausbildung.

## Schulisches Qualifikationsverfahren

Musteraufgaben  
Erfahrungsnote

Musteraufgaben  
Abschlussprüfung



**Lernwelt**

Mein Know-how – Handlungsbausteine EFZ

Weiter

**Lernwelt**

Meine Grundlagen – Wissensbausteine EFZ

Weiter

**Lernwelt**

Rechnen im Detailhandel EFZ

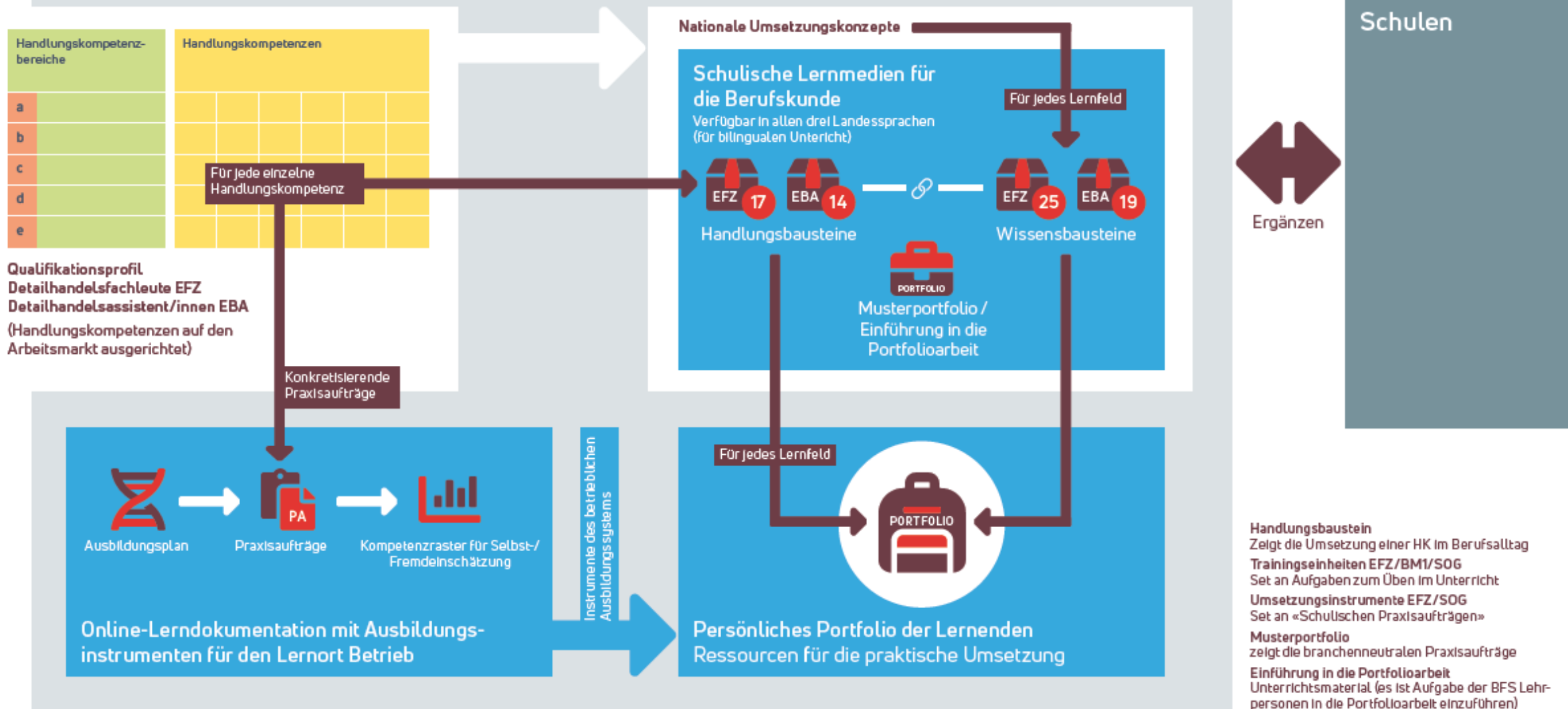
Weiter



# The Didactic Learning Media Concept

11

## Herausgeberschaft Bildung Detailhandel Schweiz (Dach-OdA Detailhandel)



# Professional knowledge: Berufskennntnisse / Handlungswissen – Handlungsbausteine

(connaissances professionnelles et savoir faire opérationnel / - élément opérationnel  
 conoscenze professionali e operazionali - elemento operazionale)

