



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

MEISTERPROGRAMM

EINZELHÄNDLER/IN

W00/2011

1. Berufsprofil

1.1. Berufsbild

Einzelhändler/innen informieren, beraten und verkaufen Waren aller Art. Sie leiten Handelsunternehmen oder deren Zweigstellen, Fachmärkte oder Warenhäuser. Außerdem sind sie in der Lage, Handels- oder Werksvertretungen zu übernehmen. Zu ihrem Angebot gehören verschiedene kundenorientierte Dienstleistungen.

Sie übernehmen sowohl die Planung und Steuerung, als auch die Durchführung und Kontrolle in Unternehmen. Ihre Tätigkeitsbereiche sind das Lager, das Büro und der Verkaufsraum. Gegebenenfalls sind Kundenbesuche Bestandteil ihrer Tätigkeit. Sie organisieren wirtschaftliche Abläufe und sind zuständig für das Sortiment und die Präsentation der Waren. Der/die Einzelhändler/in holt Produktinformationen und Angebote ein, vergleicht sie mit denen von anderen Zulieferern, Produzenten oder Großhändlern und bestellt die Waren. Nachdem Einzelhändler/innen die Lieferung mit Lieferanten abgestimmt haben, kontrollieren sie den Wareneingang. Sie beherrschen das für kleine und mittlere Einzelhandelsunternehmen relevante Finanz- und Rechnungswesen, Preis- und Kostenrechnung, Marketing und Personalwesen. Auch sind sie vertraut mit den Grundlagen des Steuerrechts.

Der Einzelhandel umfasst sowohl ein immer breiteres Feld kommerzieller kundenorientierter Tätigkeiten als auch vermehrt branchenspezifisches Fachwissen. Beides stellt besondere Anforderungen an qualifizierte Mitarbeiter/innen in Sachen Verkaufstechniken und Wareneinsatz. Deshalb wird für Meister/innen im Einzelhandel auch die Berufsbezeichnung *Handelsfachwirt/in* verwendet.

1.2. Aufbau des Meisterkurses

Der Meisterkurs umfasst zwei Ausbildungsjahre.

Am Ende eines jeden Ausbildungsjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinwissenfächern (A) als auch in den Fachkundefächern (B) abgelegt. Das Ausbildungsjahr gilt als bestanden, wenn mindestens die Hälfte der Gesamtpunktzahl in jedem Fach erreicht wird. Der Klassenrat berät über die Vergabe von Nachprüfungen. Zum Abschluss der Ausbildung wird zusätzlich zu den übrigen Prüfungen eine praktische Prüfung (C) abgelegt und eine Facharbeit eingereicht sowie vor einer Fachjury verteidigt. Die Prüfungsjury setzt sich aus einem/r Fachlehrer/in des Zentrums und einem/r externen Fachmann/frau zusammen.

Die praktische Meisterprüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 60% der Gesamtpunktzahl erreicht werden. Die praktische Meisterprüfung ist Gegenstand nur einer Sitzung pro Jahr.

Meisterprogramm

A. Allgemeinwissen

Siehe hierzu das vom Minister genehmigte Programm: Betriebsführungskenntnisse (A).

B. Fachkunde

B.1. Gesamtwirtschaftliche Auswirkungen

Kompetenz:

Die gesamtwirtschaftlichen Einflüsse auf Einzelhandelsunternehmen im Geschäftsalltag berücksichtigen und eigene Handels-, Beschäftigungs- sowie Aus- und Weiterbildungsstrategien entwickeln.

Kenntnisse:

- Grundlagen der Volkswirtschaft
- Volkswirtschaftliche Einfluss- und Entwicklungsfaktoren
- Wirtschaftskreisläufe
- Inflation und Deflation
- Konjunktur und Konjunkturindikatoren
- Die wirtschaftlichen Aspekte von Beschäftigung und Arbeitsmarktsituation
- Aus- und Weiterbildung zur Fachkräfte- und Innovationssicherung
- Wirtschaftspolitik
- Geopolitik und ihre Auswirkungen auf die Wirtschaft
- Die Globalisierung und ihre Auswirkungen auf den (Einzel)Handel

Fertigkeiten:

- ✓ Die grundlegenden volkswirtschaftlichen Abläufe und ihre Auswirkungen auf den (Einzel)Handel beschreiben und in der Unternehmensführung berücksichtigen
- ✓ Begriffe der Inflation und Deflation erläutern, Ursachen benennen
- ✓ Auswirkungen von Inflation und Deflation auf den eigenen Betrieb erkennen und berücksichtigen
- ✓ Begriff der Konjunktur erläutern
- ✓ Konjunkturindikatoren benennen und deren Auswirkungen auf den eigenen Betrieb erkennen
- ✓ Sich über die gegenwärtige Lage auf dem Arbeitsmarkt informieren und eine Beschäftigungsstrategie entwickeln
- ✓ Sich über Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten informieren und eine Aus- und Weiterbildungsplanung aufstellen
- ✓ Zwischen nachfrageorientierter und angebotsorientierter Wirtschaftspolitik unterscheiden
- ✓ Sich über die allgemeine Wirtschaftspolitik informieren und mögliche Auswirkungen für den eigenen Betrieb erkennen und berücksichtigen
- ✓ Folgen der Globalisierung für den eigenen Betrieb erkennen und neue Möglichkeiten eines globalisierten Handels nutzen

B.2. Erweiterte Betriebswirtschaft und Unternehmensführung¹

Kompetenz:

Ein Einzelhandelsunternehmen nachhaltig erfolgreich gründen unter Berücksichtigung der in diesem Berufsfeld geltenden Besonderheiten.

¹ Allgemeine Betriebswirtschaft und Unternehmensführung siehe Programm der Betriebsführungskennnisse (A)

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechtliche Rahmenbedingungen für (Einzelhandels)Unternehmen ➤ Besonderheiten verschiedener Rechtsformen (Einzelunternehmen, Personengesellschaft, etc) ➤ Unternehmensgründung im Einzelhandel ➤ Unternehmerleistung und -risiken im Einzelhandel ➤ Eintragung in die zentrale Unternehmensdatenbank ➤ Handlungsvollmacht ➤ Franchising ➤ Finanzierung ➤ Finanzierungsanträge und Bankgespräche ➤ Investitionen ➤ Finanzierungsregeln ➤ Bonität – Sicherheit ➤ Leasing ➤ Absichern der Liquidität ➤ Abschreibungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die rechtlichen Rahmenbedingungen zur möglichen Existenzgründung abstecken ✓ Verschiedene Rechtsformen unterscheiden und die geeignete auswählen ✓ Eine Unternehmensgründungsberatung wahrnehmen ✓ Eine Unternehmensgründung durchführen ✓ Sein Unternehmen in die zentrale Unternehmensdatenbank eintragen (lassen) ✓ Die Bedingungen und die Folgen einer Handlungsvollmacht erläutern ✓ Die Besonderheiten des Franchising (Vor- und Nachteile) benennen und bei der Gründung beachten ✓ Verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten unterscheiden und nutzen ✓ Vorteile und Nachteile des Leasings benennen und beachten ✓ Abschreibungen im Unternehmen zweckdienlich festlegen ✓ Finanzierungsbedarf ermitteln ✓ Ein Beratungsgespräch zu den einzelnen Finanzierungsmöglichkeiten vorbereiten und erfolgreich wahrnehmen ✓ Finanzierungsregeln berücksichtigen ✓ Die Bedeutung von Finanzierungssicherheit erkennen ✓ Die eigene Kreditwürdigkeit einschätzen ✓ Liquidität ermitteln und gewährleisten
---	--

Kompetenz:
Das Rechnungs- und Mahnwesen im Einzelhandel korrekt und effizient abwickeln sowie Betrugsabsichten erkennen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Rechnungsstellung und Zahlungsfristen im Einzelhandel ➤ Kundenliquidität und -sicherheiten ➤ Das außergerichtliche (kaufmännische) Mahnverfahren ➤ Das gerichtliche Mahnverfahren bei Zahlungsverzug ➤ Voraussetzungen und Durchführung von Zwangsvollstreckung 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rechnungsstellung korrekt und klar ausführen ✓ Zahlungsfristen und -bedingungen rechtskonform und wirtschaftlich auswählen und umsetzen ✓ Ein außergerichtliches Mahnverfahren rechtskonform einleiten und abwickeln ✓ Ein gerichtliches Mahnverfahren einleiten
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Betrugsrisiken ➤ Grundlagen der Anti-Geldwäsche Gesetzgebung 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bedingungen für eine Zwangsvollstreckung berücksichtigen und diese ggf. durchführen lassen ✓ Anzeichen von Betrug erkennen und melden ✓ Anzeichen von Geldwäsche erkennen und melden
---	--

