Drogist/in EFZ
Schulinterner Lehrplan ÜK (Bildungsverordnung 2011)

Kurs 1	1. Lehrjahr	3 Kurstage zu je 8 Std.	**Leitziel 2**	**Verkauf** Kommunikation, Persönlichkeit und Kundentypen Verkaufstechnik Kundennutzen und Verkaufsargumente / Konzeptverkauf Spezielle Verkaufssituationen
Kurs 2	2. Lehrjahr	1 Kurstag zu 8 Std.	**Leitziel 6 und 7**	**Betriebsorganisation und Berufliche Identität und Umfeld** Qualitätssicherung Umwelt- und Gesundheitsschutz
Kurs 3	3. Lehrjahr	1 Kurstag zu 8 Std.	**Leitziel 4**	**Warenbewirtschaftung** Rückverfolgbarkeit von Produkten Identität der Produkte Qualitätssicherung
Kurs 4	2. Lehrjahr	4 Kurstage zu 8 je Std.	**Leitziel 3**	**Labor / Produkteherstellung** Qualitätssicherung Organoleptische Prüfung Herstellung von Schönheits- und Sachpflegeprodukten Herstellung von Arzneimittel **Prüfungen**
	3. Lehrjahr	4 Kurstage zu 8 je Std.		
Kurs 5	4. Lehrjahr	1 Kurstag zu 8 Std.	**Leitziel 5**	**Verkaufsförderung und Werbung /** **praktischer Verkauf in der Drogerie** Spezifische Kundengruppen Instrumente zur Verkaufsförderung Werbemassnahmen Kundenbindung
	Total	14 Kurstage		

Die Noten der Prüfungen / Arbeiten zählen zum Qualifikationsverfahren.

Drogist/in EFZ
Schulinterner Lehrplan ÜK (Bildungsverordnung 2011)

Kurs 1 Leitziel 2 Verkauf

Kundenkontakt offen und freundlich herstellen
I: Basierend auf der Theorie eines optimalen Verkaufsgespräches die Wichtigkeit des ersten Eindrucks erkennen.
I: Umgangsformen
I: der erste Eindruck
I: Körpersprache
I: Begrüssung
I: Bedienungsformen, -reihenfolge
S: Alltagssituationen
H: QSS Drogerie

Kundenwunsch mit geeigneter Fragetechnik ermitteln
I: Wunschermittlung
I: Fragetypen/Fragetechnik
- geschlossene Frage
- offene Frage
- Alternativfrage

S: Alltagssituationen
H: QSS Drogerie

Persönliche Produktpräsentation demonstrieren
I: Regeln der Produktpräsentation
S: Waren kundenspezifisch präsentieren
B: Auswahl präsentieren
B: Produkt zum Anfassen geben, riechen lassen, auftragen, zum Probieren geben
B: auspacken und hinstellen von Produkten
B: Hygienische Handhandhabung von Produkten

Qualitätskriterien im Dienstleistungsprozess erläutern
I: Definition Kundendienst/Dienstleistung
I: Qualitätskriterien für Dienstleistungen
S: Dienstleistungen anwenden resp. verständlich erklären
B: Kundenbestellungen
B: Ausleihe von Artikeln (z.B. Milchpumpe, Kissen)
H: QSS Drogerie

Grundlagen der Kommunikation anwenden
I: Kommunikationsmodell (Sender/Empfängermodell)
I: Verbale und nonverbale Kommunikation
I: Einfluss der inneren Haltung auf den Verkauf (Identifikation mit Beruf)
S: Verbale und nonverbale Kommunikation anwenden
B: Körpersprache: Mimik, Gestik, Körperhaltung, Outfit
B: dem Kundentyp angepasste Sprache

Verhaltensweisen aufgrund der Kundentypologie ableiten

I: Kundentypen

I: Verhaltensregeln

B: Kind, Teenager, Frau, Mann, betagte Person, behinderte Person, fremdsprachige Person, gesprächige Person, schweigende Person, geltungsbedürftige Person, nervöse/ungeduldige Person, konservative Person, entschlossene Person, unentschlossene Person

Technik des aktiven Zuhörens anwenden

I: Die Regeln des aktiven Zuhörens erläutern

S: Die Regeln in Beratungssituationen richtig anwenden

Möglichkeiten der aktiven Gesprächsführung aneignen

I: Ablauf eines aktiven Verkaufsgesprächs

S: Gesprächseröffnung

S: Überleitung ins eigentliche Verkaufsgespräch

S: Zielorientiertes Vorgehen unter Berücksichtigung der Zeit, des Kundenwunsches und vorgegebenen Beratungsweisungen

Grundlagen der Empathie anwenden

I: Begriffe Empathie /Sympathie

A: Situationsbedingtes Verhalten mit Rollenspielen üben

B: Gestresster Kunde, missmutiger Kunde, ängstlicher Kunde usw.

