

Herzlich Willkommen

Der SBVV gratuliert zu Ihrer Lehrstelle in der Buchbranche.

Wir wünschen Ihnen eine spannende und abwechslungsreiche Ausbildung.

Viel Erfolg

Lerndokumentation zur beruflichen Grundbildung Buchhändler / Buchhändlerin

Name / Vorname

Ausbildungsbetrieb

Inhaltsverzeichnis

Einleitung / Bedienungsanleitung	3
Erläuterung Handlungskompetenzen	4
Leistungsziele geordnet nach Lehrjahren	8
Leistungsziele mit Arbeitsaufträgen des Betriebes	11
Arbeitsformulare	
1. Lehrjahr	12
2. Lehrjahr	54
3. Lehrjahr	116
Formulare Bildungsbericht	166

SBW

Aus- und Weiterbildung

Alderstrasse 40
Postfach
CH-8034 Zürich

Einleitung

Die Lerndokumentation (früher Arbeitsbuch) ist ein Instrument zur Förderung der betrieblichen Bildung. Die lernende Person hält in der Lerndokumentation alle wesentlichen Arbeiten, die erworbenen Fähigkeiten und die Erfahrungen, die sie im Lehrbetrieb macht, fest.

Das Führen der Lerndokumentation ist obligatorisch. Deshalb bekommt die lernende Person dafür während der Arbeitszeit genügend Zeit eingeräumt. Die Berufsbildnerin bzw. der Berufsbildner kontrolliert und unterzeichnet die Lerndokumentation regelmässig.

Die Lerndokumentation kann an der praktischen Abschlussprüfung als Hilfsmittel verwendet werden.

Bedienungsanleitung für Lernende

Formulare Handlungskompetenzen Seite 12-164

Die betrieblichen Leistungsziele des Bildungsplans sind jeweils auf einer Seite aufgelistet. Der dazu verfasste Arbeitsauftrag ist ein Vorschlag und darf angepasst und verändert werden. Nach der Ausführung des Auftrages notieren sie ihre Erfahrungen. Ergänzend sollen Erfahrungen mit den Methoden- Sozial- und Selbstkompetenzen notiert werden.

Reihenfolge

Die Reihenfolge der Leistungsziele ist nach Lehrjahren aufgeteilt. Dabei handelt es sich lediglich um Empfehlungen.

Bedienungsanleitung für Berufsbildnerinnen und Berufsbildner

Arbeitsformulare

Besprechen, kontrollieren und beurteilen Sie die Arbeitsaufträge mit ihren Lernenden.

Arbeitsaufträge

Die Aufträge dürfen angepasst oder auch komplett verändert werden. Die Reihenfolge steht Ihnen frei. Einige Aufträge setzen einen speziellen Auftrag von Ihnen voraus. Sie finden sie auf Seite 11.

Bildungsbericht

Mindestens einmal pro Semester besprechen Sie den Bildungsstand mit der lernenden Person. Ein entsprechendes Formular finden Sie ab Seite 166 der Lerndokumentation.

Für Ihre Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Sommer 2013

Claudia Malten

Claudia Malten, Aus- und Weiterbildung, T: 044 421 36 08, E-Mail: claudia.malten@sbvv.ch
Schweizer Buchhändler- und Verlegerverband SBVV Zürich

A Handlungskompetenzen

1 Methodenkompetenzen

Der Einsatz der **Methodenkompetenzen** ermöglicht den Buchhändlerinnen eine geordnete und geplante Arbeit, einen sinnvollen Einsatz der Hilfsmittel und das zielorientierte Lösen ihrer Aufgaben.

1.1 Arbeitstechniken und Problemlösen

Um berufliche Aufgaben wahrzunehmen und Probleme lösen zu können, braucht es eine klare Arbeitsweise und Systematik. Deshalb setzen Buchhändlerinnen verschiedene Hilfsmittel und Methoden ein, welche zu rationellen Arbeitsabläufen führen. Sie planen ihre Arbeitsschritte und arbeiten zielorientiert und effizient.

1.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Die Tätigkeiten der Buchhändlerinnen dürfen nicht isoliert betrachtet werden. Buchhändlerinnen sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf den Erfolg des Unternehmens bewusst und setzen die Schritte bei ihrer Arbeit um, welche einen reibungslosen Arbeitsablauf ermöglichen.

1.3 Informations- und Kommunikationsstrategien

Der Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnologie ist im Buchhandel wichtig. Buchhändlerinnen sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss in ihrem Arbeitsbereich mit den geeigneten Mitteln zu optimieren.

1.4 Lernstrategien

Das lebenslange Lernen und die geistige Offenheit sind wichtig, um den wechselnden Anforderungen im Berufsfeld gewachsen zu sein und um sich weiterzuentwickeln. Buchhändlerinnen sind sich dessen bewusst und entwickeln Lernstrategien, welche ihnen beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten und das selbständige Lernen fördern.

1.5 Innovatives Denken und Handeln

Offenheit für Neues ist eine wichtige Kompetenz von Buchhändlerinnen. Deshalb sind sie fähig, in ihrem Arbeitsbereich mit innovativem Verhalten zu neuen Lösungen beizutragen. Sie sind wachsam und offen gegenüber Neuerungen und Trends.

1.6 Präsentationstechniken

Der Verkaufserfolg einer Buchhandlung wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen den Kunden präsentiert werden. Buchhändlerinnen präsentieren die Waren attraktiv und verkaufsfördernd.

2 Sozial- und Selbstkompetenzen

Die **Sozial- und Selbstkompetenzen** ermöglichen den Buchhändlerinnen, Herausforderungen in Kommunikations- und Teamsituationen sicher und selbstbewusst zu bewältigen. Dabei stärken sie ihre Persönlichkeit und sind bereit, an ihrer eigenen Entwicklung zu arbeiten.

2.1 Eigenverantwortliches Handeln

Buchhändlerinnen sind mitverantwortlich für die betrieblichen Abläufe. Sie sind bereit, diese in ihrem Verantwortungs- und Aufgabenbereich mitzugestalten, zu verbessern, in eigener Verantwortung in ihrem Bereich zu entscheiden und gewissenhaft zu handeln. Es liegt im Interesse der Buchhändlerinnen, auf ihre eigene Gesundheit und diejenige ihrer Mitarbeitenden zu achten.

2.2 Lebenslanges Lernen

Anpassungen an die sich rasch wechselnden Bedürfnisse und Umstände sind eine Notwendigkeit. Buchhändlerinnen sind sich dessen bewusst und sind bereit, laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. Sie sind offen für Neuerungen, denken mit und stärken ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.

2.3 Kommunikationsfähigkeit

Die angemessene Kommunikation im Umgang mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kunden ist sehr wichtig. Buchhändlerinnen können sich in andere Menschen hinein versetzen und sind offen wie auch gesprächsbereit. Sie verstehen die Regeln der erfolgreichen verbalen und nonverbalen Kommunikation und wenden sie im Sinne des Betriebes und der Kunden durchdacht an.

2.4 Konfliktfähigkeit

Im beruflichen Alltag, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kann es zu Konfliktsituationen kommen. Buchhändlerinnen sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren und hören sich andere Standpunkte an, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

2.5 Teamfähigkeit

Berufliche Aufgaben können allein oder in einer Gruppe gelöst werden. Buchhändlerinnen sind fähig, im Team zielorientiert und effizient zu arbeiten. Dabei verhalten sie sich im Umgang mit Vorgesetzten und Mitarbeitenden kooperativ und gemäss den allgemeinen Regeln, die für die Zusammenarbeit wichtig sind.

2.6 Umgangsformen und Auftreten

Vorgesetzte, Mitarbeitende und Kunden haben unterschiedliche Erwartungen an die Umgangsformen und das Verhalten. Buchhändlerinnen sind sich ihrer Wirkung bewusst und drücken sich angemessen und freundlich aus. Sie sind pünktlich, korrekt gekleidet, gepflegt und zuverlässig.

2.7 Belastbarkeit

Die verschiedenen Aufgaben und Arbeitsprozesse im Buchhandel sind anstrengend. Der Arbeitsaufwand und damit die Belastung unterliegen starken Schwankungen. Buchhändlerinnen können mit Belastungen umgehen, indem sie ihre Aufgaben ruhig und überlegt, aber bestimmt angehen. Im Bedarfsfall sind sie bereit, im Interesse des Betriebs und mit Rücksicht auf das Arbeitsteam einen ausserordentlichen Einsatz zu leisten.

Taxonomie der Leistungsziele

Die Angabe der Taxonomiestufen bei den Leistungszielen dient dazu, deren Anspruchsniveau zu bestimmen. Es werden sechs Kompetenzstufen unterschieden (K1 bis K6), die ein unterschiedliches Leistungsniveau zum Ausdruck bringen. Im Einzelnen bedeuten sie:

K1 (Wissen)

Informationen wiedergeben und in gleichartigen Situationen abrufen (aufzählen, nennen).

Beispiel: Buchhändlerinnen nennen die unterschiedlichen Fragetechniken und deren Funktionen im Gespräch.

K2 (Verstehen)

Informationen nicht nur wiedergeben, sondern auch verstehen (erklären, beschreiben, erläutern, aufzeigen).

Beispiel: Buchhändlerinnen beschreiben die Gesprächstechniken, die den Umgang mit Kundenreklamationen erleichtern.

K3 (Anwenden)

Informationen über Sachverhalte in verschiedenen Situationen anwenden.

Beispiel: Ich erledige den Wareneingang indem ich die Lieferungen empfangen, die Handelsobjekte auspacke und sie ihrem Platz in der Buchhandlung zuordne.

K4 (Analyse)

Sachverhalte in Einzelelemente gliedern, die Beziehung zwischen Elementen aufdecken und Zusammenhänge erkennen.

Beispiel: Buchhändlerinnen analysieren die Rentabilität verschiedener Warengruppen und prüfen Massnahmen zu ihrer Verbesserung.

K5 (Synthese)

Einzelne Elemente eines Sachverhalts kombinieren und zu einem Ganzen zusammenfügen oder eine Lösung für ein Problem entwerfen.

Beispiel: Ich gestalte selbständig Thementische und Schaufenster, welche die Kunden gezielt ansprechen.

K6 (Bewertung)

Bestimmte Informationen und Sachverhalte nach Kriterien beurteilen.

