



Institut für Aus- und Weiterbildung
im Mittelstand und in
kleinen und mittleren Unternehmen

INSTITUT FÜR AUS- UND WEITERBILDUNG IM MITTELSTAND UND IN KLEINEN UND
MITTLEREN UNTERNEHMEN

Vervierser Straße 4a – 4700 Eupen
Tel.: 087/306880 – Fax: 087/891176
E-Mail: iawm@iawm.be

LEHRPROGRAMM UND FORTSCHRITTSTABELLE

EINZELHÄNDLER/IN
W00/2007

1. Berufsprofil

1.1. Berufsbild

Einzelhändler/innen informieren, beraten und verkaufen Waren aller Art. Zu ihrem Angebot gehören verschiedene Dienstleistungen. Sie arbeiten auch im Einkaufs- und Lagerwesen, kümmern sich mit um Bestellungen, Lieferungen, Rechnungen; planen Werbeaktionen, gestalten Aushänge und bearbeiten Kundenreklamationen. Ihr Arbeitsumfeld sind überwiegend Geschäfte und Verkaufsräume aber ggf. Lager- oder Kühlräume.

Der Einzelhandel umfasst sowohl ein immer breiteres Feld kommerzieller kundenorientierter Tätigkeiten als auch vermehrt branchenspezifische Fachrichtungen, die besondere Anforderungen an qualifizierte Mitarbeiter/innen in Sachen Verkaufstechniken und Warenkunde stellen. Es werden in der Lehre deshalb folgende Fachrichtungen als Berufsuntergruppen unterschieden:

- Lebensmittelfachverkäufer/in
- Textilfachverkäufer/in
- Automobilfachverkäufer/in
- Fachverkäufer/in für Elektro-, Elektronik- und Haushaltswaren
- Eisen- und Hartwarenfachverkäufer/in
- Einrichtungsfachverkäufer/in
- Baustofffachverkäufer/in
- Schreib- und Spielwarenfachverkäufer/in
- Sanitärfachverkäufer/in
- Schuhfachverkäufer/in
- Tierzubehörfachverkäufer/in

1.2. Aufbau der Lehre

Die Lehrzeit umfasst drei Ausbildungsjahre. Das Fach Warenkunde wird in unterschiedlichen, eventuell jahrgangübergreifenden Warenkundegruppen unterrichtet, je nach Fachrichtung.

Im zweiten Halbjahr des zweiten Ausbildungsjahres wird eine praktische Zwischenbewertung abgelegt, die dem Lehrling, Lehrmeister und auch dem Fachlehrer Aufschluss über den Stand der beruflichen Entwicklung geben. Diese Zwischenbewertung hat allerdings lediglich einen indikativen Charakter und bringt bei Misserfolg keine negativen Konsequenzen mit sich.

Am Ende eines jeden Lehrjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinkenntnisfächern als auch in den Fachkundefächern abgelegt.

Zum Abschluss der Ausbildung wird zusätzlich zu den übrigen Prüfungen eine praktische Prüfung abgelegt und eine Monographie eingereicht.

1.3. Evaluation

Sowohl die praktische Zwischenbewertung als auch die praktische Gesellenprüfung werden unter möglichst realen Bedingungen abgelegt, d.h. die Kandidaten/innen legen ihre Abschlussprüfung in einem Betrieb ihres Fachbereichs ab.

Die praktische Zwischenbewertung im zweiten Lehrjahr findet in der Regel in den Ausbildungsbetrieben der Lehrlinge statt. Die Prüfung wird von den Fachlehrern/innen und vom/von der Ausbilder/in abgenommen.

Die praktische Gesellenprüfung findet in einem anderen Betrieb (des gleichen Fachbereichs) als dem eigenen statt. Aus diesem Grund wird den Kandidaten empfohlen,

sich bereits vor dem Termin der praktischen Prüfung umfassend in ihrem Prüfungsbetrieb zu informieren.

Die Prüfungsjury setzt sich aus zwei Fachlehrern/innen des Zentrums und einem/r externen Fachmann/frau zusammen.