Kompetenz:
Ein (eigenes) Einzelhandelsunternehmen kosteneffizient leiten und entsprechende Kosten- und Leistungsrechnung korrekt erstellen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Grundlagen der Betriebswirtschaft ➤ Wirtschaftliches Denken und Handeln ➤ Kostenstellen ➤ Deckungsbeitragsrechnung ➤ Kurzfristige Erfolgsrechnung ➤ Fixe und variable Kosten ➤ Gewinn- und Verlustrechnung ➤ Eigenkapitalvergleich ➤ Umsatz und Eigenkapitalrentabilität ➤ Graphische Darstellung einer Erfolgsanalyse ➤ Umsatzsteuerschuld ➤ Maßnahmen der Kostensenkung ➤ Grundlagen des Controllings 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Wirtschaftliches Denken und Handeln im (eigenen) Unternehmen umsetzen ✓ Verschiedene Kostenstellen benennen und beziffern ✓ Eine Deckungsbeitragsrechnung erstellen ✓ Eine kurzfristige Erfolgsrechnung erstellen ✓ Zwischen fixen und variablen Kosten unterscheiden; Kostenstellen entsprechend zuweisen ✓ Eine Gewinn- und Verlustrechnung erstellen ✓ Einen Eigenkapitalvergleich erstellen ✓ Umsatz ermitteln ✓ Die Umsatzsteuerschuld eines Unternehmens ermitteln ✓ Eigenkapitalrentabilität ermitteln ✓ Eine Erfolgsanalyse graphisch darstellen ✓ Maßnahmen der Kostensenkung ergreifen und umsetzen
---	--

Kompetenz:
Gewissenhafter und systematischer Umgang mit Geschäftsunterlagen und Belegen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arten von Geschäftsunterlagen und Handelsdokumenten ➤ Belege ➤ Bedeutung korrekter Verwaltungsarbeit ➤ Ordnungssysteme und Dokumentverwaltung ➤ Beweispflicht gegenüber verschiedenen Verwaltungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Geschäftsunterlagen und Handelsdokumente sachgerecht führen, ordnen und aufbewahren ✓ Belege prüfen und erfassen ✓ Ordnungssystem auswählen und konsequent führen ✓ Der Beweispflicht gegenüber verschiedenen Verwaltungen mit den korrekten Belegen nachkommen
--	--

Kompetenz:
Geschäftsprozesse im Einzelhandel durch Kooperation, Geschäftsfeldanalyse und Warenwirtschaftssysteme optimieren sowie Unternehmenskrisen erfolgreich überwinden.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Horizontale und vertikale Kooperation von Unternehmen ➤ Geschäftsfeldanalyse nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten ➤ Maßnahmen zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ➤ EDV gesteuerte Warenwirtschaftssysteme ➤ Lösungen bei Unternehmenskrisen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zwischen horizontaler und vertikaler Kooperation unterscheiden, Vor- und Nachteile benennen und ggf. zweckdienliche Kooperationen eingehen ✓ Geschäftsprozesse erfolgsorientiert steuern und verbessern ✓ Geschäftsprozesse mit Hilfe EDV gesteuerter Warenwirtschaftssysteme auswerten ✓ Unternehmenskrisen proaktiv begegnen und geeignete Lösungswege wählen und beschreiten
---	--

<p>Kompetenz: Rechtliche Normen bei der Niederlassung berücksichtigen, bzw. Verwaltungsvorgänge entsprechend optimieren</p>
--