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen →					
1 Gestalten von Kundenbeziehungen	a1: Einen Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	a2: Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	a3: Verkaufsgespräch abschliessen und nacharbeiten	a4: Kundenfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen beantworten	a5: Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen	a6: In verschiedenen Kundensituationen im Detailhandel kompetent zugehen
2 Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen	b1: Aufgaben im Warenwirtschaftsprozess verstehen	b2: Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenspezifisch präsentieren	b3: Dienstleistungsvarianten kennen: Kundenbedürfnisse und Informationskanäle berücksichtigen			
3 Erwerben, Erklären und Weiterentwickeln von Produkten und Dienstleistungskernkompetenzen	c1: Über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	c2: Produkte der eigenen Branche beschreiben und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenspezifisch beschreiben	c3: Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in der Arbeitsalltag integrieren			
4 Interagieren im Betrieb und in der Branche	d1: Unternehmenskultur im Detailhandel auf allen Kanälen beschreiben	d2: Teamverantwortung im Detailhandel gestalten	d3: Betriebliche Erörterungen im Detailhandel organisieren und koordinieren	d4: Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren	d5: Zielstrukturen im eigenen Verantwortungsbereich steuern	
5 Gestalten von Einkaufsverhalten	e1: Interessierte Kunden und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	e2: Produkte und dienstleistungsspezifische Einkaufsgespräche im Detailhandel gestalten	e3: Kundenbedürfnisse oder Verkaufswünsche analysieren			
6 Betreiben von Online-Shops	f1: Anforderungen für den Online-Shop pflegen	f2: Waren zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten anpassen	f3: Kundenberatung und Absätze im Online-Shop steuern			



Einleitung abspielen

Switcher Hoch Home



**Auf dem gewählten Kanal auf Kundin zugehen**

- Auf der Fläche**  
 Zeit lassen  
 Offen und freundlich sein  
 Hilfsbereitschaft signalisieren
- Online**  
 Auf Freundlichkeit und Rechtschreibung achten
- Am Telefon**  
 Zügig abheben  
 Der Stimme Freundlichkeit verleihen

**Kunden begrüßen**

- Auf der Fläche**  
 Begrüssung: Höflich, freundlich, mit Name  
 Ansprache: Zeitdauer beachten, über Produkt ansprechen
- Online**  
 Freundliche, höfliche Begrüssung  
 Standards des Betriebs beachten.
- Am Telefon**  
 Betrieb, Name und Funktion nennen

**Anliegen aufnehmen**

- Varianten**
- Kunde will sich umsehen
  - Kundin hat einen bestimmten Produktwunsch
  - Kunde möchte ein Produkt, das nicht (mehr) vorhanden ist
  - Kundin möchte eine Reklamation machen
  - Kunde möchte bestellte Ware abholen
- Vorgehen**  
 Aufmerksam beobachten  
 Individuell auf Kunden eingehen  
 Gezielte Fragen stellen  
 Auf Augenhöhe begegnen

**Anliegen zeitgerecht bearbeiten**

- Kunde möchte sich umsehen**  
 Freiraum lassen  
 Aufmerksam bleiben  
 Hilfe anbieten
- Kundin hat bestimmten Produktwunsch**  
 Ins Verkaufsgespräch übergehen
- Kunde möchte ein nicht mehr vorhandenes Produkt**  
 Informieren  
 Lösung aufzeigen
- Kundin möchte eine Reklamation machen**  
 Ernst nehmen  
 Aufmerksam zuhören
- Kunde möchte bestellte Produkte abholen**  
 Produkte bereitstellen und prüfen  
 Zusatz- und Anschlussverkäufe anbieten



# Basic knowledge: Grundlagenwissen – Wissensbausteine

(Connaissances fondamentales - modules de connaissance / conoscenze di base - moduli di conoscenza)

**Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen**

Detailhandelsfachleute EFZ

1. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

Das Umsetzungskonzept schließt. Es ist sonst gültig. Die Überarbeitungspartnerschaft.

