

Ausbildungsprogramm üK Florist/in EBA

Kursprogramm für den üK II – Alltagsfloristik & Verkauf

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

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

Handlungskompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • a1: Waren für das Blumenfachgeschäft gemäss Anleitung einkaufen • b2: Pflanzen und geschnittene Werkstoffe pflegen • c2: Kundinnen und Kunden im Blumenfachgeschäft empfangen • c3: Kundinnen und Kunden zu Angeboten und floristischen Gestaltungen beraten • c4: Produkte und floristische Gestaltungen verkaufen und einpacken • d1: Floristische Aufträge entgegennehmen • d3: Verkaufspreise für Produkte, einfache floristische Gestaltungen und Dienstleistungen berechnen • e1: Den technischen Aufbau und Werkstoffe für floristische Gestaltungen nach Auftrag vorbereiten • e2: Floristische Gestaltungen für den täglichen Verkauf anfertigen
Leistungsziele	a1.1 ordnen technische und gestalterische Hilfsmittel ihren Einsatzgebieten zu. (K4) a1.4 wenden die botanischen Namen und die Handelsnamen von Werkstoffen bei floristischen Gestaltungen an. (K3)

	<p>a1.5 analysieren Etiketten von Werkstoffen (Herkunft, Qualität, Schnittdatum, Produzent, Label, Stückzahl/Menge, Preis) etc. (K4)</p> <p>b2.4 wenden das geeignete Substrat an einem Praxisbeispiel an. (K3)</p> <p>c2.1 wenden verschiedene Begrüßungsformen und Einstiegsfragen im Verkaufsgespräch an. (K3).</p> <p>c2.4 wenden die Regeln der verbalen und nonverbalen Kommunikation im Verkaufsgespräch an und analysieren das Gespräch. (K4)</p> <p>c3.1 sie setzen in einer Verkaufssituation verschiedene Fragearten ein, um den Kundenwunsch zu ermitteln. (K3)</p> <p>c3.2 schlagen den Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen verschiedene Produkte, individuelle floristische Gestaltungen, Zusatzverkäufe und mögliche Dienstleistungen vor. (K4)</p> <p>c3.4 weisen die Kundinnen und Kunden in Verkaufssituationen auf die optimale Pflege der floristischen Gestaltung/des Produktes hin. (K3)</p> <p>c3.5 wenden bei unzufriedenen Kundinnen und Kunden (Reklamationen) im Verkaufsgespräch passende Vorgehensweisen an. (K3)</p> <p>c4.3 erarbeiten verschiedene Verpackungsmöglichkeiten bei floristischen Gestaltungen. (K3)</p> <p>c4.5 wenden die wichtigsten Punkte der Kundenverabschiedung in Verkaufssituationen an. (K3)</p> <p>d3.2 berechnen die Verkaufspreise für erarbeitete floristische Gestaltungen. (K3)</p>
--	--

Tag 1: Titel	Alltagsfloristik, Einführung Verkauf
Tagesinhalt	Gefässfüllung (bepflanzt), einfacher, saisonaler Strauss, Gefässfüllung, Warenpräsentation, Einführung Verkauf, Verkaufspersönlichkeit
Bezug Berufskennnisse	unterschiedliche Pflegebedürfnisse der geschnittenen Werkstoffe und Pflanzen Technische und gestalterische Hilfsmittel, Gestaltungskriterien und Gestaltungsfaktoren Kenntnisse zu verbaler und nonverbaler Kommunikation c2.7 Verkaufspersönlichkeit Fragearten
Transfer in die Praxis	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		10 Min.

<ul style="list-style-type: none"> - Was wissen Sie über Gefässfüllungen (bepflanzt)? - Was ist zu berücksichtigen? Worauf achten Sie? 		
<p>I</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einführung Gefässfüllung (bepflanzt) <ul style="list-style-type: none"> o Unterschiedliche Substrate o Unterschiedliche Gefässe o Standort, Lichtverhältnisse o Innen- und Aussenbereich o Pflanzensoziologie (Einführung) o Unterschiedliche Labels und Etiketten 	Instruktion, Demonstration	45 Min.
<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsplatz vorbereiten - Werkstoffe vorbereiten - Skizze erstellen - Gefässfüllung (bepflanzt) erarbeiten - Standortbeschreibung - Arbeitsplatz aufräumen 	Einzelarbeit: üK-Instruktor/in zeigt Schritt für Schritt vor	30 Min.
Pause		15 Min.
<p>I/V</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsplatz vorbereiten - Werkstoffe vorbereiten - Skizze erstellen - Strauss erarbeiten (Frühlingsstraus, z.B. Tulpen) - Arbeitsplatz aufräumen 	Werkstoffe verteilen, Auf FlipChart wichtigste Punkte festhalten Wissen abholen	40 Min
<p>A</p> <ul style="list-style-type: none"> - Floristische Gestaltungen besprechen und präsentieren, wichtige Punkte festhalten 		10 Min.
<p>V</p> <p>Alternative Steckhilfen: Welche kennen Sie? Welche werden in Ihrem Betrieb angewendet?</p>		35 Min.
<p>I</p> <p>Aufzeigen von alternativen Steckhilfen</p>	Information zu alternativen Steckhilfen	
<p>V</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gefässfüllung skizzieren - Gestaltungskarte ausfüllen - Gefässfüllung mit alternativen Steckhilfen erarbeiten 	Einzelarbeit: üK-Instruktor/in zeigt Schritt für Schritt vor	40 Min.
Mittagspause		60 Min.
<p>A</p>	Plenum, Partnerarbeit	20 Min.

