

## Lehrprogramm und Fortschrittsstabelle

### **Einzelhändler/-in (W00/2019)**

## **1. Berufsprofil**

### **1.1 Berufsbild Einzelhändler/in<sup>1</sup>**

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.

### **1.2 Aufbau der Lehre**

Die Lehrzeit umfasst in der Regel drei Ausbildungsjahre. Bei nachgewiesenen Vorkenntnissen oder bei erfolgreichem Ablegen eines Dispenstests für Abiturienten, besteht die Möglichkeit, die Ausbildungsdauer zu verkürzen.

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

### **1.3 Evaluation**

Am Ende eines jeden Ausbildungsjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinwissenfächern (Kurse A) als auch in den fachtheoretischen Kenntnissen (Kurse B) abgelegt. Zum Abschluss der Ausbildung wird zusätzlich zu den übrigen Prüfungen eine praktische Abschlussprüfung (C-Prüfung) abgelegt und eine Facharbeit geschrieben und mündlich präsentiert.

Sowohl die praktische Zwischenbewertung als auch die praktische Gesellenprüfung werden unter möglichst realen Bedingungen abgelegt, d.h. die Kandidaten/innen legen ihre praktischen Prüfungen in ihrem Ausbildungsbetrieb ab.

Die praktische Zwischenbewertung wird von den Fachlehrern/innen abgenommen; der/die Ausbilder/in gibt ebenfalls eine Bewertung ab.

Die Prüfungskommission der praktischen Gesellenprüfung setzt sich aus zwei Fachlehrern/innen des Zentrums und einem/r externen Fachmann/frau zusammen.

### **1.4 Überbetriebliche Ausbildung**

Zur Vermittlung praktischer Fertigkeiten, die Bestandteil der betrieblichen Ausbildung sind, kann das Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und in kleinen und mittleren Unternehmen (IAWM) bei einem geeigneten Organisator eine überbetriebliche Ausbildung anbieten.

---

<sup>1</sup> Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im vorliegenden Text durchgängig die männliche Form benutzt. Bei allgemeinen Personenbezügen sind beide Geschlechter gemeint.

In der überbetrieblichen Ausbildung können bestimmte zusätzliche Fertigkeiten vermittelt und geübt werden, die einen Mehrwert für die Lehre und die spätere Ausübung des Berufs bieten.

### **1.5 Entsendung zu einem anderen Organisator von Kursen**

Wird kein geeigneter Kurs in der Deutschsprachigen Gemeinschaft angeboten, behält sich das IAWM das Recht vor, Lehrlinge zu einem anderen Organisator von Kursen zu entsenden. Ist dies der Fall, gelten die rechtlichen Bestimmungen sowie die Inhalte der Kursprogramme (inkl. Überbetriebliche Ausbildungen) des Organisators der Kurse.

## 2. Lehrprogramm

### A. Allgemeinkenntnisse

Siehe hierzu das auf Vorschlag des Instituts durch die Regierung genehmigte Programm.

### B. Fachkompetenzen

#### B.1 Arbeitssicherheit und Umweltschutz

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>verstehen Arbeitssicherheits- und Hygiene- und Umweltschutzbestimmungen am Arbeitsplatz und halten diese ein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsschutz; Gefahrenschutz und Sicherheitsbestimmungen</li> <li>Arbeitskleidung und Schutzausrüstungen</li> <li>Gerätesicherheit</li> <li>Gefahrenstoffe</li> <li>Wartung</li> <li>Hygiene am Arbeitsplatz</li> <li>Ergonomische Grundregeln</li> <li>Umweltschutz</li> </ul>
<b>Arbeitssicherheit und Umweltschutz</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>erkennen Gefahren am Arbeitsplatz und ergreifen Maßnahmen zu ihrer Vermeidung;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>halten berufsspezifische Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen ein und wenden sie an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Sicherheitsvorschriften</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ergreifen Maßnahmen zur Ersten Hilfe;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verhaltensweisen bei Unfällen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>wenden Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes an und können Anlagen und Sicherheitsvorrichtungen bedienen;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brandschutz und Sicherheitsvorrichtungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>nutzen persönliche Schutzausrüstungen korrekt;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schutzausrüstungen am Arbeitsplatz</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>setzen Sicherheitsvorrichtungen fachgerecht ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherheitsmaßnahmen am Arbeitsplatz</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>beachten gesetzliche Vorschriften in Bezug auf die Gerätesicherheit im Betrieb, in Bezug auf den Gebrauch von Geräten und Werkzeugen, sowie bei Gefahrenstoffen und Flüssigkeiten;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerätesicherheit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>halten den korrekten Umgang mit Gefahrstoffen ein (Produkte und Flüssigkeiten) und vermeiden Gefahren;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umgang mit Gefahrenstoffen</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>halten die Hygiene am Arbeitsplatz ein und setzen Bestimmungen bezüglich der Arbeitskleidung um;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Regeln der Arbeitshygiene</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>wenden ergonomische Grundregeln an und ergreifen Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit und Leistungsfähigkeit;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grundlagen ergonomischen Arbeitens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>vermeiden betriebsbedingte Umweltbelastungen im beruflichen Umfeld;</li> <li>wenden betriebsinterne Regelungen des Umweltschutzes an;</li> <li>nutzen die Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung;</li> <li>vermeiden Abfälle und entsorgen Stoffe und Materialien umweltschonend;</li> <li>sammeln und lagern Abfälle und stellen diese für die Verwertung bereit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Umweltschutz</li> </ul>