Beispiel: Ich erstelle Offerten, berechne Preise und beurteile dafür verschiedene Angebote der Handelspartner.

3 Fachkompetenz

Die **Fachkompetenzen** befähigen die Buchhändlerinnen¹, fachliche Aufgaben und Probleme im Berufsfeld eigenständig und kompetent zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen.

Leit-, Richt- und Leistungsziele konkretisieren die bei Ende der beruflichen Grundbildung erworbenen Fachkompetenzen. Mit den Leitzielen werden in allgemeiner Form die Themengebiete der Ausbildung beschrieben und es wird begründet, warum diese für Buchhändlerinnen wichtig sind. Richtziele konkretisieren die Leitziele und beschreiben Einstellungen, Haltungen oder der spezifischen Tätigkeit übergeordnete Eigenschaften. Mit den Leistungszielen wiederum werden die Richtziele in konkretes Verhalten übersetzt, das die Lernenden in bestimmten Situationen zeigen sollen. Leit- und Richtziele gelten für alle drei Lernorte, die Leistungsziele sind spezifisch für die Berufsfachschule, den Betrieb und den überbetrieblichen Kurs differenziert.

Mit den Fachkompetenzen, wie sie in den Bildungszielen formuliert sind, werden ebenso Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gefördert. Die Lernenden erreichen die Handlungskompetenzen gemäss dem Berufsbild nach Art. 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung. Sie werden auf das lebenslange Lernen vorbereitet und in ihrer persönlichen Entwicklung gefördert.

In der Ausbildung zur Buchhändlerin werden die folgenden Fachkompetenzen in der Form von Leit-, Richt- und Leistungszielen gefördert.

Leistungsziele geordnet nach (empfohlenen) Lehrjahren

1. Lehrjahr

Erfüllt	LZ Nr.	Seite
<input type="checkbox"/>	3.1.1.4	12
<input type="checkbox"/>	3.1.2.1	14
<input type="checkbox"/>	3.1.2.2	16
<input type="checkbox"/>	3.1.2.3	18
<input type="checkbox"/>	3.1.2.4	20
<input type="checkbox"/>	3.1.2.9	22
<input type="checkbox"/>	3.1.2.10	24
<input type="checkbox"/>	3.1.2.14	26
<input type="checkbox"/>	3.1.2.16	28
<input type="checkbox"/>	3.2.1.1	30
<input type="checkbox"/>	3.2.3.1	32
<input type="checkbox"/>	3.2.3.3	34
<input type="checkbox"/>	3.3.1.3	36
<input type="checkbox"/>	3.4.2.4	38
<input type="checkbox"/>	3.4.4.2	40
<input type="checkbox"/>	3.4.5.1	42
<input type="checkbox"/>	3.6.1.2	44
<input type="checkbox"/>	3.8.1.8	46
<input type="checkbox"/>	3.8.2.6	48
<input type="checkbox"/>	3.8.2.7	50
<input type="checkbox"/>	3.8.3.10	52

2. Lehrjahr

Erfüllt	LZ Nr.	Seite
<input type="checkbox"/>	3.1.1.1	54
<input type="checkbox"/>	3.1.1.2	56
<input type="checkbox"/>	3.1.1.3	58
<input type="checkbox"/>	3.1.1.5	60
<input type="checkbox"/>	3.1.2.5	62
<input type="checkbox"/>	3.1.2.7	64
<input type="checkbox"/>	3.1.2.8	66
<input type="checkbox"/>	3.1.3.1	68
<input type="checkbox"/>	3.1.4.3	70
<input type="checkbox"/>	3.2.1.2	72
<input type="checkbox"/>	3.2.2.3	74
<input type="checkbox"/>	3.2.3.2	76
<input type="checkbox"/>	3.2.4.1	78
<input type="checkbox"/>	3.2.4.2	80
<input type="checkbox"/>	3.3.1.4	82
<input type="checkbox"/>	3.3.1.5	84
<input type="checkbox"/>	3.3.2.3	86
<input type="checkbox"/>	3.3.2.4	88
<input type="checkbox"/>	3.4.1.3	90
<input type="checkbox"/>	3.4.2.3	92
<input type="checkbox"/>	3.4.3.1	94
<input type="checkbox"/>	3.4.3.2	96
<input type="checkbox"/>	3.4.3.3	98
<input type="checkbox"/>	3.4.5.2	100
<input type="checkbox"/>	3.4.5.5	102
<input type="checkbox"/>	3.6.1.3	104
<input type="checkbox"/>	3.6.1.4	106
<input type="checkbox"/>	3.6.2.3	108
<input type="checkbox"/>	3.8.1.3	110
<input type="checkbox"/>	3.8.2.8	112
<input type="checkbox"/>	3.8.4.6	114

3. Lehrjahr

Erfüllt	LZ Nr.	Seite
<input type="checkbox"/>	3.1.1.6	116
<input type="checkbox"/>	3.1.2.6	118
<input type="checkbox"/>	3.1.2.11	120
<input type="checkbox"/>	3.1.2.12	122
<input type="checkbox"/>	3.1.2.13	124
<input type="checkbox"/>	3.1.2.15	126
<input type="checkbox"/>	3.1.4.1	128
<input type="checkbox"/>	3.1.4.2	130
<input type="checkbox"/>	3.1.4.4	132
<input type="checkbox"/>	3.2.3.4	134
<input type="checkbox"/>	3.3.3.1	136
<input type="checkbox"/>	3.3.3.2	138
<input type="checkbox"/>	3.3.3.3	140
<input type="checkbox"/>	3.4.1.4	142
<input type="checkbox"/>	3.4.4.3	144
<input type="checkbox"/>	3.4.5.6	146
<input type="checkbox"/>	3.5.1.3	148
<input type="checkbox"/>	3.5.1.4	150
<input type="checkbox"/>	3.5.1.7	152
<input type="checkbox"/>	3.5.2.2	154
<input type="checkbox"/>	3.6.2.5	156
<input type="checkbox"/>	3.7.2.6	158
<input type="checkbox"/>	3.8.1.7	160
<input type="checkbox"/>	3.8.2.1	162
<input type="checkbox"/>	3.8.4.4	164

Leistungsziele mit Arbeitsaufträgen, die eine Aufgabenstellung durch die Ausbilderin voraussetzen:

Nr. LZ	Seite	Lehrjahr
3.1.2.3	18	1. Lehrjahr
3.1.2.10	24	1. Lehrjahr
3.1.3.1	68	2. Lehrjahr
3.1.4.1	128	3. Lehrjahr
3.1.4.4	132	3. Lehrjahr
3.3.2.3	86	2. Lehrjahr
3.6.1.4	106	2. Lehrjahr
3.6.2.3	108	2. Lehrjahr
3.6.2.5	156	3. Lehrjahr
3.8.2.8	112	2. Lehrjahr

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

1. Lehrjahr

1

Leistungsziel: 3.1.1.4

Ich bin fähig, Kundenwünsche zu ermitteln und zu erfüllen. Ich richte mein Handeln auf die Bedürfnisse und die Wünsche der Kunden aus. (K4)

Arbeitsauftrag:

Achten Sie auf eine Situation, in der Ihnen der Wunsch der Kundin längere Zeit nicht klar wird. Was haben Sie unternommen, um letztlich den Wunsch doch noch zu verstehen?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

1. Lehrjahr

1

Leistungsziel: 3.1.1.4

Ich bin fähig, Kundenwünsche zu ermitteln und zu erfüllen. Ich richte mein Handeln auf die Bedürfnisse und die Wünsche der Kunden aus. (K4)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

2

Leistungsziel: 3.1.2.1

Ich bin mir bei meiner täglichen Arbeit der Bedeutung und der Wichtigkeit des ersten Eindrucks bewusst. Dabei halte ich die betrieblichen Regeln ein, um auf Kunden einen positiven Eindruck zu machen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Stellen Sie sich vor, Sie wären sehr auffällig gekleidet, z.B. als Punk, Clochard, sehr sexy etc. Notieren Sie einige mögliche Reaktionen von Kundinnen. Diskutieren Sie Ihre Notizen mit Ihrer Ausbilderin.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

Leistungsziel: 3.1.2.1

Ich bin mir bei meiner täglichen Arbeit der Bedeutung und der Wichtigkeit des ersten Eindrucks bewusst. Dabei halte ich die betrieblichen Regeln ein, um auf Kunden einen positiven Eindruck zu machen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

3

Leistungsziel: 3.1.2.2

Ich kenne und erfülle bezüglich Erscheinung und Auftreten die Standards meines Lehrbetriebs. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie die Erscheinungs-Standards Ihres Lehrbetriebs. In welcher Beziehung weichen Spezialauftritte wie im Auftrag 3.1.2.1 von diesen Standards ab?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

3

Leistungsziel: 3.1.2.2

Ich kenne und erfülle bezüglich Erscheinung und Auftreten die Standards meines Lehrbetriebs. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

4

Leistungsziel: 3.1.2.3

Ich bin fähig, ein Verkaufsgespräch erfolgreich zu eröffnen und logisch aufzubauen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin einen Tag lang häufig bei Ihren Verkaufsgesprächen beobachten. Diskutieren Sie danach über die Gründe von erfolgreich und nicht erfolgreich verlaufenen Gesprächen und Verbesserungsmöglichkeiten. Erledigen Sie diesen Auftrag gleichzeitig mit 3.1.2.4.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

4

Leistungsziel: 3.1.2.3

Ich bin fähig, ein Verkaufsgespräch erfolgreich zu eröffnen und logisch aufzubauen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

5

Leistungsziel: 3.1.2.4

Ich setze die unterschiedlichen Fragetechniken in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein. (K3)

Arbeitsauftrag:

Mit welchen Fragetechniken führen Sie ein erfolgreiches Verkaufsgespräch? Achten Sie bei Auftrag 3.1.2.3 auch auf die Fragetechniken und erledigen Sie diese beiden Punkte gleichzeitig.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

5

Leistungsziel: 3.1.2.4

Ich setze die unterschiedlichen Fragetechniken in der Praxis zielgerichtet und erfolgreich ein. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

6

Leistungsziel: 3.1.2.9

Ich bin fähig, ein Verkaufsgespräch erfolgreich zum Abschluss zu führen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Nennen Sie je 2 Beispiele, bei denen Ihr Verkaufsgespräch erfolgreich bzw. nicht erfolgreich war. Was waren die Gründe für die Erfolge / Misserfolge?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