Version: 1.2  
Verfasst durch:

**2.6 Lernfeld 4: Verkaufsgespräch führen und abschliessen**

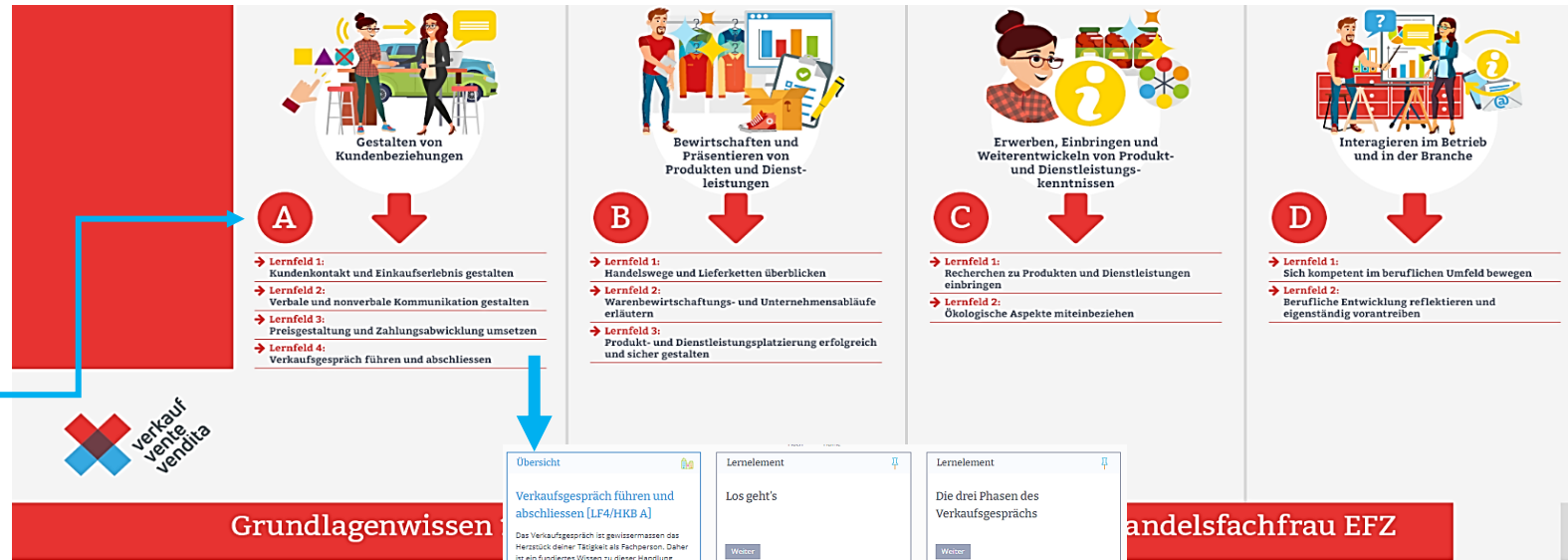
Für dieses Lernfeld stehen 30 Lektionen zur Verfügung.

**2.6.1 Typische Tätigkeit**

**Typische Tätigkeit 1:**

Im Outdoor-Geschäft «AdventureLand» arbeitet Clara als Lernende im ersten Lehrjahr. Sie berät das junge Pärchen Paul und Ajsa. Da die Sommerferien bald beginnen, läuft es AdventureLand. Clara ist also leicht gestresst, da noch andere Kund/innen auf eine Beratung warten.

Rampoldi Davide  
Rey Régis  
Stauffacher Ursula  
Stavinos Claudia  
Stefanovic Goran  
Walther Margrith



**Übersicht**

**Verkaufsgespräch führen und abschliessen [LF4/HKB A]**

Das Verkaufsgespräch ist gewissenmassen das Herzstück dieser Tätigkeit als Fachperson. Daher ist ein fundiertes Wissen zu dieser Handlung besonders wichtig. Die Phasen des Verkaufsgesprächs, der richtige Zeitpunkt für den Abschluss, Erfolgsfaktoren und Techniken, aber auch die rechtlichen Grundlagen des Käufertrags – all das findest du kompakt aufbereitet in diesem Wissensbaustein.

**Los geht's**

**Die drei Phasen des Verkaufsgesprächs**

**Erfolgsfaktoren für ein positives abschliessendes Kundenerlebnis**

**Hilfreiche Kommunikationstechniken für einen gelungenen...**

**Rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag**

**Hilfsmittel**


Hilfreiche Inhalte aus den Handlungsbausteinen

andelsfachfrau EFZ



# Planning tool: Planungsinstrumente

(instruments de planification / strumenti di pianificazione)



## Nationales Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen inkl. Sprachcurriculum für Fremdsprachen

Detailhandelsfachleute EFZ


### 1. Lehrjahr

Trägerschaft: Bildung Detailhandel Schweiz

Das Umsetzungskonzept wurde im Nationalen Koordinationsgremium diskutiert und verabschiedet. Es ist somit für alle Berufsfachschulen für die Umsetzung der neuen Grundbildung gültig. Die Überarbeitungen werden nach Bedarf von der Trägerschaft initiiert und in der Verbundpartnerschaft verantwortet.

