

**Vergleich der Inhalte der sachlichen Gliederung des Ausbildungsrahmenplanes  
von Fachpraktiker/-in im Verkauf zu Verkäufer/-in**

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<b>Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Pflichtqualifikationen gemäß § 8, Absatz 2</b>	<b>Abschnitt I: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Absatz 1 Nr. 1</b>
<p>1. Waren sortiment (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 1)</p> <p>a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Waren sortiments darstellen</p> <p>b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren</p> <p>c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Waren gruppen darstellen</p> <p>d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs <b>darstellen</b></p> <p><b>e) geltende Bestimmungen für einen Warenbereich aufzeigen</b></p> <p>f) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs anwenden</p> <p>g) Waren kennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen</p>	<p>3. Waren sortiment (§ 8 Abs. 1, Nr. 3)</p> <p>a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Waren sortiments darstellen</p> <p>b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren</p> <p>c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Waren gruppen darstellen</p> <p>d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs <b>unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen</b></p> <p>e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs, <b>auch in einer fremden Sprache</b>, anwenden</p> <p>f) Waren kennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen</p>
<p>2. Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2)</p> <p>2.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 4 Abs. 1, Nr. 4.1)</p>	<p>4. Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 1, Nr. 4)</p> <p>4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 4 Abs. 1, Nr. 4.1)</p>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen  b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen  c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen	a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen  b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen  c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen
<p>2.2 Kommunikation mit Kunden            (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2.2)</p> a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen  b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren  c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen  d) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren  e) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen  f) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten	<p>4.2 Kommunikation mit Kunden            (§ 8 Abs. 1, Nr. 4.2)</p> a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen  b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren  c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen  d) <b>Fragetechniken einsetzen</b> e) <b>Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden</b> f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren g) <b>Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden</b> h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten
<p>2.3 Beschwerde und Reklamation            (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2.3)</p> a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden	<p>4.3 Beschwerde und Reklamation            (§ 8 Abs. 1, Nr. 4.3)</p> a) <b>Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Be-</b>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken	b) <b>stimmungen und betriebliche Regelungen anwenden</b> b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken
3. Servicebereich Kasse (§ 8 Abs. 2 Abschnitt A, Nr. 3) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Kassievorgang darstellen</b>, Kassieranweisung kennen</li> <li>b) bare und unbare Zahlungen <b>unterscheiden</b>, Preisnachlässe <b>nennen</b></li> <li>c) die Bedeutung der Kundenansprache im Kassenbereich, <b>insbesondere Begrüßung und Verabschiedung</b>, darstellen</li> </ul>	5. Servicebereich Kasse (§ 8 Abs. 1, Nr. 5) <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1 Kassieren  (§ 8 Abs. 1, Nr. 5.1)</li> <li>a) <b>Kasse vorbereiten</b>, Kassieranweisung beachten</li> <li>b) <b>kassieren</b>, bare und unbare Zahlungen <b>abwickeln</b>, Preisnachlässe <b>berücksichtigen</b></li> <li>c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich <b>berücksichtigen</b></li> <li>d) <b>Kaufbelege erstellen</b></li> <li>e) <b>Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</b></li> </ul>
	5.2 Kassenabrechnung (§ 8 Abs. 1, Nr. 5.2) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) <b>Kasse abrechnen</b></li> <li>b) <b>Kassenbericht erstellen</b>, Einnahmen und Belege weiterleiten</li> <li>c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen</li> </ul>
4. Marketinggrundlagen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4) <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Werbemaßnahmen  (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.1)</li> </ul>	6. Marketinggrundlagen (§ 8 Abs. 1, Nr. 6) <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1 Werbemaßnahmen  (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.1)</li> </ul>