6

Leistungsziel: 3.1.2.9

Ich bin fähig, ein Verkaufsgespräch erfolgreich zum Abschluss zu führen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

7

Leistungsziel: 3.1.2.10

Ich bediene das Kassasystem meines Betriebs korrekt. (K3)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin eine Aufgabe für ein paar besonders schwierige Kassenfälle geben und erledigen Sie diese. Falls die Aufgabe eine Trockenübung war, erledigen Sie auch die Stornierung am Schluss.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

7

Leistungsziel: 3.1.2.10

Ich bediene das Kassasystem meines Betriebs korrekt. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

8

Leistungsziel: 3.1.2.14

Ich bin fähig zu entscheiden, wann ich Unterstützung brauche, und weiss, an wen ich mich intern wenden muss. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie einige mögliche Fälle, bei denen Sie Unterstützung anfordern sollten und schreiben Sie auf, an wen Sie sich wenden würden. Diskutieren Sie mit Ihrer Ausbilderin über Ihr diesbezügliches Verhalten in den letzten paar Tagen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

8

Leistungsziel: 3.1.2.14

Ich bin fähig zu entscheiden, wann ich Unterstützung brauche, und weiss, an wen ich mich intern wenden muss. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

9

Leistungsziel: 3.1.2.16

Ich setze mich mit meinen Verkaufsgesprächen bewusst auseinander und nehme Feedbacks von Mitarbeitenden konstruktiv an. (K4)

Arbeitsauftrag:

Beobachten Sie ein Verkaufsgespräch einer Teamkollegin und geben Sie ihr danach ein Feedback. Vertauschen Sie nachher die Rollen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

1. Lehrjahr

9

Leistungsziel: 3.1.2.16

Ich setze mich mit meinen Verkaufsgesprächen bewusst auseinander und nehme Feedbacks von Mitarbeitenden konstruktiv an. (K4)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Standardsoftware

1. Lehrjahr

10

Leistungsziel: 3.2.1.1

Ich setze die im Betrieb eingesetzte Standardsoftware im Bereich der Textverarbeitung selbständig ein.
(K3)

Arbeitsauftrag:

Verfassen Sie eine Offerte oder einen Brief für einen Kunden mit dem in Ihrem Betrieb gebräuchlichen Textverarbeitungsprogramm.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Standardsoftware

1. Lehrjahr

10

Leistungsziel: 3.2.1.1

Ich setze die im Betrieb eingesetzte Standardsoftware im Bereich der Textverarbeitung selbständig ein.
(K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

1. Lehrjahr

11

Leistungsziel: 3.2.3.1

Ich führe in meinem Betrieb Bestellungen mit verschiedenen technischen Hilfsmitteln gemäss Vorgaben aus. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie die in Ihrem Betrieb üblichen Bestellmöglichkeiten. Führen Sie auf jede dieser Arten eine Bestellung aus.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

1. Lehrjahr

11

Leistungsziel: 3.2.3.1

Ich führe in meinem Betrieb Bestellungen mit verschiedenen technischen Hilfsmitteln gemäss Vorgaben aus. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

1. Lehrjahr

12

Leistungsziel: 3.2.3.3

Ich bin fähig, für ausgewählte Produkte die MWSt-Sätze zu unterscheiden und zu bestimmen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie die MWSt-Sätze aller Handelsobjekte, die in Ihrem Betrieb verkauft werden.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

1. Lehrjahr

12

Leistungsziel: 3.2.3.3

Ich bin fähig, für ausgewählte Produkte die MWSt-Sätze zu unterscheiden und zu bestimmen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Bibliografien, Kataloge und Datenbanken

1. Lehrjahr

13

Leistungsziel: 3.3.1.3

Ich nutze die im Betrieb eingesetzten Bibliografien, Datenbanken, Verlagskataloge und versteckten Bibliografien gezielt und effizient. (K3)

Arbeitsauftrag:

Dokumentieren Sie die Suche nach 3 unbekanntem Titeln aus Kundenanfragen, bei denen Sie alle im Betrieb genutzten System (Bibliografien, Internet, Kataloge) verwendet haben.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Bibliografien, Kataloge und Datenbanken

1. Lehrjahr

13

Leistungsziel: 3.3.1.3

Ich nutze die im Betrieb eingesetzten Bibliografien, Datenbanken, Verlagskataloge und versteckten Bibliografien gezielt und effizient. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Herstellung und Qualität

1. Lehrjahr

14

Leistungsziel: 3.4.2.4

Ich stelle eine Liste mit Verlagen auf, die in meinem Betrieb besonders stark vertreten sind. Ich begründe, warum sie in unser Sortiment passen. (K5)

Arbeitsauftrag:

Stellen Sie die die Liste gemäss der im Leistungsziel vorgegebenen Aufgabe auf. Notieren Sie die Begründungen gemäss Teil 2 des Leistungsziels.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Herstellung und Qualität

1. Lehrjahr

14

Leistungsziel: 3.4.2.4

Ich stelle eine Liste mit Verlagen auf, die in meinem Betrieb besonders stark vertreten sind. Ich begründe, warum sie in unser Sortiment passen. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Grundlagen buchhändlerischer Zusammenarbeit

1. Lehrjahr

15

Leistungsziel: 3.4.4.2

Ich bearbeite den Wareneingang, indem ich die Lieferungen empfangen, die Handelsobjekte auspacke und sie ihrem Platz in der Buchhandlung zuordne.
Dabei hebe ich Lasten gesundheitsschonend und vermeide konsequent einseitige körperliche Belastungen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie alle Arbeitsschritte bei der Bearbeitung des Wareneingangs. Notieren Sie alle Punkte, die es beim Heben von Lasten zu beachten gilt, um einseitige körperliche Belastungen zu vermeiden. Wenden Sie diese Punkte konsequent beim Wareneingang an.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Grundlagen buchhändlerischer Zusammenarbeit

1. Lehrjahr

15

Leistungsziel: 3.4.4.2

Ich bearbeite den Wareneingang, indem ich die Lieferungen empfangen, die Handelsobjekte auspacke und sie ihrem Platz in der Buchhandlung zuordne.

Dabei hebe ich Lasten gesundheitsschonend und vermeide konsequent einseitige körperliche Belastungen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

1. Lehrjahr

16

Leistungsziel: 3.4.5.1

Ich vergleiche zwei Warengruppen aus einem Sach- oder Fachgebiet anhand typischer Titel und benutze dabei den Fachwortschatz. (K4)

Arbeitsauftrag:

Wählen Sie ein Sach- oder Fachgebiet (z.B. Pädagogik, Geschichte, Sport usw.) Vergleichen Sie daraus einige Titel aus den Sparten Ratgeber und Fachbuch. Achten Sie dabei auf Merkmale des Aufbaus und Einsatz des Fachwortschatzes.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

1. Lehrjahr

16

Leistungsziel: 3.4.5.1

Ich vergleiche zwei Warengruppen aus einem Sach- oder Fachgebiet anhand typischer Titel und benutze dabei den Fachwortschatz. (K4)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Sprache, Stil und Kommunikation

1. Lehrjahr

17

Leistungsziel: 3.6.1.2.

Beim Kontakt mit Kunden drücke ich mich differenziert, präzise und situationsgerecht aus. (K3)

Arbeitsauftrag:

Fingieren Sie mit einer Teamkollegin ein Verkaufsgespräch, bei dem Sie bewusst undifferenziert, unpräzise und situationsfremd argumentieren. Vertauschen Sie nachher die Rollen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Sprache, Stil und Kommunikation

1. Lehrjahr

17

Leistungsziel: 3.6.1.2.

Beim Kontakt mit Kunden drücke ich mich differenziert, präzise und situationsgerecht aus. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Rechnungswesen und Finanzierung

1. Lehrjahr

18

Leistungsziel: 3.8.1.8

Ich erledige die mir aufgetragenen Arbeiten bei der Inventur nach Vorgaben. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie nach Mitarbeit bei der Inventur die angefallenen Aufgaben und die Gründe, warum die Inventur erforderlich ist.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Rechnungswesen und Finanzierung

1. Lehrjahr

18

Leistungsziel: 3.8.1.8

Ich erledige die mir aufgetragenen Arbeiten bei der Inventur nach Vorgaben. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

1. Lehrjahr

19

Leistungsziel: 3.8.2.6

Ich verhalte mich gegenüber meinen Vorgesetzten und meinen Mitarbeiterinnen loyal und gegenüber den Kunden respektvoll.

Dabei halte ich mich an die Unternehmungskultur und löse entstehende Rollenkonflikte konstruktiv. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie einen konkreten Fall von illoyalem oder respektlosem Verhalten, den Sie selber beobachtet oder erlebt haben. Beschreiben Sie die Auswirkungen solcher Verhaltensweisen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

1. Lehrjahr

19

Leistungsziel: 3.8.2.6

Ich verhalte mich gegenüber meinen Vorgesetzten und meinen Mitarbeiterinnen loyal und gegenüber den Kunden respektvoll.

