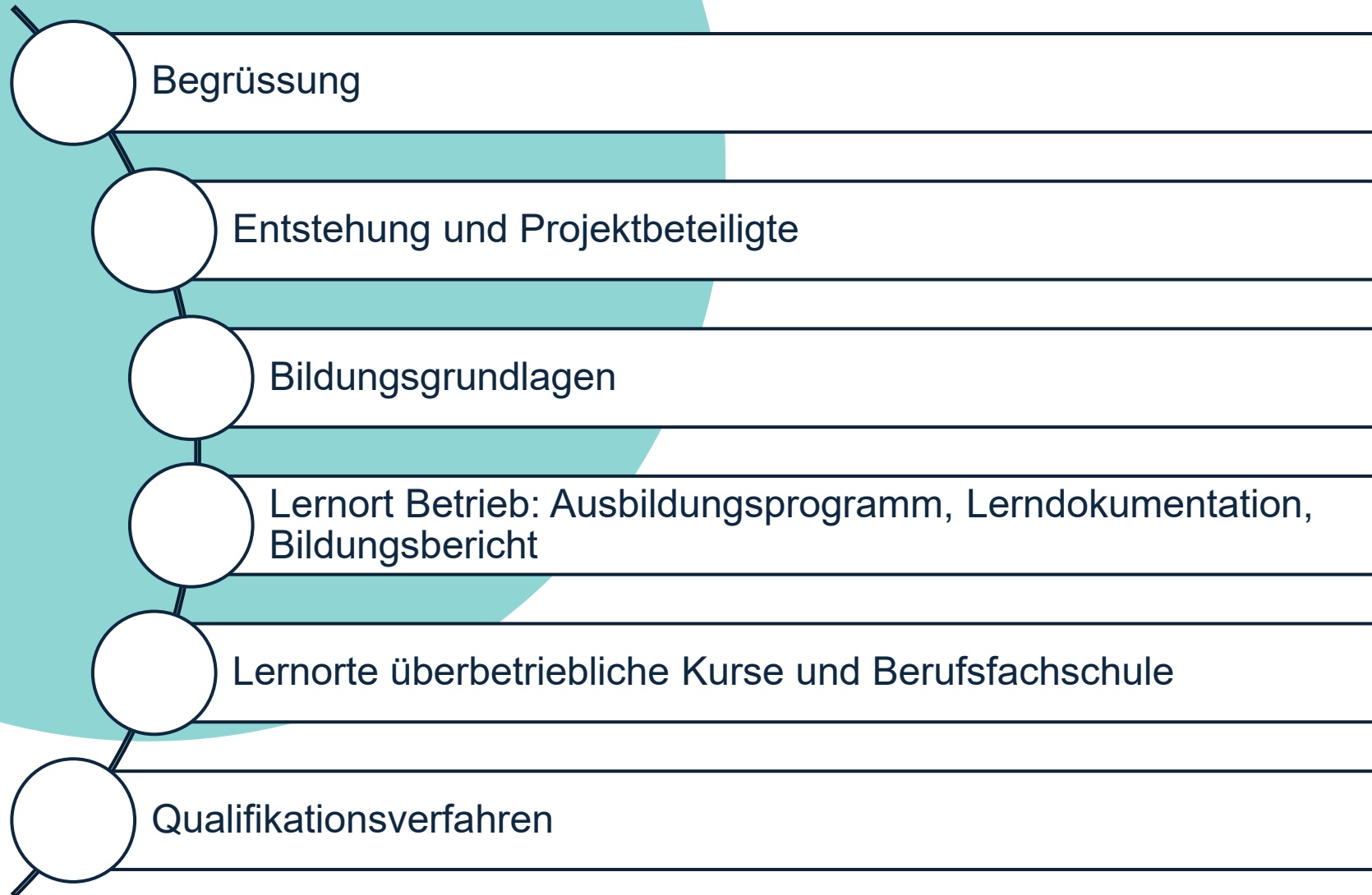


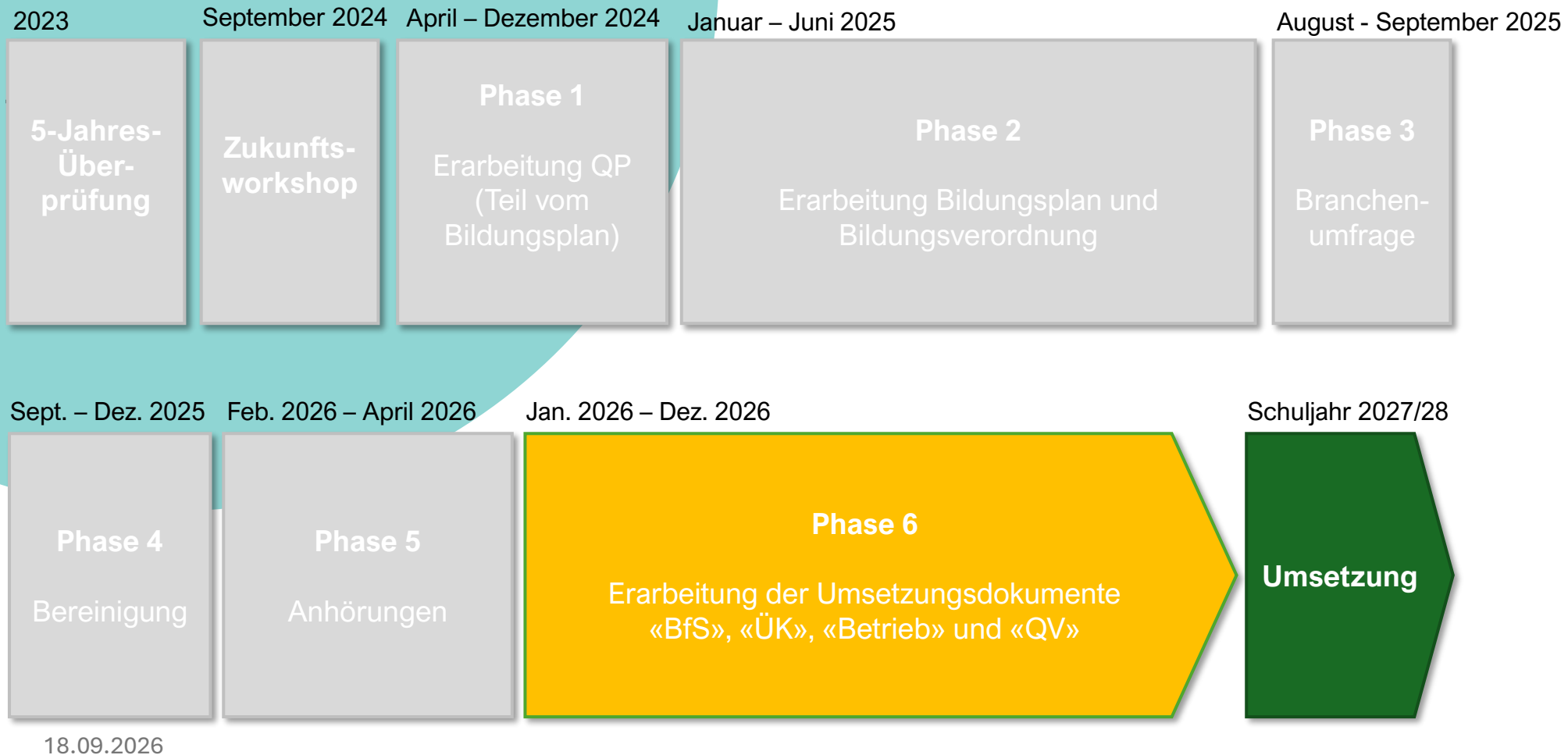
Die neue Ausbildung Buchhändler/-in EFZ Informationen für Ausbildungsbetriebe

Herzlich willkommen



Entstehung & Projektbeteiligte

Entstehung



Einblicke in den Prozess

LIRESUISSE



Schweizer
Buchhandels- und
Verlags-Verband



Projektteam Analyse & Entwicklung



Debora Sallenbach

WSKVW Winterthur



Katrin Roth

Orell Füssli Thalia AG



Camille Brunner

EPCL



Christine Studer

Lüthy + Stocker AG



Gabriela Fernandez

WKS Bern



Emilie Bruegger

OLF



Désirée Waldner

Buchhandlung Klosterplatz



Anne Dürr

LivreSuisse



Christoph Hänni

SBVV

Projektteam Umsetzung



Livia Buratta

SBVV



Evelyne von der Mühl

LivreSuisse



Camille Brunner

EPCL



Hans Schill

WKS Bern



Gabriela Fernandez

WKS Bern



Debora Sallenbach

WSKVW



Tanja Bhend

WSKVW



Mélinda David

EPCL



Patricia Bürgi

Orell Füssli / Stauffacher



Désirée Waldner

Buchhandlung Klosterplatz



Christine Studer

Lüthy + Stocker AG



Corinne Drandic

Payot



Anne Dürr

LivreSuisse



Christoph Hänni

SBVV

Was bleibt?

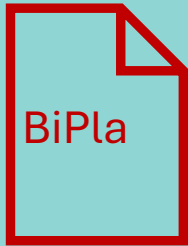
- Kernkompetenzen: Beratung, Recherche, Bewerbung Sortiment/Buchhandlung und Warenbewirtschaftung
- Lehrzeit unverändert 3 Jahre
- Degressives Modell: 2 – 2 – 1 Unterrichtstage, gleichbleibende Lektionenzahl
- Zwei Fremdsprachen
- 10 üK-Tage