### Rechte und Pflichten in der Ausbildung

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>erfassen die Rechte und Pflichten in der Ausbildung, sind in der Lage ihre Rechte ggf. einzufordern;</li> <li>gestalten ihre Ausbildung selbstständig.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrvertrags- und Arbeitspflichten</li> <li>Lehrvertrags- und Arbeitsrechte</li> <li>Arbeits- und Urlaubszeiten, Jugendarbeitsrecht</li> <li>Informationen zu Weiterbildungsangeboten</li> <li>Gesetzliche und betriebliche Vorschriften und Regelungen (je nach betrieblichem Geschäftsfeld)</li> <li>Weg der beruflichen Weiterbildung</li> </ul>
<b>Lehrvertrags- und Arbeitsrechte</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>halten Lehrvertrags- und Arbeitspflichten ein;</li> <li>fordern Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lehrvertragsrecht</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>finden Informationen zu Weiterbildungsangeboten;</li> <li>entwerfen einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konzept des lebenslangen Lernens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>wenden berufsspezifische Vorschriften und Regelungen an.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gesetzliche und betriebliche Vorschriften und Regelungen</li> </ul>



## B.2 Fachrechnen

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• führen spezifische Berechnungen in Bezug auf die Tätigkeiten im Einzelhandel durch.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundoperationen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prozentrechnen</li> <li>- Dreisatz</li> <li>- Bruchrechnen</li> <li>- Zinsrechnen</li> <li>- Skonto rechnen</li> </ul> </li> </ul>

## B.3 Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Bezug zu den Kompetenzerwartungen Die Auszubildenden...	Inhaltskontexte
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs um;</li> <li>• passen das Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kundenfeedback an (je kurz- oder langfristig).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung der Kundenorientierung</li> <li>• Bedürfnispyramide</li> <li>• Kundengruppen und -profile</li> <li>• Maßnahmen der Kundenorientierung</li> <li>• Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation</li> </ul>
<b>Kundenwunsch ermitteln</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erfragen und erkennen die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fragetechniken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gehen auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erwartung an den/die Verkäufer/in</li> <li>• Erwartung an das Geschäft</li> <li>• Erwartungen an das Produkt</li> <li>• Erwartungen an die Dienstleistungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nehmen Kundenfeedback auf, werten es aus und berücksichtigen es;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundensteckbrief</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifizieren und deuten Quellen zur Marktbeobachtung;</li> <li>• ziehen Rückschlüsse aus dieser Marktbeobachtung für den eigenen Betrieb;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktbeobachtung</li> <li>• Trendartikel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beobachten Rezensionen und Produktbewertungen im Internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewertungen im Internet</li> </ul>
<b>Kundenbindung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutern Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umtausch und Reklamation</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen Maßnahmen zur Kundenbindung ein.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenbindung</li> </ul>
---	---

#### B.4 Verkaufskunde

<b>Bezug zu den Kompetenzerwartungen</b> Die Auszubildenden...	<b>Inhaltskontexte</b>
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gewinnen das Vertrauen und die Sympathie des/der Kunden/in;</li> <li>• setzen Sprache verkaufsfördernd ein;</li> <li>• bringen Fachvokabular situationsgerecht ein;</li> <li>• setzen die eigene Körpersprache verkaufsfördernd ein;</li> <li>• deuten Körpersprachliche Signale richtig;</li> <li>• zeichnen den Ablauf des Verkaufsgesprächs vor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundregeln der Kommunikation und des Sozialverhaltens</li> <li>• Sprache und Vokabular des Verkäufers (verbale Kommunikation)</li> <li>• Körpersprache und Erscheinung beim Verkauf (nonverbale Kommunikation)</li> <li>• Verkaufstechniken</li> <li>• Ablauf des Verkaufsgesprächs</li> <li>• Fragetechniken</li> <li>• Argumentationstechniken</li> <li>• Kundenwunsch und Kaufmotive</li> <li>• Kaufsignale</li> </ul>
<b>Verkaufsgespräch</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• fragen zielgerichtet;</li> <li>• hören aufmerksam zu;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniken des Verkaufsgesprächs</li> <li>• Techniken des aufmerksamen Zuhörens</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• argumentieren effizient;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentationstechniken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufsignale, Kundenwünsche und Kaufmotive</li> </ul>
<b>Verkauf abschließen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• passen das Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waren- und Dienstleistungsangebot</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen Kaufsignale in Kauf um;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technik, Kaufsignale in Kaufentschluss umzuwandeln</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• unterbreiten sinnvolle Zusatzangebote;</li> <li>• beziehen Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusatzangebote</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beachten die Regeln des gewählten Verkaufsabschlusses.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten und jeweilige Regeln des Verkaufsabschlusses</li> </ul>