Dabei halte ich mich an die Unternehmungskultur und löse entstehende Rollenkonflikte konstruktiv. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

1. Lehrjahr

20

Leistungsziel: 3.8.2.7

Ich zeige auf, wie mein Betrieb organisiert ist. Dabei erkläre ich die Stellen, ihre Beschreibungen, die Schnittstellen und Verantwortlichkeiten. (K2)

Arbeitsauftrag:

Zeichnen Sie ein Organigramm Ihres Betriebs bzw. Ihrer Abteilung. Geben Sie die Funktionen der einzelnen Stellen an.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

1. Lehrjahr

20

Leistungsziel: 3.8.2.7

Ich zeige auf, wie mein Betrieb organisiert ist. Dabei erkläre ich die Stellen, ihre Beschreibungen, die Schnittstellen und Verantwortlichkeiten. (K2)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Gesamtwirtschaftliche und -gesellschaftliche Zusammenhänge

1. Lehrjahr

21

Leistungsziel: 3.8.3.10

Ich zeige in meinem Arbeitsbereich auf, wo ich Abfall vermeiden und Ressourcen sparen kann. Abfälle entsorge ich gemäss den Vorgaben und den allgemeinen Regeln. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie die Regeln für Abfallentsorgung in Ihrem Betrieb. Machen Sie einen Vorschlag, mit dem zusätzlich Abfall vermieden werden kann.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Gesamtwirtschaftliche und -gesellschaftliche Zusammenhänge

1. Lehrjahr

21

Leistungsziel: 3.8.3.10

Ich zeige in meinem Arbeitsbereich auf, wo ich Abfall vermeiden und Ressourcen sparen kann. Abfälle entsorge ich gemäss den Vorgaben und den allgemeinen Regeln. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

22

Leistungsziel: 3.1.1.1

Ich bin aufmerksam gegenüber Kunden und reagiere der Situation entsprechend. Ich wende eine dem Kunden angepasste Sprache an, setze die Fachsprache und Fachbegriffe verständlich ein. (K5)

Arbeitsauftrag:

Beobachten Sie eine Arbeitskollegin beim Umgang mit Kundinnen. Achten Sie besonders auf ungewöhnliche Situationen und die entsprechenden Reaktionen sowie den Einsatz der Fachsprache.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

22

Leistungsziel: 3.1.1.1

Ich bin aufmerksam gegenüber Kunden und reagiere der Situation entsprechend. Ich wende eine dem Kunden angepasste Sprache an, setze die Fachsprache und Fachbegriffe verständlich ein. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

23

Leistungsziel: 3.1.1.2

Ich bin fähig, verbal und nonverbal angemessen zu kommunizieren.
Ich analysiere typische Situationen und reagiere angemessen. (K5)

Arbeitsauftrag:

Beobachten Sie die nonverbale Kommunikation einer Arbeitskollegin beim Umgang mit Kundinnen. Vergleichen Sie mit dem eigenen Verhalten. Nennen Sie einige typische Situationen nonverbaler Kommunikation.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

23

Leistungsziel: 3.1.1.2

Ich bin fähig, verbal und nonverbal angemessen zu kommunizieren.
Ich analysiere typische Situationen und reagiere angemessen. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

24

Leistungsziel: 3.1.1.3

Ich erläutere die Merkmale und Bedürfnisse der verschiedenen Kundentypen. Dabei beschreibe ich unser Zielpublikum und unterscheide die Stamm- und Laufkundschaft. (K2)

Arbeitsauftrag:

Beobachten Sie im Laufe eines Tages mehrere Kundinnen und ordnen Sie sie einem Kundentyp zu. Welche dieser Kundinnen gehören zum wichtigsten Zielpublikum Ihres Betriebs?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

24

Leistungsziel: 3.1.1.3

Ich erläutere die Merkmale und Bedürfnisse der verschiedenen Kundentypen. Dabei beschreibe ich unser Zielpublikum und unterscheide die Stamm- und Laufkundschaft. (K2)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

25

Leistungsziel: 3.1.1.5

Ich nenne die Dienstleistungsangebote meines Betriebs und bin in der Lage, sie für den Betrieb sinnvoll und gewinnbringend einzusetzen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Erstellen Sie eine möglichst vollständige Liste der Dienstleistungsangebote Ihres Betriebs. Nennen Sie 3 Beispiele, bei denen Sie diese erfolgreich eingesetzt haben.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

2. Lehrjahr

25

Leistungsziel: 3.1.1.5

Ich nenne die Dienstleistungsangebote meines Betriebs und bin in der Lage, sie für den Betrieb sinnvoll und gewinnbringend einzusetzen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

2. Lehrjahr

26

Leistungsziel: 3.1.2.5

Ich bin in der Lage, auf Einwände mit passenden Argumenten erfolgreich zu reagieren. (K5)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie 3 Einwände von Kundinnen, die Ihnen bei Verkaufsgesprächen entgegengehalten wurden. Wie haben Sie argumentiert? Fallen Ihnen heute Argumente ein, die den Einwand besser entkräftet hätten?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

2. Lehrjahr

26

Leistungsziel: 3.1.2.5

Ich bin in der Lage, auf Einwände mit passenden Argumenten erfolgreich zu reagieren. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

2. Lehrjahr

27

Leistungsziel: 3.1.2.7

Ich bin in der Lage, mein Wissen kompetent einzusetzen und dadurch aktiv zu verkaufen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Nennen Sie 3 Beispiele, bei denen Sie selbst „aktiv verkauft“ haben.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

2. Lehrjahr

27

Leistungsziel: 3.1.2.7

Ich bin in der Lage, mein Wissen kompetent einzusetzen und dadurch aktiv zu verkaufen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

2. Lehrjahr

28

Leistungsziel: 3.1.2.8

Ich setze die Technik des Zusatzverkaufes sinnvoll und erfolgreich ein. (K3)

Arbeitsauftrag:

Nennen Sie 3 Beispiele, bei denen Sie erfolgreich Zusatzverkäufe getätigt haben. Welches waren die ausschlaggebenden Gründe für den Erfolg?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

2. Lehrjahr

28

Leistungsziel: 3.1.2.8

Ich setze die Technik des Zusatzverkaufes sinnvoll und erfolgreich ein. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Warenpräsentation und Ladengestaltung

2. Lehrjahr

29

Leistungsziel: 3.1.3.1

Ich gestalte selbständig Thementische und Schaufenster, welche die Kunden gezielt ansprechen. (K5)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin einen entsprechenden Auftrag geben. Nach Ausführung sprechen Sie mit Ihrer Ausbilderin über die Qualität der Arbeit und verbesserungsfähige Details.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Warenpräsentation und Ladengestaltung

2. Lehrjahr

29

Leistungsziel: 3.1.3.1

Ich gestalte selbständig Thementische und Schaufenster, welche die Kunden gezielt ansprechen. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

2. Lehrjahr

30

Leistungsziel: 3.1.4.3

Ich setze die betrieblichen Instrumente zur Verkaufsförderung gezielt ein. (K3)

Arbeitsauftrag:

Erstellen Sie eine Liste aller im Betrieb eingesetzten Mittel zur Verkaufsförderung. Überlegen Sie auch, welches Mittel wann am besten eingesetzt wird. Diskutieren Sie die Liste mit Ihrer Ausbilderin.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

2. Lehrjahr

30

Leistungsziel: 3.1.4.3

Ich setze die betrieblichen Instrumente zur Verkaufsförderung gezielt ein. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Standardsoftware

2. Lehrjahr

31

Leistungsziel: 3.2.1.2

Ich setze die im Betrieb eingesetzte Standardsoftware im Bereich der Tabellenkalkulation selbständig ein. (K3)

Arbeitsauftrag:

Erstellen Sie eine Verkaufsstatistik der von Ihnen betreuten Warengruppe. Verwenden Sie dabei das in Ihrem Betrieb gebräuchliche Tabellenkalkulationsprogramm.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Standardsoftware

2. Lehrjahr

31

Leistungsziel: 3.2.1.2

Ich setze die im Betrieb eingesetzte Standardsoftware im Bereich der Tabellenkalkulation selbständig ein. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Warenwirtschaft

2. Lehrjahr

32

Leistungsziel: 3.2.2.3

Ich betreue eine Warengruppe selbständig und ziehe begründete Konsequenzen aus meiner Verkaufsstatistik für das Angebot. (K5)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie 2 Möglichkeiten zur Umsatzsteigerung in der von Ihnen betreuten Warengruppe basierend auf Ihrer Verkaufsstatistik. Begründen Sie Ihre Vorschläge und setzen Sie sie in der Praxis um.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Warenwirtschaft

2. Lehrjahr

32

Leistungsziel: 3.2.2.3

Ich betreue eine Warengruppe selbständig und ziehe begründete Konsequenzen aus meiner Verkaufsstatistik für das Angebot. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

2. Lehrjahr

33

Leistungsziel: 3.2.3.2

Ich bereite den Vertreterbesuch gemäss den internen Kriterien vor und nehme am Besuch teil. (K3)

Arbeitsauftrag:

Machen Sie Vorschläge für die Bestellmengen der Neuerscheinungen in der von Ihnen betreuten Warengruppe. Besprechen Sie die Vorschläge mit Ihrer Ausbilderin oder Mitarbeiterin und begleiten Sie sie beim Vertreterbesuch. (Erledigen Sie diesen Auftrag gleichzeitig mit Auftrag 3.4.5.5)

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

2. Lehrjahr

33

Leistungsziel: 3.2.3.2

Ich bereite den Vertreterbesuch gemäss den internen Kriterien vor und nehme am Besuch teil. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Remittenden

2. Lehrjahr

34

Leistungsziel: 3.2.4.1

Ich bestimme mit Hilfe des Warenbewirtschaftungssystems verschiedenartige Remittenden und führe die Rücksendung gemäss Vereinbarungen mit den Lieferanten aus. (K3)

Arbeitsauftrag:

Beschreiben Sie den in Ihrem Betrieb üblichen Weg einer Remittende.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Remittenden

2. Lehrjahr

34

Leistungsziel: 3.2.4.1

Ich bestimme mit Hilfe des Warenbewirtschaftungssystems verschiedenartige Remittenden und führe die Rücksendung gemäss Vereinbarungen mit den Lieferanten aus. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Remittenden

2. Lehrjahr

35

Leistungsziel: 3.2.4.2

Ich begründe eine Remittende und überwache den Prozess bis zum Erhalt der Gutschrift. (K5)

Arbeitsauftrag:

Erstellen sie eine vollständige Checkliste der einzelnen Arbeitsschritte des Remittierens. Begründen Sie an Hand von 2 Beispielen Ihren Entscheid für die Remission und führen Sie sie mit Hilfe von Ihrer Checkliste aus.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Remittenden

2. Lehrjahr

35

Leistungsziel: 3.2.4.2

Ich begründe eine Remittende und überwache den Prozess bis zum Erhalt der Gutschrift. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Bibliografien, Kataloge und Datenbanken

2. Lehrjahr

36

Leistungsziel: 3.3.1.4

Ich bin fähig, aufgrund eines Auftrages im Betrieb eine sinnvolle Recherche durchzuführen. Die Ergebnisse dokumentiere und präsentiere ich angemessen. (K5)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie während eines Tages die jeweils genutzten Suchsysteme. Begründen Sie Ihre jeweilige Wahl. Erledigen Sie diesen Auftrag gleichzeitig mit Auftrag 3.3.1.5.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Bibliografien, Kataloge und Datenbanken

2. Lehrjahr

36

Leistungsziel: 3.3.1.4

Ich bin fähig, aufgrund eines Auftrages im Betrieb eine sinnvolle Recherche durchzuführen. Die Ergebnisse dokumentiere und präsentiere ich angemessen. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Bibliografien, Kataloge und Datenbanken

2. Lehrjahr

37

Leistungsziel: 3.3.1.5

Ich bestelle die Handelsobjekte gemäss den Ergebnissen der Recherche und begründe die Wahl. (K5)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie im Zusammenhang mit Auftrag 3.3.1.4, wie und wo Sie die Ergebnisse bestellt haben. Begründen Sie Ihre jeweilige Wahl.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Bibliografien, Kataloge und Datenbanken

2. Lehrjahr

37

Leistungsziel: 3.3.1.5

Ich bestelle die Handelsobjekte gemäss den Ergebnissen der Recherche und begründe die Wahl. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Suchmaschinen

2. Lehrjahr

38

Leistungsziel: 3.3.2.3

Ich bin fähig, aufgrund eines Auftrages im Betrieb eine sinnvolle Recherche im Internet durchzuführen und die Ergebnisse angemessen zu präsentieren. (K5)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin ein Thema für eine grössere Internet-Recherche vorgeben. Präsentieren Sie die Ergebnisse. (Führen Sie gleichzeitig Auftrag 3.3.2.4 aus).