- Vorgegebene praktische Arbeit: dezentral in der Deutschschweiz und zentral in der Romandie

Was ändert sich?

- Handlungskompetenzorientierung
- Stärkung der digitalen Inhalte und Kompetenzen
- Allgemeinbildender Unterricht nach Rahmenlehrplan SBF1
- Vereinfachung Qualifikationsverfahren

Bildungsgrundlagen

Was wurde überarbeitet?



Bildungsplan

Definiert die zu vermittelnden Kompetenzen (Inhalte)



Bildungsverordnung

Definiert die gesetzlichen Rahmenbedingungen



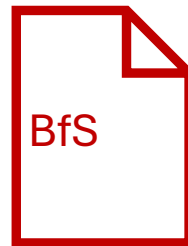
Dokumente Betrieb

- Ausbildungsprogramm mit Inhalten abgestimmt auf üK und BfS; inkl. Bildungsbericht
- Lerndokumentation



Dokumente üK

- üK Programm mit Übersicht, Inhalten und Bezug BfS und Betrieb



Dokumente Berufsfachschule

- Lehrplan mit detaillierter Lektionentafel, Lernthemen, Bezug üK und Betrieb



Dokumente Qualifikationsverfahren

- Ausführungsbestimmungen
- Prüfungsdokumente VPA
- Berufskennntnisse schriftlich

Bildungsverordnung (BiVo)

Gilt einlaufend für alle Lehrgänge ab 2027

- Lektionentafel Berufsfachschule und üK-Übersicht (4. Abschnitt Art. 7 und 8)
- Anforderungen an Berufsbildnerinnen und Berufsbildner (6. Abschnitt Art. 10)
- Höchstzahl Lernende (Art.11), Aufsichtspflicht unter Punkt 6 beachten
- Lerndokumentation und Bildungsbericht (7. Abschnitt Art. 12 und 13)
- 8. Abschnitt: Qualifikationsverfahren
Zulassung , Umfang und Bestehensnorm (Art. 15 - 19)

Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen				
a	Beraten von Kundinnen und Kunden	a1 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Buchhandelsartikeln beraten.	a2 Buchhandelsartikel verkaufen und Dienstleistungen der Buchhandlung anbieten.	a3 Reklamationen von Kundinnen und Kunden zu Buchhandelsartikeln bearbeiten.		
b	Durchführen von Recherchen zu Buchhandelsartikeln	b1 Bibliographische Angaben und Informationen zu Buchhandelsartikeln recherchieren.	b2 Rechercheergebnisse zu Buchhandelsartikeln beurteilen und dokumentieren.	b3 Buchhandelsartikel für Kundinnen und Kunden bestellen.		
c	Bewerben des Buchhandlungssortiments und der Buchhandlung	c1 Buchhandelsartikel kundenorientiert und verkaufsfördernd präsentieren.	c2 Buchempfehlungen formulieren.	c3 Buchhandelsartikel und Buchhandlung über unterschiedliche Medien bewerben.	c4 Lesungen oder andere buchhandlungsrelevante Veranstaltungen organisieren.	
d	Betreuen des Buchhandlungssortiments	d1 Neuerscheinungen für das Buchhandlungssortiment auswählen.	d2 Entwicklungen auf globaler Ebene und im Buchmarkt verfolgen und das Buchhandlungssortiment entsprechend weiterentwickeln.	d3 Buchhandelsartikel für das Buchhandlungssortiment einkaufen.	d4 Warenbestand der Buchhandlung bewirtschaften.	d5 Lieferungen von Buchhandelsartikeln bearbeiten und Preise festlegen.

Buchhändlerin und Buchhändler EFZ setzen berufsspezifische Fremdsprachenkompetenzen in einer weiteren Landessprache und Englisch (mündlich und schriftlich) in den folgenden HK ein:

a1	a2	a3	b1	b2	b3	c1	c2	c3	c4	d1	d2	d3	d4	d5
X	X	X								x	x	x	x	x

Leistungsziele und Anforderungsniveau

a	Beraten von Kundinnen und Kunden	a1 Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Buchhandelsartikeln beraten.	a2 Buchhandelsartikel verkaufen und Dienstleistungen der Buchhandlung anbieten.	a3 Reklamationen von Kundinnen und Kunden zu Buchhandelsartikeln bearbeiten.
---	----------------------------------	--	---	--

- K1 Wissen
- K2 Verstehen
- K3 Anwenden
- K4 Analyse
- K5 Synthese
- K6 Beurteilen

Handlungskompetenz a1: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Buchhandelsartikeln beraten³

Buchhändlerinnen EFZ begrüßen die Kundinnen freundlich und interpretieren die verbalen und non-verbalen Signale. Gezielt ermitteln sie die Bedürfnisse der Kundinnen, um eine individuelle und kundenorientierte Beratung anzubieten. Sie präsentieren das Sortiment, erläutern passende Angebote und gehen auf Kundenwünsche professionell ein. Sie reagieren auf Einwände und zeigen alternative Lösungen auf. Sie unterstützen die Kundinnen situationsgerecht bei ihrem Kaufentscheid. Die Beratung erfolgt kompetent in der lokalen Landessprache, einer weiteren Landessprache sowie auf Englisch über die verschiedenen Kommunikationskanäle.

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
a1.1 Sie halten die betrieblichen Vorgaben ein, um auf die Kundinnen einen positiven Eindruck zu machen. (K3)	a1.1 Sie beschreiben die Faktoren, welche den ersten Eindruck bestimmen. (K2)	
a1.2 Sie analysieren non-verbale und verbale Signale der Kundinnen und passen das eigene Verhalten entsprechend an. (K5)	a1.2 Sie unterscheiden mögliche Kundentypologien und leiten daraus das eigene Verhalten im Kontakt mit Kundinnen ab. (K5)	
a1.3 Sie begrüßen die Kundinnen zuvorkommend über unterschiedliche Kommunikationskanäle. (K3)	a1.3 Sie beschreiben die verschiedenen Phasen eines Beratungsgesprächs. (K2)	
a1.4 Sie ermitteln über unterschiedliche Kommunikationskanäle die Bedürfnisse der	a1.4 Sie unterscheiden verschiedene Kommunikationsformen und Fragetechniken, um	a1.4 Sie wenden in vorgegebenen Übungssituationen geeignete Kommunikationsformen

Lernortkooperation

Buchhändler/-in EFZ - Lernortkooperationstabelle (LOK)																		
	1. Semester			2. Semester			3. Semester			4. Semester			5. Semester			6. Semester		
	Betrieb	ÜK	BFS	Betrieb	ÜK	BFS	Betrieb	ÜK	BFS	Betrieb	ÜK	BFS	Betrieb	ÜK	BFS	Betrieb	ÜK	BFS
a Beraten von Kundinnen und Kunden																		
a1: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Buchhandelsartikeln beraten.	E		E	E		E	V		V	V		V	V		V	S		V
a2: Buchhandelsartikel verkaufen und Dienstleistungen der Buchhandlung anbieten.	E	1	E	E		V	V									V/S		
a3: Reklamationen von Kundinnen und Kunden zu Buchhandelsartikeln bearbeiten.	E			E			V		E	V		V				S		
b Durchführen von Recherchen zu Buchhandelsartikeln																		
b1: Bibliographische Angaben und Informationen zu Buchhandelsartikeln recherchieren.	E		E			E	V		V			V	V		V	S		V
b2: Rechercheergebnisse zu Buchhandelsartikeln beurteilen und dokumentieren.			E	E		E	V		V	V		V			V	S		V
b3: Buchhandelsartikel für Kundinnen und Kunden bestellen.				E	3	E	V									S		V
c Bewerben des Buchhandlungssortiments und der Buchhandlung																		
c1: Buchhandelsartikel kundenorientiert und verkaufsfördernd präsentieren.	E			E	2	E	E						V			S		
c2: Buchempfehlungen formulieren.							E			E		E				S		
c3: Buchhandelsartikel und Buchhandlung über unterschiedliche Medien bewerben.									E	E				7		S		
c4: Lesungen oder andere buchhandlungsrelevante Veranstaltungen organisieren.													E		E	S		
d Betreuen des Buchhandlungssortiments																		
d1: Neuerscheinungen für das Buchhandlungssortiment auswählen.			E			E			E	E		V	V			S		
d2: Entwicklungen auf globaler Ebene und im Buchmarkt verfolgen und das Buchhandlungssortiment entsprechend weiterentwickeln.			E				E	4	E							S		V
d3: Buchhandelsartikel für das Buchhandlungssortiment einkaufen.			E								5 & 6	V	E	7	V	S		
d4: Warenbestand der Buchhandlung bewirtschaften.	E			E		E			E	V			V		V	S		V
d5: Lieferungen von Buchhandelsartikeln bearbeiten und Preise festlegen.	E		E	E		E	V		V							S		

