

v HKB > HK/LZ		1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr	
		1. Sem	2. Sem	3. Sem	4. Sem	5. Sem	6. Sem
a							
a							
a1	Waren für das Blumenfachgeschäft einkaufen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
a1.1	kontrollieren systematisch den Lagerbestand der technischen und gestalterischen Hilfsmittel im Blumenfachgeschäft. (K3)	Technische und gestalterische Hilfsmittel des Betriebs für die Arbeitsweisen Binden und Stecken Lager des Betriebs kennenlernen	Technische und gestalterische Hilfsmittel des Betriebs für die Arbeitsweisen Pflanzen, Schichten, Klemmen und Stellen Lagerbestand kontrollieren und fehlende Artikel melden		Technische und gestalterische Hilfsmittel in Bezug auf festliche Floristik anwenden		
a1.2	erstellen eine Einkaufsliste anhand der Kundenaufträge, des täglichen Bedarfs, des Lagerbestandes und des vorgegebenen Budgets. (K3)		Einkaufsliste für technische Hilfsmittel anhand des Lagersbestands erstellen	Einkaufsliste zu einer einfachen floristischen Gestaltung nach Kundenauftrag erstellen			
a1.3	ordnen die Waren der Einkaufsliste den entsprechenden Lieferanten zu. (K4)		Rhythmus des betrieblichen Wareneingangs kennenlernen				
a1.4	führen Bestellungen telefonisch oder per Mail zuverlässig aus. Dazu verwenden sie die botanischen Namen und die Handelsnamen. (K3)	Werkstoffe mit Handelsnamen benennen und die botanischen Namen zuordnen	Botanische Namen von: - Geschnittenen Werkstoffe (Schnittblumen, Schnittgrün, Blütensträucher) - Balkon- und Kübelpflanzen	Botanische Namen von: - Balkon- und Kübelpflanzen - Pflanzen mit Fruchtschmuck - Trockene Werkstoffe (Zapfen) - Geschnittene Werkstoffe	Botanische Namen von: - Topfpflanzen Einfache Warenbestellung telefonisch oder per Mail	Botanische Namen von: - Trockene Werkstoffe - Topfpflanzen	
a1.5	kaufen Waren vor Ort unter Berücksichtigung von Preis, Qualität, Saisonalität, Angebot (Blumentage) und Herkunft. (K5)		Betriebsinterne Lieferanten und Produzenten kennen Saisonalität und Regionalität der Werkstoffe/Herkunft kennen und darüber Auskunft geben			Warenbestellung telefonisch oder Alltäglichen Einkauf mit der vorgesetzten Person planen und durchführen	

a2	Eingegangene Waren im Blumenfachgeschäft kontrollieren und beschriften	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
a2.1	prüfen die eingegangenen Waren und Werkstoffe anhand des Lieferscheins sorgfältig auf Menge, Qualität und Preis. (K3)	Beim alltäglichen Wareneingang die Etiketten und den Lieferschein kontrollieren	Qualität und Menge der eingegangenen Waren kontrollieren und mindere Qualität dokumentieren (Foto)				
a2.2	listen defekte und fehlende Waren und Werkstoffe detailliert auf. (K3)		Defekte Waren auf Lieferschein markieren und dokumentieren (Foto)				
a2.3	berechnen die Verkaufspreise von Produkten und Werkstoffen mit dem geschäftsüblichen Faktor und zeichnen die Waren inkl. MwSt. aus. (K4)	Kennenlernen der geschäftsüblichen Verkaufspreisberechnungen von Werkstoffen und Produkten	Verkaufspreise von Werkstoffen und Produkten berechnen, mit vorgesetzter Person besprechen	Verkaufspreise von Werkstoffen und Produkten berechnen			
a2.4	ordnen Lieferungen dem Lager, dem Verkaufsbereich oder den Bestellungen zu. (K3)	Lieferungen dem Lager und dem Verkaufsbereich zuordnen		Lieferungen den Bestellungen zuordnen		Lieferungen den Bestellungen zuordnen (mit Einkauf verbinden)	
a2.5	bearbeiten Sonderlieferungen in Absprache mit der verantwortlichen Person und zeichnen die Waren entsprechend aus. (K3)					Expresslieferungen und spezielle Wünsche von Kundinnen und Kunden bearbeiten > Auswirkungen auf den Preis aufzeigen	
a2.6	entsorgen das Verpackungsmaterial fach- und umweltgerecht. (K3)	Abfalltrennung und Wiederverwertung im Betrieb kennenlernen und danach handeln					

b Vorbereiten und Pflegen des Arbeitsumfeldes und der Produkte							
b1	Geschnittene Werkstoffe für den Verkauf vorbereiten und deren Qualität kontrollieren	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
b1.1	bereiten die geschnittenen Werkstoffe mit dem entsprechenden Werkzeug fachgerecht vor (anschneiden, spalten etc.). (K3)	<p>Unterschiedliche Bedürfnisse der geschnittenen Werkstoffe beim Rüstvorgang/Anschnitt kennenlernen</p> <p>Geschnittene Werkstoffe mit entsprechendem Werkzeug vorbereiten</p> <p>Bei der Pflege der geschnittenen Werkstoffe im Verkaufsraum mitwirken</p>					
b1.2	wählen zu den geschnittenen Werkstoffen die passenden Vasen aus und stellen sie mit der benötigten Wassermenge ein. (K3)						
b1.3	wenden im Umgang mit Gefäßen die betrieblichen Vorschriften zur Arbeitssicherheit an. (K3)	Sorgfältiger Umgang mit Betriebsinventar					
b1.4	trennen und recyceln Grünabfall und Verpackungsmaterial. (K3)	Abfalltrennung und Wiederverwertung im Betrieb kennenlernen und danach handeln > zusammen mit a2.6					
b1.5	kontrollieren die Werkstoffe im Verkaufsraum täglich auf die Qualität. (K3)		Stetige Kontrolle der Werkstoffe und des Verkaufsbereichs				
			Sortiment laufend ergänzen				

