

Handlungskompetenzbereiche und Handlungskompetenzen (DHA)

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

*a-d = Handlungskompetenzbereiche

*1-4 = Handlungskompetenzen