

# Handlungskompetenzbereiche und Handlungskompetenzen (DHF)

<b>a)</b> <b>Gestalten von Kundenbeziehungen</b>	<b>b)</b> <b>Bewirtschaften und Präsentieren von Produkten und Dienstleistungen</b>	<b>c)</b> <b>Erwerben, Einbringen und Weiterentwickeln von Produkte- und Dienstleistungskenntnissen</b>	<b>d)</b> <b>Interagieren im Betrieb und in der Branche</b>	<b>e)</b> <b>Gestalten von Einkaufserlebnissen</b>	<b>f)</b> <b>Betreuen von Online-Shop</b>
<b>a1:</b> Ersten Kundenkontakt im Detailhandel gestalten	<b>b1:</b> Aufgaben im Warenbewirtschaftungsprozess umsetzen	<b>c1:</b> Sich über Produkte und Dienstleistungen der eigenen Branche informieren	<b>d1:</b> Informationsfluss im Detailhandel auf allen Kanälen sicherstellen	<b>e1:</b> Anspruchsvolle Kunden und Verkaufsgespräche im Detailhandel führen	<b>f1:</b> Artikeldaten für den Online-Shop pflegen
<b>a2:</b> Kundenbedürfnis im Detailhandel analysieren und Lösungen präsentieren	<b>b2:</b> Produkte und Dienstleistungen für den Detailhandel kundenorientiert präsentieren	<b>c2:</b> Produkte der eigenen Branche bearbeiten und Dienstleistungen der eigenen Branche kundenorientiert bereitstellen	<b>d2:</b> Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Teams im Detailhandel gestalten	<b>e2:</b> Produkte- und dienstleistungsorientierte Erlebniswelten im Detailhandel gestalten	<b>f2:</b> Daten zu Onlineverkäufen und Kundenverhalten auswerten
<b>a3:</b> Verkaufsgespräch abschliessen und nachbearbeiten	<b>b3:</b> Betriebsrelevante Kennzahlen, Kundendaten und Informationen bearbeiten	<b>c3:</b> Aktuelle Entwicklungen in der eigenen Branche erkennen und in den Arbeitsalltag integrieren	<b>d3:</b> Betriebliche Entwicklungen im Detailhandel erkennen und neue Aufgaben übernehmen	<b>e3:</b> Kundenanlässe oder Verkaufspromotionen mitgestalten	<b>f3:</b> Warenpräsentation und Abläufe im Online-Shop betreuen
<b>a4:</b> Kundenanfragen im Detailhandel auf verschiedenen Kanälen bearbeiten			<b>d4:</b> Eigene Arbeiten im Detailhandel organisieren und koordinieren		
<b>a5:</b> Kundenbindung für den Detailhandel über unterschiedliche Kanäle aufbauen und pflegen			<b>d5:</b> Teilaufgaben im eigenen Verantwortungsbereich delegieren		
<b>a6:</b> In anspruchsvollen Kundensituationen im Detailhandel kommunizieren					

\*a-f = Handlungskompetenzbereiche

\*1-6 = Handlungskompetenzen