

Lehrprogramm und Fortschrittstabelle

Einzelhändler/in (W00/2026)

1. Berufsprofil

1.1. Berufsbild Einzelhändler¹

Einzelhändler 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. Zu ihrem Arbeitsumfeld gehören überwiegend Geschäfte und Verkaufsräume, ggf. aber auch 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.

1.3. Evaluation

Am Ende eines jeden Ausbildungsjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinkenntnisfächern (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.

Die Prüfungskommission der praktischen Gesellenprüfung setzt sich aus zwei Fachlehrern des Zentrums und einer externen Fachperson 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.

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.

Sollte der Ausbildungsbetrieb nicht alle wesentlichen Bereiche des Ausbildungsprogramms abdecken können, können die Auszubildenden und die Ausbildungsbetriebe dazu verpflichtet werden, eine Verbundausbildung zu absolvieren. Der Ausbildungsbegleiter legt in Absprache mit dem zuständigen Fachlehrer Dauer und Inhalte der Verbundausbildung fest.

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird im vorliegenden Text durchgängig die männliche Form benutzt. Bei allgemeinen Personenbezügen sind alle Geschlechter gemeint.

Verpflichtende überbetriebliche Ausbildungen und/oder Verbundausbildungen werden als Anlage zum Lehrvertrag festgelegt.

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. Allgemeine Berufskunde

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ identifizieren die Rechte und Pflichten in der Ausbildung und sind in der Lage, ihre Rechte bei Bedarf einzufordern; ✓ gestalten ihre Ausbildung selbstständig; ✓ wenden Arbeitssicherheits- und Hygienebestimmungen am Arbeitsplatz an; ✓ wenden Methoden des selbstständigen Lernens an; ✓ arbeiten effizient im Team.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden... • identifizieren 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 Gefahrenstoffen 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;
- sammeln und lagern Abfälle und stellen diese für die Verwertung bereit;
- wenden Methoden des selbstständigen Lernens an;
- befassen sich mit Strategien des Zeitmanagements;
- identifizieren und minimieren Zeitfresser;
- nutzen ihre Konzentrations- und Lernphasen, um Wissen aufzubauen;
- unterscheiden verschiedene Lernstrategien;
- erproben verschiedene Möglichkeiten der Informationsbeschaffung;
- unterscheiden relevante und irrelevante Information;
- unterscheiden verschiedene Lerntechniken;
- üben sich in Selbstreflektion und erkennen Feedback als Chance der Optimierung und Weiterentwicklung;
- arbeiten effizient im Team;
- 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;
- wenden ergonomische Grundregeln an und ergreifen Maßnahmen zur Erhaltung der Gesundheit und Leistungsfähigkeit.

Inhaltskontexte

- Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz
- Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Sicherheitsvorschriften
- Verhaltensweisen bei Unfällen
- Brandschutz und Sicherheitsvorrichtungen
- Schutzausrüstungen am Arbeitsplatz
- Sicherheitsmaßnahmen am Arbeitsplatz
- Gerätesicherheit
- Umgang mit Gefahrenstoffen
- Regeln der Arbeitshygiene
- Grundlagen ergonomischen Arbeitens
- Umweltschutz
- Zeitmanagement
- Konzentrations- und Lernfähigkeit
- Lernstrategien
- Selbstmotivation
- Informationsbeschaffung und -verarbeitung
- Kooperatives Lernen
- Computergestütztes Lernen
- Selbstreflektion und Feedback
- Effizient im Team arbeiten
- Modelle und Methoden der Arbeitsorganisation
- Tagesablauf
- Arbeitsordnung und Regeln
- Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit
- Arbeitsmittel und Organisationsstrukturen
- Bedeutung von Wertschätzung
- Interne Gruppendynamik und Interaktion
- Kommunikation