Gefässfüllungen mit alternativen Steckhilfen besprechen, wichtige Punkte festhalten			
I/V	<ul style="list-style-type: none"> - Warenpräsentation (wichtigste Punkte) - Erarbeitete floristische Gestaltungen für den Verkauf präsentieren (Laden bereit machen) 	Plenum, wichtigste Punkte besprechen und festhalten Partnerarbeit, floristische Gestaltungen aufstellen und präsentieren	40 Min.
V	<ul style="list-style-type: none"> - Wer ist im Verkauf tätig? - Welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht? - Wie läuft es im eigenen Betrieb ab? 	Plenum	60 Min.
V	<ul style="list-style-type: none"> - Verkaufspersönlichkeit - Erscheinungsbild (Kleidung, Auftreten, 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	<ul style="list-style-type: none"> - Kennen Sie Fragearten zu Verkaufshandlungen? - Begrüssung, Einstiegsfragen, Bedarfsabklärung, einfache Beratung, Verabschiedung - Vorwissen zu verbaler und nonverbaler Kommunikation (Berufsfachschule) 	Plenum Gruppenarbeit Verkaufsgespräche	90 Min. (inkl. 15 Min. Pause)
A	<ul style="list-style-type: none"> - Rückblick über den Tag - Informationen festhalten - Aufräumen 		30 Min.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen: Wirkungsvolles und bewusstes Auftreten, logische Arbeitsorganisation

Tag 2: Titel	Verkauf detailliert
Tagesinhalt	Verkauf, Verkaufsgespräche, Kundentypen, Bedarfsermittlung, Preisberechnung
Bezug Berufskennnisse	Kundentypen (grobes Vorwissen), Bedarfsermittlung, Telefonverkauf, Zusatzverkäufe, floristische Gestaltungen berechnen, Bestellschein
Transfer in die Praxis/Lehrbetrieb	Arbeitsaufträge nach Beobachtungsbogen ausführen

Inhaltliche Konkretisierung	Unterrichtsform / Hilfsmittel	Richtzeit
A - Begrüssung - Informationen (Mittagessen, Pausen, Tagesende etc.) - Tagesablauf vorstellen		15 Min.
I - Bedarfsermittlung bei Kundinnen und Kunden <ul style="list-style-type: none"> o Fragestellungen (offene Fragen) o Kundenwunsch, Vorstellung o Beratung, Empfehlung o Zusatzverkäufe o Pflegetipps o Transportmöglichkeiten 	In Gruppen erarbeiten (Vorwissen aus Schule abholen)	105 Min.
V - Fragestellungen und Empfehlung/Beratung im Verkaufsgespräch anwenden - Gegenseitiges Filmen (optional) - Verkaufsgespräch analysieren	Partner- oder Gruppenarbeit	
Pause		15 Min
V - Fragen im Dossier festhalten	Einzel- und Partnerarbeit	15 Min.
V / V - Bestellschein, welche Erfahrungen haben Sie im eigenen Betrieb damit? - Telefonverkauf, Bestellung aufgeben, korrekt notieren, Ausführbarkeit kontrollieren	Plenum, Partnerarbeit	45 Min.
A	Plenum, Einzelarbeit	

- Einige Beispiele anschauen, wichtige Punkte festhalten		
V - Floristische Gestaltungen berechnen, was haben Sie im Betrieb bereits gemacht? - Wie kommt der Preis zustande? (evtl. Repetition Schule)	Plenum	45 Min.
- Preise für die erarbeiteten floristischen Gestaltungen berechnen	Einzelarbeit	
Mittagessen		60 Min.
I - Kundentypen <ul style="list-style-type: none"> o Reaktion auf unterschiedliche Kundentypen o Unterschiedliche Fragestellungen o Unzufriedene Kundinnen und Kunden o Unentschlossene Kundinnen und Kunden o Gestresste Kundinnen und Kunden etc. 	Plenum, evtl. YouTube-Filme zu Kundentypen	120 Min (inkl. 15 Min. Pause)
V - Verschiedene Kundentypen im Verkaufsgespräch üben - Eine floristische Gestaltung während eines Verkaufsgesprächs verpacken (Gespräch während Verpackungsvorgang) - Verkaufsgespräche auswerten, wichtige Punkte aufzeigen	Partner- oder Gruppenarbeit	
- Rückblick auf die zwei üK-Tage - Fragen klären - Feedback Wichtigste Punkte festhalten - Aufräumen		40 Min.
- Präsentationen vorbereiten - Floristische Gestaltungen verpacken (wenn nötig)		50 Min.
- Tagesabschluss mit Ausbildungsverantwortlichen/Eltern - Präsentation der floristischen Gestaltungen		30 Min.

Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen: Empathie, Wirkungsvolles und bewusstes Auftreten, Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit