

**Ausbildungsplan ab 01.08.2004**

**als Anlage zum Berufsausbildungsvertrag**

<b><u>Ausbildungsplan</u></b>	<b><u>Reg. Nr.</u></b> _____	<b>Kaufmann im Einzelhandel Kauffrau im Einzelhandel</b>
<b>Ausbildungsbetrieb:</b>	_____	
Straße / PLZ / Ort:	.....	
<b>Auszubildende(r):</b>	_____	
Straße / PLZ / Ort	.....	
<b>Ausbildungszeit von:</b>	_____	bis: _____

**Wahlqualifikationseinheiten 1 im 2. Ausbildungsjahr zu vermitteln**

1. Warenannahme, Warenlagerung
2. Beratung und Verkauf
3. Kasse
4. Marketingmaßnahmen

  
  
  


**1 Baustein ist auszuwählen**

**Wahlqualifikationseinheiten 2 im 3. Ausbildungsjahr zu vermitteln**

1. Beratung, Ware, Verkauf
2. beschaffungsorientierte Warenwirtschaft
3. warenwirtschaftliche Analyse
4. kaufmännische Steuerung und Kontrolle
5. Marketing
6. IT-Anwendungen
7. Personal

  
  
  
  
  
  


**1 Baustein von 1 - 3 ist Pflicht,**

**2 Bausteine von 1 – 7 sind wählbar!**

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift Ausbildungsbetrieb**

\_\_\_\_\_  
**Unterschrift Auszubildende(r)**

\_\_\_\_\_  
**Vater und Mutter/Vormund**

## **Pflichtqualifikationseinheiten im 1. und 2. Ausbildungsjahr**

Der Ausbildungsbetrieb  
Information und Kommunikation  
Warensortiment  
Grundlagen von Beratung und Verkauf  
Servicebereich Kasse  
Marketinggrundlagen  
Warenwirtschaft  
Grundlagen des Rechnungswesens

## **Pflichtqualifikationseinheit im 3. Ausbildungsjahr zu vermitteln**

Einzelhandelsprozesse

## **Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung Anlage zum Berufsausbildungsvertrag**

Die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Kenntnisse und Fertigkeiten laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung ist auf den folgenden Seiten niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der Zwischen- und Abschlussprüfung des/der Auszubildende(n) ist in den einzelnen zeitlichen Richtwerten enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des/der Auszubildende(n) bleiben vorbehalten.

<b>Teile des Ausbildungsberufsbildes / Zeitrahmen in Monaten</b>	
<b>1. Ausbildungsjahr</b>	
Die Fertigkeiten und Kenntnisse zur Berufsbildpositionen:	
2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie	
3 Warensortiment, sind während des gesamten ersten Ausbildungsjahres zu vermitteln..	
1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels, 1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt, 1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes, 1.4 Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften, 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme, 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft	
Zeitrahmen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitrahmen Ausbildungsbetrieb:	..... Monate
1.6 Umweltschutz, 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten, 4.2 Kommunikation mit Kunden, 6.1 Werbemaßnahmen, 6.2 Warenpräsentation	
Zeitrahmen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitrahmen Ausbildungsbetrieb:	..... Monate
1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 5.1 Kassieren, 5.2 Kassenabrechnung, 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis	
zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition	
7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft, fortzuführen.	
Zeitrahmen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitrahmen Ausbildungsbetrieb:	..... Monate

<b>2. Ausbildungsjahr</b>	
Die Fertigkeiten und Kenntnisse zur Berufsbildpositionen:	
2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3 Warensortiment, sind während des gesamten zweiten Ausbildungsjahres zu vermitteln.	
4.3 Beschwerde und Reklamation, 6.3 Kundenservice zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 1.6 Umweltschutz, 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten, 4.2 Kommunikation mit Kunden, 6.1 Werbemaßnahmen, fortzuführen.	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	3 – 5 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	..... Monate
6.4 Preisbildung, 7.2 Bestandskontrolle, Inventur, 7.3 Wareneingang, Warenlagerung, 8.2 Kalkulation zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme, 5.1 Kassieren, 5.2 Kassenabrechnung, 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft, 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis fortzuführen.	
Zeitraumen Ausbildungsordnung:	4 – 6 Monate
Zeitraumen Ausbildungsbetrieb:	..... Monate

## 2. Ausbildungsjahr

In einem Zeitraum von insgesamt **drei Monaten** sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der bereits auf Seite 1 festgelegten Wahlqualifikation 1 zu vermitteln

Wahlqualifikation 1, Warenannahme, Warenlagerung

- 1.1 Bestandssteuerung,
- 1.2 Warenannahme- und kontrolle,
- 1.3 Warenlagerung

Wahlqualifikation 1, Beratung und Verkauf

- 2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche

Wahlqualifikation 1, Kasse

- 3.1 Service an der Kasse
- 3.2 Kassensysteme und Kassieren
- 3.3 Umtausch, Beschwerde und Reklamation

Wahlqualifikation 1, Marketingmaßnahmen

- 4.1 Werbung
- 4.2 visuelle Verkaufsförderung
- 4.3 Kundenbindung, Kundenservice

<b>3. Ausbildungsjahr</b>	
Die Ausbildung im 3. Ausbildungsjahr besteht aus einem Pflicht- und drei Wahlqualifikationen von <b>jeweils 3 Monaten</b> . Die Wahlqualifikationen 2, wurden bereits vorher auf der Seite 1 festgelegt.	
Pflichtqualifikation: Einzelhandelsprozesse	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, Beratung, Ware Verkauf 1.1 kundenorientierte Kommunikation, 1.2 Konfliktlösungen, 1.3 erweiterte Warenkenntnisse in zusätzlicher Warengruppe	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, beschaffungsorientierte Warenwirtschaft 2.1 Warendisposition, 2.2 Sortimentsgestaltung, 2.3 Verträge und Zahlungsbedingungen	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, warenwirtschaftliche Analyse 3.1 Umsatzentwicklung, 3.2 Leistungskennziffern der Warenbewegung, 3.3 Bestandsführung	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, kaufmännische Steuerung und Kontrolle 4.1 Kosten- und Leistungsrechnung, 4.2 Steuerung mittels Kennziffern, 4.3 Preisgestaltung, 4.4 betriebliche Erfolgsrechnung	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, Marketing 5.1 Verkaufsförderung, 5.2 Standortmarketing, 5.3 Zielgruppenmarketing	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, IT-Anwendungen 6.1 elektronische Geschäftsabwicklung, 6.2 Datenbanken, 6.3 Optimierung der Warenwirtschaft, 6.4 Benutzerunterstützung	<input type="checkbox"/>
Wahlqualifikation 2, Personal 7.1 Selbstverantwortung und Motivation, 7.2 Führen mit Zielen, 7.3 Selbst- und Zeitmanagement, 7.4 Kommunikation, 7.5 Personalentwicklung, 7.6 Personaleinsatz	<input type="checkbox"/>

**Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung  
zum Kaufmann im Einzelhandel/ zur Kauffrau im Einzelhandel  
- Sachliche Gliederung -**

Abschnitt I: Gemeinsame Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Absatz 2, Nr1

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1.</b>	<b>Der Ausbildungsbetrieb (§ 12 Abs. 1, Nr. 1)</b>	
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 12 Abs. 1, Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären</li> <li>b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erklären</li> </ul>
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 12 Abs. 1, Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsräumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern</li> <li>b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken</li> </ul>
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 12 Abs. 1, Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</li> <li>b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären</li> <li>c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen</li> <li>d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben</li> </ul>
1.4	Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 12 Abs. 1, Nr. 1.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</li> <li>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</li> <li>c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen, berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen.</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltenden Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</li> <li>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrags sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere darstellen</li> <li>f) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen</li> <li>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> </ul>
1.5	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 12 Abs. 1, Nr. 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden: Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
1.6	Umweltschutz (§ 12 Abs. 1, Nr. 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>2. Information und Kommunikation (§ 12 Abs. 1, Nr. 2)</b>	
2.1	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 12 Abs. 1, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen</li> <li>b) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen; Sicherheitsanforderungen beachten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen
2.2	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation (§ 12 Abs. 1, Nr. 2.2)	a) Information, Kommunikation und Kooperation für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen b) Aufgaben im Team planen und bearbeiten c) interne Kooperation mitgestalten d) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen e) Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen f) Ursachen von Konflikten analysieren und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen g) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben h) Rückmeldung geben und entgegennehmen
3.	Warensortiment (§ 12 Abs. 1, Nr. 3)	a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs anwenden f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen
<b>4.</b>	<b>Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 12 Abs. 1, Nr. 4)</b>	
4.1	kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 12 Abs. 1, Nr. 4.1)	a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen</li> <li>c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen</li> </ul>
4.2	Kommunikation mit Kunden (§ 12 Abs. 1, Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen</li> <li>b) auf unterschiedliches Verhalten von Kunden situationsgerecht reagieren</li> <li>c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>d) unterschiedliche Fragetechniken einsetzen</li> <li>e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden</li> <li>f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren</li> <li>g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</li> <li>h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen</li> <li>i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten</li> </ul>
4.3	Beschwerde und Reklamation (§ 12 Abs. 1, Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden</li> <li>b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken</li> </ul>
<b>5.</b>	<b>Servicebereich Kasse (§ 12 Abs. 1, Nr. 5)</b>	
5.1	Kassieren (§ 12 Abs. 1, Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten</li> <li>b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnachlässe berücksichtigen</li> <li>c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich berücksichtigen</li> <li>d) Kaufbelege erstellen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
5.2	Kassenabrechnung (§ 12 Abs. 1, Nr. 5.2)	a) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen aufzeigen
<b>6.</b>	<b>Marketinggrundlagen (§ 12 Abs. 1, Nr. 6)</b>	
6.1	Werbemaßnahmen (§ 12 Abs. 1, Nr. 6.1)	a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger im Ausbildungsbetrieb unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen c) über Werbeaktionen des Ausbildungsbetriebes informieren
6.2	Warenpräsentation (§ 12 Abs. 1, Nr. 6.2)	a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatz Gesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren
6.3	Kundenservice (§ 12 Abs. 1, Nr. 6.3)	a) bei Serviceleistungen des Ausbildungsbetriebes zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen
6.4	Preisbildung (§ 12 Abs. 1, Nr. 6.4)	a) Elemente der Preisgestaltung erläutern b) Folgen von Preisänderungen darstellen c) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung sicherstellen
<b>7</b>	<b>Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 1, Nr. 7)</b>	
7.1	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 1, Nr. 7.1)	a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Zusammenhänge zwischen Waren- und Datenfluss darstellen c) Möglichkeiten der Datenerfassung und –verarbeitung nutzen d) rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben bei Datensicherung und Datenschutz beachten
7.2	Bestandskontrolle, Inventur (§ 12 Abs. 1, Nr. 7.2)	a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) warenwirtschaftliche Daten erfassen; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen</li> <li>c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>d) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten</li> <li>e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten</li> <li>f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen</li> </ul>
7.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 12 Abs. 1, Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten</li> <li>b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten</li> <li>d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen</li> <li>e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen</li> </ul>
<b>8.</b>	<b>Grundlagen des Rechnungswesens (§ 12 Abs. 1, Nr. 8)</b>	
8.1	Rechenvorgänge in der Praxis (§ 12 Abs. 1, Nr. 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten</li> <li>b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen</li> <li>c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen</li> <li>d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern</li> </ul>
8.2	Kalkulation (§ 12 Abs. 1, Nr. 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kalkulationen erstellen, erforderliche Berechnungen durchführen</li> <li>b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
9.	Einzelhandelsprozesse (§ 12 Abs. 1, Nr. 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufgaben, Organisation und Leistungen des Ausbildungsbetriebes entlang der Wertschöpfungskette darstellen</li> <li>b) Handlungsmöglichkeiten an Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs feststellen</li> <li>c) Kernprozesse des Einzelhandels von Einkauf und Sortimentsgestaltung über logistische Prozesse bis zum Verkauf in die Wertschöpfungskette einordnen, Wechselwirkungen begründen</li> <li>d) die unterstützenden Prozesse Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen und warenwirtschaftliche Analysen im eigenen Arbeitsbereich nutzen</li> <li>e) qualitätssichernde Maßnahmen entwickeln und bearbeiten</li> <li>f) an der Prozessoptimierung durch Schwachstellenanalyse und Beseitigung von Fehlerquellen mitwirken</li> <li>g) Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument beschreiben</li> </ul>

**Abschnitt II: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten 1 gemäß § 4 Absatz 2, Nummer 2**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1.</b>	<b>Warenannahme, Warenlagerung (§ 12 Abs. 2, Nr. 1)</b>	
1.1	Bestandssteuerung (§ 12 Abs. 2, Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis analysieren</li> <li>b) bei der Steuerung der Bestände und des Absatzes mitwirken, Warenwirtschaftssystem nutzen</li> <li>c) Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen kontrollieren und Maßnahmen einleiten</li> </ul>
1.2	Warenannahme und -kontrolle (§ 12 Abs. 2, Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kenntnisse aus der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und diese unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten Kenntnisse über Konfliktlösungen in der Warenannahme einsetzen</li> <li>c) notwendige Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten</li> </ul>
1.3	Warenlagerung (§ 12 Abs. 2, Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden</li> <li>b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit lagern</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Beratung und Verkauf (§ 12 Abs. 2, Nr. 2)</b>	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (12 Abs. 2, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren</li> <li>c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen</li> <li>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren</li> <li>e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln</li> <li>g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</li> <li>h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, im Verkaufsgespräch individuell nutzen</li> <li>i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern</li> <li>j) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
2.2	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 12 Abs. 2, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Umtausch und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</li> <li>b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen</li> </ul>
2.3	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 12 Abs. 2, Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen</li> <li>b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen</li> <li>c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</li> <li>d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln</li> <li>e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Kasse (§ 12 Abs. 2, Nr. 3)</b>	
3.1	Service an der Kasse (12 Abs. 2, Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) dem Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassensbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten</li> </ul>
3.2	Kassensystem und Kassieren (§ 12 Abs. 2, Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; spezifische Kassierfunktionen anwenden</li> <li>b) Bedeutung der Kassen für die warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten</li> <li>c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) die im Betrieb üblichen Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden</li> <li>e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken</li> <li>g) nach einer Systemstörung geeignete Maßnahme zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1		3
3.3	Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 12 Abs. 2, Nr. 3.3)	a) Umtausch und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der rechtlichen und betrieblichen Regelungen lösen
<b>4.</b>	<b>Marketingmaßnahmen (§ 12 Abs. 2, Nr. 4)</b>	
4.1	Werbung (§ 12 Abs. 2, Nr. 4.1)	a) an Maßnahmen der Werbung und Verkaufsförderung mitwirken, Ergebnisse auswerten; Auswahl von Werbemitteln und Werbeträgern begründen b) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken
4.2	visuelle Verkaufsförderung (§ 12 Abs. 2, Nr. 4.2)	a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken aufzeigen b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufpsychologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen
4.3	Kundenbindung, Kundenservice (§ 12 Abs. 2, Nr. 4.3)	a) Bedeutung von Kundenbindung und Kundenservice für den Verkaufserfolg begründen b) Geschenkverpackung anbieten c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken d) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken

**Abschnitt III: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten 2 gemäß § 4 Absatz 2, Nr. 3**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>1.</b>	<b>Beratung, Ware, Verkauf (§ 12 Abs. 3, Nr. 1)</b>	
1.1	kundenorientierte Kommunikation (§ 12 Abs. 3, Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenhänge zwischen Selbstbild und Fremdbild erläutern und bei der Kommunikation berücksichtigen</li> <li>b) unternehmerische Ziele im eigenen Arbeitsbereich kundenorientiert umsetzen</li> <li>c) Grundmuster zur Stressentstehung und Stressbewältigung berücksichtigen</li> <li>d) Bedeutung emotionaler Intelligenz für den Verkauf erklären</li> <li>e) Kommunikationstechniken unterscheiden und zur Förderung der Kundenzufriedenheit anwenden</li> <li>f) im Beratungsgespräch Qualitäts- und Leistungsansprüche des Unternehmens gegenüber dem Kunden vertreten</li> </ul>
1.2	Konfliktlösung (§ 12 Abs. 3, Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) grundlegende Muster der Entstehung und Bewältigung von Konflikten beschreiben</li> <li>b) Ursachen von Konfliktsituationen im Verkaufsgespräch analysieren und Schlussfolgerungen für zukünftige Verkaufsgespräche ableiten</li> </ul>
1.3	erweiterte Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen (§ 12 Abs. 3, Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Struktur zweier weiterer Warengruppen im Ausbildungsbetrieb darstellen</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten informieren</li> <li>c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen</li> <li>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren</li> <li>e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln</li> <li>g) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>h) Medien für die Aneignung von warenspezifischen Kenntnissen nutzen</li> <li>i) Gesundheits- und Umweltverträglichkeit von Waren des Warenbereichs beurteilen</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>beschaffungsorientierte Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 3, Nr. 2)</b>	
2.1	Warendisposition 12 Abs. 3, Nr. 2.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedarfsermittlung unter Nutzung von Kennziffern aus der Warenwirtschaft durchführen</li> <li>b) Liefermodalitäten bei der Bestellung berücksichtigen</li> <li>c) am Bestellverfahren mitwirken</li> </ul>
2.2	Sortimentsgestaltung 12 Abs. 3, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren im Warenbereich unter Berücksichtigung von Aufbau und Struktur des Warenbereichs ergreifen</li> <li>b) sortimentsbestimmende Faktoren, insbesondere Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort und Wettbewerbssituationen erläutern</li> <li>c) Vorschläge zur Gestaltung des Warenbereichs entwickeln</li> <li>d) Herausnahme und Neuaufnahme von Artikeln begründen</li> </ul>
2.3	Verträge und Zahlungsbedingungen 12 Abs. 3, Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zahlungsmodalitäten unterscheiden</li> <li>b) Einhaltung von Bedingungen aus abgeschlossenen Beschaffungsverträgen überwachen</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>warenwirtschaftliche Analyse (§ 12 Abs. 3, Nr. 3)</b>	
3.1	Umsatzentwicklung (§ 12 Abs. 3, Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an der Erarbeitung von Umsatzstatistiken mitwirken, Umsatzkennziffern analysieren</li> <li>b) aus Umsatzstatistiken Maßnahmen zur Umsatzerhöhung ableiten und Umsetzungsvorschläge entwickeln</li> <li>c) an Maßnahmen zur Ertragsverbesserung mitwirken</li> </ul>
3.2	Leistungskennziffern der Warenbewegung (§ 12 Abs. 3, Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung von Leistungskennziffern für Warenbewegung und Geschäftserfolg erläutern</li> <li>b) bei der Ermittlung von Leistungskennziffern mitarbeiten</li> <li>c) Schlussfolgerungen zur Verbesserung der Leistungskennziffern ableiten, bei der Umsetzung mitwirken</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
		d) Auswirkungen auf Umsatzverläufe bei Veränderungen von Leistungskennziffern begründen
3.3	Bestandsführung 12 Abs. 3, Nr. 3.3)	a) Steuerungsvorgänge bei der Warenbestellung berücksichtigen, Bestellvorschläge aus dem Warenwirtschaftssystem prüfen b) bei der Erstellung, Führung und Auswertung der Lagerstatistik mitwirken c) Ursachen für Inventurdifferenzen aufzeigen, Vorschläge für Inventursicherungsmaßnahmen entwickeln, bei der Umsetzung mitwirken
<b>4.</b>	<b>kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 12 Abs. 3, Nr. 4)</b>	
4.1	Kosten- und Leistungsrechnung (§ 12 Abs. 3, Nr. 4.1)	a) Aufgaben der Kosten- und Leistungsrechnung im Betrieb als Informations- und Kontrollsystem erklären b) betriebliche Festlegungen für die Kosten- und Leistungsrechnung erläutern c) betriebswirtschaftliche Schlussfolgerungen aus der Kosten- und Leistungsrechnung ableiten
4.2	Steuerung mittels Kennziffern (§ 12 Abs. 3, Nr. 4.2)	a) betriebliche Leistungskennziffern ermitteln und bewerten, Schlussfolgerungen ableiten b) an der Erstellung und Auswertung von betrieblichen Statistiken mitwirken c) Maßnahmen einleiten, bei der Durchführung und Kontrolle der Maßnahmen mitwirken
4.3	Preisgestaltung (§ 12 Abs. 3, Nr. 4.3)	a) Vorschläge für Preisfestlegungen unterbreiten b) Vor- und Nachkalkulationen durchführen
4.4	betriebliche Erfolgsrechnung (§ 12 Abs. 3, Nr. 4.4)	a) Arten der betrieblichen Erfolgsrechnung unterscheiden b) Rohertrag und betriebliche Erfolgsrechnung vergleichen, bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten vorschlagen c) an betrieblichen Erfolgsrechnungen mitarbeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
<b>5.</b>	<b>Marketing</b> (§ 12 Abs. 3, Nr. 5)	
5.1	Verkaufsförderung (§ 12 Abs. 3, Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) verkaufsstarke und verkaufsschwache Zonen im Ausbildungsbetrieb identifizieren</li> <li>b) bei der Planung und Auswertung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen</li> <li>c) bei der Vorbereitung und Umsetzung von Umplatzierungen im Verkaufsraum mitwirken</li> </ul>
5.2	Standortmarketing (§ 12 Abs. 3, Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Marktsituation am Standort unter wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten einschätzen</li> <li>b) Standortmarketing für Bestandssicherung und Weiterentwicklung des Ausbildungsbetriebes erklären, Vorschläge entwickeln</li> <li>c) Marktauftritt von Mitbewerbern beobachten, Schlussfolgerungen ziehen, Maßnahmen im Ausbildungsbetrieb vorschlagen</li> <li>d) wettbewerbsrechtliche Grundlagen berücksichtigen</li> </ul>
5.3	Zielgruppenmarketing (§ 12 Abs. 3, Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) aus Ergebnissen der Marktforschung zum Kaufverhalten Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten</li> <li>b) Kauf- und Konsumverhalten von Zielgruppen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf den Ausbildungsbetrieb erläutern, Konsequenzen ableiten und Maßnahmen vorschlagen</li> <li>c) zielgruppenorientierte Produktinformationen für die Verkaufsförderung im Ausbildungsbetrieb einsetzen</li> <li>d) Marketinginstrumente von Mitbewerbern beobachten und Handlungsempfehlungen für den eigenen Betrieb ableiten</li> </ul>
<b>6.</b>	<b>IT-Anwendungen</b> (§ 12 Abs. 3, Nr. 6)	
6.1	elektronische Geschäftsabwicklung (§ 12 Abs. 3, Nr. 6.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Austauschbeziehungen zu anderen Unternehmen und Endverbrauchern und Geschäftsprozesse sowie deren Unterstützung durch IT-Anwendungen erläutern</li> <li>b) Maßnahmen zur Behebung von Störungen in der IT-Anwendung einleiten</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1		3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) interne und externe elektronische Dienste nutzen</li> <li>d) Vor- und Nachteile von E-Commerce und E-Business aus Sicht von Unternehmen und Kunden beurteilen</li> </ul>
6.2	Datenbanken (§ 12 Abs. 3, Nr. 6.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Artikelstammdaten im Warenwirtschaftssystem erstellen und pflegen</li> <li>b) Daten zur Unterstützung unternehmerischer Entscheidungen aufbereiten</li> <li>c) Vorschläge zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingaktionen entwickeln</li> <li>d) Datenbanken auswerten</li> </ul>
6.3	Optimierung der Warenwirtschaft (§ 12 Abs. 3, Nr. 6.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestandteile des Warenwirtschaftssystems in ihrem Zusammenwirken auf die Steuerung der Arbeitsabläufe erklären</li> <li>b) bei Analysen und Auswertungen von Kennziffern und Statistiken mitwirken</li> <li>c) Ergebnisse des Warenwirtschaftssystems in Absatzprognosen umsetzen, Schlussfolgerungen für Lagerbestände und Aktionen der Verkaufsförderung ziehen</li> </ul>
6.4	Benutzerunterstützung (§ 12 Abs. 3, Nr. 6.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Benutzer in die Bedienung und Nutzung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten einweisen und beraten</li> <li>b) Bedienungsunterlagen bereitstellen, Hilfe-Programme nutzen</li> </ul>
<b>7.</b>		<b>Personal (§ 12 Abs. 3, Nr. 7)</b>
7.1	Selbstverantwortung und Motivation (§ 12 Abs. 3, Nr. 7.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung für den wirtschaftlichen Erfolg erläutern</li> <li>b) individuelle Voraussetzungen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen bei der Vorbereitung von Personalentscheidungen berücksichtigen</li> <li>c) Mitarbeiterführung als dynamischen, sich ständig verändernden Prozess erklären</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
1	2	3
7.2	Führen mit Zielen (§ 12 Abs. 3, Nr. 7.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vorteile des Führens mit Zielen erläutern</li> <li>b) Zielsysteme als inhaltliche Aufgabenstellung erläutern</li> <li>c) Maßnahmepläne aus Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen</li> </ul>
7.3	Selbst- und Zeitmanagement (§ 12 Abs. 3, Nr. 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Zusammenhänge von Selbst- und Zeitmanagement, Leistungssteigerung und Stress erläutern</li> <li>b) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements für die Aufgabenerledigung nutzen</li> </ul>
7.4	Kommunikation (§ 12 Abs. 3, Nr. 7.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Möglichkeiten der Konfliktlösung insbesondere mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern</li> <li>b) verbale und nonverbale Kommunikation im Mitarbeitergespräch anwenden</li> <li>c) Zusammenhänge zwischen Selbstbild und Fremdbild bei der Kommunikation berücksichtigen</li> <li>d) Einsatz und Durchführung von Kritikgesprächen in Konfliktsituationen beschreiben</li> </ul>
7.5	Personalentwicklung (§ 12 Abs. 3, Nr. 7.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele der Personalentwicklung des Ausbildungsbetriebs erläutern</li> <li>b) aus Personalbedarfsplanung, Personaleinsatz und Qualifikationsbedarf Maßnahmen zur Personalentwicklung ableiten</li> </ul>
7.6	Personaleinsatz (§ 12 Abs. 3, Nr. 7.6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bedeutung von Kompetenzstrukturen erläutern</li> <li>b) Personaleinsatzplanung erstellen</li> <li>c) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und –einsatz anwenden</li> </ul>