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Suchmaschinen

2. Lehrjahr

38

Leistungsziel: 3.3.2.3

Ich bin fähig, aufgrund eines Auftrages im Betrieb eine sinnvolle Recherche im Internet durchzuführen und die Ergebnisse angemessen zu präsentieren. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Suchmaschinen

2. Lehrjahr

39

Leistungsziel: 3.3.2.4

Ich bestelle die Handelsobjekte gemäss den Ergebnissen der Recherche und begründe die Wahl. (K5)

Arbeitsauftrag:

Wie und wo sind die in Auftrag 3.3.2.3 gefundenen Titel zu bestellen. Begründen Sie Ihre Antworten.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Suchmaschinen

2. Lehrjahr

39

Leistungsziel: 3.3.2.4

Ich bestelle die Handelsobjekte gemäss den Ergebnissen der Recherche und begründe die Wahl. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortiment

2. Lehrjahr

40

Leistungsziel: 3.4.1.3

Ich erkläre unterschiedlichen Kundengruppen adressatengerecht die Besonderheiten und Merkmale der Produkte der Nebenmärkte. (K2)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie 5 verschiedene Produkte der Nebenmärkte und deren Besonderheiten und Merkmale. Beziehen Sie Ihre Überlegungen in Bezug auf Ihr Sortiment in Ihre Notizen mit ein.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortiment

2. Lehrjahr

40

Leistungsziel: 3.4.1.3

Ich erkläre unterschiedlichen Kundengruppen adressatengerecht die Besonderheiten und Merkmale der Produkte der Nebenmärkte. (K2)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Herstellung und Qualität

2. Lehrjahr

41

Leistungsziel: 3.4.2.3

Ich erstelle selbständig Preis- und Qualitätsargumente für ein Produkt und präsentiere sie meinen Mitarbeitenden. (K5)

Arbeitsauftrag:

Begründen Sie den Preis eines von Ihnen ausgewählten Handelsobjekts auf Grund von Qualitätsmerkmalen. Präsentieren Sie Ihrem Team / Ihrer Ausbilderin das Ergebnis und erläutern Sie Ihre Überlegungen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Herstellung und Qualität

2. Lehrjahr

41

Leistungsziel: 3.4.2.3

Ich erstelle selbständig Preis- und Qualitätsargumente für ein Produkt und präsentiere sie meinen Mitarbeitenden. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Internationale Buchproduktion

2. Lehrjahr

42

Leistungsziel: 3.4.3.1

Ich bestimme anhand der Berichterstattung in Presse und Fachpresse, welche Buchmessen für mein Sortiment relevant sind. (K5)

Arbeitsauftrag:

Sammeln Sie Artikel aus der Presse über die verschiedenen Buchmessen und dokumentieren Sie sie. Präsentieren Sie die Dokumentation Ihrem Team und diskutieren Sie die Relevanz der einzelnen Buchmessen in Bezug auf das Sortiment in Ihrem Betrieb.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Internationale Buchproduktion

2. Lehrjahr

42

Leistungsziel: 3.4.3.1

Ich bestimme anhand der Berichterstattung in Presse und Fachpresse, welche Buchmessen für mein Sortiment relevant sind. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Internationale Buchproduktion

2. Lehrjahr

43

Leistungsziel: 3.4.3.2

Ich plane selbständig eine Aktion (z.B. eine Buchinsel, einen Flyer, eine Schaufensterdekoration) zu einem Messeschwerpunkt. (K5)

Arbeitsauftrag:

Machen Sie Ihrer Ausbilderin Vorschläge für 2 verschiedene Aktionen zu einem Messeschwerpunkt. Diskutieren Sie Pro und Contra der beiden Vorschläge. Entscheiden Sie sich gemeinsam mit ihrer Ausbilderin für eine Aktion und führen Sie sie durch.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Internationale Buchproduktion

2. Lehrjahr

43

Leistungsziel: 3.4.3.2

Ich plane selbständig eine Aktion (z.B. eine Buchinsel, einen Flyer, eine Schaufensterdekoration) zu einem Messeschwerpunkt. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Internationale Buchproduktion

2. Lehrjahr

44

Leistungsziel: 3.4.3.3

Vor meinem Messebesuch kläre ich ab, welche Informationen von der Buchmesse für meinen Betrieb nützlich sind.

Ich besuche mindestens einen Aussteller im Auftrag meines Betriebs und teile meine Erkenntnisse nach meiner Rückkehr mit. (K5)

Arbeitsauftrag:

Sammeln Sie Informationen, die für Ihren bevorstehenden Messebesuch relevant sind. Erstellen Sie eine Liste der Aussteller, die für Ihren Betrieb von besonderem Interesse sind. Besuchen Sie 2 dieser Aussteller und präsentieren sie Ihrem Team nach Ihrer Rückkehr Ihre Erkenntnisse.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Internationale Buchproduktion

2. Lehrjahr

44

Leistungsziel: 3.4.3.3

Vor meinem Messebesuch kläre ich ab, welche Informationen von der Buchmesse für meinen Betrieb nützlich sind.

Ich besuche mindestens einen Aussteller im Auftrag meines Betriebs und teile meine Erkenntnisse nach meiner Rückkehr mit. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

2. Lehrjahr

45

Leistungsziel: 3.4.5.2

Ich unterscheide die verschiedenen Warengruppen, gestalte sie zielgruppengerecht und beschreibe deren Besonderheiten. (K3)

Arbeitsauftrag:

Gestalten Sie eine Pyramide oder ein Schaufenster mit Büchern aus verschiedenen Warengruppen. Die Ausstellung soll Kundinnen jeden Alters ansprechen. Ordnen Sie die Bücher zielgruppengerecht an. Notieren Sie Ihre Überlegungen und begründen Sie Ihre Wahl.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

2. Lehrjahr

45

Leistungsziel: 3.4.5.2

Ich unterscheide die verschiedenen Warengruppen, gestalte sie zielgruppengerecht und beschreibe deren Besonderheiten. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

2. Lehrjahr

46

Leistungsziel: 3.4.5.5

Ich sichte die Verlagsvorschauen einer ausgewählten Warengruppe und begleite den Einkauf. (K5)

Arbeitsauftrag:

Erledigen Sie dieses Leistungsziel gleichzeitig mit Auftrag 3.2.3.2.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

2. Lehrjahr

46

Leistungsziel: 3.4.5.5

Ich sichte die Verlagsvorschauen einer ausgewählten Warengruppe und begleite den Einkauf. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Sprache, Stil und Kommunikation

2. Lehrjahr

47

Leistungsziel: 3.6.1.3

Ich kommuniziere bewusst mit Kunden, reflektiere mein Kommunikationsverhalten aufgrund der Kommunikationsmodelle und verbessere mein Kommunikationsverhalten. (K5)

Arbeitsauftrag:

Beobachten Sie zusammen mit einer Teamkollegin während ca. 2 Stunden gezielt das jeweilige Kommunikationsverhalten und machen Sie Notizen. Besprechen Sie danach Eindrücke, Verbesserungsvorschläge etc.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Sprache, Stil und Kommunikation

2. Lehrjahr

47

Leistungsziel: 3.6.1.3

Ich kommuniziere bewusst mit Kunden, reflektiere mein Kommunikationsverhalten aufgrund der Kommunikationsmodelle und verbessere mein Kommunikationsverhalten. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Sprache, Stil und Kommunikation

2. Lehrjahr

48

Leistungsziel: 3.6.1.4

Ich schreibe inhaltlich, sprachlich und formal korrekte Geschäftsbriefe und E-Mails, telefoniere und spreche mit der Kundschaft und mit Mitarbeitenden verständlich und adressatengerecht. (K3)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbildnerin einen Auftrag für die Verfassung eines Briefes oder E-Mails (nicht Standard) geben. Besprechen und korrigieren Sie den Entwurf zusammen mit Ihrer Ausbildnerin, bevor Sie ihn versenden.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Sprache, Stil und Kommunikation

2. Lehrjahr

48

Leistungsziel: 3.6.1.4

Ich schreibe inhaltlich, sprachlich und formal korrekte Geschäftsbriefe und E-Mails, telefoniere und spreche mit der Kundschaft und mit Mitarbeitenden verständlich und adressatengerecht. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Umgang mit Texten, Moderation und Präsentation

2. Lehrjahr

49

Leistungsziel: 3.6.2.3

Bei meinen Arbeiten lese ich die Texte sorgfältig und strukturiert. Notizen verfasse ich nachvollziehbar und gemäss Vorgaben. (K3)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrem Ausbilder einen Text (z.B. aus Zeitung, Börsenblatt) geben, der für die Mitarbeiter Ihres Betriebs von Interesse ist. Gestalten Sie eine übersichtliche Zusammenfassung des Textinhalts.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Umgang mit Texten, Moderation und Präsentation

2. Lehrjahr

49

Leistungsziel: 3.6.2.3

Bei meinen Arbeiten lese ich die Texte sorgfältig und strukturiert. Notizen verfasse ich nachvollziehbar und gemäss Vorgaben. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Rechnungswesen und Finanzierung

2. Lehrjahr

50

Leistungsziel: 3.8.1.3

Ich bin in der Lage, einfachere Arbeiten im Bereich der Buchführung kompetent zu erfüllen. Dabei arbeite ich genau und setze die vorgegebenen Formulare ein. (K3)

Arbeitsauftrag:

Helfen Sie in der Buchhaltung mit und ordnen Sie verschiedene Geschäftsfälle den korrekten Konten zu. Welche Fälle sind ganz klar, und wo sehen Sie verschiedene Zuordnungsmöglichkeiten? Falls Ihr Einsatz in der Buchhaltung nicht möglich ist, lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin eine entsprechende Übung geben.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Rechnungswesen und Finanzierung

2. Lehrjahr

50

Leistungsziel: 3.8.1.3

Ich bin in der Lage, einfachere Arbeiten im Bereich der Buchführung kompetent zu erfüllen. Dabei arbeite ich genau und setze die vorgegebenen Formulare ein. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

2. Lehrjahr

51

Leistungsziel: 3.8.2.8

Ich beschreibe die wichtigsten Prozesse in meinem Betrieb anhand von Ablaufplänen und zeige ihren Nutzen für die Kunden und den Betrieb auf.