Version: 1.2  
Verfasst durch:

- Eclaveo AG
- Chapuis Anouk
- Eglin Marco
- Eicher Reto
- Hofstetter Karin
- Kurtz Thilo
- Matties Erich
- Meier Anneliese
- Murpf Benjamin
- Rampoldi Davide
- Rey Régis
- Stauffacher Ursula
- Stavrimos Claudia
- Stefanovic Goran
- Wather Margrith



## Lehrpersonen- Navigationshandbücher

Übersicht 

### Lehrpersonen- Navigationshandbuch

Das Lehrpersonen-Navigationshandbuch kombiniert die Inhalte der Lernmedien auf Konvink mit den Leistungszielen aus dem Nationalen Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen für die Ausbildung.

Handlungskompetenzbereich 

Gestalten von Kundenbeziehungen [A]

Weiter



Handlungsbaustein 

Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten

Weiter



# Guide for the teachers: Das Lehrpersonen-Navigationshandbuch

(manuel de navigation pour les enseignant(e)s / manuale di navigazione per insegnanti)

Alle **Lernmedien**, die gemäss Nationalem Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen für dieses Lernfeld zur Verfügung stehen.

Alle **Leistungsziele**, die gemäss Nationalem Umsetzungskonzept Bildungsplan an den Berufsfachschulen in diesem Lernfeld vermittelt werden sollen.

Die **Abschnitte in den Lernmedien** auf Konvink, in denen Sie **Inhalte zu den geforderten Leistungszielen finden**.

**Verweise auf weitere Lernmedien auf Konvink**, die ebenfalls Inhalte zu den genannten Leistungszielen enthalten.



*objectifs évaluateurs /  
obiettivi di valutazione*



Die **Leistungsziele** wurden mit den Inhalten der Lernmedien auf Konvink abgeglichen und konkreten Inhalten zugeordnet.

Die Gliederung der Leistungsziele im Lehrpersonen-Navigationshandbuch orientiert sich für eine bessere Übersicht an der Logik der Lernmedien, die Reihenfolge der Leistungsziele kann sich also von der Reihenfolge im Nationalen Umsetzungskonzept unterscheiden.

**Lernmedien**

**Leistungsziele**

**Kapitel/Schritt**

**Weitere Ressourcen**

Wissensbaustein

Leistungsziele

[Link](#)

[Link](#)

Handlungsbaustein

Leistungsziele

[Link](#)

[Link](#)

Lernwelt

Leistungsziele

[Link](#)

[Link](#)



Wo eine Vertiefung im Unterricht besonders sinnvoll ist, wurde dies unter «Weitere Ressourcen» angemerkt.





# **Implementation of foreign language teaching based on operational skills**



**Best practice using the example EBA – LJ 2, HKB A:  
Customer Loyalty**

# 18 customer loyalty

**Best practice using the example EFZ – LJ 1, HKB A:  
Positive Shopping Experience**

# English Teaching Based on Operational Skills

## Leistungsziele Fertigkeiten

	<i>Sie wenden den Begrüßungsablauf in den Verkaufs- bzw. Bedienungsformen an. (a1.bs1a)</i>
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3) *
	<i>Sie wenden die Methodik zum Vertrauensaufbau an Beispielen an.</i>
a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *
	<i>Sie setzen die Bedarfsanalyse zielgerecht ein.</i>
	<i>Sie ermitteln den Kaufwunsch, das Kaufmotiv sowie das richtige Produkt, um den Bedürfnisrahmen zu definieren.</i>
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3) *

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
	<i>Sie begrüßen die neu eintretende Kundschaft tageszeit- und altersgerecht.</i>
	<i>Sie begrüßen unterschiedliche Kundentypen fachkompetent.</i>
	<i>Siehe Leistungsziele in den IVLS 5 und IVFS 6</i>

- decision against use of coursebooks
- English content developed by ourselves
- learning trails reflect performance goals