B.2. Fachrechnen

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ wenden grundlegende mathematische Kenntnisse sicher und praxisnah an, um typische kaufmännische Berechnungen korrekt, effizient und selbstständig durchzuführen.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • führen spezifische Berechnungen in Bezug auf die Tätigkeiten im Einzelhandel durch.
Inhaltskontexte
• Grundoperationen: Prozentrechnen, Dreisatz, Bruchrechnen, Zinsrechnen, Skonto rechnen • Überschlagsrechnen • Rückgeldrechnen

B.3. Warenkunde

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ analysieren und optimieren Sortimentsbestände; ✓ bringen Preise korrekt an; ✓ erläutern Preiszusammensetzungen; ✓ verpacken Waren ressourcenschonend; ✓ recherchieren Wareninformationen; ✓ erstellen Warensteckbriefe; ✓ beraten fachmännisch zu beratungsintensiven Waren.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • beobachten und beschreiben bestehende Sortimente; • beschreiben den Sortimentsaufbau im eigenen Betrieb; • interpretieren Kennzahlen, um Sortimentsanpassungen oder Sortimentsveränderungen vorzuschlagen; • beschreiben Produkte und nennen warentypische Qualitätsmerkmale; • lesen Produkt- und Warenkennzeichnungen und nutzen sie zur Kundeninformation; • verstehen den Preisaufbau je Produkt und können diesen nachvollziehbar erklären; • bringen eine Preisauszeichnung an; • verpacken sicher und den Waren entsprechend; • verpacken kunden- und situationsgerecht; • verpacken ressourcenschonend; • identifizieren Informationslücken; • erschließen Informationsquellen und finden Informationen selbständig; • erstellen Warensteckbriefe; • erfassen die wichtigsten Information zur Ware; • erschließen weiterführende Informationsquellen und finden Informationen selbständig; • erklären beratungsintensive Waren umfassend; • vermitteln Hersteller- und Zusatzinformationen an Fachkunden; • verstehen die Notwendigkeit einer Inventur und wirken bei einer solchen mit.
Inhaltskontexte
• Sortiment

- Grundbegriffe
- Aufbau
- Zusammenstellung nach Geschäftszweigen oder Bedarfsbündeln
- Produktbeschreibung
- Erstes produktspezifisches Fachwissen
- Warentypische Qualitätsmerkmale
- Methoden der Produkt- und Warenkennzeichnung
- Preise korrekt anbringen
- Basiskonzept der Preisgestaltung
- Methoden der Preisauszeichnung
- Auspreisung
- Waren verpacken
- Verpackungsverordnung
- Verpackungstechniken
- Dekorative Verpackungen
- Selbstständig Informationen recherchieren
- Informationsquellen
- Recherche mit KI gestützten Tools
- Warensteckbriefe
- Erstellen von Warensteckbriefen
- Beratungsintensive Waren
- Vertiefung des Warensteckbriefs
- Warenkenntnisse, die durch Hersteller- oder Zusatzschulungen erlangt werden
- Verkaufs- und Gesprächstechniken beim Verkauf beratungsintensiver Waren, Dienstleistungen und Produkte
- die Inventur

B.4. Verkaufskunde

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ berücksichtigen Kommunikation und Sprache als Grundlage für den Verkauf; ✓ führen ein Verkaufsgespräch fachmännisch; ✓ verkaufen in digitalen Zeiten; ✓ schließen den Verkauf erfolgreich ab; ✓ wenden die einschlägigen Vorgaben im Servicebereich Kasse an; ✓ berücksichtigen und entkräftigen Kundeneinwände; ✓ unterscheiden verschiedene Betriebsformen; ✓ verkaufen zu rentablen Preisen; ✓ meistern schwierige Gesprächssituationen erfolgreich, ✓ verkaufen erfolgreich in französischer Sprache.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • setzen Sprache verkaufsfördernd ein; • bringen Fachvokabular situationsgerecht ein; • setzen die eigene Körpersprache verkaufsfördernd ein; • deuten körpersprachliche Signale richtig; • zeichnen den Ablauf des Verkaufsgesprächs vor; • fragen zielgerichtet; • hören aufmerksam zu;