<b>Hilfsmittel beim Kassieren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• können mit den verschiedenen Hilfsmitteln zum Kassieren umgehen;</li> <li>• bedienen die Rechenmaschine und den Computer ergebnisorientiert;</li> <li>• unterscheiden die verschiedenen Zahlungsmittel und setzen sie ein;</li> <li>• wenden die wichtigsten Kassierregeln an;</li> <li>• wickeln einen Umtausch und eine Reklamation kassentechnisch ab;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebrauch der verschiedenen Hilfsmittel zur Registrierung: Registrierkasse,</li> <li>• Rechenmaschine, Computer</li> <li>• Zahlungsmittel</li> <li>• Verkaufsbereitschaft an der Kasse</li> <li>• Die wichtigsten Kassierregeln</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen und äußern einen Verdacht auf Falschgeld;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdacht auf Falschgeld</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen eine Quittung;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Belege erstellen: Quittung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• halten Ergebnisse der Abrechnung schriftlich fest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kassenabrechnung</li> <li>• Anzahlungen annehmen</li> </ul>
<b>Kundeneinwände</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen Kundeneinwände;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten von Kundeneinwänden</li> <li>• Fragetechniken zur Ermittlung realer oder vorgeschobener Kundeneinwände</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• passen Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniken, auf Kundeneinwände einzugehen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• unterbreiten alternative Angebote;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativangebote</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• entkräften ggf. Kundeneinwände;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniken, Kundeneinwände zu widerlegen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nutzen Kundeneinwände, um Kaufentscheidung herbei zu führen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentationstechniken</li> </ul>
<b>Vertriebsformen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bestimmen die betriebseigene Vertriebsform;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebs- und branchenspezifische Vertriebsformen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wenden Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neue Vertriebsformen (z.B. E-Commerce)</li> <li>• Besondere Verkaufstechniken je Vertriebsform oder Branche</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• planen Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besondere Arbeitsabläufe je Vertriebsform oder Branche</li> </ul>
<b>Zu rentablen Preisen verkaufen</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutern den Preis verkaufsfördernd;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Preis als besonderer Kundenvorbehalt</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• entkräften Preisvorbehalte, unterstreichen Preisvorteile;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preisargumentation</li> <li>• Techniken eines Preisgesprächs</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• heben Waren- und Dienstleistungswert hervor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waren- und Dienstleistungswert</li> </ul>
<b>Schwierige Gesprächssituation erfolgreich meistern</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifizieren schwierige Gesprächssituationen;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beispiele schwieriger Gesprächssituationen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen Konflikte und lösen sie durch geeignete Maßnahmen;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfliktlösung und Deeskalationstechniken</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gewinnen das Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen zurück.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maßnahmen, um Kundenvertrauen zurück zu gewinnen</li> </ul>
<b>Erfolgreich verkaufen in Französischer Sprache</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• begrüßen den Kunden und geben eine erste Information in französischer Sprache;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundkenntnisse der Französischen Sprache (min. nach CEF: A2)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• führen ein vollständiges Verkaufsgespräch in französischer Sprache.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachspezifisches Vokabular und umfassende Produktinformationen in französischer Sprache</li> <li>• Fachspezifische Gesprächsführung (nach CEF: B1)</li> </ul>
<b>Effizient im Team arbeiten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• planen Arbeits- und Tagesabläufe;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelle und Methoden der Arbeitsorganisation</li> <li>• Tagesablauf und Zeitmanagement</li> <li>• Arbeitsordnung und Regeln</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nehmen Arbeitsaufträge an und setzen sie um;</li> <li>• erfragen Hilfe und nehmen sie an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nutzen Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• halten Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung von Wertschätzung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeiten und kommunizieren gemeinsam.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne Gruppendynamik und Interaktion</li> <li>• Kommunikation</li> </ul>

## B.5 Lagerhaltung

<b>Bezug zu den Kompetenzerwartungen</b> Die Auszubildenden...	<b>Inhaltskontexte</b>
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nehmen Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben an;</li> <li>• überprüfen Liefer- und Bestellscheine, füllen sie aus, reichen sie weiter bzw. klassieren sie;</li> <li>• stellen die Warenqualität fest;</li> <li>• beurteilen Sachmängel und Schäden;</li> <li>• separieren;</li> <li>• entsorgen Verpackungsmaterial fachgerecht.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenannahme</li> <li>• Warenbegleitpapiere: Lieferscheine und Bestellscheine</li> <li>• Waren- und Qualitätskontrolle</li> <li>• Verpackungsverordnung, Entsorgungsrichtlinien</li> </ul>
<b>Warenlagerung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• lagern Waren vorschriftsmäßig und sicher;</li> <li>• wählen eine produktgerechte Lagerung;</li> <li>• berücksichtigen die Höchstlagerdauer der Produkte;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschriften zur Lagerhaltung</li> <li>• Arten der Lagerung von Gütern</li> <li>• Gefahrenstoffkennzeichnung</li> <li>• Mindesthaltbarkeitsdaten</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• handhaben technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Technische Hilfsmittel zur Warenbewegung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bringen spezifische Warenkennzeichnung an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenkennzeichnung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• lagern kosteneffizient</li> <li>• errechnen Lagerkennzahlen und legen sie fest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagerkosten</li> <li>• Lagerkennzahlen: Umschlaghäufigkeit, Lagerdauer, Lagerbestand, Warenumsatz/-absatz/-einsatz</li> </ul>
<b>Warenausgabe</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beachten die Regeln der Warenausgabe</li> <li>• wickeln den Lagerverkauf ab;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenausgabe</li> <li>• Lagerverkauf</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• entnehmen und kommissionieren Waren;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warenentnahme und Umlagerung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sichern den geschäftsinternen Warenfluss;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne Warenflüsse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• geben Kunden Waren aus und stellen sie zu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Versand und Lieferung</li> </ul>

## B.6 Schaufenster- und Ladengestaltung

<b>Bezug zu den Kompetenzerwartungen</b> Die Auszubildenden...	<b>Inhaltskontexte</b>
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen die theoretischen Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung um präsentieren Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele der Schaufenster- und Ladengestaltung</li> <li>• Theoretische Grundlagen der Schaufenstergestaltung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warenpräsentation im Schaufenster</li> <li>- Schaufensteranlagen</li> <li>- Gestaltungstechniken und Hilfsmittel</li> </ul> </li> </ul>
<b>Dekoration</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beschaffen adäquate Dekoration und setzen diese gezielt in Schaufenster und Laden ein;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dekorationsbeschaffung und Techniken</li> <li>• Licht und Farben</li> <li>• Kreativität</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewerten den Kundenlauf und die Regalwertigkeit</li> <li>• platzieren die Waren entsprechend dem Kundenlauf und der Regalwertigkeit;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Theoretische Grundlagen der Ladengestaltung:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warenpräsentation im Laden</li> <li>- Raumwirkung</li> <li>- Regalwertigkeit und Kundenlauf</li> <li>- Gestaltungstechniken und Hilfsmittel</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• etikettieren und preisen die Waren aus;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesetzliche Grundlagen der Warenauszeichnung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wenden das Prinzip des Visual Merchandising an;</li> <li>• präsentieren Waren optisch ansprechend.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visual Merchandising</li> <li>• Corporate Identity</li> </ul>
<b>Diebstahlsicherung</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nutzen Techniken zur Diebstahlsicherung;</li> <li>• vermeiden diebstahlverleitendes Auslegen und Lagern von Waren;</li> <li>• beobachten diebstahlverdächtigtes Kundenverhalten;</li> <li>• vereiteln Diebstähle;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diebstahlsicherungstechniken</li> <li>• Beispiele von Diebstahlmethoden</li> <li>• Vorgehensweisen zur Vermeidung von Diebstahl</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• gehen im Falle von Diebstahl den betrieblichen Regeln entsprechend vor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebliche Regeln im Falle von Diebstahl</li> </ul>

## B.7 Marketing

<b>Bezug zu den Kompetenzerwartungen</b> Die Auszubildenden...	<b>Inhaltskontexte</b>
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beachten die grundlegenden Werberegeln;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtlinien und rechtliche Grenzen der Werbung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen eine Werbeplanung.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbeplanung</li> </ul>
<b>ZIELGERICHTET WERBEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen die Zielgruppen und wählen diese entsprechend der Geschäftsstrategie aus;</li> <li>• legen die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung fest;</li> <li>• setzen die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze um;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele der Werbung</li> <li>• Werbegrundsätze</li> <li>• Formen der Werbung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellen eine Werbeplanung auf;</li> <li>• identifizieren Werbemittel und wählen Werbeträger aus;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbemittel – Werbeträger</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wenden das AIDA Modell an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirkungsvolle Werbung nach AIDA</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigen bei der Werbegestaltung die Möglichkeiten zur Personifizierung des Unternehmens;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corporate Identity</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• messen den Werbeerfolg unter Kosten-Nutzen-Aspekten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbeerfolgskontrolle</li> </ul>
<b>Webmarketing</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen die Funktion des E-Commerce für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung und Struktur des E-Commerce</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• nutzen den Internetauftritt des Unternehmens, um Kunden anzusprechen und zu binden</li> <li>• nutzen den Internetauftritt des Unternehmens, um die Möglichkeiten, einen Webshop einzurichten, zu überprüfen;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webseite</li> <li>• Online Shop</li> <li>• Multi Channel Strategie</li> <li>• Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• präsentieren das Unternehmen und das Waren- oder Dienstleistungsangebot im Internet;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webseite</li> <li>• Social Media</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Marken- und Datenschutz einhalten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtliche Grundlagen über das Werben im Internet</li> </ul>
--	---