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Spezifische Rechtsvorschriften zur Niederlassung und Betreibung von Unternehmen im Einzelhandel ➤ Betriebsgenehmigungen ➤ Die Normen und Vorschriften zur Hygiene (HACCP) und zur Nachvollziehbarkeit der Nahrungsmittelkette ➤ Umweltnormen und -vorschriften ➤ Vorschriften zum Umgang mit Gefahrgütern und Risikostoffen ➤ Bauanträge ➤ Qualitätsmanagementsysteme (ISO) und einzelhandelsspezifische Zertifizierungen (Qualitätslabels) 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Spezifische Rechtsvorschriften im Einzelhandel bei Niederlassung und Betrieb des Geschäftes beachten ✓ Betriebsgenehmigungen vorbereiten und beantragen ✓ Hygiene-, Sicherheits-, Umwelt- und Gefahrgutvorschriften beachten ✓ Bau- oder Bauerweiterungsanträge vorbereiten und stellen ✓ Anforderungen eines Labels berücksichtigen, Zertifizierungen vorbereiten und einleiten ✓ Qualitätsvorgaben einhalten ✓ Sich einer regelmäßigen Qualitätskontrolle unterziehen
---	---

B.3. Ansiedlung und Einrichtung eines Ladenlokals

Kompetenz:

Eine Geschäftsansiedlung marktstrategisch vorbereiten und eine Geschäftsidee erfolgreich umsetzen.

Kenntnisse:

- Verschiedene Betriebsformen
- Groß- und Einzelhandelsunternehmen
- Verschiedene Verkaufsformen
- Marktforschung
- Individuelle und regionale Markt- und Konkurrenzanalysen
- Bestimmung der Position am (regionalen oder internationalen) Markt des eigenen (geplanten) Geschäftes
- Zweck und Formen der Kundenbefragung
- Der Geschäftsauftritt und die marktstrategische Ausrichtung des Geschäftes
- Corporate ID und Wiedererkennung
- Der Service im Laden, Arten, Strategien und Besonderheiten
- Differenzierung am Markt
- Produkt- und Dienstleistungspalette
- Die Geschäftsstrategie
- Geschäfts- und Werbeunterlagen

Fertigkeiten:

- ✓ Zwischen verschiedenen Betriebsformen unterscheiden und die geeignete auswählen
- ✓ Zwischen verschiedenen Verkaufsformen unterscheiden und die geeignete auswählen
- ✓ Die Position am (regionalen oder internationalen) Markt ermitteln
- ✓ Marktforschung in Auftrag geben
- ✓ Marktforschungsergebnisse analysieren
- ✓ Kundenbefragung erstellen und auswerten
- ✓ Geschäftsauftritt und Ausrichtung des Geschäftes bestimmen
- ✓ Corporate ID bzw. Faktoren der Wiedererkennung festlegen
- ✓ Strategische Vorgehensweise im Kundenempfang und -service festlegen
- ✓ Geeignete Produkt- und Servicepalette festlegen
- ✓ Eine Geschäftsstrategie festlegen und einhalten
- ✓ Erste Geschäfts- und Werbeunterlagen erstellen (lassen)

Kompetenz:

Ein geeignetes Ladenlokal auswählen, Ein- und Ausrichtung eines Ladenlokals zweckdienlich und verkaufsfördernd planen

Kenntnisse:

- Die Geschäftslage: Verkehrsanbindung, verkaufsfördernde Lage, Sichtbarkeit...
- Das Gebäude: Raumbedarf, -planung und -gestaltung
- Planen und Bauen von Geschäftsräumen, Hallen und Betriebsgebäuden
- Kaufen oder Mieten von Geschäftsräumen und -gebäuden
- Die Einrichtungsformen und ihre Auswirkungen auf den

Fertigkeiten:

- ✓ Die geographische und verkaufsfördernde Lage eines Geschäftes bewerten bzw. auswählen
- ✓ Geschäftsräume zweckdienlich und verkaufsfördernd planen und deren Bau initiieren und beaufsichtigen
- ✓ Geschäftsräume mieten oder kaufen
- ✓ Geeignete Einrichtungsform und -gegenstände auswählen, ein Ladenlokal einrichten (lassen)
- ✓ Waren verkaufsfördernd positionieren unter Berücksichtigung der geeigneten Kundenwege und -

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Geschäftsauftritt und den Verkauf ➤ Die Einrichtungsgegenstände, Hilfsmittel und Verkaufsmaterialien ➤ Die Warenpositionierung ➤ Kundenwege und Warenpräsentation ➤ Die Beleuchtung: Techniken und Effekte ➤ Einzelhandelsspezifische Gebäudetechnik (z.B. Domotik) ➤ Sicherheitstechnik und Brandschutz(bestimmungen) ➤ Signalisation und Piktogramme 	<ul style="list-style-type: none"> ansichten ✓ Geeignete Beleuchtung auswählen ✓ Spezifische Gebäudetechnik im Ladenkonzept berücksichtigen und anschaffen ✓ Sicherheitsauflagen und Brandschutzbestimmungen beachten und einhalten ✓ Signalisation und Piktogramme anbringen
---	--