b2	Pflanzen und geschnittene Werkstoffe pflegen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
b2.1	pflegen die geschnittenen Werkstoffe entsprechend ihren Bedürfnissen und Eigenschaften. (K3)	Tägliche Routinekontrolle (Qualität)					
b2.2	lagern die geschnittenen Werkstoffe ihren Bedürfnissen entsprechend (z.B. kühl oder trocken). (K3)	Lagerung von geschnittenen Werkstoffen					
b2.3	pflegen Pflanzen ihren Bedürfnissen entsprechend unter Berücksichtigung von Standort, Temperatur, Licht und Wasser. (K4)		<p>Pflanzenbedürfnisse kennenlernen</p> <p>Unterschied: Saisonale und mehrjährige Pflanzen</p> <p>Auswirkung von Trockenheit und Nässe auf die Wurzel/Pflanze erläutern</p>	<p>Kenntnisse über Pflanzenbedürfnisse erweitern</p> <p>Unterschied: Saisonale und mehrjährige Pflanzen</p> <p>Sprossachse und Blatt am Werkstoff erläutern</p>	<p>Blüte und Fruchtstand am Werkstoff erläutern</p>	<p>Soziologie bei Bepflanzungen berücksichtigen und anwenden</p>	<p>Neophyten thematisieren (nicht verkaufen und nicht verarbeiten)</p>
b2.4	wählen den Nährstoff- und Substratbedarf für die Pflanzen im Betrieb. (K3)		<p>Kennenlernen der unterschiedlichen Substrate, Vor- und Nachteile aufzählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kübel-/Balkonpflanzen - Kakteen/Sukkulente - Orchideen - Zimmerpflanzen - Mineralische Substrate <p>Mineralische Bewässerungssysteme kennen</p> <p>Drei Hauptelemente NPK kennenlernen</p> <p>Anwendungsbereiche der Dünger</p>	<p>Unterschiedliche Substrate anwenden</p> <p>Drei Hauptelemente NPK anwenden</p> <p>Dünger, organisch/anorganisch, anwenden</p>			

b2.5	behandeln Schädlinge und Krankheiten bei Pflanzen mit alternativen Vorgehensweisen (Nützlinge, Nutzpflanzen) ohne Einsatz von Pflanzenschutzmitteln. (K4)					Schadbilder an Pflanzen erkennen und Kundinnen und Kunden zu einfachen Gegenmassnahmen beraten Schadbilder erkennen: - Läuse - Schildläuse/Wollläuse - Spinnmilben - Dickmaulrüssler - Mehltau (echter und falscher) - Russtau - Rost - Kälte-, Hitzeschäden, - Trocken- und Nässeschäden - Transportschäden Pro Schadbild, eine physikalische/biologische Gegenmassnahme aufzeigen können	Vertiefung: Schadbilder an Pflanzen erkennen und Kundinnen und Kunden zu einfachen Gegenmassnahmen beraten Schadbilder erkennen: - Läuse - Schildläuse/Wollläuse - Spinnmilben - Dickmaulrüssler - Mehltau (echter und falscher) - Russtau - Rost - Kälte-, Hitzeschäden, - Trocken- und Nässeschäden - Transportschäden Pro Schadbild, eine physikalische/biologische Gegenmassnahme aufzeigen können
------	---	--	--	--	--	--	--

b3	Blumenfachgeschäft einrichten und Produkte verkaufsfördernd präsentieren	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
b3.1	analysieren den Verkaufsraum in Bezug auf die Platzverhältnisse, Unfallgefahren, Farbkonzept, Kundenwege und Atmosphäre. (K4)				Analyse des Verkaufsraums im Hinblick auf die Präsentation von floristischen Gestaltungen und Produkten > zusammen mit b3.4	Vertiefung: Analyse des Verkaufsraums im Hinblick auf die Präsentation von floristischen Gestaltungen und Produkten > zusammen mit b3.4	
b3.2	zeichnen ein Grobkonzept der Warenträger im Verkaufsraum. (K3)				Warenträger im Verkaufsraum einzeichnen im Hinblick auf die Präsentation floristischer Gestaltungen und Produkte > zusammen mit b3.4	Vertiefung: Warenträger im Verkaufsraum einzeichnen im Hinblick auf die Präsentation floristischer Gestaltungen und Produkte > zusammen mit b3.4	
b3.3	bestimmen den optimalen Standort für die Präsentation der Werkstoffe, floristischen Gestaltungen und Produkte (z.B. Temperatur, Licht, Verkaufsfrequenz, Innen- und Aussenraum). (K4)		Präsentation der geschnittenen Werkstoffe im Betrieb: Platzierung der Vasen		Präsentation Aussenbereich: Pflanzen unter Berücksichtigung der Bedürfnisse Licht und Temperatur platzieren		
b3.4	integrieren die verschiedenen floristischen Gestaltungen und Produkte unter Einhaltung des Themas und Farbkonzeptes klar und übersichtlich in die Ladengestaltung. Dabei berücksichtigen sie saisonale Aspekte und aktuelle Trends. (K4)			Warenträger oder Bereich des Betriebs verkaufsfördernd einrichten/präsentieren (saisonales Thema) Vorgängig eine Skizze erstellen und mit der vorgesetzten Person besprechen	Bereich/Schaufenster verkaufsfördernd einrichten/präsentieren (saisonales Thema) Vorgängig eine Skizze erstellen und mit der vorgesetzten Person besprechen	Präsentation von floristischen Gestaltungen und Produkten als thematische Einheit, inkl. Farbkonzept > zusammen mit b3.1, b3.2, b3.5	
b3.5	prüfen die optimale Ausleuchtung der einzelnen Produkte. (K3)					Auswirkung einer optimalen Beleuchtung der floristischen Gestaltungen und Produkte auf die Verkaufsförderung > zusammen mit b3.1, b3.2, b3.4	
b4	Räumlichkeiten des Blumenfachgeschäfts reinigen und pflegen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
b4.1	reinigen und pflegen ihr Werkzeug sorgfältig und kontrollieren die Qualität. (K3)	Werkzeuge pflegen Richtige Handhabung der Werkzeuge (z.B. Schnittmesser halten)					
b4.2	reinigen den Arbeits- und Verkaufsbereich in regelmässigen Abständen und sorgen für ein gepflegtes Erscheinungsbild. Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen Vorschriften zur Hygiene, zur Arbeitssicherheit sowie zum Gesundheits- und Umweltschutz. (K3)	Tägliche Pflege des Arbeits- und Verkaufsbereichs, inkl. Präsentationsflächen					

