

## Ausbildungsprogramm üK Florist/in EFZ

### Kursprogramm für den üK II Alltagsfloristik, Verkauf & Social Media

Die einzelnen Sektionen haben die Kompetenz die Tagesplanung individuell nach Bedarf anzupassen.

<b>Zeit der Durchführung</b>	1. Lehrjahr, 2. Semester
<b>Kursdauer</b>	3 Tage
<b>Teilnehmende</b>	Max. 7-8 pro Kurs, mit je einer/einem üK-Leiter/in
<b>Kursort</b>	üK-Zentrum
<b>Arbeitsmittel/Arbeitswerkzeug</b>	Floristenmesser, Baumschere, Bandschere, Flach- und Spitzzange, Seitenschneider, Schreibutensilien, schwarzer Fineliner, Blankopapier, Handy, Tablet oder Laptop
<b>Arbeitskleidung</b>	Geschlossene Schuhe, geschäftsübliche Bekleidung (Zwiebelprinzip)
<b>AVIVA</b>	<b>Ankommen und einstimmen, Vorwissen aktivieren, Informieren, Verarbeiten, Auswerten</b>

<b>Handlungskompetenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a1: Waren für das Blumenfachgeschäft einkaufen</li> <li>• b2: Pflanzen und geschnittene Werkstoffe pflegen</li> <li>• c1: Produkte und floristische Gestaltungen bewerben</li> <li>• c2: Kundinnen und Kunden im Blumenfachgeschäft empfangen</li> <li>• c3: Kundinnen und Kunden zu Angeboten und floristischen Gestaltungen beraten</li> <li>• c4: Produkte und floristische Gestaltungen verkaufen und einpacken</li> <li>• d1: Floristische Aufträge über verschiedene Verkaufskanäle entgegennehmen</li> <li>• d2: Bestellungen von floristischen Gestaltungen und Dienstleistungen für Anlässe entgegennehmen und die Kundinnen und Kunden bei der Vorbereitung begleiten</li> <li>• d3: Verkaufspreise für Produkte, floristische Gestaltungen und Dienstleistungen berechnen</li> <li>• e2: Konzept, technischen Aufbau und Werkstoffe für floristische Gestaltungen vorbereiten</li> <li>• e4: Floristische Gestaltungen für den täglichen Verkauf anfertigen</li> </ul>
-----------------------------	--

Leistungsziele	
	<p>a1.1 ordnen technische und gestalterische Hilfsmittel ihren Einsatzgebieten zu. (K4)</p> <p>a1.4 wenden die botanischen Namen und die Handelsnamen von Werkstoffen bei floristischen Gestaltungen an. (K3)</p> <p>a1.5 analysieren Etiketten von Werkstoffen (Herkunft, Qualität, Schnittdatum, Produzent, Label, Stückzahl/Menge, Preis) etc. (K4)</p> <p>b2.4 wenden unterschiedliche Substrate an Praxisbeispielen an. (K3)</p> <p>c1.1 fotografieren floristischen Gestaltungen unter Berücksichtigung der Lichtverhältnisse und eines stimmungsvollen Gesamtbildes. (K3)</p> <p>c1.2 formulieren passende Texte zu verschiedenen Fotos, um den Verkauf zu fördern und analysieren die Wirkung. (K4)</p> <p>c1.3 veröffentlichen die Fotos auf den verbandsinternen Kanälen. (K3)</p> <p>c1.4 entwickeln kurze Werbemassnahmen im Social-Media-Bereich zu einem vorgegebenen Thema. (K3)</p> <p>c1.5 verfolgen die Verbreitung eines Beitrags anhand eines konkreten Beispiels und entwickeln Verbesserungsvorschläge. (K3)</p> <p>c2.1 begrüßen die Kundinnen und Kunden freundlich und zuvorkommend in einer Verkaufssituation. (K3)</p> <p>c2.2 begrüßen die Kundinnen und Kunden freundlich und zuvorkommend mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch in einer Verkaufssituation (K3)</p> <p>c2.5 führen Alltagsgespräche mit Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen. (K3)</p> <p>c2.6 führen kurze Gespräche zu einfachen Themen aus ihrem (Berufs)-alltag mit Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)</p> <p>c2.8 wenden die Regeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation im Verkaufsgespräch an und analysieren das Gespräch. (K4)</p> <p>c3.1 setzen in einer Verkaufssituation verschiedene Fragearten ein, um den Kundenwunsch zu ermitteln. (K3)</p> <p>c3.2 ermitteln einen Kundenwunsch mit einfachen Fragen in einer Verkaufssituation in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)</p> <p>c3.4 decken verschiedene Kundentypen im Verkaufsgespräch ab. (K4)</p> <p>c3.5 schlagen den Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen verschiedene Produkte, individuelle floristische Gestaltungen, Zusatzverkäufe und mögliche Dienstleistungen vor. (K4)</p> <p>c3.6 schlagen den Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen in einer zweiten Landessprache oder Englisch mit einfachen Sätzen verschiedene Produkte, floristische Gestaltungen und mögliche Dienstleistungen vor. (K3)</p> <p>c3.7 empfehlen Zusatzverkäufe zur gewählten floristischen Gestaltung/zum gewählten Produkt in Verkaufssituationen. (K4)</p> <p>c3.8 empfehlen in Verkaufssituationen die naheliegenden Zusatzverkäufe zu gewählten floristischen Gestaltungen/zu gewählten Produkten mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)</p> <p>c3.9 weisen die Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen auf die optimale Pflege der floristischen Gestaltung/des Produktes hin. (K3)</p> <p>c3.10 weisen die Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen mit einfachen Sätzen in einer zweiten Landessprache oder Englisch auf die optimale Pflege der floristischen Gestaltung/des Produktes hin. (K3)</p>