2. Lehrprogramm

A. Allgemeinkenntnisse

Siehe hierzu das vom Minister genehmigte Programm

B.3. Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Kompetenz:

Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden erkennen und sowohl im einzelnen Verkaufsgespräch als auch bei allen Arbeitsabläufen verkaufsfördernd umsetzen.

Kenntnisse:

- Bedeutung der Kundenorientierung
- Bedürfnispyramide
- Kundengruppen und -profile
- Kundensteckbrief
- Erwartung an den/die Verkäufer/in
- Erwartung an das Geschäft
- Erwartungen an das Produkt
- Erwartungen an die Dienstleistungen
- Maßnahmen der Kundenorientierung
- Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation

Fertigkeiten:

- Bedürfnisse und Erwartung der Kunden erfragen und erkennen
- Auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden eingehen
- Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und berücksichtigen
- Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen
- Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kunden Feedback anpassen (je kurz- oder langfristig)

Kompetenz:

verschiedene Maßnahmen ergreifen, um die Kunden zufrieden zu stellen und langfristig an das Geschäft binden

Kenntnisse:

- Umtausch und Reklamation
- Kundenbindung
- Marktbeobachtung
- Trendartikel

Fertigkeiten:

- Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten erläutern
- Maßnahmen zur Kundenbindung kennen und umsetzen
- Quellen identifizieren und deuten
- Rückschlüsse für den eigenen Betrieb ziehen

B.4. Verkaufskunde

Kompetenz:

Kommunikations- und Verkaufstechniken zielgerichtet zur Gestaltung eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs einsetzen

Kenntnisse:

- Grundregeln der Kommunikation und des Sozialverhaltens
- Sprache und Vokabular des/der Verkäufers/in (verbale Kommunikation)
- Körpersprache und Erscheinung beim Verkauf (nonverbale Kommunikation)
- Verkaufstechniken
- Ablauf des Verkaufsgesprächs
- Fragetechniken
- Argumentationstechniken
- Kundenwunsch und Kaufmotive
- Kaufsignale

Fertigkeiten:

- Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen
- Sprache verkaufsfördernd einsetzen
- Fachvokabular situationsgerecht einbringen
- Eigene Körpersprache verkaufsfördernd einsetzen
- Körpersprachliche Signale richtig deuten
- Ablauf des Verkaufsgesprächs vorzeichnen
- Zielgerichtet fragen
- Aufmerksam zuhören
- Effizient argumentieren
- Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive erkennen

Kompetenz:

Das Verkaufsgespräch mit dem Verkauf abschließen

Kenntnisse:

- Waren- und Dienstleistungsangebot
- Technik, Kaufsignale in Kaufentschluss umzuwandeln
- Zusatzangebote
- Arten und jeweilige Regeln des Verkaufsabschlusses

Fertigkeiten:

- Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen
- Kaufsignale in Kauf umsetzen
- Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten
- Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken einbeziehen
- Regel des gewählten Verkaufsabschlusses beachten

Kompetenz:

Auf Kundeneinwände eingehen und diese verkaufsfördernd einsetzen

Kenntnisse:

- Arten von Kundeneinwänden
- Fragetechniken zur Ermittlung realer oder vorgeschobener Kundeneinwände
- Techniken, auf Kundeneinwände einzugehen

Fertigkeiten:

- Kundeneinwände erkennen
- Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen
- Alternative Angebote unterbreiten
- Kundeneinwände ggf. entkräften
- Kundeneinwände nutzen, um

<ul style="list-style-type: none"> • Alternativangebote • Argumentationstechniken 	Kaufentscheidung herbei zu führen
---	-----------------------------------

Kompetenz:
Der betriebseigenen Vertriebsform entsprechend verkaufen, planen und arbeiten

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebs- und branchenspezifische Vertriebsformen • Neue Vertriebsformen (z.B. E-Commerce) • Besondere Verkaufstechniken je Vertriebsform oder Branche • Besondere Arbeitsabläufe je Vertriebsform oder Branche 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebseigene Vertriebsform bestimmen • Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend anwenden • Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend planen
---	---

Kompetenz:
Durch Hervorheben des Waren- und Dienstleistungswertes zu rentablen Preisen verkaufen, bei voller Kundenzufriedenheit