Wirkung der Persönlichkeit im Verkauf bewusst einsetzen

I: Persönlichkeitsprofil

I: Outfit, persönliche Hygiene

S: Sich seiner Persönlichkeit durch aktives Feedback bewusstwerden

A: persönliche Stärken-Schwächen-Analyse durchführen

A: Instrumente der Selbstbeurteilung und der Fremdbeurteilung anwenden.

H: QSS Drogerie

Anhand der Verkaufsargumente den Kundennutzen aufzeigen

I: Verkaufsargumente

I: Kundennutzen

I: Einwände

I: Ersatz/- Alternativverkauf

S: Situationsgerecht aus sachlichen, emotionalen und kommerziellen Verkaufsargumenten den Kundennutzen ableiten

S: Einwandbehandlung

B: sachliche Argumente: Qualität, Frische, Verarbeitung

B: emotionale Argumente: Farbe, Marke, Komfort

B: kommerzielle Argumente: Rabatte, Sonderangebote

Aufbau des Konzeptverkaufes erläutern

I: Begriff und Aufbau

I: Relevanz des Konzeptverkaufes

I: bezahlte Dienstleistungen

I: Einsatzmöglichkeiten

B: Konzept für die Entschlackung, gegen Heuschnupfen

Regeln des Verkaufsabschlusses situationsgerecht anwenden
I: Kaufsignal
I: Einkassieren
I: Verabschiedung
I: Kundenbindungsinstrumente
B: Kundenkarte, Kundengeschenk, Kundenzeitschrift

Erfolgreiche Behandlung von Reklamationen erläutern
I: Reklamationsbehandlung
I: Gründe für eine Reklamation
B: Produktmangel
B: Fehlberatung
B: Unverträglichkeit
B: Aufmerksamkeit/mangelnde Beachtung
I: Umtausch mit oder ohne Reklamation

Technik des Telefonverkaufs erläutern
I: Regeln und gesetzliche Grundlagen des Telefonverkaufs

Möglichkeiten des Zusatzverkaufs erläutern
I: Begriffsdefinition
I: Kundenfranken, betriebswirtschaftliche Relevanz
A: Umsetzung von Zusatzverkäufen

Kurs 2 Leitziel 6 und 7 Betriebsorganisation und Berufliche Identität und Umfeld

Das auf die Drogerie angepasste Qualitätssicherungssystem (QSS Drogerie) beschreiben
I: Aufbau, Sinn und Verwendung eines Qualitätssicherungssystems
I: Übersicht über die verschiedenen Qualitätssicherungssysteme für die Drogerie
H: QSS Drogerie

Hilfsmittel und Vorschriften des Qualitätssicherungssystems (QSS Drogerie) anwenden
I: Dokumentenlenkung
B: Archivierung
I: Versionenkontrolle
I. Protokollieren
H: QSS Drogerie

Drogerierelevante, eidgenössische und kantonale Gesetzte und Empfehlungen befolgen
A: Einschlägige Gesetze und Verordnungen als Nachschlagewerk nutzen

- Bundesgesetz über Arzneimittel und Medikamente (Heilmittelgesetz, HMG) inkl. Verordnung
- Lebensmittelverordnung
- Bundesgesetz über den Schutz vor gefährlichen Stoffen und Zubereitungen (Chemikaliengesetz, ChemG) inkl. Verordnungen
- Ph
- Stofflisten Swissmedic

- Kantonale Erlasse (z.B. Drogerieverordnung, Normen/Richtlinien zum Betrieb der Drogerie, Brandschutzverordnung- bzw. –richtlinien)
- QSS Drogerie
- Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb (Preisauszeichnung)