Betrieb: Ø 3 1/3 Tage pro Woche

E = Einführung

V = Vertiefung, Steigerung der Komplexität

S = Selbständige Umsetzung

Ausbildungsorganisation

Allfällige überobligatorische Betriebsmodule während der 3 Lehrjahre dürfen keine Ausbildungstage der anderen Lernorte tangieren.

Überbetriebliche Kurse ÜK: 10 Tage Ausbildungsorganisation

ÜK 1 Kundenberatung: 1 Tag

ÜK2 Gestaltung von Präsentationsflächen: 1 Tag

ÜK 3 Zwischenbuchhandel als Handelspartner: 1 Tag

ÜK 4 Nationale und internationale Buchproduktion: 3 Tage

ÜK 5 Verlage als Handelspartner: 1 Tag

ÜK 6 Qualitätsmerkmale Buchhandelsartikel: 1 Tag

ÜK 7 Geschäftskonzept Buchhandlung: 2 Tage

BFS Berufskennntnisse: 1240 Lektionen

E = Einführung

V = Vertiefung, Steigerung der Komplexität

BFS, Ausbildungsorganisation

Berufskennntnisse: 1240 Lektionen

ABU und Sport: 360 + 200 Lektionen

Total 1800 Lektionen= 2 - 2 - 1 Tag / Woche

Allgemeinbildender Unterricht (ABU)

- Vermittlung von notwendigen Kompetenzen, um sich in die Gesellschaft zu integrieren, Zugang zur Arbeitswelt zu finden und sich darin beständig weiterzuentwickeln (SBFI)
- Verordnung und Rahmenlehrplan des SBFI
- Lernbereiche «Sprache und Kommunikation» sowie «Gesellschaft»
- Lektionen: 120 – 120 – 120
- Gewichtung der Schlussnote: 20%



Rahmenlehrplan
für die Allgemeinbildung in
der beruflichen Grundbildung

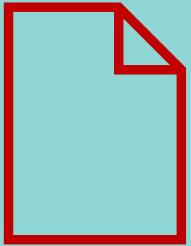
Bern, 9. April 2025

Fragen



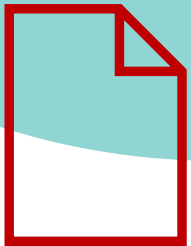
Was heisst dies für die Ausbildung im Betrieb?

Lernort: Betrieb – Dokumente



Ausbildungsprogramm

- Konkretisierung der Leistungsziele pro Semester mit entsprechenden Tätigkeiten
- Integrierter Bildungsbericht



Lerndokumentation

- Verbindlich vorgegebene Arbeiten pro Semester

Lernort: Betrieb – Ausbildungsprogramm

- keine Angaben im Bildungsplan, in welchem Lehrjahr die Handlungskompetenzen und Leistungsziele vermittelt werden
- Schwerpunkt der schulischen Ausbildung in den ersten 2 Lehrjahren
- Koordination mit Lernort Berufsfachschule (BFS) und überbetrieblichen Kursen (üK)

- Einleitung zur Handhabung und Informationen zu den anderen Lernorten
- Zuteilung der Leistungsziele Betrieb auf die Semester
- Konkretisierung mit Tätigkeiten und Zielerreichung

Lernort: Betrieb – Ausbildungsprogramm

1. Administrative Angaben
2. Bezug Berufsfachschule (Lernthemen) sowie üK
3. Bezug zur Lerndokumentation
4. Pro Handlungskompetenz Konkretisierung der Leistungsziele
5. Verschiebung von Tätigkeiten
6. Ergänzung von Tätigkeiten

1. Lehrjahr

Semester 1

Name / Vorname	
Lehrjahr	
Betrieb	1
Abteilung	
Berufsbildnerin	

Bezug Berufsfachschule	Bezug üK
– Text	– üK 1 Kundenberatung
2	
Eintrag Lerndokumentation	
– Dienstleistungen der eigenen Buchhandlung beschreiben und mit einer anderen Buchhandlung vergleichen (HK a2)	
3	

Inhalte

Leistungsziele Betrieb	Tätigkeiten & Zielerreichung
a1: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von Buchhandelsartikeln beraten	
a1.1 Sie halten die betrieblichen Vorgaben ein, um auf die Kundinnen einen positiven Eindruck zu machen. (K3)	☐ auf das eigene Erscheinungsbild achten ☐ offene Körpersprache zeigen ☐ respektvoll mit Kolleginnen ² und Vorgesetzten umgehen ☐ betriebliche Vorgaben wie z.B. Pünktlichkeit, Krankmeldung einhalten ☐ 
a1.2 Sie analysieren non-verbale und verbale Signale der Kundinnen und passen das eigene Verhalten entsprechend an. (K5)	☐ typische Signale der Kundschaft lesen und entsprechend reagieren bzw. Kolleginnen beiziehen: gestresst/eilig; wütend; suchend ☐ ohne Vorurteile auf Kundschaft reagieren ☐ 
5	
6	