Fachpraktiker/-in im Verkauf	Verkäufer/-in
Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes <b>erläutern</b> c) über Werbeaktionen informieren	a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes <b>unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen</b> c) über Werbeaktionen informieren
4.2 Warenpräsentation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.2) a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Waren platzieren	6.2 Warenpräsentation (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.2) a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) <b>Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen</b> , Waren platzieren
4.3 Kundenservice (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.3) a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen	6.3 Kundenservice (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.3) a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen
4.4 Preisbildung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.4) a) Elemente der Preisgestaltung <b>darstellen</b> b) Folgen von Preisänderungen <b>nennen</b> c) Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben <b>durchführen</b>	6.4 Preisbildung (§ 8 Abs. 1, Nr. 6.4) a) Elemente der Preisgestaltung <b>erläutern</b> b) Folgen von Preisänderungen <b>darstellen</b> c) Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben <b>sicherstellen</b>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p>5. Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5)</p> <p>5.1 Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5.1)</p> <p>a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>b) Waren- und Datenfluss <b>beschreiben</b></p> <p>c) Möglichkeiten der Datenerfassung nutzen</p>	<p>7. Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1, Nr. 7)</p> <p>7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 1, Nr. 7.1)</p> <p>a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>b) <b>Zusammenhänge zwischen Waren- und Datenfluss darstellen</b></p> <p>c) Möglichkeiten der Datenerfassung <b>und –verarbeitung nutzen</b></p> <p>d) <b>rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben bei Datensicherung und Datenschutz beachten</b></p>
<p>5.2 Bestandskontrolle, Inventur (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5.2)</p> <p>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah erfassen</p> <p>b) Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen</p> <p>c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren</p> <p>d) Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl <b>erläutern</b>, betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen <b>angeben</b></p> <p>e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten</p> <p>f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen</p>	<p>7.2 Bestandskontrolle, Inventur (§ 8 Abs. 1, Nr. 7.2)</p> <p>a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen <b>als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen</b></p> <p>b) <b>warenwirtschaftliche Daten erfassen</b>; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen</p> <p>c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren</p> <p>d) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, <b>insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten</b></p> <p>e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten</p> <p>f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen</p>
<p>5.3 Wareneingang, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5.3)</p> <p>a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten</p> <p>b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsüb-</p>	<p>7.3 Wareneingang, Warenlagerung (§ 8 Abs. 1, Nr. 7.3)</p> <p>a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten</p> <p>b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsüb-</p>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p>liche Maßnahmen einleiten</p> <p>c) Waren lagern und pflegen, rechtliche Vorschriften berücksichtigen</p> <p>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen</p>	<p>liche Maßnahmen einleiten</p> <p>c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten</p> <p>d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen</p> <p>e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen</p>
<p>6. Rechenvorgänge in der Praxis, <b>Kalkulationsgrundlagen</b> (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 6)</p> <p>a) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen</p> <p>b) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen</p> <p>c) die <b>Begriffe Kosten, Umsatz und Ertrag darstellen</b></p>	<p>8. <b>Grundlagen des Rechnungswesens</b> (§ 8 Abs. 1, Nr. 8)</p> <p>8.1 Rechenvorgänge in der Praxis (§ 8 Abs. 1, Nr. 8.1)</p> <p>a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten</p> <p>b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen</p> <p>c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen</p> <p>d) <b>Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern</b></p>
<p>d) <b>Positionen der Kalkulation darstellen</b></p>	<p>8.2 <b>Kalkulation</b> (§ 8 Abs. 1, Nr. 8.2)</p> <p>a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen</p> <p>b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden</p>
<p><b>Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Wahlqualifikationen gemäß § 8 Absatz 2</b></p>	<p><b>Abschnitt II: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 4 Absatz 1, Nummer 2</b></p>
<p>1. Warenannahme, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1)</p> <p>1.1 Bestandssteuerung</p>	<p>1. Warenannahme, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Nr. 1)</p> <p>1.1 Bestandssteuerung</p>