- argumentieren effizient;
- erkennen Kaufsignale, Kundenwunsch und Kaufmotive;
- helfen dem Kunden bei der Auswahl durch entscheidende Argumente;
- benennen die Vorteile des stationären Handels gegenüber dem Onlinehandel und lassen diese ins Verkaufsgespräch einfließen;
- 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 eine Kaufentscheidung herbeizuführen;
- unterscheiden verschiedene Vertriebsformen und deren Vor- und Nachteile;
- bestimmen die betriebseigene Vertriebsform;
- wenden Verkaufstechniken der Vertriebsform entsprechend an;
- planen Arbeits- und Tagesabläufe der Vertriebsform entsprechend;
- unterscheiden verschiedene Betriebsformen und deren Vor- und Nachteile;
- bestimmen die Betriebsform des Ausbildungsbetriebes;
- analysieren die Arbeitsabläufe je nach Betriebsform;
- verkaufen zu rentablen Preisen;
- erläutern den Preis verkaufsfördernd;
- entkräften Preisvorbehalte, unterstreichen Preisvorteile;
- heben Waren- und Dienstleistungswert hervor;
- meistern schwierige Gesprächssituation erfolgreich;
- identifizieren schwierige Gesprächssituationen;
- setzen Maßnahmen zur Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen ein;
- erkennen Konflikte und lösen sie durch geeignete Maßnahmen;
- begrüßen den Kunden und geben eine erste Information in französischer Sprache;
- führen ein vollständiges Verkaufsgespräch auch in französischer Sprache.

Inhaltskontexte

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

- Techniken des aufmerksamen Zuhörens
- Kaufsignale
- Auswahlhilfen
- Verkauf abschließen
- Waren- und Dienstleistungsangebot
- Zusatzangebote
- Arten und jeweilige Regeln des Verkaufsabschlusses
- 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
- Arten von Kundeneinwänden
- Fragetechniken zur Ermittlung realer oder vorgeschobener Kundeneinwände
- Techniken, auf Kundeneinwände einzugehen
- Alternativangebote
- Vertriebsformen
- Betriebs- und branchenspezifische Vertriebsformen
- Besondere Verkaufstechniken je Vertriebsform oder Branche
- Besondere Arbeitsabläufe je Vertriebsform oder Branche
- Zu rentablen Preisen verkaufen
- Der Preis als besonderer Kundenvorbehalt
- Preisargumentation
- Techniken eines Preisgesprächs
- Waren- und Dienstleistungswert
- Schwierige Gesprächssituation erfolgreich meistern
- Beispiele schwieriger Gesprächssituationen
- Konfliktlösung und Deeskalationstechniken
- Erfolgreich verkaufen in Französischer Sprache
- Grundkenntnisse der Französischen Sprache (min. nach GERS: A2)
- Fachspezifisches Vokabular und umfassende Produktinformationen in französischer Sprache
(GERS: B1)

B.5. Kunden- und Dienstleistungsorientierung

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ wenden Maßnahmen zur Kundenbindung bei der täglichen Arbeit an; ✓ arbeiten dienstleistungsorientiert.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • setzen Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs um. • 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 aus dieser Marktbeobachtung für den eigenen Betrieb; • beobachten Rezensionen und Produktbewertungen im Internet; • erläutern Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten; • setzen Maßnahmen zur Kundenbindung ein.
Inhaltskontexte
• Bedeutung der Kundenorientierung • Bedürfnispyramide • Kundengruppen und -profile • Maßnahmen der Kundenorientierung • Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation • Kundenwunsch ermitteln • Fragetechniken • Erwartung an den Verkäufer • Erwartung an das Geschäft • Erwartungen an das Produkt • Erwartungen an die Dienstleistungen • Marktbeobachtung • Trendartikel • Bewertungen im Internet • Umtausch und Reklamation • Kundenbindung

