



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

IAWM
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

VERKÄUFER/IN

W02 2009

1. Berufsprofil

Berufsbild

Verkäufer/innen informieren und beraten Kunden und verkaufen Waren aller Art. Neben dem eigentlichen Verkauf gehören gegebenenfalls verschiedene Dienstleistungen zu ihrem Angebot. Der direkte Kundenkontakt und die Darbietung eines Warensortiments sind ihre Haupttätigkeiten. Sie arbeiten auch im Lagerwesen, kümmern sich mit um Bestellungen, Lieferungen und Kasse. Gestalten Werbeaktionen und Aushänge und bearbeiten Kundenreklamationen. Ihr Arbeitsumfeld sind überwiegend Geschäfte und Verkaufsräume aber ggf. Lager- oder Kühlräume.

Die wichtigsten Fertigkeiten:

Kommunikationstechniken, Verkaufstechniken- und Methoden, Waren- und Produktkunde, Warenpräsentation, Verpackung, Laden- und Schaufenstergestaltung, Warenauszeichnung, Kassieren, Warenannahme, Warenbestellung, etc.

Aufbau der Lehre

Die Lehrzeit umfasst drei Ausbildungsjahre. Das erste Lehrjahr wird gemeinsam mit den Einzelhändler/innen absolviert. Im zweiten und dritten Ausbildungsjahr belegen die Kandidaten/innen jeweils ein 60stündiges Modul „Verkauf in SB-Warenhäusern“.

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.

2. Lehrprogramm

A. Allgemeinkenntnisse

Siehe hierzu das vom Minister genehmigte Programm

B. Fachkunde

B. Fachkompetenz

B.1. Rechte und Pflichten in der Ausbildung

Kompetenz:

Die Rechte und Pflichten in der Ausbildung kennen und verstehen und so fähig sein, die Pflichten einzuhalten, die Rechte ggf. einzufordern und seinen Ausbildungsweg selbstständig zu gestalten.

Kenntnisse:

- Lehrvertrag und Lehrvertragsrecht,

Fertigkeiten:

- Lehrvertrags- und Arbeitspflichten

<p>Arbeits- und Urlaubszeiten, Jugendarbeitsrecht</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konzept des lebenslangen Lernens • Möglichkeiten der beruflichen und der individuellen Weiterbildung • Gesetzliche und betriebliche Vorschriften und Regelungen (je nach betrieblichem Geschäftsfeld) • Tarifabkommen und Prinzipien der Lohnzahlung 	<p>einhalten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. einfordern • Informationen zu Weiterbildungsangeboten finden • Die Bedeutung der beruflichen Weiterbildung erfassen • Geschäftsfeldspezifische Vorschriften und Regelungen anwenden
---	--

B.2. Sicherheit und Hygiene am Arbeitsplatz

Kompetenz:

Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienebestimmungen kennen, verstehen und so fähig sein, sicher und sauber zu arbeiten.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berufsübergreifende Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen • Berufsspezifische Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen • Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsmaßnahmen • Arbeitsschutz- und Unfallschutz • Sicherheitsrisiken, Unfallquellen und Unfall verursachendes Fehlverhalten • Erste Hilfe und Verhaltensregeln bei Unfällen • Rückenschule • Hygieneregeln am Arbeitsplatz • Grundlagen der Körperhygiene • Aufgaben des Gesundheitsdienstes und des Gefahrenbeauftragten • Notfalladressen kennen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • Körperhygiene einhalten
---	---

B.3. Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Kompetenz:

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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedeutung der Kundenorientierung • Bedürfnispyramide • Kundengruppen und -profile • Kundensteckbrief • Erwartung an den/die Verkäufer/in • Erwartung an das Geschäft 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedürfnisse und Erwartung der Kunden erfragen und erkennen • Auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden eingehen • Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und berücksichtigen • Kundenorientierung in allen Tätigkeiten
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Erwartungen an das Produkt • Erwartungen an die Dienstleistungen • Maßnahmen der Kundenorientierung • Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation 	<ul style="list-style-type: none"> • des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen • Kunden-Feedback zwecks Anpassung der Produkte und Dienstleistungen an Geschäftsleitung weitergeben
--	---

B.4. Verkaufskunde

<p>Kompetenz: Kommunikations- und Verkaufstechniken zielgerichtet zur Gestaltung eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs einsetzen</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
--	---

<p>Kompetenz: Das Verkaufsgespräch mit dem Verkauf abschließen</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waren- und Dienstleistungsangebot • Technik, Kaufsignale in Kaufentschluss umzuwandeln • Zusatzangebote • Grundlagen des erfolgreichen Abschlusses eines Verkaufsgesprächs 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv anpassen • Kaufsignale in Kauf umsetzen • Sinnvolle Zusatzangebote unterbreiten • Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken einbeziehen • Grundlagen des erfolgreichen Verkaufabschlusses beachten
---	--

<p>Kompetenz: Auf Kundeneinwände eingehen und diese verkaufsfördernd einsetzen</p>

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arten von Kundeneinwänden • Fragetechniken zur Ermittlung realer oder vorgeschobener 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundeneinwände erkennen • Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • Kundeneinwände • Techniken, auf Kundeneinwände einzugehen • Alternativangebote • Argumentationstechniken 	<ul style="list-style-type: none"> • Alternative Angebote unterbreiten • Kundeneinwände ggf. entkräften • Kundeneinwände nutzen, um Kaufentscheidung herbei zu führen
---	--

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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 (interkulturelle Kenntnisse) 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenannahme • Warenbegleitpapiere: Lieferscheine und Bestellscheine • Waren- und Qualitätskontrolle 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben annehmen • Liefer- und Bestellscheine überprüfen, ausfüllen, weiterreichen bzw.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Verpackungsverordnung, Entsorgungsrichtlinien 	<p>klassieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offensichtliche Warenqualität feststellen • Offensichtliche Sachmängel und Schäden beurteilen und für Geschäftsleitung dokumentieren • Reparieren
---	--

Kompetenz:
Waren fachgerecht lagern

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vorschriften zur Lagerhaltung • Arten der Lagerung von Gütern • Gefahrenstoffkennzeichnung • Mindesthaltbarkeitsdaten • Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung • Warenkennzeichnung • Grundlagen der Lagerkosten • Lagerkennzahlen: Umschlaghäufigkeit, Lagerdauer, Lagerbestand, Warenumsatz/-absatz/-einsatz 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern • Produktgerechte Lagerung wählen • Höchstlagerdauer der Produkte berücksichtigen • Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient handhaben • Spezifische Warenkennzeichnung anbringen • Kostenfaktor beim Lagern beachten • Lagerkennzahlen errechnen und festlegen
---	---

Kompetenz:
Waren diebstahlsicher auslegen und lagern

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diebstahlsicherungstechniken • Beispiele von Diebstahlmethoden • Vorgehensweisen zur Vermeidung von Diebstahl • Betriebliche Regeln im Falle von Diebstahl 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
---	---

Kompetenz:
Interne und externe Warenausgabe zuverlässig abwickeln

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenausgabe • Lagerverkauf • Interne Warenflüsse • Versand und Lieferung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
- Durchschnittsrechnen

Fertigkeiten:

- Einen mathematischen Dreisatz aufstellen und lösen
- Prozentrechnungen lösen
- Bruchrechenaufgaben lösen
- Zinsrechenaufgaben lösen
- Einfache und gewogene Durchschnittsrechenaufgaben lösen

B.7. Werbung

Kompetenz:

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

Kenntnisse:

- Richtlinien und rechtliche Grenzen der Werbung
- Ziele der Werbung
- Werbegrundsätze
- Formen der Werbung
- Werbemittel – Werbeträger
- Corporate Identity

Fertigkeiten:

- Die grundlegenden Werberegeln beachten
- Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze umsetzen
- Werbemittel und Werbeträger nutzen
- Werbeplanung umsetzen
- Identifizierung mit dem Unternehmen

Modul Verkauf in SB-Warenhäusern

B.8. Schaufenster- und Ladengestaltung

Kompetenz:

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

Kenntnisse:

- Theoretische Grundlagen der Ladengestaltung:
 - Warenpräsentation im Laden
 - Raumwirkung
 - Regalwertigkeit und Kundenlauf
 - Gestaltungstechniken und Hilfsmittel

Fertigkeiten:

- Schaufenster und Laden verkaufsfördernd gestalten
- Kundenlauf und Regalwertigkeit bewerten
- Platzieren entsprechend dem Kundenlauf und der Regalwertigkeit
- Das Prinzip des Visual Merchandisings

<ul style="list-style-type: none"> ○ Verkaufsfördernde Sonderplatzierungen, ○ Zweitplatzierungen ○ Warenpräsentationen für alle Sinne ○ Umgang mit Zulieferfirmen 	<p>anwenden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waren optisch ansprechend präsentieren • Waren etikettieren • Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie präsentieren • Regalfläche Zulieferfirmen zur Verfügung stellen
---	--

B.9. Warenkunde

Kompetenz:

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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sortiment: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grundbegriffe ○ Aufbau ○ Zusammenstellung nach Geschäftszweigen oder Bedarfsbündeln • Produktbeschreibung • Produktentstehung, Herstellungstechniken • Erstes produktspezifisches Fachwissen • Warentypische Qualitätsmerkmale • Methoden der Produkt- und Warenkennzeichnung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestehende Sortimente identifizieren, beobachten und beschreiben • Sortimentaufbau im eigenen Betrieb erkennen und beschreiben • Produkte beschreiben und warentypische Qualitätsmerkmale nennen • Produkt- und Warenkennzeichnungen lesen, verstehen und zur Kundeninformation nutzen • Produktentstehung und –komponenten erläutern
--	---

Kompetenz:

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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basiskonzept der Preisgestaltung • Methoden der Preisauszeichnung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preisaufbau je Produkt verstehen und erklären • Preisauszeichnung anbringen
--	--

Kompetenz:

Waren fachgerecht und attraktiv verpacken

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verpackungsverordnung • Verpackungstechniken • Dekorative Verpackungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sicher und den Waren entsprechend verpacken • Kunden- und situationsgerecht verpacken
--	--

Kompetenz:

Selbstständig Informationen zu Produkte, Dienstleistungen, etc. recherchieren

Kenntnisse:

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

Fertigkeiten:

- Informationslücken erkennen
- Informationsquellen erschließen und Informationen zu Produkten, Dienstleistungen, etc. selbstständig 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 umsetzen
- Warensteckbriefe erstellen
- Warenspezifische Informationen erschließen und Informationen selbstständig finden
- Warenspezifische Informationen verwerten

B.10. Abwicklung und Organisation im SB-Verkauf

Kompetenz:

Die formellen Geschäftsabläufe im SB-Verkauf geordnet abwickeln

Kenntnisse:

- Volkswirtschaftliche Grundlagen
 - Wirtschaftskreislauf
 - Brutto-Nettosozialprodukt
 - Produktionsfaktoren und volkswirtschaftliche Arbeitsteilung
 - Der Markt: Angebot und Nachfrage
- Markt und volkswirtschaftliche Rolle des SB-Verkaufs
- Kaufvertrag
 - Bestellungen
 - Rechnungsausstellung(Kasse)

Fertigkeiten:

- Elementare Grundlagen der Volkswirtschaft und Wirtschaftskreislauf erläutern
- Produktionsfaktoren berücksichtigen
- Marktlage einschätzen
- Bedarfsanalyse erstellen
 - Veränderte Nachfrage am Kaufverhalten von Kunden erkennen
 - Vorschläge zur Veränderung des Angebots machen

Kompetenz:

die verschiedenen Hilfsmittel beim/zum Kassieren korrekt einsetzen

Kenntnisse:

- Gebrauch der verschiedenen Hilfsmittel zur Registrierung: Registrierkasse, Rechenmaschine, Computer
- Zahlungsmittel
- Verkaufsbereitschaft an der Kasse
- Die wichtigsten Kassierregeln
- Verdacht auf Falschgeld
- Belege erstellen: Quittung
- Kassenabrechnung
- Anzahlungen annehmen

Fertigkeiten:

- 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 aktiv mitwirken

Kenntnisse:

- Die Inventur
- Arbeitsschritte bei einer Inventur

Fertigkeiten:

- Prinzip und Notwendigkeit einer Inventur verstehen
- Bei einer Inventur aktiv mitwirken
- Die verschiedenen Arbeitsschritte anwenden

Kompetenz:

die betriebseigenen Vertriebsformen entsprechend verkaufen, planen und arbeiten

Kenntnisse:

- Besondere Verkaufstechniken der Vertriebsform
- Besondere Arbeitsabläufe der Vertriebsform
- Arten von Preisen und Nachlässen
- Verpackungsverordnung (intensivieren)
- Entsorgungsrichtlinien (intensivieren)

Fertigkeiten:

- Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend anwenden
- Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend planen
- Preisnachlässe verkaufsfördernd erläutern

W02 Verkäufer/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					24	30	30	60	54	110
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	24	25	25	50	124	270
7. Werbung					8	10	10	20	16	15	15	30	24	50
8. Schaufenster- und Ladengestaltung	12	10	10	20									12	20
9. Modul Verkauf in SB Warenhäuser					60	70	70	140	60	75	75	150	120	290
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)	
noch zu definieren	140
	60
	40
TOTAL	240

Leistungsfächer im 1. Lehrjahr sind Verkaufskunde und Warenkunde; im 2. Lehrjahr Verkaufskunde und Modul Verkauf in SB Warenhäusern; im 3. Lehrjahr Warenkunde und Modul Verkauf in SB Warenhäusern.

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

W02 VERKÄUFER/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			
Kunden-Feedback zwecks Anpassung der Produkte und Dienstleistungen an			

Geschäftsleitung weitergeben			
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			
Grundlagen des erfolgreichen Verkaufabschlusses beachten			
Kundeneinwände erkennen			
Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen			
Alternative Angebote unterbreiten			
Kundeneinwände ggf. entkräften			
Kundeneinwände nutzen, um Kaufentscheidung herbei zu führen			
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			
Offensichtliche Warenqualität feststellen			
Offensichtliche Sachmängel und Schäden beurteilen und für Geschäftsleitung dokumentieren			
Separieren			
Waren vorschriftsmäßig und sicher lagern			
Produktgerechte Lagerung wählen			
Höchstlagerdauer der Produkte berücksichtigen			
Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient handhaben			
Spezifische Warenkennzeichnung anbringen			
Kostenfaktor beim Lagern beachten			
Lagerkennzahlen errechnen und festlegen			
Regeln der Warenausgabe beachten			
Waren entnehmen und kommissionieren			
Geschäftsinternen Warenfluss sichern			
Kunden Waren ausgeben und zustellen			
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			

FACHRECHNEN			
Einen mathematischen Dreisatz aufstellen und lösen			
Prozentrechnungen lösen			
Bruchrechenaufgaben lösen			
Zinsrechenaufgaben lösen			
Einfache und gewogene Durchschnittsrechenaufgaben lösen			
SCHAUFENSTER- UND LADENGESTALTUNG			
Schaufenster und Laden verkaufsfördernd gestalten			
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			
Regalfläche Zulieferfirmen zur Verfügung stellen			
WERBUNG			
Die grundlegenden Werberegeln beachten			
Die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze umsetzen			
Werbemittel und Werbeträger nutzen			
Werbeplanung umsetzen			
Identifizierung mit dem Unternehmen (corporate identity)			
Bei einer Inventur mitwirken			
WARENKUNDE			
Bestehende Sortimente identifizieren, beobachten und beschreiben			
Sortimentaufbau im eigenen Betrieb erkennen und beschreiben			
Produkte beschreiben und warentypische Qualitätsmerkmale nennen			

Produkt- und Warenkennzeichnungen lesen und zur Kundeninformation nutzen			
Produktentstehung und –komponenten erläutern			
Preisaufbau je Produkt verstehen und erklären			
Preisauszeichnung anbringen			
Sicher und den Waren entsprechend verpacken			
Kunden- und situationsgerecht verpacken			
Informationslücken erkennen			
Informationsquellen erschließen und Informationen zu Produkten, Dienstleistungen, etc selbständig finden			
Gesetzliche und betriebliche Richtlinien und Vorgaben umsetzen			
Warensteckbriefe erstellen			
Warenspezifische Informationen erschließen und Informationen selbständig finden			
Warenspezifische Informationen verwerten			
Weiterführende Informationsquellen erschließen und Informationen selbständig finden			
ABWICKLUNG UND ORGANISATION IM SB-VERKAUF			
Elementare Grundlagen der Volkswirtschaft und des Wirtschaftskreislaufs erläutern			
Produktionsfaktoren berücksichtigen			
Marktlage einschätzen			
Bedarfsanalyse erstellen			
Veränderte Nachfrage am Kaufverhalten von Kunden erkennen			
Vorschläge zur Veränderung des Angebots machen			
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 erkennen und äußern			

Eine Quittung erstellen			
Ergebnis der Abrechnung schriftlich festhalten			
Prinzip und Notwendigkeit einer Inventur verstehen			
Bei einer Inventur aktiv mitwirken			
Die verschiedenen Arbeitsschritte anwenden			
Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend anwenden			
Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend planen			
Preisnachlässe verkaufsfördernd erläutern			

	DATUM	UNTERSCHRIFT LEHRMEISTER
1. LEHRJAHR		
2. LEHRJAHR		
3. LEHRJAHR		