Lernort: Betrieb – Bildungsbericht

Pro Semester Standortbestimmung im Ausbildungsprogramm mit:

1. Einschätzung der Zielerreichung pro Handlungskompetenzbereich
2. Besprechung der Einträge in die Lerndokumentation
3. Besprechung üK und Berufsfachschule
4. Besprechung allfälliger Massnahmen

Grundsätze:

- die lernende Person schätzt sich zuerst selber ein
- die ausbildungsverantwortliche Person gibt Rückmeldung
- Gemeinsame Beurteilung der Zielerreichung und Massnahmen

Bemerkungen zur Zielerreichung 1	☐ Folgende Tätigkeiten wurden verschoben:
	☐ Folgende Tätigkeiten werden im nächsten Semester nochmals aufgenommen:

2

Lerndokumentation	Der Eintrag / die Einträge wurde(n) besprochen am:
-------------------	--

3

üK	Die üK Inhalte wurden besprochen am:
----	--------------------------------------

4

Berufsfachschule	Das Semester und die Semesterzeugnisse wurden besprochen am: ☐ Kein Handlungsbedarf notwendig ☐ Handlungsbedarf notwendig
------------------	---

4

Abmachungen	
-------------	--

Ort / Datum Standortgespräch	
Unterschrift Lernende	
Unterschrift Praxisbildnerin	
Unterschrift Berufsbildnerin	

Lernort: Betrieb – Lerndokumentation (I)

- Obligatorisch und regelmässig zu führen durch lernende Person
- Persönliches Hilfsmittel, kann an praktischer Prüfung verwendet werden
- Begleitung und Unterstützung durch Berufsbildnerin
- Feedback
- Zeit im Betrieb
- Pro Semester 1 bzw. 2 grössere Aufträge abgestimmt auf üK/BfS

Dienstleistungen der eigenen Buchhandlung beschreiben und mit einer anderen Buchhandlung vergleichen (HK a2)	1. Lehrjahr	Beratung zu einem bestimmten Titel: Unterschiedliche Ausgaben recherchieren, Ausgaben beschreiben, Vor-/Nachteile der unterschiedlichen Ausgaben dokumentieren (HK b1, b2, a1)
Präsentationfläche / Schaufenster von A – Z gestalten, dokumentieren und auswerten (HK c1)	2. Lehrjahr	Marketing-Konzept erstellen (HK c3)
		Herstellung und mögliche nachhaltige Alternativen zu einem bestimmten Nonbook recherchieren und dokumentieren (HK d3, a1)
Gestaltung der Buchhandlung analysieren: Kundenleitung, Regalanordnung, Ladentheke, Büchertische etc. aufnehmen (z.B. Fotos, Skizzen) und Verbesserungsvorschläge unterbreiten (HK c1)	3. Lehrjahr	Eine komplexe Recherche z.B. für Kundenbestellung, Büchertisch durchführen und deren Ergebnisse dokumentieren (HK b1, b2)

Lernort: Betrieb – Lerndokumentation (II)

1. Auftragsformulierung → Konkretisierung in
Absprache mit Berufsbildnerin bei
Standortgespräch
2. Vorstrukturierte Bearbeitung mit mehreren
Teilaufträge

1

2

Semester 3

Auftrag 3: Präsentationsfläche / Schaufenster

1	Auftrag
	Präsentationsfläche /Schaufenster von A-Z gestalten, dokumentieren und auswerten (HKB c)
1.1	Bestimmen Sie mit Ihrer Berufsbildnerin das Thema und die Zielgruppe für die Präsentationsfläche.
1.2	Planen Sie die Präsentationsfläche. Beschreiben Sie die einzelnen Schritte. <i>Hinweis: Titelauswahl, Menge, Bestellung, Lieferdauer, Gestaltung, etc.</i>
1.3	Realisieren Sie die Präsentationsfläche. Fügen Sie Bilder der Präsentationsfläche ein.
1.4	Holen Sie bei einer Kollegin eine Rückmeldung zur Präsentationsfläche ein. Dokumentieren Sie diese.
1.5	Eigene Ergänzungen

Lernort: Betrieb – Lerndokumentation (III)

3. Angeleitete Reflexion durch lernende Person
4. Rückmeldung Berufsbildnerin
5. Formale Vorgaben

3

2 Reflexion

2.1 **Wie haben sich die Buchhandelsartikel der Präsentationsfläche verkauft?**
Hinweis: Auswertung der Verkaufszahlen, Rückmeldungen einholen



2.2 **Welche Schlussfolgerungen können Sie für die Gestaltung zukünftiger Präsentationsflächen ziehen?**



4

3 Rückmeldung durch die Berufsbildnerin

Folgendes ist positiv aufgefallen:



Ergänzungen und Hinweise:



Notizen aus dem Gespräch zum Auftrag:

Beispiel: Erkenntnisse aus dem Gespräch, Abmachungen oder was im Bericht überarbeitet werden muss, usw.



