

Teilqualifikationen für den Beruf

Verkäufer und Verkäuferin

TQ-Berufsset für den Beruf Verkäufer/-in gemäß der Ausbildungsordnung vom 13.03.2017 sowie dem Rahmenlehrplan vom 16.09.2017

Dieses TQ-Berufsset wurde zu einem Konformitätsabgleich beim Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) gemäß der Empfehlung 185 des BIBB-Hauptausschusses vom 10. Dezember 2025 zur qualitätsgesicherten Gestaltung und Umsetzung von Teilqualifikationen eingereicht und in der vorliegenden Form im Juni 2026 durch die TQ-Koordinierungsgruppe bestätigt. Die Veröffentlichung von maximal einem TQ-Set pro Beruf in der BIBB-Datenbank hat eine Orientierungsfunktion für Träger und zuständige Stellen zur Gestaltung und Bewertung von Teilqualifizierungen. Bei dem TQ-Berufsset handelt es sich um fachlich abgestimmte Informationen im Rahmen des Verwaltungshandelns des BIBB auf ministerielle Weisung. Es ist auf der Internetseite www.bibb.de/tq abrufbar.

A Übersichtsdarstellung des TQ-Berufssets

Ausbildungsberuf Verkäufer/-in	
TQs im Überblick	
TQ 1: Kassiertätigkeit und Warensortiment	12-18 Wochen
TQ 2: Service und Kundeninformation	12-18 Wochen
TQ 3: Warenbewegung und Preiskalkulation	12-18 Wochen optional WQ 1, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 1
TQ 4: Beratung und Verkauf	12-18 Wochen optional WQ 2 oder 3, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 2 oder 3
TQ 5: Warenpräsentation und Verkaufsförderung	12-18 Wochen optional WQ 4, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 4
Gesamtdauer	68- 102 Wochen

Die festgelegte Dauer gilt bei einer Teilnahme in Vollzeit.

Hinweis: Die Vermittlung von Standardberufsbildpositionen und Wirtschafts- und Sozialkunde erfolgt in den jeweiligen TQs integrativ.

Eine der vier Wahlqualifikationen muss während der Teilqualifikation absolviert werden.

- WQ 1 (Sicherstellung der Warenpräsenz) in TQ 3
- WQ 2 (Beratung von Kunden) oder WQ 3 (Kassensystemdaten und Kundenservice) in TQ 4
- WQ 4 (Werbung und Verkaufsförderung) in TQ 5

B Die Teilqualifikationen im Detail

TQ 1: Kassiertätigkeit und Warensortiment	
Voraussetzungen	Keine
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kassiertätigkeiten ▪ Information zu Waren und Dienstleistungen ▪ Verkauf im Kassenbereich

Die Teilnehmenden sind in der Lage, Arbeiten am Gerät „Kasse“ sowie Serviceleistungen im Kassenbereich auszuführen. Sie können Waren kennzeichnen und Waren und Dienstleistungen verkaufen. Die Teilnehmenden berücksichtigen die Arbeitsprozesse im Kassenbereich und können das Warensortiment anhand verschiedener Kriterien (z. B. breit, tief, flach und schmal) unterscheiden. Anhand des eigenen Sortiments können sowohl Warengruppen und Warenbereiche als auch Artikel und Sorte inhaltlich getrennt werden.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 1 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 1	<p>Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden 	LF 1, 2, 3, 4, 5 und 7

<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 6</p>	<p>Verkaufen von Waren</p> <ul style="list-style-type: none"> a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern 	<p>LF 2, 3 und 10</p>
<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 7</p>	<p>Servicebereich Kasse</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die Kasse unter Beachtung der betrieblichen Kassieranweisungen vorbereiten und bedienen b) den Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten beurteilen und das eigene Verhalten danach ausrichten c) bare und unbare Zahlungen abwickeln, dabei Preisnachlässe berücksichtigen und Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von Zahlungsmitteln beachten d) Kaufbelege erstellen sowie Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln e) bei der Kassiertätigkeit serviceorientiert mit Kunden kommunizieren, Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) die Kassenabrechnung durchführen, den Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten und Ursachen für Kassendifferenzen ermitteln 	<p>LF 3</p>
<p>§ 4 Abs. 2 Nr. 7</p>	<p>Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</p> <ul style="list-style-type: none"> a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag 	<p>Alle LF (1-10)</p>

	<p>feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</p> <p>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</p> <p>c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif und Arbeitszeitregelungen beachten</p> <p>d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</p> <p>e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln</p> <p>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen</p> <p>g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen</p>	
§ 4 Abs. 4 Nr. 2	<p>Information und Kommunikation</p> <p>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</p> <p>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</p> <p>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</p> <p>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</p> <p>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</p> <p>f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten</p>	Alle LF (1-10)

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 1			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	<ul style="list-style-type: none"> 45 Minuten 	50 %

praktisch	<ul style="list-style-type: none">• Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung	<ul style="list-style-type: none">• 30 Minuten	50 %
-----------	--	--	------

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 2: Service und Kundeninformation	
Voraussetzungen	TQ 1 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auskunft über Serviceleistungen, Warensortiment und Dienstleistungen ▪ Kundeninformation zu Warensortiment und Dienstleistungsangebot ▪ Information der Kunden über weitere Serviceleistungen

Die Teilnehmenden kennen Waren und Produkte sowie den Ablauf von Verkaufsgesprächen. Sie beherrschen ein professionelles Auftreten und zielgerichtete Kommunikation. Sie informieren Kundinnen und Kunden zu Service- und Dienstleistungsangeboten. Sie kommunizieren zielgruppengerecht in verschiedenen Alltags- sowie Konfliktsituationen.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 2	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
	Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	
§ 4 Abs. 2 Nr. 1	<p>Waren- und Dienstleistungsangebot des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden über das betriebliche Warensortiment Orientierung geben b) den Warenbereich, in dem ausgebildet wird, in Warengruppen mit unterschiedlichen Artikeln und Sorten strukturieren und in das betriebliche Warensortiment einordnen c) Informationsquellen zum Erwerb von Kenntnissen über Waren nutzen d) Kunden über Eigenschaften und Möglichkeiten der Verwendung von Waren aus dem Warenbereich, in dem ausgebildet wird, unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit informieren e) Kunden über das Dienstleistungsangebot des Betriebes informieren f) Warenkennzeichnungen, Fachbegriffe und handelsübliche Bezeichnungen, auch fremdsprachige, für Waren und Dienstleistungen anwenden 	LF 1, 2, 3 und 4
§ 4 Abs. 2 Nr. 6	<p>Verkaufen von Waren</p> <ul style="list-style-type: none"> a) auf Kunden mit Vorrang vor anderen Arbeiten freundlich und hilfsbereit eingehen, verbale und nonverbale Kommunikationsformen einsetzen und auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren 	LF 1, 2, 4 und 5

	<ul style="list-style-type: none"> b) die Wünsche von Kunden in Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen unter Einsatz von Frage- und Gesprächsführungstechniken ermitteln, Angebote unterbreiten und auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren c) in Kundengesprächen Kenntnisse über Waren anwenden d) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel sowie Serviceleistungen anbieten und die Kaufentscheidung fördern e) Waren kunden- und dienstleistungsorientiert unter Berücksichtigung der Betriebs- und Verkaufsform sowie unter Einhaltung von Rechtsvorschriften verkaufen und damit zur Kundenbindung beitragen f) auf Beschwerden, Reklamationen und Umtauschwünsche angemessen reagieren, bei deren Bearbeitung betriebliche Regelungen berücksichtigen und bei der sachgerechten Lösung von Konflikten mitwirken g) das eigene Verkaufsverhalten reflektieren, bewerten und verbessern 	
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 1</p>	<p>Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften</p> <ul style="list-style-type: none"> a) wesentliche Inhalte und Bestandteile des Ausbildungsvertrages darstellen, Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif und Arbeitszeitregelungen beachten d) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären e) Chancen und Anforderungen des lebensbegleitenden Lernens für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen und die eigenen Kompetenzen weiterentwickeln f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden und beruflich relevante Informationsquellen nutzen 	<p>Alle LF (1-10)</p>