# 21 English Teaching Based on Operational Skills

The screenshot shows a course page on the BZWU website. The header includes the BZWU logo and navigation links: Startseite, Dashboard, Meine Kurse, Navigation, Links, Anleitung, and Besucher Gäste. A sidebar on the left lists course components, with 'Auftrag 4: Theorie lesen "Erster Kundenkontakt"' highlighted. The main content area is titled 'Wissen aufbauen 1: Erstkundenkontakt' and includes a clock icon indicating a 'Geschätzter Zeitbedarf: ca. 5 Lektionen'. Below this is a target statement: 'Lernziel: Sie erlernen neues Wissen zum Thema Erstkundenkontakt.' A list of tasks follows, each with an icon: 'Auftrag 4: Theorie lesen "Erster Kundenkontakt"' (document icon), 'Auftrag 5: Lückentext erster Kundenkontakt lösen' (H-P icon), 'Auftrag 6: How to address English-speaking customers' (H-P icon), 'Auftrag 7.1: Types of questions' (H-P icon), and 'Auftrag 7.2: Types of questions' (H-P icon).

- decision against use of coursebooks
- English content developed by ourselves
- learning trails reflect performance goals



# 22 English Teaching Based on Operational Skills

## Leistungsziele Fertigkeiten

	<i>Sie wenden den Begrüssungsablauf in den Verkaufs- bzw. Bedienungsformen an. (a1.bs1a)</i>
a2.bs1a	Sie bauen eine vertrauensvolle Atmosphäre gegenüber den Kund/innen auf. (K3) *
	<i>Sie wenden die Methodik zum Vertrauensaufbau an Beispielen an.</i>
a2.bs2a	Sie wenden die Methodik der Kundenbedürfnisanalyse an. (K3) *
	<i>Sie setzen die Bedarfsanalyse zielgerecht ein.</i>
	<i>Sie ermitteln den Kaufwunsch, das Kaufmotiv sowie das richtige Produkt, um den Bedürfnisrahmen zu definieren.</i>
a2.bs5a	Sie identifizieren die wichtigsten Aspekte eines positiven Einkaufserlebnisses. (K3) *

## Leistungsziele Sprachkompetenzen

a1.bs1a	Sie wenden die wesentlichen Aspekte des Erstkundenkontakts an. (K3) *
	<i>Sie begrüßen die neu eintretende Kundschaft tageszeit- und altersgerecht.</i>
	<i>Sie begrüßen unterschiedliche Kundentypen fachkompetent.</i>
	<i>Siehe Leistungsziele in den IVLS 5 und IVFS 6</i>

- decision against use of coursebooks
- English content developed by ourselves
- learning trails reflect performance goals



# 23 English Teaching Based on Operational Skills

The screenshot shows the BZwu learning management system interface. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Dashboard', 'Meine Kurse', 'Navigation', 'Links', 'Anleitung', and 'Besucher Gäste'. The main content area displays the task title 'Auftrag 39: Creating a positive shopping experience' with sub-tabs for 'Aufgabe', 'Einstellungen', 'Erweiterte Bewertung', and 'Mehr'. Below the title, there are buttons for 'Anzeigen' and 'Abgabe einreichen'. The 'Ziel' (Goal) section states: 'You can create a positive shopping experience for your English-speaking customers in your shop.' The 'Einzelauftrag' (Individual Task) section instructs users to create a video of 90-120 seconds in English, covering one of the following sales phases: 'Angebotsphase = Begrüßung, Bedarfsermittlung', 'Kontaktphase = Beratung oder auch eine Reklamation', or 'Abschlussphase = Kassieren, Verabschieden'. A blue bar at the bottom of the page contains the text 'Tutorial Microsoft Dateien freigeben'.

- decision against use of coursebooks
- English content developed by ourselves
- learning trails reflect performance goals



## 24 English Teaching Based on Operational Skills



- decision against use of coursebooks
- English content developed by ourselves
- learning trails reflect performance goals

[positive shopping experience](#)