B.4. Mitarbeiterführung²

Kompetenz:

Mitarbeiter/innen dem Bedarf entsprechend rekrutieren, ergebnisorientiert und motivierend führen sowie ein vorausschauendes Personalmanagement betreiben.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Die Humankapitaltheorie: Vor- und Nachteile, alternative Personalkonzepte ➤ Ziele und Aufgaben des Personalmanagements (Human Resources) ➤ Personalbedarf ➤ Organigramm und Tätigkeitsbeschreibung (Job Description) ➤ Kompetenz- und Qualifizierungsbedarf ➤ Rekrutierung und Auswahl von Mitarbeitern ➤ Personalbetreuung, -bindung und -entwicklung ➤ Das Jahresgespräch: Ziele, Grundlagen und Techniken ➤ Zielvereinbarungen und ergebnisorientierte Vergütung ➤ Mitarbeitermotivation ➤ Aus- und Weiterbildungskonzepte ➤ Einsatzplanung im Geschäft ➤ Arbeitszeiten: Rechtslage und Erfassung ➤ Vertragsauflösungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mitarbeiterstrategien entwickeln und vorausschauendes Personalmanagement betreiben ✓ Personalbedarf ermitteln ✓ Organigramm und Tätigkeitsbeschreibungen erstellen ✓ Profildbogen erstellen, Kompetenzbedarf festlegen ✓ Eine Stelle korrekt und attraktiv ausschreiben ✓ Ein Vorstellungsgespräch führen ✓ Mitarbeiter auswählen ✓ Personal ergebnisorientiert einsetzen ✓ Personal betreuen, -binden und in seiner beruflichen Entwicklung fördern ✓ Jahresgespräche planen, vorbereiten und ergebnisorientiert führen ✓ Transparente und erreichbare Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern festlegen, auswerten und ggf. korrekt in die Vergütung einfließen lassen ✓ Mitarbeiter motivieren ✓ Ein angenehmes Arbeitsklima schaffen ✓ Ein Aus- und Weiterbildungskonzept aufstellen und umsetzen ✓ Den Personaleinsatz im Geschäft effizient planen ✓ Arbeitszeitregelungen einhalten und Arbeitszeiten systematisch und korrekt erfassen ✓ Ein Vertragsverhältnis korrekt
---	---

² Allgemeine Grundlagen der Mitarbeiterführung und des Personalwesens siehe Programm der Betriebsführungskennntnisse (A)

	auflösen
--	----------

Kompetenz:
Beschäftigung und Lohnwesen buchhalterisch und verwaltungstechnisch korrekt abwickeln.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschäftigungsformen ➤ Sozialekretariate und -dienstleister ➤ Leistungen von Arbeitsamt und Arbeitsvermittlern (Zeitarbeit) ➤ Verschiedene Beschäftigungseinträge (z.B. DMFA) ➤ Beschäftigungsbeihilfen und -maßnahmen ➤ Lohnabrechnung und -buchhaltung ➤ Der Lohnzettel ➤ Leistungen des Staates und der Sozialkassen ➤ Sozialabgaben ➤ Lohnsteuer (und -vorabzug) ➤ Naturalvorteile und Zusatzleistungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Wahl der geeigneten Beschäftigungsform und -verträge ✓ Leistungen von Sozialekretariaten beurteilen und ggf. in Anspruch nehmen ✓ Rückgriff auf die Leistungen von Arbeitsamt und Arbeitsvermittlern ✓ Bedarf und Beauftragung von Zeitarbeit ✓ Korrekte Eintragungen (z.B. DMFA) tätigen ✓ Beschäftigungsbeihilfen beantragen ✓ Lohnabrechnungen korrekt abwickeln bzw. deren Abwicklung durch Dritte prüfen ✓ Lohnzettel und Abgaben Mitarbeitern erläutern ✓ Abgaben und Steuervorabzüge korrekt berechnen und tätigen ✓ Naturalvorteile und Zusatzleistungen innerhalb des rechtlichen Rahmens festlegen und gewähren
---	--