## B.8 Geschäftsführung

<b>Bezug zu den Kompetenzerwartungen</b> Die Auszubildenden...	<b>Inhaltskontexte</b>
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erläutern die Eckdaten der Volkswirtschaft und des Wirtschaftskreislaufs;</li> <li>• berücksichtigen Produktionsfaktoren;</li> <li>• schätzen die Marktlage ein;</li> <li>• passen das Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung an.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volkswirtschaftliche Grundlagen</li> <li>• Wirtschaftskreislauf</li> <li>• Brutto- und Nettosozialprodukt</li> <li>• Produktionsfaktoren und volkswirtschaftliche Arbeitsteilung</li> <li>• Markt- und volkswirtschaftliche Rolle des Einzelhandels</li> </ul>
<b>Nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten verkaufen</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen eine Bedarfsanalyse;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faktoren der Bedarfsanalyse</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• passen das Angebot der Nachfrage an;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Markt: Angebot und Nachfrage</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• setzen wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs um;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen des Wirtschaftens im Einzelhandel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• berücksichtigen Faktoren der Rentabilität;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rentabilität eines Unternehmens (Gewinn/Verlust)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeiten kostenbewusst;</li> <li>• erstellen Preiskalkulationen, die sie beim Verkauf berücksichtigen;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmenskosten</li> <li>• Produktkosten</li> <li>• Preisgestaltung im Einzelhandel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen einen Entwurf eines Geschäftsplans und wägen betriebswirtschaftliche Risiken ab.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Der Geschäftsplan (Einführung)</li> <li>• Betriebswirtschaftliche Risiken</li> <li>• Handelsregister</li> <li>• Franchising</li> <li>• Abschreibungen</li> <li>• Statistiken</li> <li>• Rechtsformen</li> </ul>
<b>Grundlagen des Investitions-, Finanz-, und Versicherungswesens im Einzelhandel</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• errechnen und beurteilen Möglichkeiten und Durchführung von Investitionen und Finanzierungen;</li> <li>• schätzen den Versicherungsbedarf ein;</li> <li>• melden Schadensfälle bei der Versicherung;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investitionen</li> <li>• Finanzierungen</li> <li>• Versicherungen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Berufstypische Risiken</li> <li>○ Vorgehen bei Schadensfällen</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bieten adäquate Zahlungsformen und -fristen an.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahlungsformen und -fristen</li> </ul>

<b>Formelle Geschäftsabläufe</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• unterscheiden und gestalten eine Anfrage und ein Angebot;</li> <li>• vergleichen mehrere Angebote miteinander;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kundenanfrage</li> <li>- Hersteller-, Händler- und Lieferantenanfrage</li> <li>- Vergleich der Hersteller-, Händler- und Lieferantangebote</li> <li>- Erstellen des Kundenangebotes</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• führen Bestellungen durch;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• stellen einen Kaufvertrag gemäß den Normen und den betrieblichen Vorgaben auf;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaufvertrag: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieferumfang</li> <li>- Preiskonditionen</li> <li>- Besondere Vertragsklauseln</li> <li>- Haftung und Rücktrittsrecht</li> </ul> </li> <li>• Lieferbedingungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen die Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen und setzen sie sorgsam um;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechnungsstellung</li> <li>• Mahnwesen</li> <li>• Mehrwertsteuer</li> </ul>
<b>Bei einer Inventur mitwirken</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verstehen die Notwendigkeit einer Inventur und wirken bei einer solchen mit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Inventur</li> <li>• Die Bilanz</li> </ul>