5

Lerndokumentationseintrag ist besprochen und abgeschlossen

Ort und Datum

Unterschrift der Berufsbildnerin

Unterschrift der lernenden Person

Lernort: Betrieb – Mindestanforderungen

➤ Betriebliche Voraussetzungen

1. Arbeitsfelder
2. Sortiment

1

Bereich	Mindestanforderungen
Beraten von Kundinnen und Kunden (HKB a)	• Regelmässige Beratungssituationen zu Buchhandelsartikeln • Zusatzverkäufe und Dienstleistungen • Umtausch und Reklamationen • Kommunikation in der lokalen Landessprache über verschiedene Kanäle • Übungsmöglichkeiten in einer weiteren Landessprache und Englisch
Durchführen von Recherchen (HKB b)	• Regelmässige Rechercheaufträge für Kundinnen und Kunden, Präsentationsflächen, Sortiment und Warengruppen • Beurteilung von Quellen, Lieferbarkeit und Rechercheergebnissen
Bewerben des Sortiments und der Buchhandlung (HKB c)	• Möglichkeit zur Gestaltung von Präsentationsflächen auch digital • Buchempfehlungen • Beteiligung an Marketingmassnahmen • Durchführung von Lesungen oder anderen Veranstaltungen
	• Novitäteneinkauf • Verlags- und Lieferantenkontakte • Sortimentsgestaltung • Warenbewirtschaftung • Verkaufsstatistiken • Remittenden • Inventur • Lieferungsbearbeitung • Preiskalkulation • Übungsmöglichkeiten in schriftlicher Kommunikation in einer weiteren Landessprache und Englisch

2

Bereich	Mindestanforderungen
Sortiment	• Min. 4 verschiedene Warengruppen: • Belletristik • Kinder- und Jugendbücher • Sachbücher • Comics/Graphic Novels • Fach- oder Spezialliteratur • weitere Warengruppen, welche die Betriebe führen. • Nonbook Artikel sind erwünscht
Dienstleistungen	• Geschenkverpackung • Gutscheine • Kundenbindungsangebote • Lieferungen / Versand mit Rechnung

Lernort: Betrieb

- Wie bisher:
 - erteilte Bildungsbewilligung wird beibehalten
 - Ausbildungsprogramm und Lerndokumentation
 - schriftlicher Bildungsbericht
 - Schulobligatorium (Lehrmittel und Reisespesen gem. Lehrvertrag)
 - üK-Besuchsobligatorium (Kostenübernahme gem. BBV Art. 21 Abs. 3)
- Neuerungen:
 - Beaufsichtigung der lernenden Person durch Fachkraft
 - Verschärfung bei der Anforderung an Berufsbildnerinnen der verwandten Berufe

Fragen





Was passiert an den anderen Lernorten?

Lernort: üK - Überblick

- Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten als Ergänzung Betrieb und BfS
- Trägerschaft LivreSuisse und SBVV
- Besuch ist obligatorisch
- Kompetenznachweis in Form von Kursrückmeldungen (keine Noten)

üK 1 – Kundenberatung Handlungskompetenzen a1-a3 1 Tag	1. Lehrjahr	üK 2 – Gestaltung von Präsentationsflächen Handlungskompetenz c1 1 Tag
		üK 3 – Zwischenbuchhandel als Handelspartner Handlungskompetenz b3 1 Tag
üK 4 – Nationale und internationale Buchproduktion Handlungskompetenzen d1-d3 3 Tage	2. Lehrjahr	üK 5 – Verlage als Handelspartner Handlungskompetenz d3 1 Tag
		üK 6 – Qualitätsmerkmale von Buchhandelsartikeln Handlungskompetenz d3 1 Tag
üK 7 – Geschäftskonzept Buchhandlung Handlungskompetenzen c3, d2-d4 2 Tage	3. Lehrjahr	

Lernort: üK – Auszug aus Programm üK 1

1. Berufliche Situation als Ausgangspunkt
2. Bezug Betrieb & Berufsfachschule
3. Konkretisierung der Leistungsziele pro üK

üK 1: Kundenberatung (1 Tag)

Situation

Eine ältere Dame betritt Ihre Buchhandlung. Sie sucht ein Geschenk für ihre Tochter. Während der Beratung fragt eine junge Frau, wo sich die Abteilung für Kinderbücher befindet.

Ein Universitätsprofessor betritt im Dezember Ihre Buchhandlung. Er ist ungehalten, weil er lange auf die Lieferung seiner Bestellung warten musste. Ausserdem hat er zuhause festgestellt, dass das Buch beschädigt ist. Er kommt direkt auf Sie zu.

Bezug Betrieb

– Text

Bezug Berufsfachschule

– Text

Inhalte

Leistungsziele üK	Lerninhalte
a1.4 Sie wenden in vorgegebenen Übungssituationen geeignete Kommunikationsformen und Fragetechniken zur Ermittlung der Bedürfnisse der Kundinnen an. (K3)	Anwendung der Phasen des Beratungsgesprächs vor Ort: – Kontaktphase – Angebotsphase – Abschlussphase Beratung von verschiedenen Kundentypen: – entschlossen – unentschlossen – nörglerisch/schlecht gelaunt – gestresst/eilig – verschiedene Alter, Geschlechter, Bildung/Beruf, Einkommen (Budget), Sprachen, Interessen Anwendung der folgenden Kommunikationsformen: – verbal, nonverbal, paraverbal – falls möglich Bezug zu den Kommunikationsmodellen Schulz von Thun und Shannon/Weaver Modell (BfS); insbesondere bei der Reflexion von Beratungssituationen Anwendung der folgenden Fragetechniken: – offene und geschlossene Fragen – Alternativfragen (entweder – oder)

Lernort: Berufsfachschule - Lektionentafel

1. Unterricht nach Handlungskompetenzbereichen (HKB)
2. Zusammenfassung HKB b & c
3. Semesternoten Berufskennntnisse

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total	
a. Berufskennntnisse					
– Beraten von Kundinnen und Kunden	240	260	60	560	→ Note 1
– Durchführen von Recherchen zu Buchhandelsartikeln	100	100	60	260	→ Note 2
– Bewerben des Buchhandlungssortiments und der Buchhandlung					
– Betreuen des Buchhandlungssortiments	180	160	80	420	→ Note 3
Total Berufskennntnisse	520	520	200	1240	
b. Allgemeinbildung	120	120	120	360	
c. Sport	80	80	40	200	
Total Lektionen	720	720	360	1800	