B.5. Schaufenster- und Ladengestaltung

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

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ziele der Schaufenster- und Ladengestaltung ➤ Theoretische Grundlagen der Schaufenstergestaltung: ➤ Warenpräsentation im Schaufenster ➤ Schaufensteranlagen ➤ Gestaltungstechniken und Hilfsmittel ➤ Theoretische Grundlagen der Ladengestaltung: ➤ Warenpräsentation im Laden ➤ Raumwirkung ➤ Regalwertigkeit und Kundenlauf ➤ Gestaltungstechniken und Hilfsmittel ➤ Dekorationsbeschaffung und Techniken ➤ Licht und Farben ➤ Kreativität ➤ Visual Merchandising 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die theoretischen Grundlagen der Schaufenster- und Ladengestaltung umsetzen ✓ Adäquate Dekoration beschaffen und in Schaufenster und Laden gezielt einsetzen ✓ Kundenlauf und Regalwertigkeit bewerten ✓ Platzieren entsprechend dem Kundenlauf und der Regalwertigkeit ✓ Das Prinzip des Visual Merchandising anwenden ✓ Waren optisch ansprechend präsentieren ✓ Waren etikettieren ✓ Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie präsentieren
--	---

➤ Corporate Identity	
----------------------	--

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
---	---

B.6. Warenbeschaffung und Logistik

Kompetenz:
Waren wirtschaftlich und sortimentgerecht einkaufen, prüfen und fachgerecht einlagern.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Waren- und Einkaufsbudget ➤ Produktkosten-Analyse ➤ Produkt- und Lieferantenrecherche ➤ Angebotseinholung und Anfragen ➤ Angebote: Art, Inhalt und zu beachtende Fakten bzw. Klauseln ➤ Einkauf und Bestellung ➤ Lieferfristen und -bedingungen ➤ Gesetzliche Käuferrechte bei nicht rechtzeitiger Lieferung ➤ Warenannahme und -prüfung ➤ Warenlagerung ➤ EDV gesteuerte Warenwirtschaftssysteme im Lager ➤ Lagergrundsätze und -konzepte ➤ Lagerkennziffern ➤ Optimaler Lagerbestand ➤ Wirtschaftlichkeit des Lagers ➤ Bestandskontrolle ➤ Lagerung von verderblichen Waren ➤ Lagerung von Gefahrgütern ➤ Warentransport (innerbetrieblich und außer Haus) ➤ Warenkennzeichnung ➤ Verpackung ➤ Mängel und Mängelrüge ➤ Bezahlung der Waren: Formen, Fristen, Einbehaltungsrechte 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Warenbedarf ermitteln ✓ Kaufmännische Rahmenbedingungen für den Wareneinkauf festlegen ✓ Geeignete und kostengünstige Produkte und Lieferanten ermitteln ✓ Anfragen stellen ✓ Angebote einholen ✓ Angebote vergleichen ✓ Angebotszuschlag erteilen ✓ Bestellung kontrollieren ✓ Lieferfristen kontrollieren ✓ Lieferumfang kontrollieren ✓ Mängel dokumentieren und beanstanden ✓ Waren annehmen ✓ Waren sachgerecht, haltbar und sicher einlagern ✓ EDV gesteuerte Warenwirtschaftssysteme für den Einkauf nutzen ✓ Lagerkennziffern zuweisen ✓ Den optimalen Lagerbestand ermitteln ✓ Bestände kontrollieren ✓ Waren sicher und wirtschaftlich (betriebsintern oder -extern) transportieren ✓ Waren ggf. aus- und verpacken zum Vertrieb bzw. zur Lagerung und zum Weitertransport ✓ Waren nach Prüfung bezahlen
--	---

Kompetenz:

Eine Preiskalkulation und -strategie aufstellen. Preise marktgerecht und wirtschaftlich festlegen, auszeichnen und ggf. verhandeln.