B.6. Lagerhaltung

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ wenden betriebliche Vorgaben zur Warenannahme an; ✓ lagern Waren fachgerecht; ✓ berücksichtigen die betrieblichen Vorgaben zur Warenausgabe.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • 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; • berücksichtigen die Höchstlagerdauer der Produkte; • handhaben technische Hilfsmittel zur Warenbewegung sicher und effizient; • bringen spezifische Warenkennzeichnung an; • lagern kosteneffizient; • 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.
Inhaltskontexte

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

B.7. Schaufenster- und Ladengestaltung

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ wenden die Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung zur Steigerung des Verkaufserfolgs an; ✓ präsentieren Waren verkaufsfördernd; ✓ kennzeichnen Waren entsprechend den geltenden rechtlichen Vorgaben; ✓ wenden Maßnahmen zur Diebstahlprävention an.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • setzen die theoretischen Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung um; • präsentieren Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie; • 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 und preisen die Waren aus; • wenden das Prinzip des Visual Merchandisings an; • präsentieren Waren optisch ansprechend; • nutzen Techniken zur Diebstahlsicherung; • vermeiden diebstahlverleitendes Auslegen und Lagern von Waren; • beobachten diebstahlverdächtigtes Kundenverhalten; • vereiteln Diebstähle; • gehen im Falle von Diebstahl den betrieblichen Regeln entsprechend vor.
Inhaltskontexte
• Ziele der Schaufenster- und Ladengestaltung • Theoretische Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung • Schaufensteranlagen • Gestaltungstechniken und Hilfsmittel • Warenpräsentation • Dekorationsbeschaffung und Techniken • Licht und Farben • Kreativität • Raumwirkung • Regalwertigkeit und Kundenlauf • Gestaltungstechniken und Hilfsmittel • Gesetzliche Grundlagen der Warenauszeichnung • Visual Merchandising • Corporate Identity • Diebstahlsicherungstechniken • Beispiele von Diebstahlmethoden • Vorgehensweisen zur Vermeidung von Diebstahl • Betriebliche Regeln im Falle von Diebstahl

B.8. Marketing

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ wenden die Grundlagen des Marketings an und sind in der Lage, marketingbezogene Maßnahmen kundenorientiert, wirtschaftlich und praxisnah umzusetzen.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • befassen sich mit den Grundlagen des Marketings; • unterscheiden Instrumente der Kommunikationspolitik; • 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.
Inhaltskontexte
• Grundlagen des Marketings • Instrumente der Kommunikationspolitik • Ziele der Werbung • Werbegrundsätze • Formen der Werbung • Werbemittel – Werbeträger • Werbeplanung • Wirkungsvolle Werbung nach AIDA • Corporate Identity • Werbeerfolgskontrolle • Kundenorientierte Werbung gemäß Einkaufsgewohnheiten • Auswertung des Warenwirtschaftssystems

B.9. Webmarketing

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ wenden digitale Marketingmaßnahmen zielgruppenorientiert und rechtssicher an, um die Sichtbarkeit des Unternehmens zu erhöhen, Kunden zu gewinnen und die Kundenbindung im stationären und digitalen Handel zu stärken.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • 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; • halten rechtliche Regelungen und betriebliche Vorgaben zu Informationspflichten, Wettbewerbsrecht, Marken- und Datenschutz ein.
Inhaltskontexte
• Bedeutung und Struktur des E-Commerce • Produktfotografie • Webseite • Online-Shop • Multi Channel Strategie • Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement) • Social Media • Rechtliche Grundlagen über das Werben im Internet