	g) berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen	
§ 4 Abs. 4 Nr. 2	<p>Bedeutung und Struktur des Einzelhandels und des Ausbildungsbetriebes</p> <p>a) die Funktion des Einzelhandels für die Gesamtwirtschaft und die Gesellschaft erläutern</p> <p>b) die Rechtsform und den organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten sowie die Zusammenhänge zwischen den Geschäftsprozessen erläutern</p> <p>c) Einflüsse des Standortes, der Betriebs- und Verkaufsform, der Vertriebswege, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt einschätzen</p>	LF 1, 12
§ 4 Abs. 4 Nr. 3	<p>Information und Kommunikation</p> <p>a) die betriebliche Zusammenarbeit respektvoll, wertschätzend und vertrauensvoll im Team mitgestalten</p> <p>b) die Notwendigkeit der betrieblichen Personaleinsatzplanung begründen und zu ihrer Umsetzung beitragen</p> <p>c) angemessenes Feedback geben und annehmen</p> <p>d) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen</p> <p>e) Informations- und Kommunikationssysteme einsetzen</p> <p>f) Daten mit betriebsüblichen Verfahren erfassen, sichern und pflegen, Datenschutz und Datensicherheit beachten</p>	LF 1,2,3,5,6,7,8,10,11,12,13

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 2			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none">Schriftliche Aufgaben	<ul style="list-style-type: none">45 Minuten	50 %
praktisch	<ul style="list-style-type: none">Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung	<ul style="list-style-type: none">30 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 3: Warenbewegung und Preiskalkulation (optional WQ 1)	
Voraussetzungen	TQ 1 und TQ 2 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb optional WQ 1, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 1
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Warenannahme von der Annahmestelle bis zum Verkaufsraum ▪ Lagerung und Pflege von Waren ▪ Warenbestandskontrolle und Inventur ▪ Reklamationen bei der Annahme ▪ Mitwirkung bei der Preiskalkulation und Warenbeschaffung <p>▪ Wahlqualifikation 1: Sicherstellung der Warenpräsenz</p>

Die Teilnehmenden erfassen Warenbewegungen mit Einlesegeräten, mit Scannern oder im Büro. Sie prüfen die Übereinstimmung der Preisschilder. Sie führen die qualitative Warenbestandskontrolle und die Pflege der Ware unter Beachtung gesetzlicher Vorschriften durch. Sie kontrollieren Warenmengen, überprüfen Verpackungen auf Transportschäden und leiten betriebsübliche Maßnahmen ein. Sie lagern Waren sachgerecht, kontrollieren Lagerbestände, beurteilen Lagerkennziffern unter Berücksichtigung ökonomischer sowie ökologischer Anforderungen. Die Teilnehmenden erstellen Preisschilder sowohl haptisch als auch digital und passen diese an Rabattierungsaktionen an. Sie können die Reduktion oder Erhöhung des Warensortiments, dessen Erweiterung oder Minderung rückmelden.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 3	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 3	Preiskalkulation <ul style="list-style-type: none"> a) Berechnungen für Bezugs- und Preiskalkulationen durchführen b) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung vornehmen c) Möglichkeiten der Preisgestaltung bei der Kalkulation berücksichtigen d) Vorschläge für Preisänderungen entwickeln und die Folgen von Preisänderungen für Absatz, Umsatz und Ertrag beurteilen 	LF 4, 6, 7, 8 und 9
§ 4 Abs. 2 Nr. 4	Warenbestandskontrolle <ul style="list-style-type: none"> a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah im Warenwirtschaftssystem erfassen, dabei Informationssysteme nutzen und Sicherheitsanforderungen einhalten 	LF 6, 7, 8 und 10