<p>b4.3 kontrollieren die gesamte Verkaufsfläche und die Kundenwege regelmässig auf mögliche Gefährdungen (Rutschgefahr, Stolpergefahr etc.). Dabei berücksichtigen sie die betrieblichen Vorschriften zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz und zur Unfallverhütung. (K3)</p>	<p>Arbeitswege frei halten > achtsam sein</p>					
<p>b4.5 setzen die betrieblichen Notfallmassnahmen konsequent um. (K3)</p>	<p>Arbeitssicherheit und Unfallverhütung (Notfallnummern, Notfallliste, Geschäftsapotheke)</p>					
<p>b4.6 verwenden Reinigungsmittel sparsam und setzen möglichst ökologische Produkte ein. (K3)</p>	<p>Wundversorgung Reinigungsprodukte kennenlernen, massvoller Einsatz, ökologische Produkte verwenden</p>					

c		Beraten von Kundinnen und Kunden					
c1	Produkte und floristische Gestaltungen bewerben	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
c1.1	fotografieren floristische Gestaltungen unter Berücksichtigung der Lichtverhältnisse und eines stimmungsvollen Gesamtbildes. Dabei beachten sie die Geschäftsphilosophie. (K3)		Floristische Gesealtungen fotografieren				
c1.2	entwerfen passende und adressatengerechte Begleittexte zu den Fotos. (K3)		Floristische Gestaltungen bildhaft und verkaufsförderlich beschreiben Sprache entwickeln für die Beschreibung von Werkstoffen und floristischen Gestaltungen	Vertiefung: Beschreiben floristische Gestaltungen bildhaft und verkaufsförderlich Sprache entwickeln für die Beschreibung von Werkstoffen und floristischen Gestaltungen			
c1.3	veröffentlichen die Fotos auf den geschäftsüblichen Kanälen. (K3)	Werbekanäle des Betriebs kennenler	Recht. Grundlagen, Persönlichkeitsschutz (wird im üK 2 und ABU thematisiert)	Bild einer floristischen Gestaltung mit Begleitsatz auf den geschäftsüblichen Kanälen veröffentlichen > Einverständnis der vorgesetzten	Vertiefung: Bild einer floristischen Gestaltung mit Begleitsatz auf den geschäftsüblichen Kanälen veröffentlichen > Einverständnis der vorgesetzten		
c1.5	verfolgen die Verbreitung des Beitrages und formulieren Verbesserungsvorschläge. (K3)			Beitrag nachverfolgen und Resultate analysieren	Vertiefung: Beitrag nachverfolgen und Resultate analysieren und Verbesserungsvorschläge formulieren		
c2	Kundinnen und Kunden im Blumenfachgeschäft empfangen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
c2.1	begrüßen die Kundinnen und Kunden im Blumenfachgeschäft freundlich und zuvorkommend. (K3)	Kleidervorschriften und Erscheinungsbild im Betrieb Umgangsformen im Team und mit Kundinnen und Kunden Erscheinungsbild und Auftreten von Kundinnen und Kunden in unterschiedlichen Situationen beobachten und vergleichen Schweigepflicht Mit Kundenwünschen/Kundenaufträgen vertraulich umgehen, nach betrieblichen Vorgaben Verhalten beim ersten Kundenkontakt Formulieren von angemessenen	Namen, Vorlieben der Stammkundschaft kennen Sich wichtige Geschäftsabläufe im Verkauf merken				
c2.2	begrüßen die Kundinnen und Kunden im Blumenfachgeschäft mit einfachen Sätzen freundlich und zuvorkommend in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)	Einfache Sätze der Begrüßung und Verabschiedung in einer zweiten Landessprache oder Englisch formulieren	Vertiefung: Sätze der Begrüßung und Verabschiedung in einer zweiten Landessprache oder Englisch vertiefen und festigen				