## B.9 Warekunde

<b>Bezug zu den Kompetenzerwartungen</b> Die Auszubildenden...	<b>Inhaltskontexte</b>
<b>BASISWISSEN</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• beobachten und beschreiben bestehende Sortimente;</li> <li>• erkennen und beschreiben den Sortimentsaufbau im eigenen Betrieb;</li> <li>• beschreiben Produkte und nennen warentypische Qualitätsmerkmale;</li> <li>• lesen Produkt- und Warenkennzeichnungen und nutzen sie zur Kundeninformation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sortiment: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Grundbegriffe</li> <li>➤ Aufbau</li> <li>➤ Zusammenstellung nach Geschäftszweigen oder Bedarfsbündeln</li> </ul> </li> <li>• Produktbeschreibung</li> <li>• Erstes produktspezifisches Fachwissen</li> <li>• Warentypische Qualitätsmerkmale</li> <li>• Methoden der Produkt- und Warenkennzeichnung</li> </ul>
<b>Preise korrekt anbringen</b>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• verstehen den Preisaufbau je Produkt und können diesen nachvollziehbar erklären;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basiskonzept der Preisgestaltung</li> <li>• Methoden der Preisauszeichnung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• bringen eine Preisauszeichnung an.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auspreisung</li> </ul>
<b>Waren verpacken</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• verpacken sicher und den Waren entsprechend;</li> <li>• verpacken Kunden- und situationsgerecht;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verpackungsverordnung</li> <li>• Verpackungstechniken</li> <li>• Dekorative Verpackungen</li> </ul>
<b>Selbstständig Informationen recherchieren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erkennen Informationslücken;</li> <li>• erschließen Informationsquellen und finden Informationen selbständig.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Methoden des selbstständigen Lernens</li> <li>• Informationstechniken (z.B. Internet)</li> </ul>
<b>Warensteckbriefe</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kennen gesetzliche und betriebliche Richtlinien und Vorgaben und setzen diese um;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umweltschutz im Einzelhandel</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erstellen Warensteckbriefe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen von Warensteckbriefen</li> </ul>
<b>Beratungsintensive Waren</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erschließen weiterführende Informationsquellen und finden Informationen selbständig;</li> <li>• erklären beratungsintensive Waren umfassend;</li> <li>• vermitteln Hersteller- und Zusatzinformationen an Fachkunden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist beratungsintensive Ware?</li> <li>• Vertiefung des Warensteckbriefs</li> <li>• Warenkenntnisse, die durch Hersteller- oder Zusatzschulungen erlangt werden</li> <li>• Verkaufs- und Gesprächstechniken beim Verkauf beratungsintensiver Waren, Dienstleistungen und Produkte</li> </ul>

### C. Bewertungs- und Stundenraster

W00 Einzelhändler/in: Stunden- und Punkteverteilung der fachtheoretischen Kenntnisse in der Lehre														
KURSE	1. JAHR				2. JAHR				3. JAHR				TOTAL	
	Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Punkte
		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		
0. Allgemeine Berufskunde	4												4	
1. Arbeitssicherheit und Umweltschutz	16	10	10	<b>20</b>									16	<b>20</b>
2. Fachrechnen	20	10	10	<b>20</b>									20	<b>20</b>
3. Kunden- und Dienstleistungsorientiertes Verhalten	26	20	20	<b>40</b>	20	20	20	<b>40</b>					46	<b>80</b>
4. Verkaufskunde	48	40	50	<b>90</b>	32	30	40	<b>70</b>	12	10	10	<b>20</b>	92	<b>180</b>
5. Lagerhaltung	24	10	20	<b>30</b>									24	<b>30</b>
6. Schaufenster- und Ladengestaltung	12	10	10	<b>20</b>	30	20	20	<b>40</b>	20	10	10	<b>20</b>	62	<b>80</b>
7. Marketing					46	30	40	<b>70</b>	42	40	50	<b>90</b>	88	<b>160</b>
8. Geschäftsführung									62	40	50	<b>90</b>	62	<b>90</b>
9. Warenkunde	30	20	30	<b>50</b>	32	20	30	<b>50</b>	24	20	30	<b>50</b>	86	<b>150</b>
Arbeitsberichte		30		<b>30</b>		30		<b>30</b>		30		<b>30</b>		<b>90</b>
<b>TOTAL</b>	<b><u>180</u></b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>300</b>	<b><u>160</u></b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>300</b>	<b><u>160</u></b>	<b>150</b>	<b>150</b>	<b>300</b>	<b><u>500</u></b>	<b>900</b>

## D. Fortschrittstabelle

### W00 EINZELHÄNDLER/IN

<u>FERTIGKEITEN</u>	im Betrieb		
	Lehrjahr		
Die Auszubildenden:	1	2	3
<b>ARBEITSSICHERHEIT UND UMWELTSCHUTZ</b>			
erkennen Gefahren am Arbeitsplatz und ergreifen Maßnahmen zu ihrer Vermeidung			
halten berufsspezifische Arbeitsschutz- und Sicherheitsbestimmungen ein und wenden sie an			
ergreifen Maßnahmen zur Ersten Hilfe			
wenden Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes an und können Anlagen und Sicherheitsvorrichtungen bedienen			
nutzen persönliche Schutzausrüstungen korrekt;			
setzen Sicherheitsvorrichtungen fachgerecht ein;			
beachten gesetzliche Vorschriften in Bezug auf die Gerätesicherheit im Betrieb, in Bezug auf den Gebrauch von Geräten und Werkzeugen, sowie bei Gefahrenstoffen und Flüssigkeiten;			
halten den korrekten Umgang mit Gefahrstoffen ein (Produkte und Flüssigkeiten) und vermeiden Gefahren;			
halten die Hygiene am Arbeitsplatz ein und setzen Bestimmungen bezüglich der Arbeitskleidung um;			
wenden ergonomische Grundregeln an und ergreifen Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit und Leistungsfähigkeit;			
vermeiden betriebsbedingte Umweltbelastungen im beruflichen Umfeld;			
wenden betriebsinterne Regelungen des Umweltschutzes an;			
nutzen die Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung;			
vermeiden Abfälle und entsorgen Stoffe und Materialien umweltschonend;			