	<ul style="list-style-type: none"> b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes durch Nutzung des Warenwirtschaftssystems mitwirken c) Belege prüfen und bei Unstimmigkeiten entsprechende Schritte einleiten d) Warenbestände auf Menge und Qualität kontrollieren e) bei der Vorbereitung und Durchführung von Inventuren mitwirken, dabei die rechtlichen Bestimmungen beachten und Arbeits- und Organisationsmittel einsetzen f) Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen ergreifen g) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl, einleiten 	
§ 4 Abs. 2 Nr. 5	<p>Warenannahme und -lagerung</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Warenmenge kontrollieren und Verpackung auf Transportschäden überprüfen sowie bei Bedarf betriebsübliche, Maßnahmen einleiten b) Warenbelege und Frachtpapiere unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben kontrollieren c) Waren sachgerecht lagern und pflegen d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung ergonomischer Anforderungen einsetzen und pflegen e) Lagergrundsätze beachten, Lagerbestandskontrollen durchführen f) Lagerkennziffern beurteilen und Optimierungsmöglichkeiten ableiten g) im Lager und beim Umgang mit Verpackungen ökonomische und ökologische Anforderungen berücksichtigen, insbesondere Energie sparsam einsetzen 	LF 7
<i>Wahlqualifikation 1</i>		
§ 4 Abs. 3 Nr. 1	<p>Sicherstellung der Warenpräsenz</p> <ul style="list-style-type: none"> a) eingehende Waren unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften und der betrieblichen Vorgaben kontrollieren, mit dem betrieblichen Informationssystem erfassen sowie bei Abweichungen betriebsübliche Maßnahmen einleiten 	LF 6, 7 und 8

	<ul style="list-style-type: none"> b) bei der Warenannahme erkennbare Mängel unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bei der Warenannahme dokumentieren c) Reklamationen, insbesondere Bruch, Verderb und Schwund, aufnehmen und geeignete Maßnahmen mit internen und externen Lieferanten abstimmen und umsetzen d) optimale Bestände ermitteln, Auswirkungen von zu hohen und zu niedrigen Beständen analysieren und Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten e) den Warenfluss unter Nutzung des Warenwirtschaftssystems steuern und kontrollieren f) die Verfügbarkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, nachfrage-, aktions- und frequenzbedingter Einflussfaktoren sowie unter Berücksichtigung regionaler Besonderheiten kontrollieren und im Bedarfsfall geeignete Maßnahmen einleiten g) Maßnahmen des Qualitätsmanagements bei der Lagerhaltung umsetzen 	
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 4</p>	<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben 	
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 5</p>	<p>Umweltschutz</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen 	

	d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	
--	--	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 3			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	<ul style="list-style-type: none"> 45 Minuten 	50 %
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	<ul style="list-style-type: none"> 30 Minuten 	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 4: Beratung und Verkauf (optional WQ 2 oder 3)	
Voraussetzungen	TQ 1 bis TQ 3 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb optional WQ 2 oder 3, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 2 oder 3
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beratung von Kunden zu Dienstleistungsangebot, Warensortiment und Servicedienstleistungen ▪ Anwendung von Kommunikationstechniken und Kenntnissen über Kundentypologie ▪ Beschwerdemanagement, Reklamationen, Umtausch ▪ Abschluss von kassenähnlichen Sonderfällen ▪ Vorbereitung von Geldtransport ▪ Auswertung von Kassenberichten ▪ Wahlqualifikation 2: Beratung von Kunden ▪ Wahlqualifikation 3: Kassensystemdaten und Kundenservice