Kenntnisse:

- Preiskalkulation und -gestaltung
- Preisstrategie
- Verkaufspreise
- Marktspezifische Preisvergleiche
- Marktforschung
- Besondere Preisstrategien und Nachlässe
- Ausverkaufe und Rabattphasen (gesetzliche Regelungen und kommerzielle Bedeutung)
- Gesetzliche Vorschriften der Preisauszeichnung
- Preisverhandlungen

Fertigkeiten:

- ✓ Preise korrekt berechnen und Gewinnspannen ermitteln
- ✓ Eine grundsätzliche Preisstrategie festlegen
- ✓ Preise anderer Anbieter vergleichen und Marktforschung zur Preisbestimmung nutzen
- ✓ Verkaufspreise im Einzelnen festlegen
- ✓ Preisspannen und Nachlassmargen festlegen
- ✓ Ausverkaufe und Rabattaktionen festlegen und durchführen
- ✓ Gesetzliche Vorschriften zur Preisauszeichnung berücksichtigen
- ✓ Preise dem Kunden vermitteln und erläutern
- ✓ Preisverhandlungen sicher und ergebnisorientiert führen

B.7. Handelsmarketing**Kompetenz:**

Mit erfolgreichen Marketingstrategien Kunden gewinnen und binden.

Kenntnisse:

- Marketing als Querschnittsaufgabe in (Einzelhandels)Unternehmen
- Begriffsdefinition des Marketing
- Quantitative Marketingziele
- Qualitative Marketingziele
- Methoden der Marktforschung
- SWOT Analyse
- Primär- und Sekundärforschung
- Konsumentenforschung
- Analyse, Interpretation und Marketingentscheidung
- Marketingkonzept (Arbeitspläne – Zeitpläne)
- Die verschiedenen Marketinginstrumente:
- Standortmarketing
- Zielgruppenmarketing
- Sortimentssteuerung
- Kommunikationspolitik/Werbung/
- Öffentlichkeitsarbeit
- Servicepolitik
- E-Business/E-Commerce

Fertigkeiten:

- ✓ Marketingstrategien in allen Geschäftsabläufen des Unternehmens umsetzen
- ✓ Quantitative und qualitative Marketingziele unterscheiden und festlegen und umsetzen
- ✓ Verschiedene Methoden der Marktforschung anwenden bzw. deren Ergebnisse für das eigene Geschäft auswerten und berücksichtigen
- ✓ Eine SWOT Analyse anhand konkreter Geschäftsfaktoren durchführen
- ✓ Marktsituation analysieren bzw. Analysen und Forschungsergebnisse auswerten
- ✓ Ein schlüssiges Marketingkonzept erstellen
- ✓ Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Marketinginstrumente herausstellen, geeignete Instrumente auswählen und einsetzen
- ✓ Gezielt Standort-, Zielgruppen- und Produktmarketing betreiben

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Öffentlichkeitsarbeit und Kommunikationen mit (potenziellen) Kunden entwickeln, durchführen und verbessern ✓ Bedarfsgerecht, kosteneffizient und zielgerichtet werben ✓ Eine Servicepolitik entwickeln, kommunizieren und umsetzen ✓ Vor- und Nachteile des E-Commerce abwägen und überlegt in E-Commerce einsteigen
--	---

B.8. Verkaufspsychologie und Verkaufstechnik

Kompetenz:

Kommunikations- und Verkaufstechniken zielgerichtet zur Gestaltung eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs einsetzen.

Kenntnisse: <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 	Fertigkeiten: <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
---	--

Kompetenz:

Das Verkaufsgespräch mit dem Verkauf abschließen.

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Waren- und Dienstleistungsangebot ➤ Technik, Kaufsignale in Kaufentschluss umzuwandeln ➤ Zusatzangebote ➤ Arten und jeweilige Regeln des Verkaufsabschlusses 	Fertigkeiten: <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 ✓ Regel des gewählten Verkaufsabschlusses beachten
--	---

Kompetenz:

Auf Kundeneinwände eingehen und diese verkaufsfördernd einsetzen.

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arten von Kundeneinwänden ➤ Fragetechniken zur Ermittlung realer oder vorgeschobener Kundeneinwände ➤ Techniken, auf Kundeneinwände einzugehen ➤ Alternativangebote ➤ Argumentationstechniken 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kundeneinwände erkennen ✓ Waren- und Dienstleistungsangebot an reale Kundeneinwände anpassen ✓ Alternative Angebote unterbreiten ✓ Kundeneinwände ggf. entkräften ✓ Kundeneinwände nutzen, um Kaufentscheidung herbei zu führen
--	--