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • Arten von Preisen und Nachlässen • Der Preis als besonderer Kundenvorbehalt • Techniken eines Preisgesprächs • Preisargumentation • Waren- und Dienstleistungswert 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Zum richtigen Zeitpunkt über den Preis der Waren und Dienstleistungen reden • Preis verkaufsfördernd erläutern • Preisvorbehalte entkräften, Preisvorteile unterstreichen • Waren- und Dienstleistungswert hervorheben
---	--

Kompetenz:
schwierige Gesprächssituationen erfolgreich meistern

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> • Beispiele schwieriger Gesprächssituationen • Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen • Konfliktlösung und Deeskalationstechniken 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> • Schwierige Gesprächssituationen identifizieren • Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen einsetzen • Konflikte erkennen und durch geeignete Maßnahmen lösen • Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen gewinnen
---	--

Kompetenz:

Ein erfolgreiches Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen (Sprachenkompetenz nach CEF: B1)

Kenntnisse:

- Grundkenntnisse der Französischen Sprache (min. nach CEF: A2)
- Fachspezifisches Vokabular und umfassende Produktinformationen in französischer Sprache
- Fachspezifische Gesprächsführung (nach CEF: B1)
- Kenntnisse der romanischen Kultur

Fertigkeiten:

- Begrüßung und erste Information des Kunden in französischer Sprache
- Vollständiges Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen
- Auf die interkulturellen Aspekte eines Verkaufsgesprächs mit französischsprachigen Kunden eingehen

Kompetenz:

Effizient im Team arbeiten

Kenntnisse:

- Gruppendynamik und Interaktion
- Modelle und Methoden der Arbeitsorganisation
- Tagesablauf und Zeitmanagement
- Arbeitsordnung und Regeln
- Bedeutung von Wertschätzung
- Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit
- Interne Kommunikation

Fertigkeiten:

- Arbeits- und Tagesabläufe planen
- Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen
- Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll nutzen
- Hilfe erfragen und annehmen
- Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten
- gemeinsam arbeiten und kommunizieren

B.5. Lagerhaltung

Kompetenz:

Waren fachgerecht annehmen und kontrollieren

Kenntnisse:

- Warenannahme
- Warenbegleitpapiere: Lieferscheine und Bestellscheine
- Waren- und Qualitätskontrolle
- Verpackungsverordnung, Entsorgungsrichtlinien

Fertigkeiten:

- Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben annehmen
- Liefer- und Bestellscheine überprüfen, ausfüllen, weiterreichen bzw. klassieren.
- Warenqualität feststellen
- Sachmängel und Schäden beurteilen
- Separieren

Kompetenz:

Waren fachgerecht und nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten lagern

Kenntnisse:

- Vorschriften zur Lagerhaltung
- Arten der Lagerung von Gütern
- Gefahrenstoffkennzeichnung
- Mindesthaltbarkeitsdaten
- Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung
- Warenkennzeichnung
- Lagerkosten
- Lagerkennzahlen: Umschlaghäufigkeit, Lagerdauer, Lagerbestand, Warenumsatz/-absatz/-einsatz

Fertigkeiten:

- Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern
- Produktgerechte Lagerung wählen
- Höchstlagerdauer der Produkte berücksichtigen
- Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient handhaben
- Spezifische Warenkennzeichnung anbringen
- Kosteneffizient lagern
- Lagerkennzahlen errechnen und festlegen

Kompetenz:

Interne und externe Warenausgabe zuverlässig abwickeln

Kenntnisse:

- Warenausgabe
- Lagerverkauf
- Interne Warenflüsse
- Versand und Lieferung

Fertigkeiten:

- Regeln der Warenausgabe beachten
- Waren entnehmen und kommissionieren
- Geschäftsinternen Warenfluss sichern
- Kunden Waren ausgeben und zustellen

B.6. Fachrechnen

Kompetenz:

Mit mathematischen Lösungsmethoden in der Fachpraxis arbeiten

Kenntnisse:

- Dreisatz
- Prozentrechnen
- Bruchrechnen
- Zinsrechnen

Fertigkeiten:

- Einen mathematischen Dreisatz aufstellen und lösen
- Prozentrechnungen lösen
- Bruchrechenaufgaben lösen
- Zinsrechenaufgaben lösen