Die Teilnehmenden sind in der Lage ausführlich und intensiv zu beraten sowie mit Kundinnen und Kunden unter Beachtung der Verkaufsform und der Betriebsform des Unternehmens zu kommunizieren. Sie informieren die Kundinnen und Kunden über das gesamte Sortiment einschließlich der Zusatz- und Ergänzungsangebote. Sie beraten Kundinnen und Kunden intensiv mit vertieftem Wissen über Waren und Dienstleistungen sowie Zusatz- und Ergänzungsangebote in der zuständigen Warengruppe bzw. Abteilung. Die Teilnehmenden führen überzeugende Verkaufsgespräche mit dem Kunden mit Hervorbringen entscheidender Argumente bei Einwänden oder Unsicherheit des Kunden. Sie sind in der Lage, herausfordernde Situationen mittels Konfliktmanagement in Beratung und Verkauf zu lösen, sowie die Ergänzungs- und Zusatzangebote zutreffend zu adressieren. Sie wenden gesetzliche Bestimmungen bei Reklamation und Umtausch sowie im Beschwerdemanagement an.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 4 Ausbildungsordnung vom 13.03.2017	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 3 Nr. 2	Beratung von Kunden <ul style="list-style-type: none"> a) Verkaufs- und Beratungsgespräche erfolgsorientiert führen und dabei vertiefte Kenntnisse aus einem Warenbereich mit mindestens zwei Warengruppen anwenden b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende sowie über nachhaltigkeitsbezogene Merkmale und über Verwendungsmöglichkeiten der Artikel und Sorten informieren 	LF 2, 8 und 10

	<ul style="list-style-type: none"> c) Unterschiede zwischen Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen d) die Bedeutung von Qualitäts- und Gütesiegeln im Verkaufs- und Beratungsgespräch herausstellen e) Trends und aktuelle Entwicklungen beobachten und als Verkaufsargumente nutzen f) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und diese in Verkaufs- und Beratungsgesprächen berücksichtigen g) Kundentypologien und Verhaltensmuster unterscheiden und das Wissen darüber verkaufsfördernd in individuellen Verkaufs- und Beratungsgesprächen einsetzen 	
<i>Wahlqualifikation 2</i>		
§ 4 Abs. 3 Nr. 2	<p>Beratung von Kunden</p> <ul style="list-style-type: none"> h) Konfliktursachen feststellen, emotional geprägte Situationen sowie Stresssituationen im Verkauf bewältigen und Handlungsstrategien für den Umgang mit schwierigen Kunden anwenden i) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten und dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden j) die Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erläutern und dabei besonders das Erfordernis von Teamarbeit berücksichtigen k) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten 	LF 2, 8 und 10
<i>Wahlqualifikation 3</i>		
§ 4 Abs. 3 Nr. 3	<p>Kassensystemdaten und Kundenservice</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassivorgänge systemgerecht durchführen und dabei die Bedeutung der Kasse für die Steuerung des Daten- und Warenflusses berücksichtigen 	LF 3 und 8

	<ul style="list-style-type: none"> d) Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel, Personaleinsatz und verkaufsfördernde Maßnahmen, auswerten e) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, dabei kundenorientiert handeln und die rechtlichen und betrieblichen Vorgaben einhalten f) auf der Grundlage der Kassenabrechnung den Geldtransport vorbereiten und die Verfügbarkeit von Wechselgeld sicherstellen g) bei Störungen des Kassensystems Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten 	
<i>Bestandteil Wahlqualifikation 2 und 3</i>		
§ 4 Abs. 4 Nr. 4	<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none"> e) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifen f) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden g) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten h) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben 	
§ 4 Abs. 4 Nr. 5	<p>Umweltschutz</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> e) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären f) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden g) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen h) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen 	

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 4			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none">Schriftliche Aufgaben	<ul style="list-style-type: none">45 Minuten	50 %
praktisch	<ul style="list-style-type: none">Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung	<ul style="list-style-type: none">35 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 5: Warenpräsentation und Verkaufsförderung (optional WQ 4)	
Voraussetzungen	TQ 1 bis TQ 4 oder einschlägige berufliche Erfahrung
Dauer	12-18 Wochen, davon mindestens 1/3 im Betrieb optional WQ 4, dann zusätzlich 8-12 Wochen für WQ 4
betriebliche Einsatzfelder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsfördernde Warenpräsentation ▪ Vorbereitung, Organisation und Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen in Hinblick auf die Umsetzung von geeigneten Werbestrategien <p style="margin-left: 20px;">▪ Wahlqualifikation 4: Werbung und Verkaufsförderung</p>

