

## Leistungsziele 3. 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

1.1.11 Ich ziehe basierend auf den Grundlagen und Zusammenhängen der Arzneipflanzenphysiologie Schlüsse und Folgerungen für die Beratung. Sie nehmen eine Spezialität aus dem Gestell, sei es eine Hausspezialität, oder sonst ein phytotherapeutisches Produkt. Finden Sie anhand der Zusammensetzung heraus, welche Pflanzen darin vorhanden. Schauen Sie sich die einzelnen Pflanzen an und erzählen Sie ihrer Mitarbeiterin etwas über die Herstellung, die Qualität, die Ökologie, die Lebensart und die Inhaltsstoffe der einzelnen Pflanzen.

#### 2. Must have

2.2.1 Ich setze Zusatzverkäufe um. Sie behandeln ein Thema, wie z.B. Magen- Darm- Beschwerden, Hautausschläge etc. und stellen mind-map-artig die Möglichkeiten zur Behandlung zusammen. Geben Sie speziell den Zusatzverkäufen einen grossen Raum und konzentrieren Sie sich darauf. Besprechen Sie Ihre Lösungsansätze anschliessend mit einer Mitarbeiterin.

#### 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

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

Sie führen ein Beratungsgespräch oder hören einer Mitarbeiterin dabei zu. Anschliessend stellen Sie für Ihre Kundin eine spagyrische Mischung, einen Tee oder eine Salbe zusammen, die nach Ihren Ideen entstanden ist. Besprechen Sie Ihre Lösungsansätze mit einer Mitarbeiterin.

## 2. Must have

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

Sie stöbern im Geschäft herum und schauen, ob Sie die organoleptische Prüfung noch im Griff haben:-) Schreiben Sie 5 Substanzen wie äth. Öle, Tinkturen, chemische Stoffe auf und erläutern Sie deren Umgang.

## Jokerleistungsziel 1

1.2.6 Ich leite vom Zustand der Haut und deren Anhangsorgane Massnahmen ab.

## Jokerleistungsziel 2

1.1.5 Ich kläre im Beratungsgespräch den Gesundheitszustand ab.

## November

## 1. Must have

1.2.6 Ich leite vom Zustand der Haut und deren Anhangsorgane Massnahmen ab. Bei einem Verkauf einer Tagescreme, einer Body Lotion fragen Sie nach dem Hautzustand der Kundin, des Kunden. Jetzt, in der Übergangsphase dürfte das Thema nicht schwerfallen. Anhand der Aussagen der Kundin wählen Sie ein passendes Produkt oder tätigen einen Zusatzverkauf, z.B. eines passenden Duschgels, Pflegespülung etc. Dokumentieren Sie Ihre Erfahrungen.

## 2. Must have

1.1.5 Ich kläre im Beratungsgespräch den Gesundheitszustand ab. Sie führen Ihr Business aus und versuchen, möglichst viel über den Gesundheitszustand Ihrer Kundin durch gezielte Fragen zu erfahren. Versuchen Sie, Ihre Erkenntnisse festzuhalten.

## Jokerleistungsziel 1

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

Jokerleistungsziel 2

3.1.4 Ich wende die Regeln der guten Herstellungspraxis zur defekturemässigen und Adhoc Herstellung an.

## **Dezember**

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 untenstehenden Situationen ein Beispiel aus und erläutern die Vor- und Nachteile sowie die Zusammenhänge.

2. Must have

3.1.4 Ich wende die Regeln der guten Herstellungspraxis zur defekturemässigen und Adhoc Herstellung an.

Sie dokumentieren das Etikettieren Ihrer Hausspezialitäten, stellen verschiedene Arzneimittel her und halten die Schritte dazu schriftlich fest.

Jokerleistungsziel 1

1.2.11 Ich zeige im Beratungsgespräch individuelle Schönheitstipps auf.

Jokerleistungsziel 2

4.1.9 Ich leite bei Differenzen im Warenbestand Massnahmen ab.

## **Januar**

1. Must have

1.2.11 Ich zeige im Beratungsgespräch individuelle Schönheitstipps auf.

Sie schauen sich Ihre Kunden genauer an und beobachten Sie während dem Einkauf. Tragen Sie je nach Bedürfnis einen Nagellack auf, einen Duft oder eine Handcreme. Halten Sie in Ihrer Dokumentation fest, worauf Sie achten, bevor Sie Ihre Dienstleistung einsetzen.

## 2. Must have

4.1.9 Ich leite bei Differenzen im Warenbestand Massnahmen ab.  
Sie stellen fest, dass sich beim Warenbestand Differenzen eingeschlichen haben.  
Leiten Sie mögliche Fehlerquellen daraus ab und halten Sie sie fest in Ihrer  
Lerndokumentation fest.