<b>FERTIGKEITEN</b> Die Auszubildenden:	<b>im Betrieb</b>		
sammeln und lagern Abfälle und stellen diese für die Verwertung bereit.			
<b>RECHTE UND PFLICHTEN IN DER AUSBILDUNG</b>			
halten Lehrvertrags- und Arbeitspflichten ein			
fordern Lehrvertrags- und Arbeitsrechte ggf. ein			
finden Informationen zu Weiterbildungsangeboten;			
entwerfen einen individuellen Weg der beruflichen Weiterbildung;			
wenden berufsspezifische Vorschriften und Regelungen an.			
<b>FACHRECHNEN</b>			
führen spezifische Berechnungen in Bezug auf die Tätigkeiten im Einzelhandel durch.			
<b>KUNDEN- UND DIENSTLEISTUNGSORIENTIERUNG</b>			
erfragen und erkennen die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden			
gehen auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden ein			
nehmen Kundenfeedback auf, werten es aus und berücksichtigen es			
identifizieren und deuten Quellen zur Marktbeobachtung			
ziehen Rückschlüsse für den eigenen Betrieb aus der Marktbeobachtung			
beobachten Rezensionen und Produktbewertungen im Internet			
erläutern Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten			
setzen Maßnahmen zur Kundenbindung ein			
<b>VERKAUFSKUNDE</b>			
fragen zielgerichtet			
hören aufmerksam zu			

argumentieren effizient			
erkennen Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive			
<b><u>FERTIGKEITEN</u></b> Die Auszubildenden:	<b><u>im</u></b> <b><u>Betrieb</u></b>		
passen das Waren- und Dienstleistungsangebot an Kundenwunsch und Kaufmotiv an			
setzen Kaufsignale in Kauf um			
unterbreiten sinnvolle Zusatzangebote			
beziehen Zusatzangebote in Kommunikations- und Verkaufstechniken ein			
beachten die Regeln des gewählten Verkaufsabschlusses			
können mit den verschiedenen Hilfsmitteln zum Kassieren umgehen			
bedienen die Rechenmaschine und den Computer ergebnisorientiert			
unterscheiden die verschiedenen Zahlungsmittel und setzen sie ein			
wenden die wichtigsten Kassierregeln an			
wickeln einen Umtausch und eine Reklamation kassentechnisch ab			
erkennen und äußern einen Verdacht auf Falschgeld			
erstellen eine Quittung			
halten Ergebnisse der Abrechnung schriftlich fest			
erkennen Kundeneinwände			
passen Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände an			
unterbreiten alternative Angebote			
entkräften ggf. Kundeneinwände			
nutzen Kundeneinwände, um Kaufentscheidung herbei zu führen			
bestimmen die betriebseigene Vertriebsform			
wenden Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend an			

planen Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend			
erläutern den Preis verkaufsfördernd			
entkräften Preisvorbehalte, unterstreichen Preisvorteile			
<b>FERTIGKEITEN</b> Die Auszubildenden:	<b>im Betrieb</b>		
heben Waren- und Dienstleistungswert hervor			
identifizieren schwierige Gesprächssituationen			
setzen Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen ein			
erkennen Konflikte und lösen sie durch geeignete Maßnahmen			
gewinnen das Kundenvertrauen nach schwierigen Gesprächssituationen zurück			
begrüßen den Kunden und geben eine erste Information in französischer Sprache			
führen ein vollständiges Verkaufsgespräch in französischer Sprache			
planen Arbeits- und Tagesabläufe			
nehmen Arbeitsaufträge an und setzen sie um			
erfragen Hilfe und nehmen sie an			
nutzen Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen sinnvoll			
halten Regeln, Hierarchien und Zuständigkeitsbereiche ein			
arbeiten und kommunizieren gemeinsam			
<b>LAGERHALTUNG</b>			
nehmen Waren entsprechend betrieblicher Vorgaben an;			
überprüfen Liefer- und Bestellscheine, füllen sie aus, reichen sie weiter bzw. klassieren sie;			
stellen die Warenqualität fest;			
beurteilen Sachmängel und Schäden;			

separieren			
entsorgen Verpackungsmaterial fachgerecht.			
lagern Waren vorschriftsmäßig und sicher			
wählen eine produktgerechte Lagerung			