B.7. Schaufenster- und Ladengestaltung

Kompetenz:

Zur Präsentation der Waren ein ansprechendes und Verkauf förderndes Gesamtbild von Schaufenster und Laden schaffen

Kenntnisse:

- Ziele der Schaufenster- und Ladengestaltung
- Theoretische Grundlagen der Schaufenstergestaltung:
 - Warenpräsentation im Schaufenster
 - Schaufensteranlagen
 - Gestaltungstechniken und Hilfsmittel
- Theoretische Grundlagen der Ladengestaltung:
 - Warenpräsentation im Laden
 - Raumwirkung
 - Regalwertigkeit und Kundenlauf
 - Gestaltungstechniken und Hilfsmittel
- Dekorationsbeschaffung und Techniken
- Licht und Farben
- Kreativität
- Visual Merchandising
- Corporate Identity

Fertigkeiten:

- Die theoretischen Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung umsetzen
- Adäquate Dekoration beschaffen und in Schaufenster und Laden gezielt einsetzen
- Kundenlauf und Regalwertigkeit bewerten
- Platzieren entsprechend dem Kundenlauf und der Regalwertigkeit
- Das Prinzip des Visual Merchandising anwenden
- Waren optisch ansprechend präsentieren
- Waren etikettieren
- Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie präsentieren

Kompetenz:

Waren diebstahlsicher auslegen und lagern

Kenntnisse:

- Diebstahlsicherungstechniken

Fertigkeiten:

- Techniken zur Diebstahlsicherung

<ul style="list-style-type: none"> • Beispiele von Diebstahlmethoden • Vorgehensweisen zur Vermeidung von Diebstahl • Betriebliche Regeln im Falle von Diebstahl 	<p>nutzen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diebstahlverleitendes Auslegen und Lagern von Waren vermeiden • Diebstahlverdächtiges Kundenverhalten beobachten • Diebstähle vereiteln • Im Falle von Diebstahl den betrieblichen Regeln entsprechend vorgehen
---	--

B.8. Werbung

Kompetenz:

Nach einer Ziel(gruppen)Analyse Werbemaßnahmen planen und erfolgreich durchführen

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlinien und rechtliche Grenzen der Werbung • Ziele der Werbung • Werbegrundsätze • Formen der Werbung • Werbemittel – Werbeträger • Wirkungsvolle Werbung nach AIDA • Corporate Identity 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die grundlegenden Werberegeln beachten • Zielgruppen erkennen und entsprechend der Geschäftsstrategie auswählen • Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung festlegen • Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze umsetzen • Werbemittel und Werbeträger identifizieren und auswählen • Werbeplanung aufstellen • Das AIDA Modell anwenden • Personifizierung des Unternehmens
--	---

B.9. Geschäftsführung

Kompetenz:

Unter Berücksichtigung markt- und volkswirtschaftlicher Parameter wirtschaften

Kenntnisse:

- Volkswirtschaftliche Grundlagen
- Wirtschaftskreislauf
- Brutto- und Nettosozialprodukt
- Produktionsfaktoren und volkswirtschaftliche Arbeitsteilung
- Der Markt: Angebot und Nachfrage
- Markt- und volkswirtschaftliche Rolle des Einzelhandels

Fertigkeiten:

- Eckdaten der Volkswirtschaft und Wirtschaftskreislauf erläutern
- Produktionsfaktoren berücksichtigen
- Marktlage einschätzen
- Bedarfsanalyse erstellen
- Angebot der Nachfrage anpassen
- Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung anpassen

Kompetenz:

Nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten verkaufen

Kenntnisse:

- Grundlagen des Wirtschaftens im Einzelhandel
- Rentabilität eines Unternehmens (Gewinn/Verlust)
- Unternehmenskosten
- Produktkosten
- Preisgestaltung im Einzelhandel
- Der Geschäftsplan (Einführung)
- Betriebswirtschaftliche Risiken

Fertigkeiten:

- Wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen
- Faktoren der Rentabilität berücksichtigen
- Kostenbewusst arbeiten
- Preiskalkulation erstellen und beim Verkauf berücksichtigen

Kompetenz:

Grundlagen des Investitions-, Finanz- und Versicherungswesens im Einzelhandel anwenden