c3.11 wenden bei unzufriedenen Kundinnen und Kunden (Reklamationen) in Verkaufssituationen passende Vorgehensweisen an. (K3)  
c3.12 wenden bei unzufriedenen Kundinnen und Kunden (Reklamationen) in einer zweiten Landessprache oder Englisch in Verkaufssituationen die passende Vorgehensweise an. (K3)  
c4.3 beraten die Kundinnen und Kunden in einer Verkaufssituation hinsichtlich einer fach- und umweltgerechten Verpackung der Produkte und floristischen Gestaltungen (z.B. Wetter, Temperatur, Transport, Werbung, Kosten etc.). (K4)  
c4.4 schlagen den Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen 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)  
c4.5 erarbeiten verschiedene Verpackungsmöglichkeiten bei floristischen Gestaltungen. (K3)  
c4.7 wenden die wichtigsten Punkte der Kundenverabschiedung in Verkaufssituationen an. (K3)  
c4.8 wenden die wichtigsten Punkte der Kundenverabschiedung in Verkaufssituationen an. Sie verwenden dabei einfache Sätze in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)  
d1.2 führen ein telefonisches Verkaufsgespräch durch. (K3)  
d1.3 überprüfen die Ausführbarkeit des Auftrags anhand eines Bestellscheines. (K3)  
d2.2 ermitteln mit verschiedenen Fragearten die Bedürfnisse des Anlasses im Verkaufsgespräch. (K3)  
d3.2 berechnen die Verkaufspreise für erarbeitete floristische Gestaltungen. (K3)  
e2.4 skizzieren eine Raumgestaltung sowie einzelne floristische Gestaltungen für einen vorgegebenen Anlass. (K3)  
e2.8 ordnen den floristischen Gestaltungen anhand des Auftrags die Werkstoffe und Hilfsmittel zu. (K4)  
e2.9 richten den Arbeitsplatz ein, damit ein effizientes, sauberes und ergonomisches Arbeiten möglich ist. (K3)  
e4.3 erarbeiten verschiedene floristische Gestaltungen mit den Arbeitsweisen Binden, Stecken, Pflanzen sowie weiteren Arbeitsweisen unter Berücksichtigung der korrekten Arbeitsabläufe. (K3)  
e4.4 gestalten traditionelle und alltägliche floristische Gestaltungen. (K4)

<b>Tag 1: Titel</b>	Alltagsfloristik
<b>Tagesinhalt</b>	Strauss, Kranz, Anstecker und Gefässfüllung (bepflanzt), Lagerung und Warenpräsentation
<b>Bezug Berufskennnisse</b>	Lagerung der geschnittenen Werkstoffe, unterschiedliche Pflegebedürfnisse der geschnittenen Werkstoffe und der Pflanzen Technische und gestalterische Hilfsmittel, Gestaltungskriterien und Gestaltungsfaktoren
<b>Transfer in die Praxis</b>	Arbeitsaufträge nach Beobachtungsbogen ausführen

