

Leistungsziele 2. Lehrjahr

Koordination Sektion AI/AR/SG/TG 1 / Maja Steingruber

Anbei stellen wir Ihnen die relevantesten Lernziele zur Verfügung, welche Maja Steingruber der Drogisten Sektion AI/AR/SG/TG herausgeschrieben hat. Die Dateien stammen aus dem Jahr 2013/14. Es kann also gut sein, dass das eine oder andere Lernziel ergänzt oder geändert werden muss.

August

1. Must have

5.3.2 Ich wende ein vorhandenes Kundenbindungssystem an.

Sie machen sich mit dem Kundenbindungssystem in Ihrer Drogerie vertraut und versuchen, dies im nächsten Kundengespräch einzubinden. Erläutern Sie dabei die Vorteile und halten Sie die wichtigsten Argumente in Ihrer Lerndokumentation fest.

2. Must have

7.4.5 Ich ermittle wichtige Informationen über Produkte, Neuheiten und Sortimentsveränderungen

Sie erkundigen sich nach Lieferanteninformationen und lassen sich erklären, welche Produkte z. B. nicht lieferbar sind etc.

Jokerleistungsziel 1

3.1.7 Ich entwickle Rezepturen zur defekturemässigen und Ad-hoc-Herstellung.

Jokerleistungsziel 2

3.2.5 Ich leite anhand der Eigenschaften von Roh- und Zusatzstoffen sachgemässen Umgang ab.

September

1. Must have

4.1.6 Empfehlungen und Vorschriften zur Entsorgung von Sonderabfällen befolgen. Anhand des UEK 2 können Sie dazu den Auftrag aus dem Lehrmittel entnehmen.

1.1.30 Ich kläre im Beratungsgespräch die Möglichkeit einer Ad-hoc-Herstellung ab. Sie führen ein Verkaufsgespräch mit einer Angestellten. Dabei ermitteln Sie den Wunsch und empfehlen ihr eine Ad Hoc Mischung oder / und eine Hausspezialität und erklären ihr die Vorteile

Jokerleistungsziel 1

4.1.4 Warenflussstatistiken interpretieren

Jokerleistungsziel 2

1.1.14 Grundkenntnisse der Phytotherapie anwenden

November

1. Must have

4.1.4 Warenflussstatistiken interpretieren

Sie schauen in Ihrem Defekt die Menge an Produkten pro Referenz durch und treffen Massnahmen, z.B. verbesserter Abverkauf, Einkaufsverhalten, Warenpräsentation. Versetzen Sie sich hier in die Lage des Chefs. Was würden Sie unternehmen?

2. Must have

1.1.14 Grundkenntnisse der Phytotherapie anwenden

Sie wählen ein Gebiet aus z.B. Erkältung und lassen sich die verschiedenen phytotherapeutischen Möglichkeiten erklären. Sie gehen dabei vor allem auf qualitative Unterschiede, sowie Vor- und Nachteile ein und dokumentieren Sie entsprechend. Diese Aufgabe lösen Sie am besten mit einer verantwortlichen Person aus Ihrem Team.

Jokerleistungsziel 1

1.1.30 Ich kläre im Beratungsgespräch die Möglichkeit einer Adhoc Herstellung ab.

Jokerleistungsziel 2

4.1.6 Sie befolgen Empfehlungen und Vorschriften zur Entsorgung von Sonderabfällen.

Dezember

1. Must have

1.1.30 Ich kläre im Beratungsgespräch die Möglichkeit einer Adhoc Herstellung ab. Sie führen ein Verkaufsgespräch mit einer Angestellten. Dabei ermitteln Sie den Wunsch und empfehlen ihr eine Ad Hoc Mischung oder / und eine Hausspezialität und erklären ihr die Vorteile

2. Must have

4.1.6 Sie befolgen Empfehlungen und Vorschriften zur Entsorgung von Sonderabfällen. Schreiben Sie auf, worauf es in Ihrem Lehrgeschäft zu achten gilt und wie die kommunalen Gesetzgebungen sind.

Jokerleistungsziel 1

1.2.7 Ich befolge Triagekriterien.

Jokerleistungsziel 2

4.2.4 Ich wende Sortiments- und Preispolitik auf den zugeteilten Sortimentsbereich nach betrieblichen Vorgaben an.

Januar

1. Must have

1.2.7 Ich befolge Triagekriterien.

Auf dem Lerndokumentationsblatt haben Sie verschiedene Themen. Bearbeiten Sie ein Thema und schreiben Sie auf, wie Sie in einer Kundensituation vorgehen. Wie lautet die genaue Bedarfsabklärung, welche Ziele verfolgen Sie in der Fragestellung, welche Produkte empfehlen Sie, was für Zusatzverkäufe tätigen Sie?

2. Must have

4.2.4 Ich wende Sortiments- und Preispolitik auf den zugeteilten Sortimentsbereich nach betrieblichen Vorgaben an.

Sie erkundigen sich nach der Preispolitik in Ihrer Drogerie. Wie schreiben Sie Aktionen an, was sind Renner und Penner etc. Dokumentieren Sie die betrieblichen Vorgaben entsprechend.

Jokerleistungsziel 1

2.1.8 Ich leite das Verkaufsgespräch aktiv.

Jokerleistungsziel 2

7.3.1 Ich setze Massnahmen für den Umwelt- und Gesundheitsschutz um.

Februar

1. Must have

2.1.8 Ich leite das Verkaufsgespräch aktiv.

Sie behandeln ein Thema im Vorfeld, z.B. Erkältung und versetzen sich dabei in die Kundin / den Kunden. Danach wenden Sie die geeignete Fragetechnik und die Bedarfsermittlung an und setzen sich dabei ein persönliches Ziel: z.B. drei sinnvolle Produkte verkaufen, nicht unter 35 Fr. den Kundenfranken einhalten etc. Sie protokollieren Ihre Erkenntnisse direkt auf der Lerndokumentation.