Bei den mir übertragenen Arbeitsabläufen arbeite ich nach den betrieblichen Vorgaben kundenorientiert und effizient. (K3)

Arbeitsauftrag:

Erstellen Sie nach Absprache mit Ihrer Ausbilderin einen Ablaufplan für einen wichtigen Prozess in Ihrem Betrieb (z.B. grosse Kundenbestellung, Einkauf von Neuheiten, o.ä.). Machen Sie sich Gedanken, wo der Prozess noch verbessert werden könnte.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

2. Lehrjahr

51

Leistungsziel: 3.8.2.8

Ich beschreibe die wichtigsten Prozesse in meinem Betrieb anhand von Ablaufplänen und zeige ihren Nutzen für die Kunden und den Betrieb auf.

Bei den mir übertragenen Arbeitsabläufen arbeite ich nach den betrieblichen Vorgaben kundenorientiert und effizient. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leistungsziel: 3.8.4.6

Ich zeige die Rechtsform und die Besitzverhältnisse meines Betriebes auf. Für die Rechtsform zeige ich die Vor- und Nachteile auf. (K2)

Arbeitsauftrag:

Nennen Sie mögliche Rechtsformen einer Buchhandlung. Nennen Sie mögliche Gründe für die gewählte Rechtsform Ihres Betriebs. Welches sind die Vor- und Nachteile dieser Rechtsform?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Prinzipien und Regelungen des Rechts

2. Lehrjahr

52

Leistungsziel: 3.8.4.6

Ich zeige die Rechtsform und die Besitzverhältnisse meines Betriebes auf. Für die Rechtsform zeige ich die Vor- und Nachteile auf. (K2)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

3. Lehrjahr

53

Leistungsziel: 3.1.1.6

Ich erkläre das Preissystem der Branche und bin fähig, in Preisdiskussionen fundiert zu argumentieren und auf Einwände zu reagieren. (K5)

Arbeitsauftrag:

Diskutieren Sie mit Ihrem Team oder Ihrer Auszubildnerin über die Preisgestaltung im Betrieb. Machen Sie begründete Änderungsvorschläge. Erstellen Sie eine Liste mit Pro- und Kontra-Argumenten für gebundene und freie Preise

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Kundenberatung

3. Lehrjahr

53

Leistungsziel: 3.1.1.6

Ich erkläre das Preissystem der Branche und bin fähig, in Preisdiskussionen fundiert zu argumentieren und auf Einwände zu reagieren. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

54

Leistungsziel: 3.1.2.6

Ich beherrsche die Mehrfachbedienung und setze sie erfolgreich ein. (K3)

Arbeitsauftrag:

Beobachten Sie sich und Ihre Arbeitskolleginnen bei Fällen von Mehrfachbedienung. Notieren Sie 2 Verbesserungsmöglichkeiten. Diskutieren Sie im Team über die wichtigsten Grundsätze für den Fall, dass Sie mehrere Kunden gleichzeitig bedienen müssen (z.B. im Geschäft und am Telefon).

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

54

Leistungsziel: 3.1.2.6

Ich beherrsche die Mehrfachbedienung und setze sie erfolgreich ein. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

55

Leistungsziel: 3.1.2.11

Ich nenne die verschiedenen Störfaktoren, wie etwa technische Probleme, Stress und aussergewöhnliche Situationen, die mein Verkaufsgespräch beeinflussen können. Ich gehe kundenorientiert mit der jeweiligen Situation um. (K5)

Arbeitsauftrag:

Beschreiben Sie 3 Situationen Ihrer Verkaufspraxis, bei denen Ihre Aufgabe durch aussergewöhnliche Umstände erschwert wurde. Wie haben Sie reagiert? Sehen Sie heute bessere Reaktionsmöglichkeiten?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

55

Leistungsziel: 3.1.2.11

Ich nenne die verschiedenen Störfaktoren, wie etwa technische Probleme, Stress und aussergewöhnliche Situationen, die mein Verkaufsgespräch beeinflussen können. Ich gehe kundenorientiert mit der jeweiligen Situation um. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

56

Leistungsziel: 3.1.2.12

Ich bin fähig, Kundenreklamationen nach den Weisungen des Betriebs korrekt zu bearbeiten. (K5)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie alle Weisungen / Richtlinien Ihres Betriebs im Zusammenhang mit Kundenreklamationen. Nennen Sie 2 Fälle von Reklamationen, die an Sie gerichtet wurden, und erläutern Sie Ihre Reaktion.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

56

Leistungsziel: 3.1.2.12

Ich bin fähig, Kundenreklamationen nach den Weisungen des Betriebs korrekt zu bearbeiten. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

57

Leistungsziel: 3.1.2.13

Ich gehe mit unschlüssigen, schwierigen und äusserst anspruchsvollen Kunden fachgerecht um. (K5).

Arbeitsauftrag:

Simulieren Sie mit einer Teamkollegin ein Verkaufsgespräch mit einer solchen Kundin. Worauf achten Sie in solchen Fällen besonders. Bringen Sie in der Diskussion danach auch eigene Erfahrungen aus der Praxis ein.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

57

Leistungsziel: 3.1.2.13

Ich gehe mit un schlüssigen, schwierigen und äusserst anspruchsvollen Kunden fachgerecht um. (K5).

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

58

Leistungsziel: 3.1.2.15

Ich erläutere geeignete Massnahmen zur Verhütung von Ladendiebstählen und wende sie in meinem Arbeitsbereich gemäss Vorgaben an. (K3)

Arbeitsauftrag:

Schlagen Sie Ihrer Ausbilderin mindestens eine Massnahme zur besseren Verhinderung von Ladendiebstählen in Ihrem Betrieb vor. Begründen Sie Ihren Vorschlag.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Verkaufsgespräch

3. Lehrjahr

58

Leistungsziel: 3.1.2.15

Ich erläutere geeignete Massnahmen zur Verhütung von Ladendiebstählen und wende sie in meinem Arbeitsbereich gemäss Vorgaben an. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

3. Lehrjahr

59

Leistungsziel: 3.1.4.1

Ich übernehme einfache Marketingaufgaben in den Bereichen POS gestalten, Veranstaltungen organisieren und durchführen, Werbemittel angemessen einsetzen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin einen Auftrag geben, z.B. Präsentationsvorschlag für den Kassbereich erarbeiten, Assistenzaufgaben bei einer Veranstaltung übernehmen, etc. Machen Sie Vorschläge, welche Produkte und Werbemittel am besten zum Einsatz kommen sollten.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

3. Lehrjahr

59

Leistungsziel: 3.1.4.1

Ich übernehme einfache Marketingaufgaben in den Bereichen POS gestalten, Veranstaltungen organisieren und durchführen, Werbemittel angemessen einsetzen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

3. Lehrjahr

60

Leistungsziel: 3.1.4.2

Anhand von zwei aussagekräftigen Beispielen aus meinem Betrieb zeige ich die Überlegungen zum Marketing-Mix auf. Diesen bewerte ich hinsichtlich seiner Effizienz. (K6)

Arbeitsauftrag:

Der Auftrag ergibt sich aus dem Leistungsziel. Notieren Sie Ihre Überlegungen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

3. Lehrjahr

60

Leistungsziel: 3.1.4.2

Anhand von zwei aussagekräftigen Beispielen aus meinem Betrieb zeige ich die Überlegungen zum Marketing-Mix auf. Diesen bewerte ich hinsichtlich seiner Effizienz. (K6)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

3. Lehrjahr

61

Leistungsziel: 3.1.4.4

Ich zeige für meinen Betrieb Möglichkeiten auf, neue Produkte ins Sortiment aufzunehmen und neue Kundengruppen zu erschliessen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Erfüllen Sie den im Leistungsziel festgelegten Auftrag nach Absprache mit Ihrer Ausbilderin.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Beratung und Verkauf, Richtziel Marketing

3. Lehrjahr

61

Leistungsziel: 3.1.4.4

Ich zeige für meinen Betrieb Möglichkeiten auf, neue Produkte ins Sortiment aufzunehmen und neue Kundengruppen zu erschliessen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

3. Lehrjahr

62

Leistungsziel: 3.2.3.4

Ich berechne Preise, beurteile dafür verschiedene Angebote der Handelspartner und erstelle Offerten für Kunden. (K6)

Arbeitsauftrag:

Berechnen Sie den Preis eines Buches und den Preis eines Nonbooks-Artikels auf Grund der Angebote der verschiedenen Handelspartner und erstellen Sie eine Offerte für eine Kundin.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Betriebliche Prozesse, Richtziel Bestellwesen

3. Lehrjahr

62

Leistungsziel: 3.2.3.4

Ich berechne Preise, beurteile dafür verschiedene Angebote der Handelspartner und erstelle Offerten für Kunden. (K6)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Reflektierte Internetkompetenz

3. Lehrjahr

63

Leistungsziel: 3.3.3.1

Ich zeige meinen Arbeitskolleginnen die Möglichkeiten und Grenzen des Internets auf. Ich schule sie in Bereichen, in denen ich ein Spezialwissen habe. (K5)

Arbeitsauftrag:

Wählen Sie ein Thema für eine Internet-Recherche. Führen Sie die Recherche zusammen mit einer Teamkollegin, die mit der Materie weniger vertraut ist, durch. Machen Sie auf Unsicherheiten und Gefahren der Ergebnisse aufmerksam.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Reflektierte Internetkompetenz

3. Lehrjahr

63

Leistungsziel: 3.3.3.1

Ich zeige meinen Arbeitskolleginnen die Möglichkeiten und Grenzen des Internets auf. Ich schule sie in Bereichen, in denen ich ein Spezialwissen habe. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Reflektierte Internetkompetenz

3. Lehrjahr

64

Leistungsziel: 3.3.3.2

Ich kläre die Seriosität der Quellen ab und berate meine Kundschaft fachgerecht. (K5)

Arbeitsauftrag:

Wählen Sie 5 Ergebnisse einer Suchmaschinen-Recherche aus und kommentieren Sie die Seriosität der einzelnen Ergebnisse.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Reflektierte Internetkompetenz

3. Lehrjahr

64

Leistungsziel: 3.3.3.2

Ich kläre die Seriosität der Quellen ab und berate meine Kundschaft fachgerecht. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Reflektierte Internetkompetenz

3. Lehrjahr

65

Leistungsziel: 3.3.3.3

Ich untersuche die Volltextsuche anhand von Beispielen. Ich zeige auf, in welchem Bereich (beispielsweise Recherche, Kundenberatung, Weiterbildung) mir diese Suche nützlich sein kann und begründe das Ergebnis. (K5)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von jemandem (Kundin, Ausbilderin, Teamkollegin) einen Ihnen unbekanntem Text aus einem Buch (Klassiker) geben. Finden Sie Autor und Titel des Buches heraus.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Bibliografie und Recherche, Richtziel Reflektierte Internetkompetenz

3. Lehrjahr

65

Leistungsziel: 3.3.3.3

Ich untersuche die Volltextsuche anhand von Beispielen. Ich zeige auf, in welchem Bereich (beispielsweise Recherche, Kundenberatung, Weiterbildung) mir diese Suche nützlich sein kann und begründe das Ergebnis. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortiment

3. Lehrjahr

66

Leistungsziel: 3.4.1.4

Ich zeige Beispiele für eine gute Diversifikation aus meinem Betrieb auf. Ich beschreibe die Chancen und Risiken eingehend und gut strukturiert. (K2)

Arbeitsauftrag:

Führen Sie den im Leistungsziel festgelegten Auftrag aus. Dokumentieren Sie die Argumente.

Machen Sie mindestens einen eigenen Verbesserungsvorschlag.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortiment

3. Lehrjahr

66

Leistungsziel: 3.4.1.4

Ich zeige Beispiele für eine gute Diversifikation aus meinem Betrieb auf. Ich beschreibe die Chancen und Risiken eingehend und gut strukturiert. (K2)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Grundlagen buchhändlerischer Zusammenarbeit

3. Lehrjahr

67

Leistungsziel: 3.4.4.3

In einem Kundengespräch zeige ich adressatengerecht die Merkmale der Preisgestaltung auf und beschreibe ihre Auswirkungen auf unsere Dienstleistungen. (K3)

Arbeitsauftrag:

Notieren Sie die wichtigsten Merkmale der Preisgestaltung ihres Betriebs. Überlegen Sie sich Argumente, mit welchen Sie diese nach aussen begründen könnten. Besprechen Sie die Argumente mit Ihrer Ausbilderin.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Grundlagen buchhändlerischer Zusammenarbeit

3. Lehrjahr

67

Leistungsziel: 3.4.4.3

In einem Kundengespräch zeige ich adressatengerecht die Merkmale der Preisgestaltung auf und beschreibe ihre Auswirkungen auf unsere Dienstleistungen. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

3. Lehrjahr

68

Leistungsziel: 3.4.5.6

Ich orientiere mich in verschiedenen Medien über Bücher und Produkte der Nebenmärkte und begründe damit meine Bestellentscheidungen. (K5)

Arbeitsauftrag:

Sammeln Sie Informationen aus den verschiedenen Medien zu Büchern und/oder Nonbooks für eine Warengruppe. Notieren Sie basierend auf diesen Informationen die Argumente für Ihre Bestellentscheidungen.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Handelsobjekte, Richtziel Sortimentsgestaltung

3. Lehrjahr

68

Leistungsziel: 3.4.5.6

Ich orientiere mich in verschiedenen Medien über Bücher und Produkte der Nebenmärkte und begründe damit meine Bestellentscheidungen. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Literaturgeschichte und Umgang mit Literatur

3. Lehrjahr

69

Leistungsziel: 3.5.1.3

Ich habe einen Überblick über das eigene Sortiment und kann es innerhalb der Literaturgeschichte und ihrer Epochen einordnen. Kunden berate ich fachgerecht und engagiert. (K5)

Arbeitsauftrag:

Führen Sie eine interessierte Kundin oder eine Teamkollegin in Ihrem Belletristik-Sortiment herum. Zeigen Sie auf, aus welchen Epochen einzelne Titel stammen. Falls dies in Ihrem Betrieb mangels Belletristik nicht möglich ist, erstellen Sie eine Liste der Epochen und nennen Sie für jede Epoche einen typischen Titel.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Literaturgeschichte und Umgang mit Literatur

3. Lehrjahr

69

Leistungsziel: 3.5.1.3

Ich habe einen Überblick über das eigene Sortiment und kann es innerhalb der Literaturgeschichte und ihrer Epochen einordnen. Kunden berate ich fachgerecht und engagiert. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Literaturgeschichte und Umgang mit Literatur

3. Lehrjahr

70

Leistungsziel: 3.5.1.4

Ich gebe den Inhalt der gängigen Klassiker im Überblick wieder und informiere Kunden kurz und präzise.
(K3)

Arbeitsauftrag:

Sprechen Sie (möglichst mit einer interessierten Kundin) über einen Klassiker, den Sie in Schule oder Freizeit gelesen haben. Erzählen Sie aus dem Inhalt, zeigen Sie auf, was typisch für die Epoche ist, und bringen Sie Ihre eigene Beurteilung des Titels ein.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Literaturgeschichte und Umgang mit Literatur

3. Lehrjahr

70

Leistungsziel: 3.5.1.4

Ich gebe den Inhalt der gängigen Klassiker im Überblick wieder und informiere Kunden kurz und präzise.
(K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Literaturgeschichte und Umgang mit Literatur

3. Lehrjahr

71

Leistungsziel: 3.5.1.7

Ich empfehle Bücher aus dem nationalen und internationalen Angebot.
Fragen nach Neuerscheinungen und nach zeitgenössischen Autorinnen und Autoren beantworte ich fachgerecht. (K5)

Arbeitsauftrag:

Lesen Sie eine Ihnen zusagende Neuerscheinung und schlagen Sie eine Bestellmenge vor. Empfehlen Sie den Titel danach mehrfach potentiellen Käuferinnen und Käufern. Bei wie viel Prozent Ihrer Empfehlungen haben Sie den Titel auch tatsächlich verkauft? Können Sie das Ergebnis begründen?

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Literaturgeschichte und Umgang mit Literatur

3. Lehrjahr

71

Leistungsziel: 3.5.1.7

Ich empfehle Bücher aus dem nationalen und internationalen Angebot.

Fragen nach Neuerscheinungen und nach zeitgenössischen Autorinnen und Autoren beantworte ich fachgerecht. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Geschichte, Kultur und Wissenschaften

3. Lehrjahr

72

Leistungsziel: 3.5.2.2

Ich habe einen Überblick über das eigene Sortiment und berate Kunden fachgerecht. (K5)

Arbeitsauftrag:

Suchen Sie in Ihrem Sortiment 3 Buch-Paare aus zwei unterschiedlichen Warengruppen, die einen inhaltlichen Zusammenhang haben. Zeigen Sie diese Zusammenhänge auf.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Literatur, Kultur, Wissenschaft, Richtziel Geschichte, Kultur und Wissenschaften

3. Lehrjahr

72

Leistungsziel: 3.5.2.2

Ich habe einen Überblick über das eigene Sortiment und berate Kunden fachgerecht. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Umgang mit Texten, Moderation und Präsentation

3. Lehrjahr

73

Leistungsziel: 3.6.2.5

Ich plane und moderiere eine Veranstaltung für ein bestimmtes Zielpublikum, wie etwa eine Lesung oder eine Buchpräsentation für das Team. (K5)

Arbeitsauftrag:

Lassen Sie sich von Ihrer Ausbilderin einen dem Leistungsziel entsprechenden Auftrag geben. Besprechen Sie das Ergebnis der Veranstaltung danach im Team.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Lokale Landessprache, Richtziel Umgang mit Texten, Moderation und Präsentation

3. Lehrjahr

73

Leistungsziel: 3.6.2.5

Ich plane und moderiere eine Veranstaltung für ein bestimmtes Zielpublikum, wie etwa eine Lesung oder eine Buchpräsentation für das Team. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Fremdsprachen, Richtziel Berufsbezogene Sprachkenntnisse

3. Lehrjahr

74

Leistungsziel: 3.7.2.6

Ich bediene die fremdsprachige Kundschaft per E-Mail, Telefon oder in der Buchhandlung und setze das Branchenvokabular korrekt ein. Ich gebe Katalogeinträge richtig weiter und bin fähig, mit den Beteiligten in der Handelskette angemessen zu kommunizieren

Arbeitsauftrag:

Achten Sie auf Fälle von etwas intensiverer Kommunikation in einer Fremdsprache (schriftlich oder mündlich), je mit einer Kundin und einem Lieferanten. Notieren Sie die Probleme, die dabei aufgetreten sind.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Fremdsprachen, Richtziel Berufsbezogene Sprachkenntnisse

3. Lehrjahr

74

Leistungsziel: 3.7.2.6

Ich bediene die fremdsprachige Kundschaft per E-Mail, Telefon oder in der Buchhandlung und setze das Branchenvokabular korrekt ein. Ich gebe Katalogeinträge richtig weiter und bin fähig, mit den Beteiligten in der Handelskette angemessen zu kommunizieren

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Rechnungswesen und Finanzierung

3. Lehrjahr

75

Leistungsziel: 3.8.1.7

Ich kalkuliere Preise und zeige anhand von Beispielen die Preisgestaltung unserer Produkte auf. (K3)

Arbeitsauftrag:

Kalkulieren Sie die Verkaufspreise verschiedener Produkte anhand der Vorgaben Ihres Betriebs. Diskutieren Sie im Team über allfällige andere Ansätze der Preiskalkulation.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Rechnungswesen und Finanzierung

3. Lehrjahr

75

Leistungsziel: 3.8.1.7

Ich kalkuliere Preise und zeige anhand von Beispielen die Preisgestaltung unserer Produkte auf. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

3. Lehrjahr

76

Leistungsziel: 3.8.2.1

Ich gruppiere unsere Kunden und zeige ihre Bedeutung anhand von Zahlen und Grafiken auf. (K5)

Arbeitsauftrag:

Erstellen Sie einen Vergleich der von Rechnungskunden und Ladenkunden generierten Umsätze. (Grundlage: Monats- oder Jahresergebnisse) Untersuchen Sie dabei auch den Umsatz / Einzelkunde und Umsatz /Warengruppe.