Massnahmen für den Umwelt- und Gesundheitssschutz umsetzen
I: Rücknahme, Lagerung und Weiterleitung von Sonderabfällen
S: Infektionskrankheiten/Kontamination
B: Grippe: Schutzmassnahmen
B: Meldung von Infektionskrankheiten und Verletzungen an üK-Verantwortlichen
H: QSS Drogerie

Regeln der Arbeitssicherheit und Ersten Hilfe anwenden
I: Art und Standorte der Arbeitssicherheitsgeräte
I. Brandschutz, Brandklassen
I: Anwendung der Arbeitssicherheitsgeräte
B: Atem-, Augen und Hautschutz, rutschsichere Schuhe, Arbeitsbekleidung, Augenwaschflasche, Feuerlöscher
I: Erste Hilfe / Vergiftungen
B: Hautkontakt (Säure/Basen)
B: Augenkontakt (Säuren / Basen) Augenwaschflasche
B: Inhalativ (NH3, HCl, Lösungsmitteldämpfe, eth. Öle)
B: Peroral (Säure / Basen / Tenside)
S: Gefahrensituation
S: Herstellungsprozess
A: Gefahrensituation erkennen und vermeiden
B: Ab-, um- und auffüllen
B: Auslaufen von gefährlichen Substanzen (u. A. Quecksilber)
S: Brand, Brandbekämpfung
S: Unfall oder medizinischer Notfall
B: Herzstillstand, blutende Wunden, Vergiftung usw.
H: QSS Drogerie
H: Unterlagen Schweizerischer Samariterbund

Kurs 3 Leitziel 4 Warenbewirtschaftung

Grundlagen des Warenflusses erläutern
I: anschaulicher Warenfluss:
B: Transport, Logistikkosten, Markt, Lieferanten, Einkaufsmöglichkeiten
S: sachgemässen Umgang mit Produkten
S: Temperaturkontrolle
S: Richtlinien für sorgfältiges, genaues und sicheres Arbeiten
B: Paketversand, Selbstkontrolle (Lebensmittel und Chemikalien) , Hygienepläne
H: QSS Drogerie

Vorschriften und Empfehlungen für die Entsorgung von Sonderabfällen befolgen
A: Chemikaliengesetz
S: Trennung, Lagerung und Entsorgung von Chemikalien
H: QSS Drogerie

Die Note der Prüfung / Arbeit zählt zum Qualifikationsverfahren.

Kurs 4 Leitziel 3 Labor / Produkteherstellung

Persönliche Hygieneanforderungen anwenden
I: Personalhygiene-Massnahmen erläutern
S: Personalhygiene-Massnahmen durchführen
A: gemäss QSS Drogerie, Ph
H: QSS Drogerie, Ph

Hygieneanforderungen für den Arbeitsplatz vor Arbeitsbeginn anwenden
I: Hygienemassnahmen am Arbeitsplatz/Hygienepläne
I: Desinfektion, Oberflächenpflege, Imprägnierung
A: Durchführen gemäss QSS Drogerie, Ph
H: QSS Drogerie

Richtlinien für sorgfältiges, genaues und sicheres Arbeiten anwenden
I: Massnahmen für genaues, sorgfältiges und sicheres Arbeiten anwenden
B: Abfüllen und Abwägen von Kleinmengen
B: Arbeiten mit feuergefährlichen/ätzenden/giftigen Substanzen
H: QSS Drogerie

Regeln der guten Herstellungspraxis zur defekturmässigen und Ad-hoc-Herstellung anwenden
S: Etikettierung der Behältnisse
S: verschiedene Arzneimittel herstellen und abfüllen
I: Fertigungs-, Verpackungs- und Prüfungsprotokoll
H: Liste Rezepte Herstellung
H: QSS Drogerie

Identität der Wirk- und Zusatzstoffe organoleptisch überprüfen
S: Stoffprüfung üben (organoleptisch)
H: Liste Chemische Stoffe
H: QSS Drogerie

Anhand der Eigenschaften von Wirk- und Zusatzstoffen sachgemässen Umgang ableiten
H: Liste Chemische Stoffe
H: Sicherheitsdatenblätter

Drogist/in EFZ
Schulinterner Lehrplan ÜK (Bildungsverordnung 2011)

Grundlagen des naturwissenschaftlichen Rechnens anwenden
A: Umrechnen von Rezeptmengen auf gewünschte Mengen, Konzentrationsrechnungen
Reinigungsvorschriften für die Geräte und den Arbeitsplatz nach Abschluss der Arbeiten anwenden
I: Die Reinigungsvorschriften für Utensilien, Geräte und Arbeitsplatz erläutern
H: Ph
H: QSS Drogerie