Inhaltliche Konkretisierung	Unterrichtsform / Hilfsmittel	Richtzeit
A - Begrüssung - Wer sind wir? - Informationen (Mittagessen, Pausen, Tagesende etc.) - Tagesablauf vorstellen	Frontal, Plenum	15 Min.
V - Wie viele Sträuße haben sie im Betrieb gemacht? (Möglichkeit für den Austausch von Fotos bieten: Fotos im Betrieb machen und zeigen) - Welche Arten von Sträußen?	Plenum	10 Min.
I - Einführung Gestaltungskarte, einzelne Punkte erklären	Instruktion, Plenum	15 Min.
V - Geschnittene Werkstoffe und Arbeitsplatz vorbereiten - Skizze erstellen - Gestaltungskarte ausfüllen - Strauss erarbeiten	Einzelarbeit Schnellere Lernende: Verkaufspreis des Strausses berechnen	60 Min.
A - Floristische Gestaltung inkl. Skizze und Gestaltungskarte besprechen, wichtige Punkte festhalten	Plenum oder Partnerarbeit	30 Min.
<b>Pause</b>		<b>15 Min.</b>
I - Kränzchen binden (z.B. Türkranz, Haarkranz, Urnenkranz, saisonaler Kranz) - Welche floristischen Gestaltungen kann man mit der Arbeitsweise Binden erarbeiten?	Demonstration im Plenum, Schritt für Schritt	75 Min.
V - Kränzchen binden	Einzelarbeit	
A - Floristische Gestaltungen kurz besprechen und präsentieren	Plenum	20 Min.

<b>Mittagspause</b>		<b>60 Min.</b>
V - Anstecker anfertigen mit T-Balken	Einzelarbeit (keine Einführung)	40 Min.
A - Floristische Gestaltungen besprechen und präsentieren, wichtigste Punkte festhalten	Plenum	
V - Was wissen Sie über Gefässfüllung (bepflanzt)? - Was ist zu berücksichtigen? Worauf achten Sie?		10 Min.
I - Einführung Gefässfüllung (bepflanzt) <ul style="list-style-type: none"> <li>o Unterschiedliche Substrate</li> <li>o Unterschiedliche Gefässe</li> <li>o Standort, Lichtverhältnisse</li> <li>o Innen- und Aussenbereich</li> <li>o Pflanzensoziologie (Einführung)</li> <li>o Unterschiedliche Labels und Etiketten</li> </ul>	Instruktion, Demonstration	45 Min.
V - Arbeitsplatz vorbereiten - Werkstoffe vorbereiten - Skizze erstellen - Gefässfüllung (bepflanzt) erarbeiten - Standortbeschreibung - Arbeitsplatz aufräumen	Einzelarbeit: üK-Instruktor/in zeigt Schritt für Schritt vor	30 Min.
<b>Pause</b>		<b>15 Min.</b>
A - Floristische Gestaltungen besprechen und präsentieren, wichtige Punkte festhalten		20 Min.
I - Lagerung und Verpackung der erarbeiteten floristischen Gestaltungen <ul style="list-style-type: none"> <li>o Mikroklima</li> <li>o Aufwertung der erarbeiteten floristischen Gestaltungen durch Verpackung</li> </ul>	Instruktion und Demonstration	30 Min.
V - Mikroklima umsetzen (z.B. mit Kranz oder Anstecker > Haltbarkeit gewährleisten für nächsten üK-Tag)		
I/V - Warenpräsentation (Thema wird im üK eingeführt)	Dokument zur Warenpräsentation wird von der Schule dem üK zur Verfügung gestellt	20 Min.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ wichtigste Punkte: Ausleuchtung, Sauberhalten der Präsentationsflächen, Ordnung und Sauberkeit, Präsentation des Einzelproduktes, Farbkonzepte</li> <li>○ Warenpräsentation: Arbeitsblatt dazu erarbeiten, wird in jedem üK wieder verwendet und evtl. ergänzt.</li> <li>○ Thema Warenpräsentation ist in jedem üK eingeführt, in der Schule wird sie im 4. Semester aufgenommen.</li> <li>- Erarbeitete floristische Gestaltungen für den nächsten Tag präsentieren (Laden bereit machen)</li> </ul>	(Einführung Warenpräsentation im üK) und im nächsten Semester wieder durch die Schule aufgenommen.	
A <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rückblick über den Tag</li> <li>- Informationen festhalten</li> <li>- Aufräumen</li> </ul>		30 Min.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen: Verknüpfungen herstellen