<p>c2.5 kommunizieren adressatengerecht mit Kundinnen und Kunden. (K3)</p>		<p>Kundengruppen thematisieren/erkennen: - Laufkundinnen/Laufkunden - Stammkundinnen/Stammkunden - Kundinnen und Kunden verschiedener Altersgruppen - Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung - Geschlecht: m, f, d etc.</p> <p>Kaufverhalten der verschiedenen Kundengruppen Einstiegsfragen formulieren Einfaches Gespräch mit Kundinnen und Kunden führen</p>	<p>Kundengruppen vertiefen und Fragearten anpassen: - Laufkundinnen/Laufkunden - Stammkundinnen/Stammkunden - Kundinnen und Kunden verschiedener Altersgruppen - Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigung - Geschlecht: m, f, d etc.</p> <p>Kaufverhalten der verschiedenen Kundengruppen vertiefen</p>			
<p>c2.6 führen mit Kundinnen und Kunden ein kurzes Gespräch zu einfachen Themen aus ihrem (Berufs)-alltag in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)</p>		<p>Formulieren von unterschiedlichen Einstiegsfragen in einer zweiten Landessprache oder Englisch</p>	<p>Vertiefung: Formulieren von unterschiedlichen Einstiegsfragen in einer zweiten Landessprache oder Englisch</p>	<p>Einfaches Alltagsgespräch mit Kundinnen und Kunden in einer zweiten Landessprache oder Englisch führen</p>	<p>Vertiefung: Einfaches Alltagsgespräch mit Kundinnen und Kunden in einer zweiten Landessprache oder Englisch führen</p>	
<p>c2.8 wenden die Regeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation an. (K3)</p>	<p>Bewusstsein entwickeln, dass Körpersprache Signale sendet (Haltung, Blickkontakt, Gestik etc.)</p>	<p>Nonverbale Kommunikation: Körpersprache bewusst einsetzen</p> <p>Aktives Zuhören: Kundeninformation aufnehmen</p> <p>Wortschatz entwickeln für die Beschreibung von Werkstoffen und floristischen Gestaltungen</p>	<p>Vertiefung: Aktives Zuhören: Kundeninformation aufnehmen</p> <p>Wortschatz weiterentwickeln für die Beschreibung von Werkstoffen und floristischen Gestaltungen</p> <p>Kommunikation bei Trauerfällen: Auftreten und Wirkung (Mimik, Gestik, Sprache)</p>	<p>Kommunikation in der festlichen Floristik: Auftreten und Wirkung (Mimik, Gestik, Sprache)</p>		

c3	Kundinnen und Kunden zu Angeboten und floristischen Gestaltungen beraten	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
c3.1	ermitteln den Kundenwunsch mit gezielten Fragen. (K4)	Werkstoffe, floristische Gestaltungen und weiteren Produkte, die im Betrieb verkauft werden, kennenlernen	Bedarfsabklärung: - Offene und geschlossene Fragen - Einfache Beratung - W-Fragen gezielt anwenden	Bedarfsabklärung individuell gestalten, Fragearten anpassen			
c3.2	ermitteln den Kundenwunsch mit einfachen Fragen in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K4)		Einfache Bedarfsabklärung in einer zweiten Landessprache oder Englisch	Vertiefung: Bedarfsabklärung in einer zweiten Landessprache oder Englisch			
c3.5	schlagen den Kundinnen und Kunden verschiedene Produkte, individuelle floristische Gestaltungen und mögliche Dienstleistungen vor. Dabei argumentieren sie kompetent und überzeugend. (K4)		Anhand von bereits gefertigten floristischen Gestaltungen verschiedene Vorschläge präsentieren	Auf einen Kundenwunsch verschiedene passende Vorschläge präsentieren, unter Berücksichtigung der Saisonalität und Regionalität Argumentieren, Vor- und Nachteile aufzeigen Fachwissen anwenden, Wortwahl entsprechend den Kundinnen und Kunden anpassen Beratung zu floristischen	Vertiefung: Auf einen Kundenwunsch verschiedene passende Vorschläge präsentieren, unter Berücksichtigung von Saisonalität und Regionalität Argumentieren, Vor- und Nachteile aufzeigen Fachwissen anwenden, Wortwahl entsprechend der Kundin/dem Kunden anpassen	Beratung zu floristischen Gestaltungen der festlichen Floristik (Bezug üK 5)	Beratung zu floristischen Gestaltungen von Anlässen der festlichen Floristik
c3.6	schlagen den Kundinnen und Kunden mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch verschiedene Produkte, floristische Gestaltungen und mögliche Dienstleistungen vor. (K3)		Anhand von floristischen Gestaltungen verschiedene Vorschläge in einer zweiten Landessprache oder Englisch präsentieren	Vertiefung: Anhand von floristischen Gestaltungen verschiedene Vorschläge in einer zweiten Landessprache oder Englisch präsentieren Einfache Beratung in der zweiten	Auf einen Kundenwunsch (Alltagsfloristik) verschiedene Vorschläge in der zweiten Landessprache oder Englisch präsentieren	Vertiefung: Auf einen Kundenwunsch (Alltagsfloristik) verschiedene, Vorschläge in der zweiten Landessprache oder Englisch präsentieren	
c3.7	empfehlen Zusatzverkäufe zur gewählten floristischen Gestaltung/zum gewählten Produkt. (K5)			Zusatzverkäufe im täglichen Verkauf empfehlen		Zusatzverkäufe zu verschiedenen Anlässen empfehlen	
c3.8	empfehlen naheliegende Zusatzverkäufe zur gewählten floristischen Gestaltung/zum gewählten Produkt mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)			Zusatzverkäufe im täglichen Verkauf in einer zweiten Landessprache oder Englisch empfehlen	Vertiefung: Zusatzverkäufe im täglichen Verkauf in einer zweiten Landessprache oder Englisch empfehlen		
c3.9	weisen die Kundinnen und Kunden auf die optimale Pflege/Handhabung der floristischen Gestaltung/des Produktes hin. (K3)		Hinweise zur Pflege/Handhabung von verkauften Produkten, Werkstoffen und floristischen Gestaltungen geben	Hinweise zur Pflege/Handhabung von verkauften Produkten, Werkstoffen und floristischen Gestaltungen geben > Fokus auf Advents- und		Vertiefung: Hinweise zur Pflege/Handhabung von verkauften Produkten, Werkstoffen und floristischen Gestaltungen geben > Fokus auf festliche Floristik	
c3.10	weisen die Kundinnen und Kunden mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch auf die optimale Pflege/Handhabung der floristischen Gestaltung/des Produktes		Hinweise zur Pflege/Handhabung von verkauften Produkten, Werkstoffen und floristischen Gestaltungen in einer zweiten Landessprache oder Englisch geben	Vertiefung: Hinweise zur Pflege/Handhabung von verkauften Produkten, Werkstoffen und floristischen Gestaltungen in einer zweiten Landessprache oder			

<p>c3.11 wenden bei unzufriedenen Kundinnen und Kunden (Reklamationen) die betriebsübliche Vorgehensweise an. Dabei reagieren sie ruhig und überlegt. (K3)</p>		<p>Betriebsübliche Vorgehensweise bei Reklamationen im Blumenfachgeschäft kennenlernen</p> <p>Im Fall eine Reklamation: Zuhören und vorgesetzte Person beiziehen</p>			<p>Einfache Reklamationen entgegennehmen und nach betriebsüblichen Vorgaben vorgehen, evtl. Lösung vorschlagen</p>	
<p>c3.12 wenden bei unzufriedenen Kundinnen und Kunden (Reklamationen) in einer zweiten Landessprache oder Englisch die betriebsübliche Vorgehensweise an. Dabei reagieren sie ruhig und überlegt. (K3)</p>		<p>Betriebsübliche Vorgehensweise bei Reklamationen im Blumenfachgeschäft kennenlernen</p> <p>Im Fall eine Reklamation: Zuhören und vorgesetzte Person beiziehen</p>				

c4	Produkte und floristische Gestaltungen verkaufen und einpacken	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
c4.1	ermitteln den Verpackungswunsch der Kundinnen und Kunden. (K3)		Verpackungsmöglichkeiten vorschlagen Vor- und Nachteile aufzeigen				
c4.2	ermitteln den Verpackungswunsch der Kundinnen und Kunden mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)		Ökologische, ökonomische und Verpackungsmöglichkeiten in einer zweiten Landessprache oder Englisch vorschlagen Vor- und Nachteile aufzeigen				
c4.3	beraten die Kundinnen und Kunden hinsichtlich einer fach- und umweltgerechten Verpackung der Produkte und floristischen Gestaltungen (z.B. Wetter, Temperatur, Transport, Werbung, Kosten etc.). (K4)	Frostverpackungen, Feuchtverpackungen, jahreszeitliche Verpackungen unterscheiden	Beratung und Handhabung von Verpackung und Transport von floristischen Gestaltungen und Produkten	Beratung und Handhabung von Verpackung und Transport von floristischen Gestaltungen und Produkten > Fokus auf Advents- und Trauerfloristik		Beratung und Handhabung von Verpackung und Transport von floristischen Gestaltungen und Produkten > Fokus auf festliche Floristik	
c4.4	schlagen den Kundinnen und Kunden mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch eine fach- und umweltgerechte Verpackung der Produkte und floristischen Gestaltungen (z.B. Wetter, Temperatur, Transport, Werbung, Kosten etc.) vor (K3)		Beratung und Handhabung von Verpackung und Transport von floristischen Gestaltungen und Produkten in einer zweiten Landessprache oder Englisch	Vertiefung: Beratung und Handhabung von Verpackung und Transport von floristischen Gestaltungen und Produkten in einer zweiten Landessprache oder Englisch			
c4.5	verpacken Produkte und floristische Gestaltungen fachlich korrekt, ökologisch sinnvoll und ästhetisch ansprechend. (K3)	Betriebsspezifische Verpackungsmaterialien kennenlernen Sinnvoller und situativer Einsatz der Verpackungsmaterialien. Ökonomisches und ökologisches Denken sensibilisieren und fördern <u>Verpackungen im Alltagsgeschäft</u>	Ökologische, ökonomische und ästhetische Aspekte berücksichtigen				
c4.6	rechnen Verkäufe mit verschiedenen Zahlungsarten ab. (K3)	Zahlungsarten des Betriebs kennenlernen	Verkäufe mit verschiedenen Zahlungsarten abwickeln		Wesentliche Punkte der schriftlichen Quittung aufzeigen Die unterschiedlichen Mehrwertsteuersätze erläutern und den floristischen Gestaltungen, Produkten und Dienstleistungen		
c4.7	verabschieden die Kundinnen und Kunden wertschätzend und nach geschäftsüblichen Regeln. (K3)	Formulieren von angemessenen und abwechslungsreichen Begrüßungen und Verabschiedungen > zusammen mit c2.1		Angepasste Verabschiedung bei Gesprächen zur Trauerfloristik			
c4.8	verabschieden die Kundinnen und Kunden wertschätzend und nach geschäftsüblichen Regeln mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)	Einfache Sätze der Begrüßung und Verabschiedung in einer zweiten Landessprache oder Englisch formulieren > zusammen mit c2.2	Vertiefung: Einfache Sätze der Begrüßung und Verabschiedung in einer zweiten Landessprache oder Englisch formulieren > zusammen mit c2.2				

d Abwickeln von floristischen Aufträgen							
d1	Floristische Aufträge über verschiedene Verkaufskanäle entgegennehmen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
d1.1	kontrollieren die verschiedenen Verkaufskanäle regelmässig. (K3)	Betriebsinterne Verkaufskanäle kennenlernen		Einsicht in die verschiedenen Verkaufskanäle des Betriebs nehmen (mit vorgesetzter Person)		Verkaufskanäle kontrollieren und Aufträge erfassen und beantworten (in Absprache mit der vorgesetzten Person)	
d1.2	nehmen floristische Aufträge über verschiedene Verkaufskanäle entgegen. (K3)		Einen einfachen Kundenwunsch im Betrieb entgegennehmen	Einen Kundenwunsch im Betrieb entgegennehmen Einführung in den Telefonverkauf: - Ansprechen der Besonderheiten des Telefonverkaufs. - Vor- und Nachteile des Telefonverkaufs erläutern	Aufträge über das Telefon entgegennehmen	Aufträge per Mail entgegennehmen (in Absprache mit der vorgesetzten Person) Formulieren und Schreiben von E-Mails im geschäftlichen Umfeld	Aufträge, die über verschiedene Verkaufskanäle hereinkommen entgegennehmen (in Absprache mit der vorgesetzten Person)
d1.3	notieren Aufträge übersichtlich und vollständig nach betrieblichen Vorgaben. (K3)		Einen einfachen Kundenwunsch im Betrieb vollständig schriftlich festhalten	Einen Kundenwunsch im Betrieb vollständig schriftlich festhalten Vertiefung: Bestellschein/Auftragsformular korrekt ausfüllen und ablegen	Kundenaufträge, die per Telefon hereinkommen, vollständig schriftlich festhalten		Aufträge für Anlässe vollständig schriftlich festhalten und unter Absprache ablegen
d1.4	vervollständigen den Bestellschein nach betrieblichen Vorgaben und legen ihn korrekt ab. (K3)		Bestellschein/Auftragsformular korrekt ausfüllen und ablegen				
d2	Bestellungen von floristischen Gestaltungen und Dienstleitungen für Anlässe entgegennehmen und die Kundinnen und Kunden bei der Vorbereitung begleiten	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
d2.1	vereinbaren mit den Kundinnen und Kunden einen Termin für die Besprechung des Anlasses. (K3)				Terminvereinbarungen mit Kundinnen und Kunden vornehmen (in Absprache mit der vorgesetzten Person)		
d2.2	ermitteln durch gezielte Fragen im persönlichen Gespräch das Kundenbedürfnis für den Anlass und die Umsetzungsmöglichkeiten. (K4)			Verhalten und Auftreten in spezifischen Verkaufssituationen (z.B. Trauerfall > verschiedene Kundentypen) Umgangsformen, Umgangssprache > zusammen mit c2.8	Bei Kundengesprächen zu Traueranlässen aktiv dabei sein: - Zuhören - Beobachtungen (Sensibilisierung verbale/nonverbale Kommunikation) - Analysieren des Kundengesprächs - Aktive Beteiligung, Vorschläge einbringen - Zusatzverkäufe empfehlen	Bei Kundengesprächen zu Anlässen der festlichen Floristik aktiv dabei sein: - Zuhören - Beobachtungen (Sensibilisierung verbale/nonverbale Kommunikation) - Analysieren des Kundengesprächs - Aktive Beteiligung, Vorschläge einbringen - Zusatzverkäufe empfehlen	Kundengespräche zu Anlässen selbständig führen, wenn nötig mit Unterstützung der vorgesetzten Person Zusatzverkäufe empfehlen
d2.3	vergleichen mit ihren Kundinnen und Kunden verschiedene Möglichkeiten von floristischen Gestaltungen für den Anlass. Wenn möglich bieten sie Zusatzverkäufe an. (K5)						

d3	Verkaufspreise für Produkte, floristische Gestaltungen und Dienstleistungen berechnen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
d3.1	erstellen eine Liste aller verwendeten Werkstoffe, gestalterischen und technischen Hilfsmittel. (K3)	Werkstoffliste für eine erarbeitete floristische Gestaltung erstellen: - Verwendung der Fachbegriffe	Vertiefung: Werkstoffliste für eine erarbeitete floristisch Gestaltung erstellen: - Verwendung der Fachbegriffe	Werkstofflisten für floristische Gestaltungen der Trauerfloristik und Bepflanzungen erstellen: - Detaillierte Erfassung - Mass- und Grössenangaben für technische und gestalterische Hilfsmittel		Werkstofflisten für floristische Gestaltungen der festlichen Floristik erstellen: - detaillierte Erfassung - Mass- und Grössenangaben für technische und gestalterische Hilfsmittel	
d3.2	berechnen die Verkaufspreise für Produkte und floristische Gestaltungen mit dem betrieblich vorgegebenen Faktor. (K3)	Verkaufspreise von floristischen Gestaltungen erstellen mit Unterstützung der vorgestellten Person	Vertiefung: Verkaufspreise von floristischen Gestaltungen erstellen mit Unterstützung der vorgestellten Person: - Einbezug von technischen und gestalterischen Hilfsmitteln sowie Dienstleistungen	Verkaufspreise von floristischen Gestaltungen selbständig berechnen Verkaufspreise von komplexeren floristischen Gestaltungen und der Trauerfloristik mit Unterstützung der vorgesetzten Person erstellen : - Einbezug von technischen und gestalterischen Hilfsmitteln sowie Dienstleistungen	Unterschiedliche Kostenfaktoren aufzeigen und erläutern Über die gängigen Stundenansätze und die Preise der Dienstleistungsangebote informieren Über die Mietgebühren von Pflanzen und gestalterischen Hilfsmitteln informieren	Verkaufspreise von floristischen Gestaltungen selbständig berechnen Verkaufspreise von komplexeren floristischen Gestaltungen und festlicher Floristik erstellen (mit Unterstützung der vorgesetzten Person): - Einbezug von technischen und gestalterischen Hilfsmitteln sowie Dienstleistungen	Vertiefung: Verkaufspreise von floristischen Gestaltungen selbständig berechnen Verkaufspreise von komplexeren floristischen Gestaltungen und festlicher Floristik erstellen (mit Unterstützung der vorgestellten Person): - Einbezug von technischen und gestalterischen Hilfsmitteln sowie Dienstleistungen
d3.3	berechnen Dienstleistungen (Lieferspesen, Arbeitsaufwand vor Ort, Vermietung etc.) entsprechend des Auftrags. (K4)						
d4	Offerten für floristische Gestaltungen und Dienstleistungen erstellen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
d4.1	erstellen vollständige Offerten für floristische Gestaltungen und Dienstleistungen mit den möglichen Konditionen und Rabatten. (K4)					Offerte für floristische Gestaltungen eines kleineren Anlasses in Absprache mit der vorgesetzten Person erstellen (z.B. Tischdekoration, Kirchenaltarschmuck, mehrere Sträusse, Sargschmuck): - Einbezug Dienstleistungen - Einbezug Zahlungskonditionen und Rabatte	Vertiefung: Offerte für floristische Gestaltungen eines kleineren Anlassesin Absprache mit der vorgesetzten Person erstellen (z.B. Tischdekoration, Kirchenaltarschmuck, mehrere Sträusse, Sargschmuck): - Einbezug Dienstleistungen - Einbezug Zahlungskonditionen und Rabatte
d4.3	zeigen den Kundinnen und Kunden mögliche Abweichungen (Preisschwankungen, Verfügbarkeit von Werkstoffen etc.) zur Offerte auf. (K3)					Saisonale Preisschwankungen von Werkstoffen beachten und in Offerte sichtbar machen Verfügbarkeit von Werkstoffen	