Rückverfolgbarkeit der hergestellten Produkte sicherstellen
I: Herstellungsprotokolle
I: Zweck der Rückverfolgbarkeit
H: Ph
H: QSS Drogerie

Persönliche Hygieneanforderungen anwenden
I: Personalhygiene-Massnahmen erläutern
S: Personalhygiene-Massnahmen durchführen
A: gemäss QSS Drogerie
H: QSS Drogerie

Richtlinien für sorgfältiges, genaues und sicheres Arbeiten anwenden
I: Massnahmen für genaues, sorgfältiges und sicheres Arbeiten anwenden
B: Abfüllen und Abwägen von Kleinmengen
B: Arbeiten mit feuergefährlichen/ätzenden/giftigen Substanzen
H: QSS Drogerie

Die aktuellen Vorschriften/Rezepturen zur Herstellung von Produkten der Schönheits- und Sachpflege anwenden
I: Schönheits- und Sachpflegeprodukte herstellen
B: Nagellackentferner, Handcrème, Dusch, Massageöl
B: Fleckenwasser, Leimlöser
I: Herstellungsprotokolle
H: Liste Rezepte Herstellung
H: QSS Drogerie

Identität der Roh- und Zusatzstoffe organoleptisch ermitteln
S: Stoffprüfung üben
H: Liste Roh- und Zusatzstoffe
H: QSS Drogerie

Anhand der Eigenschaften von Roh- und Zusatzstoffen sachgemässen Umgang ableiten
S: Umgang ableiten
B: Feuergefährlich
B: Explosionsgefahr
B: Ätzende und giftige Stoffe
H: Liste Roh- und Zusatzstoffe
H: QSS Drogerie

Grundlagen des naturwissenschaftlichen Rechnens anwenden
I: Umrechnen von Rezeptmengen auf gewünschte Mengen
S: Mischungsrechnungen, Konzentrationsberechnungen

Reinigungsvorschriften für die Geräte und den Arbeitsplatz nach Abschluss der Arbeiten anwenden
I: Die Reinigungsvorschriften für Utensilien, Geräte und Arbeitsplatz erläutern
H: QSS Drogerie

Rückverfolgbarkeit der hergestellten Produkte sicherstellen
I: Herstellungsprotokolle
I: Zweck der Rückverfolgbarkeit
H: QSS Drogerie

Die Noten der Prüfungen / Arbeiten (3. Lehrjahr) zählen zum Qualifikationsverfahren.

Kurs 5 Leitziel 5 Verkaufsförderung und Werbung / praktischer Verkauf in der Drogerie

Geeignete Instrumente für kundengruppenspezifische Massnahmen der Verkaufsförderung erklären
I: Eingrenzung von Kundengruppen mit ihren Kaufmotiven
I: Möglichkeiten der Verkaufsförderung erklären
A: Die Verkaufsförderung auf die Kundenzielgruppe abstimmen

Grundlagen der Warenpräsentation erklären
I: Regeln der Warenpräsentation schildern
S: Warenpräsentationsmassnahmen und deren Einfluss auf das Kaufverhalten erläutern.
B: Regalzonen, Blockpräsentation, Pyramiden, Mehrfachplatzierung

Grundlagen der Werbung erklären
I: Grundlagen der Werbung verstehen
I: Instrumente der Werbung mit ihren Vor- und Nachteilen
I: Einsatzmöglichkeiten der Instrumente aufzählen
I: Ziele der Werbemassnahmen erklären
I: Kombinationsmöglichkeiten mit der Verkaufsförderung erklären

Möglichkeiten der Kundenbetreuung nach Verkaufsabschluss erklären
I: Möglichkeiten der Kundenbetreuung
nach Verkaufsabschluss erklären.
S: Telefonische oder schriftliche Rückfrage
S: Zusendung von weiteren Zusatzinformationen
H: QSS Drogerie

Kundenbindungssysteme beschreiben
I: Ziele der Kundenbindung erklären
I: Möglichkeiten der Kundenbindung erklären
I: Instrumente der Kundenbindung und deren Einsatzmöglichkeiten der Instrumente erklären
I: Kombinationsmöglichkeiten mit Verkaufsförderung und Werbung