Kenntnisse:

- Investitionen
- Finanzierungen
- Versicherungen
 - Berufstypische Risiken
 - Vorgehen bei Schadensfällen
- Zahlungsformen und -fristen

Fertigkeiten:

- Möglichkeiten und Durchführung von Investitionen und Finanzierungen errechnen und beurteilen
- Versicherungsbedarf einschätzen
- Schadensfälle bei der Versicherung melden
- Adäquate Zahlungsformen und -fristen anbieten

Kompetenz:

Die formellen Geschäftsabläufe im Einzelhandel geordnet abwickeln

Kenntnisse:

- Angebot:

Fertigkeiten:

- Eine Anfrage und ein Angebot

<ul style="list-style-type: none"> ○ Kundenanfrage ○ Hersteller-, Händler- und Lieferantenanfrage ○ Vergleich der Hersteller-, Händler- und Lieferantangebote ○ Erstellen des Kundenangebotes ● Kaufvertrag: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lieferumfang ○ Preiskonditionen ○ Besondere Vertragsklauseln ○ Haftung und Rücktrittsrecht ○ Lieferbedingungen ● Bestellungen ● Rechnungsstellung ● Mahnwesen ● Mehrwertsteuer 	<p>unterscheiden, gestalten und mehrere Angebote miteinander vergleichen können</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Bestellungen durchführen ● Einen Kaufvertrag gemäß den Normen und den betrieblichen Vorgaben aufstellen ● Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen kennen und umsetzen ● Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien erstellen
---	--

Kompetenz:

die verschiedenen Hilfsmittel beim/zum Kassieren einsetzen

<p>Kenntnisse:</p> <p>Preisgestaltung Rentabilität</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gebrauch der verschiedenen Hilfsmittel zur Registrierung: Registrierkasse, Rechenmaschine, Computer <p>Zahlungsmittel Verkaufsbereitschaft an der Kasse Die wichtigsten Kassierregeln Verdacht auf Falschgeld Belege erstellen: Quittung Kassenabrechnung</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Anzahlungen annehmen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mit den verschiedenen Hilfsmitteln zum Kassieren umgehen ● Rechenmaschine und Computer ergebnisorientiert bedienen ● Die verschiedenen Zahlungsmittel unterscheiden und einsetzen ● Die wichtigsten Kassierregeln anwenden ● Umtausch und Reklamationen kassentechnisch abwickeln ● Einen Verdacht erkennen und äußern ● Eine Quittung erstellen ● Ergebnisse der Abrechnung schriftlich festhalten
--	--

Kompetenz:

bei einer Inventur mitwirken

<p>Kenntnisse:</p> <p>Die Inventur</p>	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Die Notwendigkeit einer Inventur verstehen und bei einer solchen mitwirken
---	--

B.10. Warenkunde

Kompetenz:

Sortiment und Produkte kennen und fähig sein, das Sortiment vorzustellen und die einzelnen Produkte zu beschreiben

Kenntnisse:

- Sortiment:
 - Grundbegriffe
 - Aufbau
 - Zusammenstellung nach Geschäftszweigen oder Bedarfsbündeln
- Produktbeschreibung
- Erstes produktspezifisches Fachwissen
- Warentypische Qualitätsmerkmale
- Methoden der Produkt- und Warenkennzeichnung

Fertigkeiten:

- Bestehende Sortimente beobachten und beschreiben
- Sortimentaufbau im eigenen Betrieb erkennen und beschreiben
- Produkte beschreiben und warentypische Qualitätsmerkmale nennen
- Produkt- und Warenkennzeichnungen lesen und zur Kundeninformation nutzen

Kompetenz:

Preise korrekt anbringen und dem/der Kunden/in grob erklären

Kenntnisse:

- Basiskonzept der Preisgestaltung
- Methoden der Preisauszeichnung

Fertigkeiten:

- Preisaufbau je Produkt verstehen und erklären
- Preisauszeichnung anbringen

Kompetenz:

Waren fachgerecht und/oder attraktiv verpacken

Kenntnisse:

- Verpackungsverordnung
- Verpackungstechniken
- Dekorative Verpackungen

Fertigkeiten:

- Sicher und den Waren entsprechend verpacken
- Kunden- und situationsgerecht verpacken

Kompetenz:

Selbständig Informationen recherchieren

Kenntnisse:

- Methoden des selbstständigen Lernens
- Informationstechniken (z.B. Internet)

Fertigkeiten:

- Informationslücken erkennen
- Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden

Kompetenz:

Verschiedene Waren-, Dienstleistungs- und Produktinformationen in einem Warensteckbrief zusammenstellen

Kenntnisse:

- Umweltschutz im Einzelhandel
- Erstellen von Warensteckbriefen

Fertigkeiten:

- Gesetzliche und betriebliche Richtlinien und Vorgaben kennen und umsetzen
- Warensteckbriefe erstellen
- Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden
- Informationen verwerten

Kompetenz:

Verschiedene Informationen über beratungsintensive Waren, Dienstleistungen und Produkte in einem Warensteckbrief zusammenstellen

Kenntnisse:

- Was ist beratungsintensive Ware?
- Vertiefung des Warensteckbriefs
- Warenkenntnisse, die durch Hersteller- oder Zusatzschulungen erlangt werden
- Verkaufs- und Gesprächstechniken beim Verkauf beratungsintensiver Waren, Dienstleistungen und Produkte

Fertigkeiten:

- Weiterführende Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden
- Beratungsintensive Waren umfassend erklären
- Hersteller- und Zusatzinformationen an Fachkunden vermitteln

B.11. Spezifische Warenkunde (zusätzlich)**Automobilfachverkäufer/in:**

- KfZ-Versicherungen: Haftpflicht- und Kaskoversicherungen
- Autofinanzierungen: Vom Kredit bis zum Leasing
- Technische Grundlagen des KfZ und KfZ-Zubehör
- Produktspezifische technische Grundlagen
- Überbetriebliches Praxismodul: Hersteller- und Produktschulungen
- KfZ-Zulassung
- Fachübergreifende Sicherheit im Betrieb

Lebensmittelfachverkäufer/in:

- Fachtypische Hygienevorschriften, ggf. HACCP-Normen
- Produkteigenschaften der Grundprodukte (vom Basisstoff bis zum Fertigprodukt)
- Grundlagen der Fertigungstechniken
- Grundlagen der Ernährungslehre
- Lebensmittelverordnung

**Eisen- und Hartwarenfachverkäufer/in und
Fachverkäufer/in für Elektro-, Elektronik- und Haushaltswaren:**

- Technisches Produktverständnis

- Spezifische Sicherheitsaspekte
- Technische Beratung

Textilfachverkäufer/in

- Textile Faserstoffe und deren Aufbau sowie Textilveredlung
- Pflegeeigenschaften von Bekleidungstextilien
- Eigenschaften und Wert der Ware
- Passformen und Trageeigenschaften
- Textilkennzeichnungen und Maßangabe

Baustofffachverkäufer/in

- Verkauf an Handwerker und Fachpublikum
- Lagerverkauf
- Umgang mit dem Gabelstapler
- Spezifische Materialkunde
- Maß- und Gewichtseinheiten
- Sicherheitskoordination

W00 Einzelhändler/in: Stunden- und Punkteverteilung in der Lehre

KURSE	1. JAHR				2. JAHR				3. JAHR				TOTAL	
	Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Pkte.
		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		
0. Allgemeine Berufskunde	4												4	
1. Sicherheit und Hygiene am Arbeitsplatz	16	5	5	10									16	10
2. Warenkunde	30	25	25	50	32	30	30	60	24	25	25	50	86	160
3. Lagerhaltung	24	25	25	50									24	50
4. Fachrechnen	20	15	15	30									20	30
5. Kunden- und Dienstleistungsorientiertes Verhalten	26	20	20	40	8	10	10	20	4	5	5	10	38	70
6. Verkaufskunde	48	50	50	100	52	60	60	120	16	20	20	40	116	260
7. Werbung					8	10	10	20	24	25	25	50	32	70
8. Schaufenster- und Ladengestaltung	12	10	10	20	28	40	40	80	16	15	15	30	56	130
9. Geschäftsführung									44	60	60	120	44	120
Studienfahrt/Projekt									8				8	
TOTAL	180	150	150	300	128	150	150	300	128	150	150	300	436	900

Bewertungskriterien in der praktischen Gesellenprüfung	
(C-Prüfung)	
Verkaufsgespräch und Sortimentspräsentation	140
Verpackung und Schaufenster	60
Persönlichkeit	40
TOTAL	240

Für die schriftliche Ausarbeitung der Monographie werden 100 Punkte vergeben sowie weitere 60 Punkte für die mündliche Verteidigung der Monographie. Die Gesamtnote bei Abschluss der C-Prüfung erstreckt sich somit über 400 Punkte.