25 **Outcome**

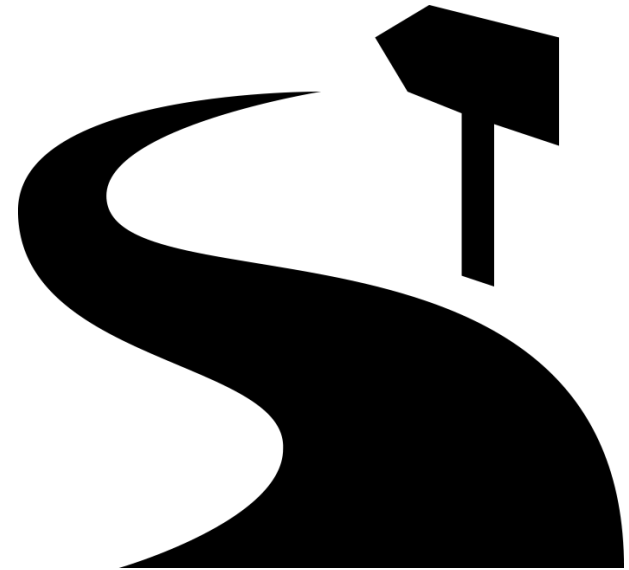




# **Success Factors for Foreign Language Teaching Based on Operational Skills**

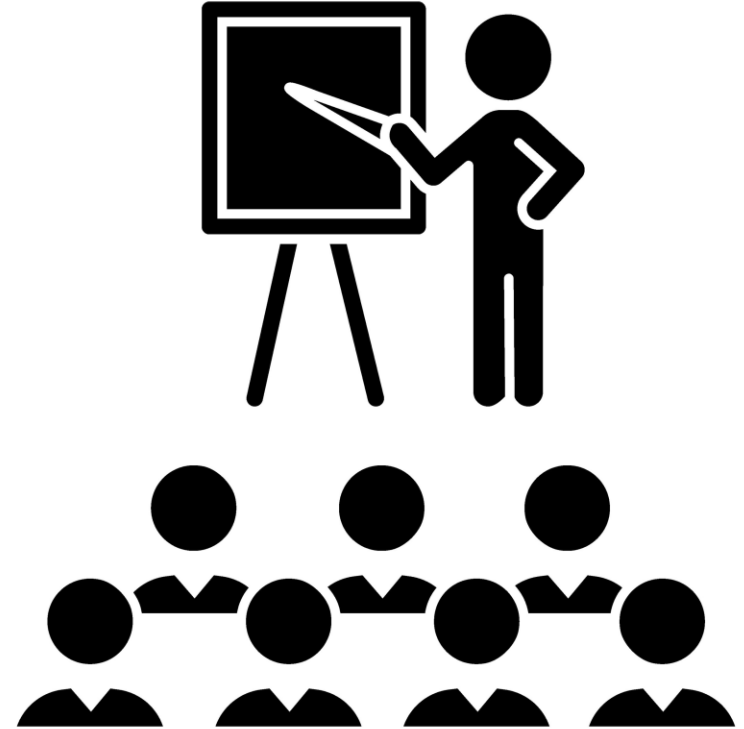
## 27 Learning Trail Design

- allow self-organised learning
- easily adaptable to the needs of a particular school
- operational skills evident



## 28 Mandatory Input Lessons

- outlining and explaining upcoming assessments
- teaching demanding grammar
- providing a space for oral exchange
- doing playful activities
- reducing screen time



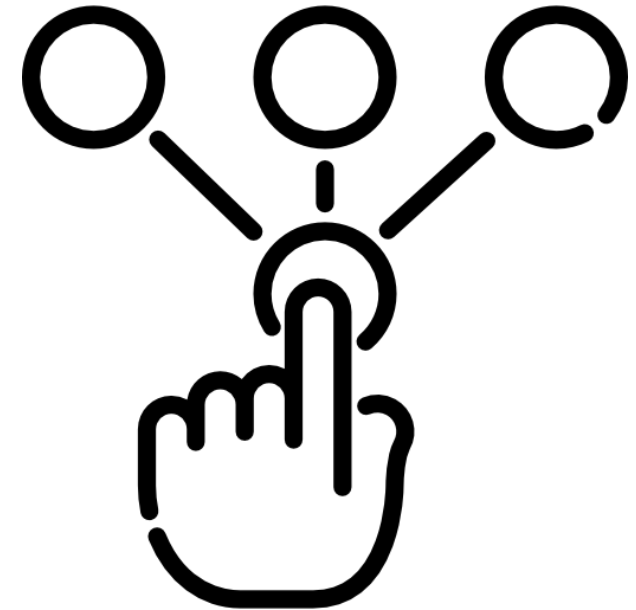
## 29 Non-Mandatory Exercises

- grammar
- sales dialogues
- speaking
- writing
- celebrating the analogue (i.e. paper)



## 30 Additional Options

- regular English courses (B1+, B2, C1)
- external exams
- language stay



**Questions / Exchange**