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Betriebswirtschaftliches Denken

3. Lehrjahr

76

Leistungsziel: 3.8.2.1

Ich gruppiere unsere Kunden und zeige ihre Bedeutung anhand von Zahlen und Grafiken auf. (K5)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Prinzipien und Regelungen des Rechts

3. Lehrjahr

77

Leistungsziel: 3.8.4.4

Anhand ausgewählter Beispiele zeige ich die rechtlichen Regeln beim Verkauf an Kunden auf und halte diese bei meiner Arbeit korrekt ein.

Bei Unklarheiten informiere ich mich bei meinen Vorgesetzten. (K3)

Arbeitsauftrag:

Zeigen Sie für alle Verkaufsfälle in Ihrem Betrieb auf, wann genau der Eigentumsübergang stattfindet (Kassenverkauf Bargeld und Kreditkarte, Rechnungsverkauf Versand und Übergabe, Verkauf gegen Vorauszahlung etc.)

Notizen, Erfahrungen

Durch die Berufsbildnerin auszufüllen

Dieses Leistungsziel wurde

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Bei „nicht erfüllt“ oder „teilweise erfüllt“ Gründe / Verbesserungsvorschläge:

Nochmalige Bewertung:

sehr gut erfüllt

gut erfüllt

erfüllt

teilweise erfüllt

nicht erfüllt

Leitziel Wirtschaft, Politik und Gesellschaft, Richtziel Prinzipien und Regelungen des Rechts

3. Lehrjahr

77

Leistungsziel: 3.8.4.4

Anhand ausgewählter Beispiele zeige ich die rechtlichen Regeln beim Verkauf an Kunden auf und halte diese bei meiner Arbeit korrekt ein.

Bei Unklarheiten informiere ich mich bei meinen Vorgesetzten. (K3)

Welche Methodenkompetenz(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Welche Sozial- und Selbstkompetenzen(-en) habe ich damit geübt?

Begründung:

Bildungsbericht

gemäss Art. 14 BiVo Buchhändlerin / Buchhändler

Am Ende von Semester

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 4 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 6 |

Die Berufsbildnerin bespricht den Bildungsstand mit der lernenden Person - insbesondere gestützt auf die Lerndokumentation - mindestens einmal pro Semester. Beurteilt werden die vom Bildungsplan vorgegebenen Methodenkompetenzen, Sozial- und Selbstkompetenzen und die Fachkompetenzen.

Im vorliegenden Berichtsformular sind die Fachkompetenzen entsprechend den acht Leitzielen des Bildungsplans aufgeteilt. Selbstverständlich sind nur diejenigen Aspekte dieser Leitziele zu beurteilen, mit denen sich die lernende Person bereits befasst hat. Die Nummerierung der Leistungsziele entspricht der Nummerierung der Leitziele (So gehört z.B. das Leistungsziel 3.2.1.1 unter das Leitziel 3.2, Betriebliche Prozesse). Hat die lernende Person in der Lerndokumentation noch keine Leistungsziele unter einem bestimmten Leitziel erfüllt, kann auf die Besprechung dieses Leitziels vollständig verzichtet werden.

Beurteilungskriterien	Beurteilung ¹				Bemerkungen
	4	3	2	1	
Methodenkompetenzen					
Arbeitstechniken und Problemlösen Die lernende Person arbeitet rationell, zielorientiert und effizient, sie plant, überlegt und setzt Prioritäten.					
Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln Die lernende Person ist sich bewusst, welche Auswirkungen ihre Tätigkeiten auf den Erfolg der Unternehmung als Ganzes haben.					
Informations- und Kommunikationsstrategien Die lernende Person drückt sich verständlich aus und nutzt die ihr zur Verfügung stehenden Informations- und Kommunikationsstrategien.					
Lernstrategien Die lernende Person ist offen und interessiert an Lernstrategien, die ihr beim Lernen Freude und Erfolg bringen können.					
Innovatives Denken und Handeln Die lernende Person ist aufmerksam und offen gegenüber Neuerungen und Trends. Sie trägt in ihrem Arbeitsbereich mit innovativem Verhalten zu neuen Lösungen bei.					
Präsentationstechniken Die lernende Person präsentiert die Waren attraktiv und verkaufsfördernd.					

¹ Legende: Anforderungen
 4 = gut erfüllt 3 = erfüllt
 2 = teilweise erfüllt 1 = nicht erfüllt

Beurteilungskriterien	Beurteilung ¹				Bemerkungen
	4	3	2	1	
Sozial- und Selbstkompetenzen					
Eigenverantwortliches Handeln Die lernende Person ist bereit, betriebliche Abläufe in ihrem Aufgabenbereich mitzugestalten und zu verbessern. Sie ist dabei initiativ, kreativ und verantwortungsbewusst.					
Lebenslanges Lernen Die lernende Person stellt sich flexibel auf neue Bedürfnisse und Umstände ein. Sie ist sich bewusst, dass sie auch nach ihrer Ausbildung immer wieder Neues lernen muss.					
Kommunikationsfähigkeit Die lernende Person ist im Umgang mit Vorgesetzten, Mitarbeiterinnen, Lieferanten und Kundinnen offen und gesprächsbereit					
Konfliktfähigkeit In Konfliktsituationen reagiert die lernende Person ruhig und überlegt. Sie diskutiert in solchen Fällen sachbezogen und sucht nach konstruktiven Lösungen					
Teamfähigkeit Die lernende Person ist fähig, im Team zielorientiert und effizient zu arbeiten. Sie verhält sich kooperativ und trägt zu einem guten Betriebsklima bei.					
Umgangsformen und Auftreten Die lernende Person ist freundlich, pünktlich, korrekt gekleidet, gepflegt und zuverlässig.					
Belastbarkeit Die lernende Person zeigt bei grossen Arbeitsbelastungen Durchhaltewillen und ist bereit, im Interesse des Betriebs und mit Rücksicht auf das Arbeitsteam einen ausserordentlichen Einsatz zu leisten					

¹ Legende: Anforderungen
4 = gut erfüllt 3 = erfüllt
2 = teilweise erfüllt 1 = nicht erfüllt

Beurteilungskriterien	Beurteilung ¹				Bemerkungen
	4	3	2	1	
Fachkompetenzen					
3.1 Beratung und Verkauf Die lernende Person setzt die Instrumente der Verkaufsförderung um und führt Verkaufsgespräche fachgerecht und kundenorientiert. Sie hört aktiv zu, erfasst die Kundenbedürfnisse, berät umfassend und verkauft zielorientiert.					
3.2 Betriebliche Prozesse Die lernende Person hilft beim Ermitteln des aktuellen und künftigen Bedarfs an Produkten. Sie kauft kostenbewusst ein, lagert optimal und erledigt die Verkaufsadministration effizient. Sie achtet darauf, dass Bestellen, Einkauf, Lagerhaltung und Verkauf ideal zusammenspielen.					
3.3 Bibliografie und Recherche Die lernende Person nutzt bei ihrer Arbeit die gängigen sowie die branchenspezifischen Informationsquellen durchdacht und beschafft sich Informationen gezielt und effizient.					
3.4 Handelsobjekte Die lernende Person verfügt über den fachspezifischen Wortschatz und die branchenspezifischen Kenntnisse des Buchhandels und seiner Produkte, um intern effizient zu kommunizieren und Kundinnen optimal zu beraten.					
3.5 Literatur, Kultur, Wissenschaft Die lernende Person kennt die grundlegenden Themen, Epochen und Figuren der Literatur und überblickt die zentralen Fragen und Antworten der Kultur und der Wissenschaften.					
3.6 Lokale Landessprache Die lernende Person drückt sich mündlich und schriftlich korrekt und adressatengerecht aus. Sie verfasst Texte in ihrem Arbeitsbereich selbständig und nutzt dabei die üblichen Nachschlagewerke sowie Techniken und Instrumente der Informationstechnologie.					
3.7 Fremdsprachen (2. Landessprache und Englisch) Die lernende Person versteht einfache Texte in ihrem Arbeitsbereich und verfasst selbständig korrekte einfache Texte. Sie ist fähig, einfache Anfragen zu beantworten sowie Gespräche des Alltags und über Bücher zu führen.					
3.8 Wirtschaft, Politik, Gesellschaft Die lernende Person trägt im Betrieb dazu bei, dass betriebswirtschaftlichen und rechtlichen Anforderungen Rechnung getragen wird und administrative Abläufe und Arbeitsprozesse wirtschaftlich und effizient gestaltet werden.					

¹ Legende: Anforderungen

4 = gut erfüllt 3 = erfüllt

2 = teilweise erfüllt 1 = nicht erfüllt

Beurteilungskriterien	Beurteilung ¹				Bemerkungen
	4	3	2	1	
Lerndokumentation					
Sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit					
Darstellung, Übersichtlichkeit					

Beurteilung der Ausbildung durch die lernende Person

Betriebliche Bildung

sehr gut gut genügend ungenügend

Betreuung durch die Berufsbildnerin

sehr gut gut genügend ungenügend

Gründe, Bemerkungen:

Ziele für das nächste Semester / Zusatzbemerkungen

Datum/Unterschrift:

Das Gespräch fand statt am: _____

Unterschrift
(die lernende Person)

Unterschrift
(gesetzliche/r Vertreter/in)

Unterschrift
(Berufsbildnerin/Berufsbildner)

¹ Legende: Anforderungen
 4 = gut erfüllt 3 = erfüllt
 2 = teilweise erfüllt 1 = nicht erfüllt