3

Lernort: Berufsfachschule – Überblick

1. Konkretisierung der Handlungskompetenzen und Leistungsziele BfS

1. Semester 1			2. Semester 1		
Thema	HKB	L	Thema	HKB	L
Erster Kundenkontakt	a	40	Beratung & Zusatzverkäufe	a	40
Zeitgenössische Autoren & «Sortimentskenntnisse»	a	40	«Literaturkunde»	a	40
Einfache Verkaufsgespräche in den Fremdsprachen	a	40			
Bibliographische Angaben	b	40	Anbieter und Konditionen	b	40
			Die Buchhandlung	c	20
Bestellungen	d	40	Wareneingang & Preise	d	20
Buchtypen	d	20	Remittenden	d	20
Literatur & Bestellungen in den Fremdsprachen	d	40	Literatur & Wareneingang in den Fremdsprachen	d	40

Lernort: Berufsfachschule – Überblick

2. Bezeichnung Lernthema und Anzahl Lektionen
3. Berufliche Situation als Ausgangspunkt
4. Bezug Lernort Betrieb und üK
5. Zuordnung der Leistungsziele BfS und Konkretisierung Lerninhalte

HKB a: Beraten von Kundinnen

2

1. Semester: Kundenkontakt und Beratungsgespräch (a1, a2)

40 Lektionen

Situation

Sie begrüßen eine Stammkundin, die Ihre Buchhandlung betritt. Die Kundin kommt eilig auf Sie zu. Sie sucht ein Geschenk für ihre Mutter.

3

Bezug Betrieb

– Text

Bezug üK

– Text

4

Bezug zu anderen Lernthemen

– 2. Semester: Lernthema Beratung (a1) – Vertiefung Argumentationstechniken

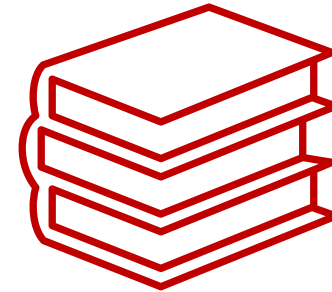
Inhalte

Leistungsziele BFS	Lerninhalte
a1.1 Sie beschreiben die Faktoren, welche den ersten Eindruck bestimmen. (K2)	In Bezug auf Sie <u>selber</u> und die Kundschaft: – Körperpflege, Kleidung – Auftreten (Mimik, Gestik, Bewegung/Gang, Ausstrahlung, Freundlichkeit, Blickkontakt) – Körperhaltung (zugewandt, aufrecht etc.) – Präsenz (Aufmerksamkeit) – Faktoren auf Sie <u>selber</u> bezogen: – Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit, Diskretion
a1.2 Sie unterscheiden mögliche Kundentypologien und leiten daraus das eigene Verhalten im	Kundentypen erkennen: – Kundentypen: entschlossen – unentschlossen – arrogant – mitteilungsbedürftig – wortkarg/schüchtern – anzüglich

5

Lernort: Berufsfachschule – Fachbuch

- Nach Handlungskompetenzbereichen strukturiert
 - Beratung, Sortiment, Warengruppen
 - Recherche
 - Bewerbung
 - Warenbewirtschaftung
- Digital
- Sukzessive Erarbeitung



Lernort: Berufsfachschule – Fremdsprachen

Weitere Landessprache und Englisch

1. Ausgangspunkt: Leistungsziele Betrieb

2. Berufsfachschule

- Basis berufliche Situation
 - Berufsspezifischer Spracherwerb
 - Spracherhalt (konventioneller Unterricht)
- Mündlich (HKB a) & Schriftlich (HKB d)
- 80 – 60 – 0 Lektionen
- Note integriert in Note HKB a bzw. d

a1.12 Sie drücken sich im Kontakt mit Kundinnen differenziert, präzise und situationsgerecht aus. (K3)	a1.12 Sie drücken sich differenziert, präzise und situationsgerecht aus. (K3)	2
a1.13 Sie führen einfache Beratungsgespräche mit Kundinnen zu Buchhandelsartikeln über verschiedene Kanäle in einer weiteren Landessprache und in Englisch. (K3) 1	a1.13a Sie wenden verschiedene Fragetechniken zur Ermittlung von Bedürfnissen von Kundinnen in einer weiteren Landessprache und in Englisch an. (K3) a1.13b Sie beherrschen unterschiedliche Argumentationstechniken in einer weiteren Landessprache und in Englisch. (K3) a1.13c Sie setzen ihr Literatur- und Kulturwissen in exemplarischen Beratungssituationen in einer weiteren Landessprache und in Englisch ein. (K5)	

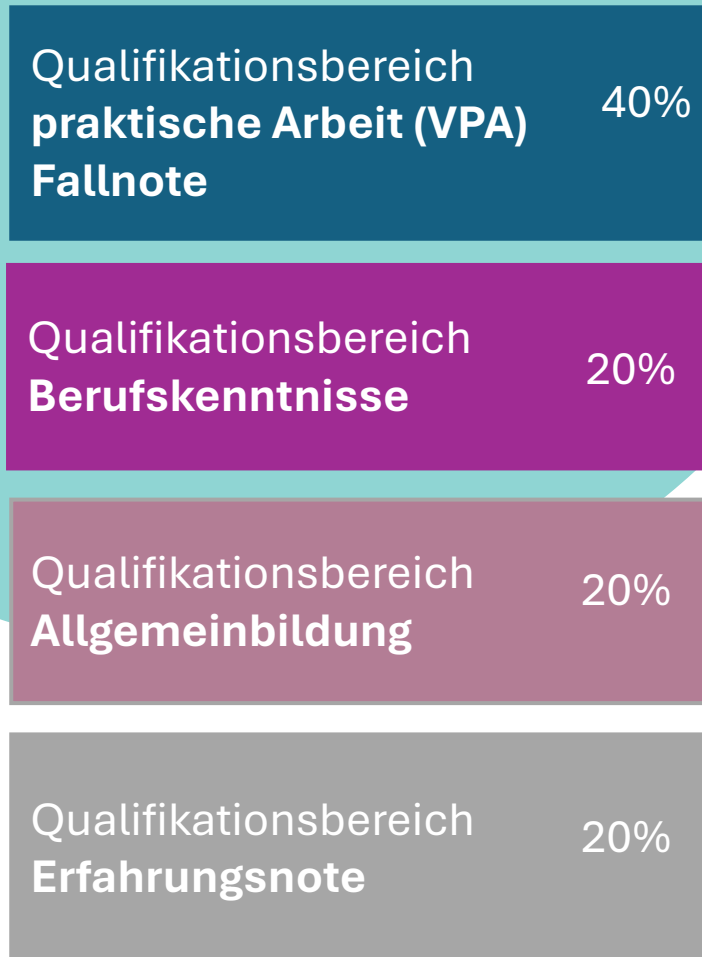
Lernort: Berufsfachschule – Berufsmaturität