e Realisieren von floristischen Gestaltungen							
e1	Räumlichkeiten im Hinblick auf floristische Gestaltungen farblich und stilistisch analysieren	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
e1.1	analysieren Räumlichkeiten in Bezug auf Farbe, Dimension und Wirkung. (K4)				Raum- und/oder Umgebungsanalyse im Betrieb vornehmen (z.B. Schaufenster, Verkaufsfläche, Aussenbereich) in Bezug auf Farbe, Dimension und Wirkung, Lichtverhältnisse im Raum > zusammen mit b3.1	Bei einer Raum- und/oder Umgebungsanalyse für einen festlichen Anlass mitwirken. Folgende Punkte in die Analyse einbeziehen: - Raumaufteilung - Baumaterialien (Beton, Holz, Stahl, Glas etc.) - Inneneinrichtung - Lichtverhältnisse im Raum - Ein- Ausgänge - Farbe	Vertiefung: Bei einer Raum- und/oder Umgebungsanalyse für einen festlichen Anlass mitwirken. Folgende Punkte in die Analyse einbeziehen: - Raumaufteilung - Baumaterialien (Beton, Holz, Stahl, Glas etc.) - Inneneinrichtung - Lichtverhältnisse im Raum - Zugänge - Farbe
e1.2	leiten verschiedene floristische Gestaltungsmöglichkeiten ab. (K4)				Einfache Gestaltungsmöglichkeit für einen Bereich des Betriebs entwerfen und umsetzen > zusammen mit b3.3 und b3.4	Einfache Gestaltungsmöglichkeit für einen Raum/eine Umgebung entwickeln: Einfaches Moodboard erstellen (digital und/oder analog) Bestandteile des Moodboards: - Skizze - Farbkonzept - Werkstoffe - Gestalterische Hilfsmittel > zusammen mit e2.1	Vertiefung: Einfache Gestaltungsmöglichkeit für einen Raum/eine Umgebung entwickeln: Einfaches Moodboard erstellen (digital und/oder analog) Bestandteile des Moodboards: - Skizze - Farbkonzept - Werkstoffe - Gestalterische Hilfsmittel zusammen mit e2.1
e1.3	wählen in Absprache mit Kundinnen und Kunden die passende floristische Gestaltung aus (Vor-Nachteile). (K4)					Den Kundinnen und Kunden das Moodboard präsentieren bzw. bei einer Präsentation mitwirken	Vertiefung: Den Kundinnen und Kunden das Moodboard präsentieren bzw. bei einer Präsentation mitwirken