2. Must have

7.3.1 Ich setze Massnahmen für den Umwelt- und Gesundheitsschutz um.
Sie erkundigen sich, wie die Lagerung und Weiterleitung von Sonderabfällen in Ihrer Drogerie geregelt ist und erläutern Schutzmassnahmen im Falle einer Grippe.

Jokerleistungsziel 1

5.1.2 Ich wende die Grundlagen der Warenpräsentation an.

Jokerleistungsziel 2

1.2.5 Ich kläre im Beratungsgespräch den Zustand der Haut und deren Anhangsorgane ab.

März

1. Must have

5.1.2 Ich wende die Grundlagen der Warenpräsentation an.
Sie übernehmen eine Ausstellung in Ihrem Geschäft und wenden die Regeln der Warenpräsentation an. Als Hilfsmittel dient Ihnen das üK Buch, Kapitel 5 Verkaufshandlung. Sie erstellen dazu einen zweiten Verkaufspunkt oder / und ein Schaufenster mit dem gleichen Thema.

2. Must have

1.2.5 Ich kläre im Beratungsgespräch den Zustand der Haut und deren Anhangsorgane ab.
Sie wählen sich drei Themen aus den Vorschlägen aus und erstellen dazu eine Übersicht für die Beratung. Vergessen Sie dabei Zusatztipps und mögliche „Eselsbrücken“ nicht.

Jokerleistungsziel 1

4.3.3 Ich berücksichtige Konditionen der Lieferanten.

Jokerleistungsziel 2

2.1.6 Ich leite Verhaltensweisen aufgrund der Kundentypologie ab.

April

1. Must have

4.3.3 Ich berücksichtige Konditionen der Lieferanten.

Sie erarbeiten eine Bestellung bei einem Ihrer Lieferanten und achten dabei auf Saisonkonditionen, wie etwa Sonnencremen etc. Besprechen Sie Ihre Vorschläge anschliessend mit einer Kollegin und halten Sie Ihre Erkenntnisse und Fakten fest.

2. Must have

2.1.6 Ich leite Verhaltensweisen aufgrund der Kundentypologie ab.

Achten Sie bei einem nächsten Beratungsgespräch bewusst auf den Kunden als „Mensch“ und nicht als „Patient“ und versetzen Sie sich in seine Lage. Wenn Ihnen die Situation direkt am Kunden als unsicher erscheint, versuchen Sie diese Übung mit einer Angestellten oder dem Chef.

Jokerleistungsziel 1

1.2.8 Ich ziehe basierend auf den Grundlagen und Zusammenhängen der Chemie Schlüsse und Folgerungen für die Beratung.

Jokerleistungsziel 2

4.1.1 Ich wende die Grundlagen des Warenflusses betriebsspezifisch an.

Mai

1. Must have

1.2.8 Ich ziehe basierend auf den Grundlagen und Zusammenhängen der Chemie Schlüsse und Folgerungen für die Beratung.

Sie wählen aus den drei genannten Themen eines aus und dokumentieren genau den Ablauf. Erwähnen Sie dabei die chemischen Funktionsmechanismen.

2. Must have

4.1.1 Ich wende die Grundlagen des Warenflusses betriebsspezifisch an.

Sie lassen sich informieren, was Mindestlagermengen, Bestellmengen etc. in Ihrem Geschäft für Auswirkungen haben und stellen Möglichkeiten und Grenzen auf.

Jokerleistungsziel 1

4.2.4 Ich wende Sortiments- und Preispolitik auf den zugeteilten Sortimentsbereich nach betrieblichen Vorgaben an.

Jokerleistungsziel 2

2.1.9 Ich wende im Kundengespräch ein einfühlsames und realitätsbezogenes Verhalten an.

Juni

1. Must have

4.2.4 Ich wende Sortiments- und Preispolitik auf den zugeteilten Sortimentsbereich nach betrieblichen Vorgaben an.

Sie überlegen sich, welche Sortimente in der Drogerie lukrativ, welche eher „Lockvogelstatus“ haben und versuchen, eine Strategie zu entwickeln. Vielleicht würden Sie z.B. Zahnpasten günstiger verkaufen, wenn es Ihre Drogerie wäre. Überlegen Sie sich solche Projekte, achten Sie dabei auf die Mitbewerber und besprechen Sie mögliche Kriterien mit dem Chef, der Chefin.

2. Must have

2.1.9 Ich wende im Kundengespräch ein einfühlsames und realitätsbezogenes Verhalten an.

Versuchen Sie sich, in die Lage des Kunden zu versetzen und stellen Sie sich z.B. seine Krankengeschichte vor. Versuchen Sie dies mit einer Angestellten und führen Sie ein Verkaufsgespräch. Ihre Angestellte erzählt Ihnen von einem Erlebnis. Besprechen Sie anschliessend Ihre Beobachtungen und dokumentieren Sie sie entsprechend.

Jokerleistungsziel 1

1.1.21 Ich wende die Medizinprodukte zur Kranken- und Gesundheitspflege sowie Rehabilitation in der Beratung an.

Jokerleistungsziel 2

2.1.10 Ich setze die Wirkung der Persönlichkeit im Verkauf bewusst ein.