<b>Tag 2: Titel</b>	Verkauf und soziale Medien
<b>Tagesinhalt</b>	Einführung in den Verkauf, Werbemassnahmen in den sozialen Medien, Umgang mit sozialen Medien
<b>Bezug Berufskennnisse</b>	Kenntnisse zu verbaler und non verbaler Kommunikation Verkaufspersönlichkeit Fachbegriffe zu gängigsten floristischen Gestaltungen Bestellschein
<b>Transfer in die Praxis/Lehrbetrieb</b>	Arbeitsaufträge nach Beobachtungsbogen ausführen

Inhaltliche Konkretisierung	Unterrichtsform / Hilfsmittel	Richtzeit
A - Begrüssung - Informationen (Mittagessen, Pausen, Tagesende etc.) - Tagesablauf vorstellen		15 Min.
V - Wer ist im Verkauf tätig? - Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht? - Wie läuft es im eigenen Betrieb ab?	Plenum	60 Min.
V - Verkaufspersönlichkeit - Erscheinungsbild (Kleidung, Auftritt, Haltung) - Wirkung - Was muss eine ideale Verkaufsperson mitbringen? - Gute und weniger gute Erfahrungen? Warum?	Lernende: z.B. Gruppenarbeit Wissen zusammentragen Auf FlipCharts festhalten, kurze Präsentationen	
V - Kennen Sie Fragearten zu Verkaufshandlungen? - Begrüssung, Einstiegsfragen, Bedarfsabklärung, einfache Beratung, Verabschiedung - Vorwissen zu verbaler und nonverbaler Kommunikation (Berufsfachschule)	Plenum	105 Min. (inkl. 15 Min. Pause)
V - Fragen im Dossier festhalten (in der Landessprache des Schulorts in ihrer Standardform und in einer 2. Landessprache oder Englisch)	Einzel- und Partnerarbeit (Digitale Hilfsmittel mit der Schule absprechen > vermehrter Einsatz auch im üK erwünscht)	15 Min

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Einfaches Verkaufsgespräch (mit geschnittenen Werkstoffen) durchführen (auch in der Landessprache des Schulorts in ihrer Standardform sowie in einer 2. Landessprache oder Englisch mit Hilfszetteln)</li> <li>- Verkaufsgespräche analysieren</li> </ul>		
<p>V / V</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestellschein, welche Erfahrungen haben Sie im eigenen Betrieb damit?</li> <li>- Telefonverkauf, Bestellung aufgeben, korrekt notieren, Ausführbarkeit kontrollieren (in der lokalen Sprache und der Fremdsprache)</li> </ul>	Plenum, Partnerarbeit	45 Min.
<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Einige Beispiele anschauen, wichtige Punkte festhalten</li> </ul>		
<b>Mittagessen</b>		<b>60 Min.</b>
<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie werden soziale Medien im eigenen Betrieb eingesetzt?</li> <li>- Unterschiede: Privater Gebrauch von sozialen Medien und beruflicher Gebrauch</li> <li>- Haben Sie bereits eine konkrete Aufgabe/Erfahrung mit dem Gebrauch der sozialen Medien im beruflichen Kontext?</li> <li>- Berufliche Vorbilder</li> <li>- Was ist im beruflichen Kontext erlaubt?</li> <li>- Was ist für ein gutes Foto zu beachten?</li> </ul>		30 Min.
<p>I / V</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie können gute Fotos erstellt werden?</li> <li>- Lichtverhältnisse</li> <li>- Ambiente (stimmungsvolles Gesamtbild)</li> <li>- Erarbeitete floristische Gestaltungen fotografieren &gt; evtl. mit Modell (Kranz, Anstecker) &gt; Persönlichkeitsschutz</li> <li>- Verfolgung von Beiträgen</li> </ul>	Demonstration, Einzelarbeit oder Partnerarbeit	30 Min.
<p>I / V</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medienwirksame, verkaufsfördernde Texte zu den Fotos verfassen <ul style="list-style-type: none"> <li>o Länge, Schlagwörter, Floskeln, aussagekräftig</li> </ul> </li> <li>- Foto mit Text veröffentlichen</li> </ul>	Partnerarbeit/Gruppenarbeit	45 Min.
<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeiten analysieren und Inputs für Folgeauftrag geben</li> </ul>		30 Min.
<b>Pause</b>		<b>15 Min.</b>
<p>V / A</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurze Werbemaßnahme im Social-Media-Bereich erarbeiten und veröffentlichen (z.B. Ostern, Muttertag, Frühlingsausstellung, Sommer, Hochzeit, weisser Sonntag, Taufe)</li> </ul>	Partnerarbeit	60 Min.



- Analysieren der Beiträge		
A - Rückblick - Wichtigste Punkte festhalten - Fragen klären - Aufräumen		30 Min.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen: Kreativität, Verhaltenskodex, Verantwortungsbewusstsein

<b>Tag 3: Titel</b>	Alltagsfloristik
<b>Tagesinhalt</b>	Gefässfüllungen, Verkaufsgespräche, Kundentypen
<b>Bezug Berufskennnisse</b>	Kundentypen (grobes Vorwissen), Zusatzverkäufe, floristische Gestaltungen berechnen
<b>Transfer in die Praxis</b>	Arbeitsaufträge nach Beobachtungsbogen ausführen

Inhaltliche Konkretisierung	Unterrichtsform / Hilfsmittel	Richtzeit
A - Begrüssung - Informationen (Mittagessen, Pausen, Tagesende etc.) - Tagesablauf vorstellen		10 Min.
V - Alternative Steckhilfen: Welche kennen Sie? Welche werden in Ihrem Betrieb angewendet?		20 Min.
I - Aufzeigen von alternativen Steckhilfen	Information zu alternativen Steckhilfen	
V - Gefässfüllung skizzieren - Gestaltungskarte ausfüllen - Gefässfüllung mit alternativen Steckhilfen erarbeiten	Einzelarbeit: üK-Instruktor/in zeigt Schritt für Schritt vor	40 Min.
A - Gefässfüllungen mit alternativen Steckhilfen besprechen, wichtige Punkte festhalten	Plenum, Partnerarbeit	20 Min.
<b>Pause</b>		<b>15 Min.</b>
V - Floristische Gestaltungen berechnen, was haben Sie im Betrieb bereits gemacht? - Wie kommt der Preis zustande? (evtl. Repetition Schule)		30 Min.
V - Preise für die erarbeiteten floristischen Gestaltungen berechnen		
I - Bedarfsermittlung bei Kundinnen und Kunden <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fragestellungen (offene Fragen)</li> <li>o Kundenwunsch, Vorstellung</li> <li>o Beratung, Empfehlung</li> <li>o Zusatzverkäufe</li> </ul>	In Gruppen erarbeiten (Vorwissen aus Schule abholen)	105 Min.

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pflgetipps</li> <li>○ Transportmöglichkeiten</li> </ul>		
<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fragestellungen und Empfehlung/Beratung im Verkaufsgespräch anwenden (in der Landessprache des Schulorts in ihrer Standardform und in der 2. Landessprache oder Englisch)</li> <li>- Gegenseitiges Filmen</li> </ul>	Partner- oder Gruppenarbeit	
<b>Mittagspause</b>		<b>60 Min.</b>
<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkaufsgespräche auswerten mit Hilfe der Filmaufnahmen</li> </ul>		40 Min.
<b>I</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundentypen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reaktion auf unterschiedliche Kundentypen</li> <li>○ Unterschiedliche Fragestellungen</li> <li>○ Unzufriedene Kundinnen und Kunden</li> <li>○ Unentschlossene Kundinnen und Kunden</li> <li>○ Gestresste Kundinnen und Kunden etc.</li> </ul> </li> </ul>	Plenum, evtl. YouTube-Filme zu Kundentypen	70 Min.
<b>V</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verschiedene Kundentypen im Verkaufsgespräch anwenden</li> <li>- Verkaufsgespräche auswerten, wichtige Punkte aufzeigen</li> </ul>		
<b>Pause</b>		<b>15 Min.</b>
<b>A</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rückblick auf die drei üK-Tage</li> <li>- Fragen klären</li> <li>- Feedback</li> <li>- Wichtigste Punkte festhalten</li> </ul>		35 Min
Präsentationen vorbereiten		50 Min.
Tagesabschluss mit Ausbildungsverantwortlichen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Präsentation der Social-Media-Auftritte</li> <li>- Präsentation der floristischen Gestaltungen</li> </ul>		30 Min.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen: Empathie, wirkungsvolles und bewusstes Auftreten