FORTSCHRITTSTABELLE

W00 EINZELHÄNDLER/IN

<u>FERTIGKEITEN</u>	im Betrieb		
	Lehrjahr		
	1	2	3
RECHTE UND PFLICHTEN IN DER AUSBILDUNG			
Die Fortschrittstabelle korrekt ausfüllen			
Lehrvertrags- und Arbeitspflichten einhalten			
Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. einfordern			
Informationen zu Weiterbildungsangeboten finden			
Einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung entwerfen			
Geschäftsfeldspezifische Vorschriften und Regelungen anwenden			
SICHERHEIT UND HYGIENE AM ARBEITSPLATZ			
Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen einhalten			
Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Verhalten erkennen und vermeiden			
Maßnahmen zur Ersten Hilfe ergreifen			
Rücken schonende Bewegungen ausführen			
Hygiene am Arbeitsplatz einhalten Hygiene am Arbeitsplatz einhalten			
Körperhygiene einhalten			
KUNDEN- UND DIENSTLEISTUNGSORIENTIERUNG			
Bedürfnisse und Erwartung der Kunden erfragen und erkennen			
Auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden eingehen			
Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und berücksichtigen			
Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen			
Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kunden-Feedback anpassen			

(je kurz- oder langfristig)			
Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten erläutern			
Maßnahmen zur Kundenbindung kennen und umsetzen			
Quellen identifizieren und deuten			
Rückschlüsse für den eigenen Betrieb ziehen			
VERKAUFSKUNDE			
Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen			
Sprache verkaufsfördernd einsetzen			
Fachvokabular situationsgerecht einbringen			
Eigene Körpersprache verkaufsfördernd einsetzen			
Die Körpersprachliche Signale richtig deuten			
Ablauf des Verkaufsgesprächs vorzeichnen			
Zielgerichtet fragen			
Aufmerksam zuhören			
Effizient argumentieren			
Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen			
Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive erkennen			
Kaufsignale in Kauf umsetzen			
Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten			
Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken einbeziehen			
Regel des gewählten Verkaufabschlusses beachten			
Kundeneinwände erkennen			
Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen			
Alternative Angebote unterbreiten			
Kundeneinwände ggf. entkräften			
Kundeneinwände nutzen, um Kaufentscheidung herbei zu führen			
Betriebseigene Vertriebsform bestimmen			
Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend anwenden			

Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend planen			
Zum richtigen Zeitpunkt über den Preis der Waren und Dienstleistungen reden			
Preis verkaufsfördernd erläutern			
Preisvorbehalte entkräften, Preisvorteile unterstreichen			
Waren- und Dienstleistungswert hervorheben			
Schwierige Gesprächssituationen identifizieren			
Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen einsetzen			
Konflikte erkennen und durch geeignete Maßnahmen lösen			
Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen gewinnen			
Begrüßung und erste Information des Kunden in französischer Sprache			
Vollständiges Verkaufsgespräch in französischer Sprache führen			
Auf die interkulturellen Aspekte eines Verkaufsgesprächs mit französischsprachigen Kunden eingehen			
Arbeits- und Tagesabläufe planen			
Arbeitsaufträge annehmen und umsetzen			
Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll nutzen			
Hilfe erfragen und annehmen			
Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche einhalten			
Gemeinsam arbeiten und kommunizieren			
LAGERHALTUNG			
Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben annehmen			
Liefer- und Bestellscheine überprüfen, ausfüllen, weiterreichen, bzw. klassieren			
Warenqualität feststellen			
Sachmängel und Schäden beurteilen			
Separieren			
Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern			
Produktgerechte Lagerung wählen			
Höchstlagerdauer der Produkte berücksichtigen			

Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient handhaben			
Spezifische Warenkennzeichnung anbringen			
Kosteneffizient lagern			
Lagerkennzahlen errechnen und festlegen			
Regeln der Warenausgabe beachten			
Waren entnehmen und kommissionieren			
Geschäftsinternen Warenfluss sichern			
Kunden Waren ausgeben und zustellen			
FACHRECHNEN			
Einen mathematischen Dreisatz aufstellen und lösen			
Prozentrechnen			
Bruchrechenaufgaben lösen			
Zinsrechnen			
SCHAUFENSTER- UND LADENGESTALTUNG			
Die theoretischen Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung umsetzen			
Adäquate Dekoration beschaffen und in Schaufenster und Laden gezielt einsetzen			
Kundenlauf und Regalwertigkeit bewerten			
Platzieren entsprechend dem Kundenlauf und der Regalwertigkeit			
Das Prinzip des Visual Merchandising anwenden			
Waren optisch ansprechend präsentieren			
Waren etikettieren			
Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie präsentieren			
Techniken zur Diebstahlsicherung nutzen			
Diebstahlverleitendes Auslegen und Lagern von Waren vermeiden			
Diebstahlverdächtiges Kundenverhalten beobachten			
Diebstähle vereiteln			
Im Falle von Diebstahl den betrieblichen Regeln entsprechend vorgehen			

WERBUNG			
Die grundlegenden Werberegeln beachten			
Zielgruppen erkennen und entsprechend der Geschäftsstrategie auswählen			
Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze umsetzen			
Werbemittel und Werbeträger identifizieren und auswählen			
Werbeplanung aufstellen			
Das AIDA Modell anwenden			
Corporate Identity – Personifizierung des Unternehmens			
GESCHÄFTSFÜHRUNG			
Eckdaten der Volkswirtschaft und Wirtschaftskreislauf erläutern			
Produktionsfaktoren berücksichtigen			
Marktlage einschätzen			
Bedarfsanalyse erstellen			
Angebot der Nachfrage anpassen			
Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung anpassen			
Wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen			
Faktoren der Rentabilität berücksichtigen			
Kostenbewusst arbeiten			
Preiskalkulation erstellen und beim Verkauf berücksichtigen			
Möglichkeiten und Durchführung von Investitionen und Finanzierungen errechnen und beurteilen			
Versicherungsbedarf einschätzen			
Schadensfälle bei der Versicherung melden			
Adäquate Zahlungsformen und –fristen anbieten			
Eine Anfrage und ein Angebot unterscheiden und mehrere Angebote miteinander vergleichen können			
Bestellungen durchführen			

Einen Kaufvertrag gemäß den Normen und den betrieblichen Vorgaben aufstellen			
Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen umsetzen			
Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien erstellen			
Mit den verschiedenen Hilfsmitteln zum Kassieren umgehen			
Rechenmaschine und Computer ergebnisorientiert bedienen			
Die verschiedenen Zahlungsmittel unterscheiden und einsetzen			
Die wichtigsten Kassierregeln anwenden			
Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln			
Einen Verdacht auf Falschgeld erkennen und äußern			
Eine Quittung erstellen			
Ergebnisse der Abrechnung schriftlich festhalten, ggf. Kassenbuch führen			
Bei einer Inventur mitwirken			
WARENKUNDE			
Bestehende Sortimente beobachten und beschreiben			
Sortimentaufbau im eigenen Betrieb erkennen und beschreiben			
Produkte beschreiben und warentypische Qualitätsmerkmale nennen			
Produkt- und Warenkennzeichnungen lesen und zur Kundeninformation nutzen			
Preis Aufbau je Produkt verstehen und erklären			
Preisauszeichnung anbringen			
Sicher und den Waren entsprechend verpacken			
Kunden- und situationsgerecht verpacken			
Informationslücken erkennen			
Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden			
Gesetzliche und betriebliche Richtlinien und Vorgaben kennen und umsetzen			
Warensteckbriefe erstellen			
Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden			
Informationen verwerten			

Weiterführende Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden			
Beratungsintensive Waren umfassend erklären			
Hersteller- und Zusatzinformationen an Fachkunden vermitteln			