Fachpraktiker/-in im Verkauf Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Verkäufer/-in Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
(§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1.1) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis <b>darstellen</b></li> <li>b) <b>Faktoren beschreiben, die den Bestand und den Absatz beeinflussen</b>, Warenwirtschaftssystem nutzen</li> <li>c) Vollständigkeit des Warenangebots <b>kontrollieren</b>; saisonale, aktions- und frequenzbedingte Schwankungen <b>berücksichtigen</b></li> </ul>	(§ 8 Abs. 2, Nr. 1.1) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis <b>analysieren</b></li> <li>b) <b>bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes mitwirken</b>, Warenwirtschaftssystem nutzen</li> <li>c) Vollständigkeit des Warenangebots <b>unter Berücksichtigung</b> saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen <b>kontrollieren und Maßnahmen einleiten</b></li> </ul>
1.2 Warenannahme und –kontrolle (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1.2) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden</li> <li>b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und <b>bei deren Bearbeitung mitwirken</b></li> <li>c) <b>rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten</b></li> </ul>	1.2 Warenannahme und –kontrolle (§ 8 Abs. 2, Nr. 1.2) <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden</li> <li>b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und diese <b>unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten</b></li> <li>c) <b>Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten</b></li> </ul>
1.3 Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, 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, <b>platzieren</b></li> </ul>	1.3 Warenlagerung (§ 8 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, <b>lagern</b></li> </ul>
2. Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2.1)</li> </ul>	2. Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Nr. 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.1)</li> </ul>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p>a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen</p> <p>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren</p> <p>c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen</p> <p>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen <b>von Wertstoffen, insbesondere Verpackung, Batterien, Leergut</b> sowie über deren umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten informieren</p> <p>e) Trends beobachten und als Verkaufsargument nutzen</p> <p>f) im Kundengespräch warentypisch Mengen und Preise ermitteln, <b>insbesondere beim Wiegen und Messen</b></p> <p>g) <b>unterschiedliche Kundentypen beschreiben</b></p> <p>h) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit <b>beschreiben</b></p> <p>i) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen</p>	<p>a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen</p> <p>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren</p> <p>c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen</p> <p>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten <b>von Waren</b> informieren</p> <p>e) Trends <b>und innovative Ansätze</b> beobachten und als Verkaufsargument nutzen</p> <p>f) im Kundengespräch warentypisch Mengen und Preise ermitteln</p> <p>g) <b>Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</b></p> <p>h) Kundentypen <b>und Verhaltensmuster unterscheiden, in Verkaufsgesprächen individuell nutzen</b></p> <p>i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit <b>erläutern</b></p> <p>j) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen</p>
<p>2.2 Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen   (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2.2)</p> <p>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen <b>und situationsgerecht handeln</b></p> <p>b) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</p> <p>c) <b>Konflikte wahrnehmen</b> und Lösungen im Beratungsgespräch entwickeln</p>	<p>2.3 Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen   (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.3)</p> <p>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen</p> <p>b) <b>mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen</b></p> <p>c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</p> <p>d) <b>Konfliktursachen feststellen</b>, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln</p>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	<b>Verkäufer/-in</b> Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse
<p>d) betriebliche Vorgaben beim Umgang mit schwierigen Kunden umsetzen</p> <p>e) bei Beschwerden und Reklamationen mitwirken, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</p>	<p>e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</p> <p><b>2.2 Umtausch, Beschwerde und Reklamation</b> (§ 8 Abs. 2, Nr. 2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Umtausch, Beschwerde 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>
<p>3. Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3.1)</p> <p>3.1 Service an der Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3.1)</p> <p>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</p> <p>b) Kunden beim Kassenvorgang Serviceleistungen anbieten</p> <p>c) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten</p>	<p>3. Kasse (§ 8 Abs. 2, Nr. 3)</p> <p>3.1 Service an der Kasse (§ 8 Abs. 2, Nr. 3.1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) Kunden beim Kassenvorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten</li> </ul>
<p>3.2 Kassensystem und Kassieren (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3.2)</p> <p>a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassenvorgang durchführen</p> <p><b>b) Kasse abrechnen, Ursachen für Kassendifferenzen feststellen, Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten</b> <b>(kommt aus Pflichtqualifikation 5.2 des Verkäufers/der Verkäuferin)</b></p> <p>c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten</p>	<p>3.2 Kassensystem und Kassieren (§ 8 Abs. 2, Nr. 3.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassiefunktionen 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) betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden</li> </ul>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
d) Stresssituationen an der Kasse bewältigen e) bei der Wechselgeldbereitstellung mitwirken	den e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) bei der <b>Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung</b> mitwirken g) bei Systemstörungen Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten
f) <b>Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</b> <b>(stammt aus Pflichtqualifikation 5.1 e des /der Verkäufers/-in)</b> g) <b>bei Beschwerden und Reklamationen mitwirken, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</b>	3.3 <b>Umtausch, Beschwerde und Reklamation</b> <b>(§ 8 Abs. 2, Nr. 3.3)</b> a) Umtausch, Beschwerde 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
4. Marketinggrundlagen § 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4) 4.1 Werbung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4.1)  a) an Maßnahmen der Werbung und der Verkaufsförderung mitwirken b) Zusammenhänge zwischen Kosten und Erfolg einer Werbeaktion erläutern c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken	4. Marketingmaßnahmen (§ 8 Abs. 2, Nr. 4) 4.1 Werbung (§ 8 Abs. 2, Nr. 4.1)  a) an Maßnahmen der Werbung und der 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