Die Teilnehmenden planen die erfolgsversprechende Warenpräsentation sowie die Umsetzung von Warenpräsentation, Werbemaßnahmen und Werbeerfolgskontrolle von Verbundplatzierung und Zweitplatzierung. Sie nutzen geeigneter Werbeträger und Werbemittel. Sie planen und führen Sonderaktionen durch und beobachten die Konkurrenz und den Markt. Sie berücksichtigen die gesetzlichen Rahmenbedingungen.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 5	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 16.09.2016
§ 4 Abs. 2 Nr. 2	<p>Warenpräsentation und Werbemaßnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Konzepte für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten und umsetzen, dabei Betriebs-, Verkaufs- und Lagerform, Sortiment und Zielgruppen, allgemeine Regeln der Warenpräsentation und der Warenplatzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse berücksichtigen b) Angebotsplätze nach absatzfördernden Gesichtspunkten auswählen und Waren unter Einsatz betriebsüblicher Dekorationsmittel platzieren und verkaufsfördernd präsentieren c) Preisänderungen im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben vornehmen d) Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens und der betrieblichen Vorgaben einsetzen e) Kunden über Werbeaktionen informieren f) Konkurrenzbeobachtungen planen, durchführen und auswerten, Verbesserungen für den eigenen Betrieb vorschlagen g) Vorschläge für Verbesserungen bei der Warenpräsentation erarbeiten, begründen und umsetzen 	LF 4, 5 und 9

Wahlqualifikation 4

<p>§ 4 Abs. 3 S. 1 Nr. 1</p>	<p>Werbung und Verkaufsförderung</p> <ul style="list-style-type: none">a) Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern beurteilenb) Werbekosten und Werbeerfolg beurteilenc) Werbemittel und Werbeträger ziel- und kostenorientiert auswählen und einsetzend) Auswirkungen preispolitischer Maßnahmen bewerten sowie Verbesserungsvorschläge ableitene) Maßnahmen der visuellen Verkaufsförderung umsetzen und Kundenerwartungen berücksichtigenf) bei der Warenpräsentation die unterschiedlichen Sinne ansprechen und verkaufpsychologische Aspekte berücksichtigeng) Maßnahmen des Kundenservices zur Förderung des Verkaufserfolges nutzenh) Aktionen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerteni) Werbeerfolgskontrollen durchführen und Verbesserungsvorschläge ableiten	<p>LF 6, 7, 8 und 10</p>
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 4</p>	<p>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <ul style="list-style-type: none">i) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zur Vermeidung der Gefährdung ergreifenj) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwendenk) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleitenl) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben	
<p>§ 4 Abs. 4 Nr. 5</p>	<p>Umweltschutz</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none">i) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklärenj) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwendenk) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen	

	l) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen	
--	--	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 5			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> Schriftliche Aufgaben 	<ul style="list-style-type: none"> 45 Minuten 	50 %
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praktischer Arbeitsauftrag, situatives Fachgespräch während der Umsetzung der Aufgabenstellung 	<ul style="list-style-type: none"> 30 Minuten 	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

Anhang 1: Standardberufsbildpositionen (zum 1. August 2021 eingeführt)

Lfd. Nr.	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ x Absatz y Nummer 1)	
	a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern	während der gesamten Ausbildung
	b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben	
	c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen	
	d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern	
	e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungs- rechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern	
	f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern	
	g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern	
	h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern	
	i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern	
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ x Absatz y Nummer 2)	
	a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden	während der gesamten Ausbildung
	b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen	
	c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern	
	d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen	
	e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden	
	f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten	

	g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ x Absatz y Nummer 3)	
	a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen	während der gesamten Ausbildung
	b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen	
	c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten	
	d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen	
	e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln	
	f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren	
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ x Absatz y Nummer 4)	
	a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	während der gesamten Ausbildung
	b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten	
	c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren	
	d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen	
	e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen	
	f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten	

- | |
|--|
| g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten |
| h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren |
-

Quelle: [Empfehlung 172](#) des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 17. November 2020.