B.10. Geschäftsführung

Zielformulierung
Die Auszubildenden ... ✓ analysieren unternehmerische Entscheidungen in ihren wirtschaftlichen, organisatorischen und rechtlichen Auswirkungen und handeln verantwortungsbewusst im Sinne der Unternehmensziele.
Kompetenzerwartungen
Die Auszubildenden ... • schätzen die Marktlage ein; • passen das Geschäftsverhalten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung an; • erstellen eine Bedarfsanalyse; • passen das Angebot der Nachfrage an; • setzen wirtschaftliches Denken in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs um; • arbeiten kostenbewusst; • 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; • unterscheiden Vor- und Nachteile eines Warenwirtschaftssystems; • interpretieren Daten eines Warenwirtschaftssystems und setzen sie verkaufsfördernd ein.
Inhaltskontexte
• Markt- und volkswirtschaftliche Rolle des Einzelhandels • nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten verkaufen • Faktoren der Bedarfsanalyse • Der Markt: Angebot und Nachfrage • Grundlagen des Wirtschaftens im Einzelhandel • Preisgestaltung im Einzelhandel: trading up und trading down • Formelle Geschäftsabläufe • Kundenanfrage

- Hersteller-, Händler- und Lieferantenanfrage
- Vergleich der Hersteller-, Händler- und Lieferantenangebote
- Erstellen des Kundenangebotes
- Bestellungen
- Kaufvertrag
- Lieferumfang
- Preiskonditionen
- Besondere Vertragsklauseln
- Haftung und Rücktrittsrecht
- Lieferbedingungen
- Richtlinien und Vorgaben bezüglich Anzahlungen
- Rechnungsstellung
- Mahnwesen
- Mehrwertsteuer
- Warenwirtschaftssysteme

C. Bewertungs- und Stundenraster W00/2026 Einzelhändler														
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		
1. Allgemeine Berufskunde	20	10	10	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20
2. Fachrechnen	20	10	10	20	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20
3. Warenkunde	30	30	30	60	36	40	40	80	32	30	30	60	102	200
4. Verkaufskunde	48	50	50	100	34	30	30	60	12	20	20	40	94	200
5. Kunden- und Dienstleistungsorientierung	26	20	20	40	20	30	30	60	0	0	0	0	46	100
6. Lagerhaltung	24	20	20	40	0	0	0	0	0	0	0	0	24	40
7. Schaufenster- und Ladengestaltung	12	10	10	20	30	20	20	40	28	10	10	20	70	80
8. Marketing	0	0	0	0	20	15	15	30	22	30	30	60	44	90
9. Webmarketing	0	0	0	0	20	15	15	30	20	10	10	20	40	50
10. Geschäftsführung	0	0	0	0	0	0	0	0	46	50	50	100	46	100
TOTAL	<u>180</u>	150	150	300	<u>160</u>	150	150	300	<u>160</u>	150	150	300	<u>500</u>	900

C. Fortschrittstabelle

Betriebliche Ausbildung

Einzelhändler/in W00

Nachfolgende Aspekte stellen die Lernziele dar, die im Rahmen der betrieblichen Ausbildung durch die Auszubildenden zu erreichen sind.

- Demnach wird die Fortschrittstabelle einerseits zum Zeitpunkt der Betriebsanerkennung genutzt, um sicherzustellen, dass der Ausbildungsbetrieb diese Kompetenzen in einem ausreichenden Maße vermittelt.
- Andererseits wird sie im Laufe der Ausbildung genutzt, um die Fortschritte des Auszubildenden zu dokumentieren und zu evaluieren. Betrieb/Ausbilder und Auszubildende nutzen die Spalte rechts, um erreichte Kompetenzen anzukreuzen. Eventuelle Kommentare können durch Betrieb/Ausbilder oder Auszubildender im dafür vorgesehenen Feld zusätzlich vermerkt werden.