<b>FERTIGKEITEN</b>	<b>im Betrieb</b>		
Die Auszubildenden:			
berücksichtigen die Höchstlagerdauer der Produkte			
handhaben technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient			
bringen spezifische Warenkennzeichnung an			
lagern kosteneffizient			
errechnen Lagerkennzahlen und legen sie fest			
beachten die Regeln der Warenausgabe			
wickeln den Lagerverkauf ab			
entnehmen und kommissionieren Waren			
sichern den geschäftsinternen Warenfluss			
geben Kunden Waren aus und stellen sie zu			
<b>SCHAUFENSTER- UND LADENGESTALTUNG</b>			
beschaffen adäquate Dekoration und setzen diese gezielt in Schaufenster und Laden ein			
bewerten den Kundenlauf und die Regalwertigkeit			
platzieren die Waren entsprechend dem Kundenlauf und der Regalwertigkeit			
etikettieren die Waren			
wenden das Prinzip des Visual Merchandisings an			
präsentieren Waren optisch ansprechend			
nutzen Techniken zur Diebstahlsicherung			
vermeiden diebstahlverleitendes Auslegen und Lagern von Waren			
beobachten diebstahlverdächtiges Kundenverhalten			
vereiteln Diebstähle			
gehen im Falle von Diebstahl den betrieblichen Regeln entsprechend vor			

<b>FERTIGKEITEN</b> DIE AUSZUBILDENDEN:	<b>im Betrieb</b>		
<b>MARKETING</b>			
erkennen die Zielgruppen und wählen diese entsprechend der Geschäftsstrategie aus			
legen die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung fest			
setzen die eigenen Ziele (Ziele des eigenen Unternehmens) der Werbung mit Hilfe der Werbegrundsätze um			
Stellen eine Werbeplanung auf			
identifizieren Werbemittel und wählen Werbeträger aus			
wenden das AIDA Modell an			
berücksichtigen bei der Werbegestaltung die Möglichkeiten zur Personifizierung des Unternehmens			
messen den Werbeerfolg unter Kosten-Nutzen-Aspekten			
erkennen die Funktion des E-Commerce für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft			
nutzen den Internetauftritt des Unternehmens, um Kunden anzusprechen und zu binden			
nutzen den Internetauftritt des Unternehmens, um die Möglichkeiten, einen Webshop einzurichten, zu überprüfen			
präsentieren das Unternehmen und das Waren- oder Dienstleistungsangebot im Internet			
rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Marken- und Datenschutz einhalten			
<b>GESCHÄFTSFÜHRUNG</b>			
erstellen eine Bedarfsanalyse			
passen das Angebot der Nachfrage an			
setzen wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs um			

berücksichtigen Faktoren der Rentabilität			
<b>FERTIGKEITEN</b> Die Auszubildenden:	<b>im Betrieb</b>		
arbeiten kostenbewusst			
erstellen Preiskalkulationen, die sie beim Verkauf berücksichtigen			
erstellen einen Entwurf eines Geschäftsplans und wägen betriebswirtschaftliche Risiken ab			
errechnen und beurteilen Möglichkeiten und Durchführung von Investitionen und Finanzierungen			
schätzen den Versicherungsbedarf ein			
melden Schadensfälle bei der Versicherung			
bieten adäquate Zahlungsformen und -fristen an			
unterscheiden und gestalten eine Anfrage und ein Angebot			
vergleichen mehrere Angebote miteinander			
führen Bestellungen durch			
stellen einen Kaufvertrag gemäß den Normen und den betrieblichen Vorgaben auf			
kennen die Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen und setzen sie sorgsam um			
erstellen Rechnungen gemäß den rechtlichen und betrieblichen Richtlinien			
verstehen die Notwendigkeit einer Inventur und wirken bei einer solchen mit			
<b>WARENKUNDE</b>			
verstehen den Preisaufbau je Produkt und können diesen nachvollziehbar erklären			
bringen eine Preisauszeichnung an			
verpacken sicher und den Waren entsprechend			
verpacken Kunden- und situationsgerecht			

erkennen Informationslücken			
erschließen Informationsquellen und finden Informationen selbständig			
<b><u>FERTIGKEITEN</u></b> Die Auszubildenden:	<b><u>im</u></b> <b><u>Betrieb</u></b>		
kennen gesetzliche und betriebliche Richtlinien und Vorgaben und setzen diese um			
erstellen Warensteckbriefe			
erschließen weiterführende Informationsquellen und finden Informationen selbständig			
erklären beratungsintensive Waren umfassend vermitteln Hersteller- und Zusatzinformationen an Fachkunden			

UNTERSCHRIFTEN:

Der gesetzliche Vertreter  
oder Vormund

Der Lehrling

Der Lehrmeister

Der Ausbilder

Fortschrittstabelle ausfüllen	Datum der letzten Überprüfung	Unterschrift des Lehrmeisters/Ausbilders
<b>1. Lehrjahr</b>		
<b>2. Lehrjahr</b>		
<b>3. Lehrjahr</b>		