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p>4.2 visuelle Verkaufsförderung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4.2)</p> <p>a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung <b>erläutern, bei der Umsetzung der visuellen Verkaufsförderung mitwirken</b></p> <p>b) grundlegende <b>Erkenntnisse</b> der Sinneswahrnehmung und der Verkaufspsychologie <b>beschreiben</b></p> <p>c) Erwartungen <b>und Wünsche</b> der Kunden wahrnehmen und bei der Warenpräsentation berücksichtigen</p>	<p>4.2 visuelle Verkaufsförderung (§ 8 Abs. 2, Nr. 4.2)</p> <p>a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung <b>nutzen, Wirkungen typischer Techniken darstellen</b></p> <p>b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufspraktologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende <b>Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären</b></p> <p>c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen</p>
<p>4.3 Kundenbindung, Kundenservice (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4.3)</p> <p>a) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten</p> <p>b) Geschenkverpackung anbieten</p> <p>c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken</p> <p>d) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken</p>	<p>4.3 Kundenbindung, Kundenservice (§ 8 Abs. 2, Nr. 4.3)</p> <p>a) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten</p> <p>b) Geschenkverpackung anbieten</p> <p>c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken</p> <p>d) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken</p>
<b>Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Abschnitt I: Fertigkeiten und Kenntnisse in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 4 Absatz 1 Nr. 1</b>
<p>1. Der Ausbildungsbetrieb (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1)</p> <p>1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.1)</p> <p>a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären</p>	<p>1. Der Ausbildungsbetrieb (§ 8 Abs. 1, Nr. 1)</p> <p>1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.1)</p> <p>a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft erklären</p>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb erklären	b) Leistungen des Einzelhandels an Beispielen des Ausbildungsbetriebes erläutern c) Betriebs- und Verkaufsform des Ausbildungsbetriebes erläutern d) Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel an Beispielen aus dem Ausbildungsbetrieb erklären
1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.2)  a) <b>Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb erläutern, insbesondere</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Standort</b></li> <li>- <b>Verkaufsform</b></li> <li>- <b>Sortimentsgestaltung</b></li> <li>- <b>Preisgestaltung</b></li> <li>- <b>Verkaufsraumgestaltung</b></li> <li>- <b>Mitbewerber / Konkurrenten</b></li> </ul>	1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.2)  a) <b>Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern</b> b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken
1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.3)  a) <b>Aufbau des Ausbildungsbetriebes erklären:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Zuständigkeiten</b></li> <li>- <b>Verantwortlichkeiten</b></li> <li>- <b>Zusammenarbeit der Bereiche</b></li> </ul> b) Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen  c) <b>Organisationen benennen, die mit dem Ausbildungsbetrieb zusam-</b>	1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.3)  a) <b>Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen</b> b) <b>organisatorischen</b> Aufbau des Ausbildungsbetriebes <b>mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären</b> c) <b>Geschäftsfelder</b> , Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p><b>menarbeiten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Wirtschaftsorganisationen</b></li> <li>- <b>Behörden</b></li> <li>- <b>Gewerkschaften</b></li> <li>- <b>Berufsgenossenschaft</b></li> </ul>	
<p>1.4 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.4)</p> <p>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag <b>beschreiben</b></p> <p>b) <b>Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</b></p> <p>c) <b>wichtige Bestimmungen des Arbeits-, Tarif- und Sozialrechtes nennen, insbesondere:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Arbeitszeit</b></li> <li>- <b>Jugendarbeitsschutz</b></li> <li>- <b>Krankheit</b></li> <li>- <b>Urlaub</b></li> <li>- <b>Mitbestimmung</b></li> <li>- <b>Kündigung</b></li> </ul> <p>d) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere <b>nennen</b></p> <p>e) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</p>	<p>1.4 Berufsbildung, <b>Personalwirtschaft</b>, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.4)</p> <p>a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag <b>feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben</b></p> <p>b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen</p> <p>c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungs möglichkeiten darstellen</p> <p>d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten</p> <p>e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere <b>darstellen</b></p> <p>f) <b>Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen</b></p> <p>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</p>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p>1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.5)</p> <p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden sowie Maßnahmen zur Brandbekämpfung <b>beschreiben</b></p>	<p>1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.5)</p> <p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung <b>ergreifen</b></p>
<p>1.6 Umweltschutz (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.6)</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>	<p>1.6 Umweltschutz (§ 8 Abs. 1, Nr. 1.6)</p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p> <p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>