e2	Konzept, technischen Aufbau und Werkstoffe für floristische Gestaltungen vorbereiten	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen	Inhalte / Themen
e2.1	erarbeiten ein einfaches Konzept (digital, Moodboard, Skizze) für die floristische Gestaltung eines Anlasses nach Kundenauftrag. (K5)					Einfache Gestaltungsmöglichkeit für einen Raum/eine Umgebung entwickeln: Einfaches Moodboard erstellen (digital und/oder analog) Bestandteile des Moodboards: - Skizze - Farbkonzept - Werkstoffe - Gestalterische Hilfsmittel	Vertiefung: Einfache Gestaltungsmöglichkeit für einen Raum/eine Umgebung entwickeln: Einfaches Moodboard erstellen (digital und/oder analog) Bestandteile des Moodboards: - Skizze - Farbkonzept - Werkstoffe - Gestalterische Hilfsmittel
e2.3	wählen die geeignete Arbeitsweise für die geplanten floristischen Gestaltungen. (K4)	Arbeitsweisen Binden und Stecken kennenlernen	Arbeitsweisen Binden, Stecken vertiefen Arbeitsweisen Pflanzen, Schichten, Klemmen, Stellen kennenlernen	Arbeitsweisen Pflanzen, Schichten, Klemmen und Stellen vertiefen Arbeitsweisen Andrahten, Drahten, Montieren, Haften und Kleben kennenlernen	Arbeitsweisen: Andrahten, Drahten, Montieren, Haften, Kleben vertiefen Arbeitsweise Winden kennenlernen	Alle Arbeitsweisen vergleichen und vertiefen Vor- und Nachteile abwägen	
e2.4	skizzieren die geplanten floristischen Gestaltungen anschaulich. (K3)	Werkstoffe und einfache floristische Gestaltungen skizzieren (Entwurf- und Grobskizze)	Skizzenarten vertiefen: - Entwurf- und Grobskizze - Farbskizze - Perspektivische Skizze (einfaches Gefäß, Werkstoffe, Grundformen skizzieren)	Skizzenarten vertiefen: - Farbskizze - Perspektivische Skizze (Gefäß, Werkstoffe) - Längs- und Querschnitt kennenlernen und anwenden	Skizzenarten vertiefen: - Perspektivische Skizze - Längs- und Querschnitt - Entwurfskizze - Massstab kennenlernen und anwenden	Alle Skizzenarten vertiefen - Massstab, Vermassung - Perspektive (Normalperspektive mit einem Fluchtpunkt, Parallelperspektive)	
e2.5	besprechen das erarbeitete Konzept mit den Kundinnen und Kunden. (K3)					Einfaches Konzept einer floristischen Gestaltung mit Kundinnen und Kunden besprechen > zusammen mit e3.1	Vertiefung: Einfaches Konzept mit mehreren floristischen Gestaltungen besprechen > zusammen mit e3.1
e2.6	erstellen einen effizienten Arbeitsablauf für die geplanten floristischen Gestaltungen. (K3)	Beobachten und Kennenlernen effizienter Arbeitsabläufe	Arbeitsabläufe für einfache floristische Gestaltungen (Strauss, Gefäßfüllung) erstellen	Arbeitsabläufe für geplante floristische Gestaltungen erstellen	Effiziente Arbeitsabläufe für einen Anlass inkl. Einkauf, Vorbereitung, Transport, Auslieferung erarbeiten		
e2.7	organisieren die Hilfsmittel sowie die Werkstoffe zur Umsetzung eines Auftrags. Dabei berücksichtigen sie die Lieferfristen sowie ökologische und ökonomische Aspekte (Saisonalität, Regionalität, Menge etc.). (K5)		Sich mit verschiedenen Lieferanten und Lieferfristen vertraut machen > zusammen mit a1.5			Bei der Organisation von Werkstoffen und Hilfsmitteln zur Umsetzung eines Auftrags mitwirken	Werkstoffe und Hilfsmittel zur Umsetzung eines Auftrags organisieren
e2.8	ordnen den floristischen Gestaltungen anhand des Auftrages die Hilfsmittel und Werkstoffe zu. (K4)			Eingegangene Werkstoffe und Hilfsmittel mit Unterstützung der vorgesetzten Person den Aufträgen zuordnen	Eingegangene Werkstoffe und Hilfsmittel den Aufträgen zuordnen		
e2.9	richten den Arbeitsplatz so ein, damit ein effizientes, sauberes und ergonomisches Arbeiten möglich ist. (K3)	Arbeitsorganisation im Betrieb: - Arbeitsplatz einrichten - Auf Ergonomie hinweisen			Arbeitsplatzorganisation vor Ort, bei Anlässen > zusammen mit e3.1		

e4.1	erarbeiten mit den vorhandenen Werkstoffen floristische Gestaltungen mit den Arbeitsweisen Binden, Stecken, Pflanzen sowie weiteren Arbeitsweisen für den täglichen Verkauf oder entsprechend dem Kundenwunsch. Dabei berücksichtigen sie die Grundsätze der Gestaltungslehre (inkl. Farbwirkung) sowie die Saisonalität und Regionalität. (K3)	Floristische Gestaltungen mit den Arbeitsweisen Binden und Stecken erarbeiten: - Einfacher Strauss (z.B. nur mit wenigen Werkstoffen) - Rundstraus - Gefässfüllungen mit einem Wachstumspunkt - Türkranz (Binden) - Adventskranz (Stecken, ohne Kerzenbefestigung) Begriffe der Gestaltungslehre anwenden in Bezug auf die floristischen Gestaltungen, die erarbeitet werden	Floristische Gestaltungen mit den Arbeitsweisen Binden, Stecken und Pflanzen sowie weiteren Arbeitsweisen - Schichten, Klemmen und Stellen - erarbeiten: - Stehstraus (parallele oder radiale Stielführung) - Haarkranz (Binden) - Saisonaler Kranz (Binden, Stecken, Pflanzen) - Saisonale Gefässfüllung (Pflanzen, Stecken, Stellen) - Gefässfüllungen mit mehreren Wachstumspunkten (z.B. parallel) - Gefässfüllungen mit alternativen Steckhilfen (Schichten, Klemmen etc.) Begriffe der Gestaltungslehre anwenden in Bezug auf die floristischen Gestaltungen, die erarbeitet werden	Alltägliche floristische Gestaltungen mit den Arbeitsweisen Binden, Stecken und Pflanzen sowie weiteren Arbeitsweisen - Haften, Andrahten, Drahten, Montieren und Kleben - erarbeiten Begriffe der Gestaltungslehre anwenden in Bezug auf die floristischen Gestaltungen, die erarbeitet werden	Floristische Gestaltungen mit verschiedenen Arbeitsweisen und der Arbeitsweise Winden erarbeiten: - Verschiedene Strausarten: einfacher Strauss, Rundstraus, Stehstraus, gestaffelter Strauss - Floristische Gestaltungen mit der Arbeitsweise Winden erarbeiten (z.B. gewundener Kranz) Begriffe der Gestaltungslehre anwenden in Bezug auf die floristischen Gestaltungen, die erarbeitet werden	Alltägliche floristische Gestaltungen mit verschiedenen Arbeitsweisen erarbeiten Begriffe der Gestaltungslehre anwenden in Bezug auf die floristischen Gestaltungen, die erarbeitet werden	Alltägliche floristische Gestaltungen mit verschiedenen Arbeitsweisen erarbeiten, vertiefen und repetieren Begriffe der Gestaltungslehre anwenden in Bezug auf die floristischen Gestaltungen, die erarbeitet werden
e4.4	gestalten anlassspezifische floristische Gestaltungen. Dabei berücksichtigen sie die Saisonalität und Regionalität. (K3)						
e4.5	gehen Trends nach und entwickeln daraus neue, kreative floristische Gestaltungen. (K4)		Floristische Zeitschriften, Internetadressen, Social Media accounts etc. kennenlernen	Eigene floristische Gestaltung zu einem vorgegebenen Thema entwickeln			