



**5. Semester – Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen
(4 Tage Präsenz)**

Themen üK3 – 4 Tage 1. Tag: Beratung, besondere Verkaufssituationen 2. Tag: Verkaufspromotionen 3. Tag: Erlebniswelten 4. Tag: Kundenevents	Aufträge Moodle		Vor- und Nachbereitungsaufträge mit Zeitrahmen
	Vorbereitung (Erledigung bis zum nächsten Kurstag)	Nachbereitung (Erledigung bis zum nächsten Kurstag)	
<p>Tag 1: Beratung / besondere Verkaufssituationen Anspruchsvolle Verkaufsgespräche: Anhand von Übungsbeispielen und gestützt auf Produkt- und Dienstleistungskennntnisse werden Argumentationen geübt. Anspruchsvolle Kundengespräche: Anhand von Übungsbeispielen und gestützt auf Produkt- und Dienstleistungskennntnisse werden Lösungen überzeugend präsentiert. Durchführung von anspruchsvollen Abklärungen und Recherchen zu Produkten und Dienstleistungen unter Nutzung der branchenspezifischen Informationsquellen.</p> <p>Anspruchsvolle Kundenreklamationen: Anhand von Übungsbeispielen und unternehmensspezifischen Vorgaben werden anspruchsvolle Reklamationen behandelt.</p> <p>Anspruchsvolle Beispielsituationen wie Reparaturen, Retouren oder Ersatzteillieferungen. Unternehmensspezifische Besonderheiten und gesetzliche Richtlinien zur Entsorgung von Retourprodukten.</p>	X		<p>Vorbereitungsauftrag: Recherche Produkt- und Dienstleistungen Neues Produkt und die dazugehörenden Dienstleistungen Zeitrahmen: 45 Minuten</p> <p>Vorbereitungsauftrag: Umgang mit Reklamationen Recherche unternehmensspezifischen Vorgaben / Beschreibung einer erlebten Kundenreklamation Zeitrahmen: 45 Minuten</p>
<p>Tag 2: Verkaufspromotionen Anhand von Übungsbeispielen wird aufgezeigt, welche Faktoren für die Gestaltung von Verkaufspromotionen in der Branche DIY relevant sind. Planung einer Verkaufspromotion (Übungsbeispiel) unter der Berücksichtigung des Zielpublikums. Präsentation einer Verkaufspromotion (Übungsbeispiel) von der Idee über die Realisation bis zur Analyse. Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen.</p>	X		<p>Vorbereitungsauftrag: Relevante Faktoren für die Gestaltung von Verkaufspromotionen Zeitrahmen: 90 Minuten</p>



**5. Semester – Schwerpunkt Gestalten von Einkaufserlebnissen
(4 Tage Präsenz)**

Themen üK3 – 4 Tage 1. Tag: Beratung, besondere Verkaufssituationen 2. Tag: Verkaufspromotionen 3. Tag: Erlebniswelten 4. Tag: Kundenevents	Aufträge Moodle		Vor- und Nachbereitungsaufträge mit Zeitrahmen
	Vorbereitung (Erledigung bis zum nächsten Kurstag)	Nachbereitung (Erledigung bis zum nächsten Kurstag)	
<p>Tag 3: Erlebniswelten Umfassende Erläuterungen der entscheidenden Erfolgsfaktoren in der Branche DIY, um ein Kundenerlebnis zu schaffen.</p> <p>Anhand von Übungsbeispielen aufzeigen von Möglichkeiten, um Produkte und Dienstleistungen der Branche DIY für den Kunden erlebbar zu machen.</p> <p>Planung eines kundenorientierten Erlebnisses (Übungsbeispiel) im Bereich «Freizeit + Wohnen», «Garten + Pflanzen» oder «Baumaterialien».</p> <p>Aufzeigen anhand von Übungsbeispielen, welche Möglichkeiten es gibt, Social-Media-Kanäle für die Kundenbindung in der Branche DIY einzusetzen.</p>	X		<p>Vorbereitungsauftrag: Entscheidende Erfolgsfaktoren, um ein Kundenerlebnis zu schaffen Zeitrahmen: 45 Minuten</p>
<p>Tag 4: Kundenevents Aufzeigen anhand von Übungsbeispielen, welche Faktoren für die Gestaltung von Kundenevents relevant sind.</p> <p>Planung eines Events (Übungsbeispiel) unter der Berücksichtigung des Zielpublikums sowie gezielter Einsatz von Ressourcen.</p> <p>Team-Präsentation eines kundenbezogenen Events (Übungsbeispiel) von der Idee bis zur Realisation.</p>	X		<p>Vorbereitungsauftrag: Relevante Faktoren für die Gestaltung von Kundenevents Zeitrahmen: 45 Minuten</p>
Schriftlicher Kompetenznachweis über üK3 - Tage 1 – 3 (90 Minuten)	X		Vorbereitung