<b>Fachpraktiker/-in im Verkauf</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>	<b>Verkäufer/-in</b> <b>Zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse</b>
<p>2. Information und Kommunikation     (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr.2)</p> <p>2.1 Informations- und Kommunikationssysteme     (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 2.1)</p> <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> <li>c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen</li> </ul>	<p>2. Information und Kommunikation     (§ 8 Abs. 1, Nr.2)</p> <p>2.1 Informations- und Kommunikationssysteme     (§ 8 Abs. 1, Nr. 2.1)</p> <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> <li>c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen</li> </ul>
<p>2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation     (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Information, Kommunikation und Kooperation <b>zur Förderung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</b></li> <li>b) Aufgaben im Team bearbeiten</li> <li>c) <b>in das Team integrieren; eine positive Gesprächskultur fördern</b></li> <li>f) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>d) <b>mit Konflikten umgehen und zu ihrer Vermeidung beitragen</b></li> <li>e) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben</li> <li>g) Rückmeldungen geben und entgegennehmen</li> </ul>	<p>2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation     (§ 8 Abs. 1, Nr. 2.2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Information, Kommunikation und Kooperation <b>für Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</b></li> <li>b) Aufgaben im Team <b>planen</b> und bearbeiten</li> <li>c) <b>interne Kooperation mitgestalten</b></li> <li>d) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li> <li>e) <b>Methoden des selbstständigen Lernens anwenden, Fachinformationen nutzen</b></li> <li>f) <b>Ursachen von Konflikten analysieren und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen</b></li> <li>g) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben</li> <li>h) Rückmeldungen geben und entgegennehmen</li> </ul>

Erläuterung:

In der rechten Spalte beim Ausbildungsberuf Verkäufer/-in werden in rot die anderslautenden und weggelassenen Formulierungen im Vergleich zum Fachpraktiker/zur Fachpraktikerin im Verkauf aufgeführt.

In der linken Spalte bei dem Fachpraktiker/der Fachpraktikerin im Verkauf werden in fett die ergänzenden und geänderten Formulierungen im Vergleich zum Verkäufer/zur Verkäuferin aufgeführt.