### Jokerleistungsziel 1

3.1.6 Ich leite anhand der Eigenschaften von Wirk- und Zusatzstoffen sachgemässen  
Umgang ab.

### **Jokerleistungsziel 2**

1.2.12 Ich zeige Handlungsalternativen auf.

## **Februar**

## 1. Must have

3.1.6 Ich leite anhand der Eigenschaften von Wirk- und Zusatzstoffen sachgemässen  
Umgang ab. Sie schauen sich in Ihrer Drogerie die chemischen Stoffe an und  
studieren dazu die entsprechenden Sicherheitsdatenblätter. Sie machen sich mit den  
neuen GHS- Richtlinien vertraut und vertiefen Beratungstipps und Ihre Kenntnisse.

## 2. Must have

1.2.12 Ich zeige Handlungsalternativen auf.  
Sie führen ein gewünschtes Produkt nicht. Erklären Sie mögliche Alternativen und  
dokumentieren Sie anschliessend. Ein Kunde, eine Kundin verträgt einen Inhaltsstoff  
nicht. Was schlagen Sie für Möglichkeiten vor?

### Jokerleistungsziel 1

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

### Jokerleistungsziel 2

4.1.9 Ich leite bei Differenzen im Warenbestand Massnahmen ab.

## März

### 1. Must have

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

Sie schauen sich in der Drogerie die wichtigsten Sachpflegeprodukte an und führen dazu mit einer Angestellten ein Beratungsgespräch. Halten Sie wichtige Hinweise fest.

### 2. Must have

4.1.9 Ich leite bei Differenzen im Warenbestand Massnahmen ab.

Sie stellen fest, dass im Warenbestand auf einen Artikel Differenzen entstanden sind. Wie gehen Sie vor? Halten Sie mögliche Gründe und den genauen Arbeitsablauf fest.

### Jokerleistungsziel 1

4.3.1 Ich interpretiere einfache Statistiken betreffend Lieferanten.

### Jokerleistungsziel 2

1.1.5 Ich kläre im Beratungsgespräch den Gesundheitszustand ab.

## April

### 1. Must have

4.3.1 Ich interpretiere einfache Statistiken betreffend Lieferanten.

Sie besprechen mit einer Mitarbeiterin die sogenannten A, B und C Lieferanten und unterhalten sich über das Kernsortiment. Erstellen Sie aus Ihrer Sicht für Ihre Drogerie eine Renner- und Pennerliste und vergleichen Sie anscheinend Ihre Auswertungen mit den effektiven Zahlen.

### 2. Must have

1.1.5 Ich kläre im Beratungsgespräch den Gesundheitszustand ab.

Sie erstellen in einem Beratungsgespräch mit einem Kunden eine Anamnese und dokumentieren Sie anschliessend. Versuchen Sie mit gezielten Fragen herauszufinden, wie Sie das Kundenbedürfnis zufrieden stellen können.

### Jokerleistungsziel 1

1.2.13 Ich kläre im Beratungsgespräch die Möglichkeit einer Ad-hoc-Herstellung ab.

Jokerleistungsziel 2

6.3.3 Ich wende Sortiments- und Preispolitik gemäss betrieblichen Vorgaben an.

## Mai

1. Must have

1.2.13 Ich kläre im Beratungsgespräch die Möglichkeit einer Ad-hoc-Herstellung ab. Sie klären den Kundenwunsch ab und erstellen danach anhand der Bedürfnisse eine adhoc Herstellung, die Sie anschliessend genau dokumentieren und begründen, warum Sie Ihre Wahl der Zusammensetzung getroffen haben. Natürlich muss dies nicht eine spagyrische Mischung sein, sondern kann sich auch um eine Teemischung handeln.

2. Must have

6.3.3 Ich wende Sortiments- und Preispolitik gemäss betrieblichen Vorgaben an. Sie lassen sich einführen in Ihre Sortimentsbreite und -tiefe und ziehen daraus Schlüsse für die Preisbildung. Stellen Sie Vor- und Nachteile der Tiefpreis-, resp. der Hochpreispolitik auf und stellen Sie fest, wo sich Ihre Drogerie befindet.

Jokerleistungsziel 1

1.1.9 Ich ziehe basierend auf den Grundlagen und Zusammenhängen der Pharmakologie Schlüsse und Folgerungen für die Beratung.

Jokerleistungsziel 2

3.1.5 Ich überprüfe die Identität der Wirk- und Zusatzstoffe.