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

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

Kompetenz:
Die Betreuung des/der Kunden/in im Servicebereich Kasse³

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kassenorganisation ➤ Allgemeine Geschäftsbedingungen ➤ Das Prinzip des Verkaufs unter Eigentumsvorbehalt ➤ Kundenkarte ➤ Berechnung der Umsatzsteuer ➤ Kassenbericht ➤ Kassensysteme als Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten in Warenwirtschaftssystemen 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Dem/der Kund/in ggf. die allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutern ✓ Waren unter Eigentumsvorbehalt verkaufen ✓ Zahlungen mit Kreditkarte abwickeln ✓ Dem/der Kunden/in die Vorteile der Kundenkarte erläutern ✓ Eine Kundenkarte ausstellen ✓ Die Umsatzsteuer korrekt berechnen und ausweisen ✓ Waren steuerfrei verkaufen ✓ Einen Kassenbericht erstellen ✓ Daten mit Hilfe eines Kassensystems erfassen ✓ Mit Hilfe eines Kassensystems erfasste Daten auswerten
--	---

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

Kenntnisse:	Fertigkeiten:
--------------------	----------------------

³ Es handelt sich lediglich um eine Auffrischung der bereits in der Lehre erworbenen Kompetenz.

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bedeutung der Kundenorientierung ➤ Bedürfnispyramide ➤ Kundengruppen und -profile ➤ Erwartung an den/die Verkäufer/in ➤ Erwartung an das Geschäft ➤ Erwartungen an das Produkt ➤ Erwartungen an die Dienstleistungen ➤ Maßnahmen der Kundenorientierung ➤ Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation 	<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 des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen ✓ Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kunden Feedback anpassen (je kurz- oder langfristig)
---	--

Kompetenz:

Verschiedene Maßnahmen ergreifen, um Kunden zufrieden zu stellen und langfristig an das Geschäft binden. Kundenprofile erstellen und bei der Kundenbindung einsetzen.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Umtausch und Reklamation ➤ Kundenbindung ➤ Maßnahmen zur Kundenbindung ➤ Customer Relationship Management CRM ➤ Kundendatenbanken ➤ Kundensteckbrief ➤ Bedeutung der Kundenprofile im E-Commerce Marktbeobachtung ➤ Trendartikel ➤ Geschäftliche Innovationen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Umtausch- und Reklamationsmöglichkeiten erläutern ✓ Maßnahmen zur Kundenbindung umsetzen ✓ Prinzipien des Customer Relationship Managements umsetzen ✓ Kundendatenbanken bedarfsgerecht auswählen (gängige Software), pflegen und nutzen ✓ Kundensteckbriefe erstellen und nutzen ✓ Kundenprofile (wenn gegeben) im E-Commerce gezielt einsetzen ✓ Informationsquellen zu Markttrends und Trendartikeln identifizieren und deuten ✓ Rückschlüsse aus Trends für den eigenen Betrieb ziehen ✓ Neue Geschäftsideen entwickeln und innovativ sein
---	--

KURSE	1. JAHR				2. JAHR				TOTAL	
	Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Pkte.
		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total	Total	
1. Gesamtwirtschaftliche Auswirkungen	12	10	20	30					12	30
2. Betriebswirtschaft - Unternehmensführung	12	10	50	60	28	10	50	60	40	120
3. Ansiedlung und Einrichtung eines Ladenlokals	12	10	20	30	28	10	50	60	40	90
4. Mitarbeiterführung	12	10	20	30	16	10	30	40	28	70
5. Schaufenster- und Ladengestaltung	20	10	30	40	24	10	40	50	44	90
6. Warenbeschaffung und Logistik	20	10	30	40	16	10	10	20	36	60
7. Handelsmarketing	16	10	30	40	16	10	30	40	32	80
8. Verkaufspsychologie und -technik	24	10	20	30		10	20	30	24	60
TOTAL	<u>128</u>	80	220	300	<u>128</u>	70	230	300	256	<u>600</u>

Bewertungskriterien in der praktischen Meisterprüfung	
(C-Prüfung)	
Facharbeit	200
Verteidigung	180
Schaufenster	20
TOTAL	400

Für die schriftliche Ausarbeitung der Facharbeit werden 200 Punkte vergeben sowie weitere 180 Punkte für die mündliche Verteidigung der Facharbeit. Die Gesamtnote bei Abschluss der C-Prüfung erstreckt sich somit über 400 Punkte