<u>FERTIGKEITEN IM BETRIEB</u>	Betrieb/Ausbilder und Auszubildender (ankreuzen)	
	Betrieb	Auszubildender
B Fachkenntnisse		
B.1. Allgemeine Berufskunde		
Auszubildende...		
• identifizieren die Rechte und Pflichten in der Ausbildung und sind in der Lage ihre Rechte bei Bedarf einzufordern;		
• gestalten ihre Ausbildung selbstständig;		
• wenden Arbeitssicherheits- und Hygienebestimmungen am Arbeitsplatz an;		
• wenden Methoden des selbstständigen Lernens an;		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		

B.2. Fachrechnen		
Auszubildende ...		
• Wenden grundlegende mathematische Kenntnisse sicher und praxisnah an, um typische kaufmännische Berechnungen korrekt, effizient und selbstständig durchzuführen.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		
B.3. Warenkunde		
Auszubildende...		
• analysieren und optimieren Sortimentsbestände;		
• bringen Preise korrekt an;		
• erläutern Preiszusammensetzungen;		
• verpacken Waren ressourcenschonend;		
• recherchieren Wareninformationen;		
• erstellen Warensteckbriefe;		
• beraten fachmännisch zu beratungsintensiven Waren.;		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		
B.4. Betriebswirtschaftliche und volkswirtschaftliche Grundlagen		
Auszubildende ...		
• berücksichtigen Kommunikation und Sprache als Grundlage für den Verkauf;		
• führen ein Verkaufsgespräch fachmännisch;		
• verkaufen in digitalen Zeiten;		
• schließen den Verkauf erfolgreich ab;		
• wenden die einschlägigen Vorgaben im Servicebereich Kasse an;		
• berücksichtigen und entkräftigen Kundeneinwände;		

• unterscheiden verschiedene Betriebsformen;		
• verkaufen zu rentablen Preisen;		
• meistern schwierige Gesprächssituationen erfolgreich,		
• verkaufen erfolgreich in französischer Sprache.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		
B.5 Kunden- und Dienstleistungsorientierung		
Auszubildende...		
• setzen Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs um.	•	•
• 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 aus dieser Marktbeobachtung für den eigenen Betrieb;		
• beobachten Rezensionen und Produktbewertungen im Internet.		
• erläutern Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten;		
• setzen Maßnahmen zur Kundenbindung ein.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		
B.6. Lagerhaltung		
Auszubildende ...		
• wenden betriebliche Vorgaben zur Warenannahme an;	•	•
• lagern Waren fachgerecht;		
• berücksichtigen die betrieblichen Vorgaben zur Warenausgabe.;		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		

B.7. Schaufenster- und Ladengestaltung		
Auszubildende...		
• wenden die Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung zur Steigerung des Verkaufserfolgs an;	•	•
• präsentieren Waren verkaufsfördernd;		
• kennzeichnen Waren entsprechend den geltenden rechtlichen Vorgaben;		
• wenden Maßnahmen zur Diebstahlprävention an.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		
B.8. Marketing		
Auszubildende ...		
• Wenden die Grundlagen des Marketings an und sind in der Lage, marketingbezogene Maßnahmen kundenorientiert, wirtschaftlich und praxisnah umzusetzen.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		
B.9. Webmarketing		
Auszubildende ...		
• Wenden digitale Marketingmaßnahmen zielgruppenorientiert und rechtssicher an, um die Sichtbarkeit des Unternehmens zu erhöhen, Kunden zu gewinnen und die Kundenbindung im stationären und digitalen Handel zu stärken.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		

B.10. Geschäftsführung		
Auszubildende ...		
analysieren unternehmerische Entscheidungen in ihren wirtschaftlichen, organisatorischen und rechtlichen Auswirkungen und handeln verantwortungsbewusst im Sinne der Unternehmensziele.		
Ggf. Kommentare von Betrieb/Ausbilder und/oder Auszubildender		

Fortschrittstabelle ausfüllen	Datum der letzten Überprüfung	Unterschrift des Lehrmeisters/Ausbilders
1. Lehrjahr		
2. Lehrjahr		

3. Lehrjahr		