- BM1: berufsbegleitend
 - grundsätzlich möglich
 - Umsetzung mit degressivem Modell 2-2-1 anspruchsvoll
 - individuelle Lösungen mit Kantonen / Berufsfachschulen
- BM2: nach Lehrabschluss
 - empfohlen

Fragen



Qualifikationsverfahren – Übersicht



Qualifikationsverfahren – Detail (I)

Qualifikationsbereich
praktische Arbeit (VPA) 40%
Fallnote

Position 1: 3 Kundengespräche (HKB a) 35 Minuten 40%

Position 2: 3 Recherchen (HKB b) 30 Minuten 40%

Position 3: Präsentationsfläche & Buchempfehlung
(HKB c) 15 Minuten 20%

- Aufgabenstellung und Kriterienraster Arbeitsgruppe QV
- Durchführung dezentral im Betrieb (Romandie zentral)
- Bewertung durch 2 Expertinnen bzw. Experten
- Expertinnen bzw. Experten als Kundin bzw. Kunde

Qualifikationsverfahren – Detail (II)

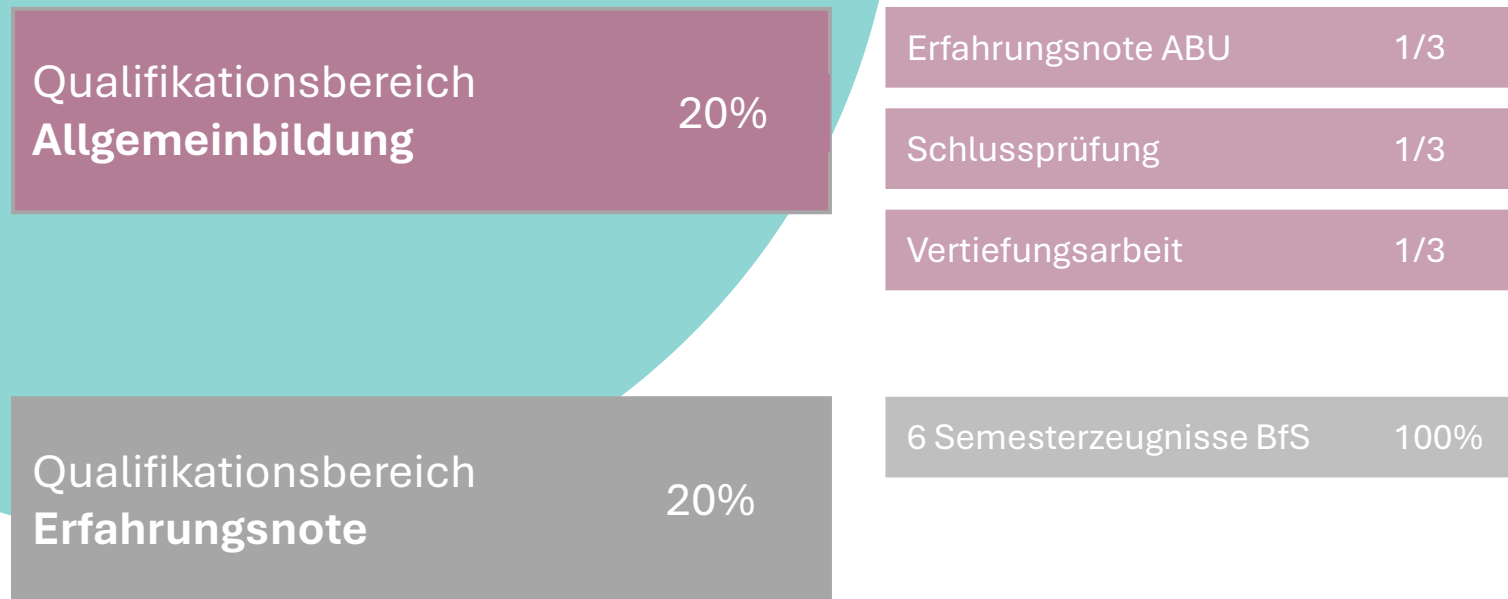
**Qualifikationsbereich
Berufskennnisse** 20%

Position 1: Betreuen des Buchhandlungssortiments (HKB d) 50 %
60 Minuten schriftlich

Position 2: Kundinnen und Kunden bei der Auswahl von 50 %
Buchhandelsartikel beraten (HKB a)
30 Minuten mündlich

- Aufgabenstellung und Kriterienraster Arbeitsgruppe QV
- Durchführung zentral an der BfS
- Bewertung Literaturfachgespräch durch 2 Expertinnen bzw. Experten

Qualifikationsverfahren – Detail (III)



Fragen



Kurze Info der Berufsfachschulen

Herzlichen Dank für Ihr Engagement
Einladung zum Austausch beim Apero

grundbildung@sbvv.ch, www.sbv.ch