

**Verordnung
über die Erprobung abweichender
Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen in der Berufsausbildung im Einzelhandel
in dem Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel**

Vom 4. September 2007

Auf Grund des § 6 des Berufsbildungsgesetzes vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), der durch Artikel 232 Nr. 1 der Verordnung vom 31. Oktober 2006 (BGBl. I S. 2407) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie nach Anhörung des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

§ 1

Struktur und Gegenstand der Erprobung

(1) Die Wahlqualifikation „Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit“ soll probeweise in die Ausbildung und Prüfung des Ausbildungsberufes Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel einbezogen werden.

(2) Der Erprobung ist die Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I S. 1806, 2007 I S. 2203), geändert durch die Verordnung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895), mit der Maßgabe zugrunde zu legen, dass § 4 Abs. 2, die §§ 12 bis 15 und die Anlage 2 nicht anzuwenden sind.

§ 2

Struktur der Berufsausbildung

Die Ausbildung gliedert sich im Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/Kauffrau im Einzelhandel in

1. Pflichtqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 1 Nr. 1 bis 9,
2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit nach § 3 Abs. 2 Nr. 1 bis 4 sowie
3. drei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 3 Nr. 1 bis 8, wobei § 3 Abs. 1 Nr. 11 zu berücksichtigen ist.

§ 3

Ausbildungsberufsbild

(1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:

1. Der Ausbildungsbetrieb:
 - 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,
 - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
 - 1.6 Umweltschutz;
2. Information und Kommunikation:
 - 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,
 - 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation;
3. Warensortiment;
4. Grundlagen von Beratung und Verkauf:
 - 4.1 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
 - 4.2 Kommunikation mit Kunden,
 - 4.3 Beschwerde und Reklamation;
5. Servicebereich Kasse:
 - 5.1 Kassieren,
 - 5.2 Kassenabrechnung;
6. Marketinggrundlagen:
 - 6.1 Werbemaßnahmen,
 - 6.2 Warenpräsentation,
 - 6.3 Kundenservice,
 - 6.4 Preisbildung;
7. Warenwirtschaft:
 - 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft,
 - 7.2 Bestandskontrolle, Inventur,

- 7.3 Wareneingang, Warenlagerung;
8. Grundlagen des Rechnungswesens:
- 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis,
- 8.2 Kalkulation;
9. Einzelhandelsprozesse;
10. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheit aus der Auswahlliste nach Absatz 2;
11. drei im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikationseinheiten aus der Auswahlliste nach Absatz 3, wobei mindestens eine Wahlqualifikationseinheit aus den Nummern 1 bis 3 dieser Auswahlliste festzulegen ist.
- (2) Die Auswahlliste nach Absatz 1 Nr. 10 umfasst folgende vier Wahlqualifikationseinheiten:
1. Warenannahme, Warenlagerung:
 - 1.1 Bestandssteuerung,
 - 1.2 Warenannahme und -kontrolle,
 - 1.3 Warenlagerung;
 2. Beratung und Verkauf:
 - 2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche,
 - 2.2 Umtausch, Beschwerde und Reklamation,
 - 2.3 Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen;
 3. Kasse:
 - 3.1 Service an der Kasse,
 - 3.2 Kassensystem und Kassieren,
 - 3.3 Umtausch, Beschwerde und Reklamation;
 4. Marketingmaßnahmen:
 - 4.1 Werbung,
 - 4.2 Visuelle Verkaufsförderung,
 - 4.3 Kundenbindung, Kundenservice.
- (3) Die Auswahlliste nach Absatz 1 Nr. 11 umfasst folgende acht Wahlqualifikationseinheiten:
1. Beratung, Ware, Verkauf:
 - 1.1 Kundenorientierte Kommunikation,
 - 1.2 Konfliktlösung,
 - 1.3 Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen;
 2. Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft:
 - 2.1 Warendisposition,
 - 2.2 Sortimentsgestaltung,
 - 2.3 Verträge und Zahlungsbedingungen;
 3. Warenwirtschaftliche Analyse:
 - 3.1 Umsatzentwicklung,
 - 3.2 Leistungskennziffern der Warenbewegung,
 - 3.3 Bestandsführung;
 4. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle:
 - 4.1 Kosten- und Leistungsrechnung,
 - 4.2 Steuerung mittels Kennziffern,
 - 4.3 Preisgestaltung,
 - 4.4 Betriebliche Erfolgsrechnung;
 5. Marketing:
 - 5.1 Verkaufsförderung,
 - 5.2 Standortmarketing,
 - 5.3 Zielgruppenmarketing;
 6. IT-Anwendungen:
 - 6.1 Elektronische Geschäftsabwicklung,
 - 6.2 Datenbanken,
 - 6.3 Optimierung der Warenwirtschaft,
 - 6.4 Benutzerunterstützung;
 7. 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;
 8. Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit.

§ 4

Ausbildungsrahmenplan

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen nach den in der Anlage enthaltenen Anleitungen zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

§ 5

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) Die Zwischenprüfung ist schriftlich in höchstens 120 Minuten durchzuführen. Der Prüfling soll dabei praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den folgenden Gebieten bearbeiten:

1. Verkauf und Marketing,
2. Kassieren und Rechnen,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde.

§ 6

Abschlussprüfung

(1) Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist in den Prüfungsbereichen Kaufmännische Handelstätigkeit, Einzelhandelsprozesse sowie Wirtschafts- und Sozialkunde schriftlich und im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mündlich durchzuführen. In den schriftlichen Prüfungsbereichen Kaufmännische Handelstätigkeit und Einzelhan-

delesprozesse soll der Prüfling darüber hinaus nachweisen, dass er die inhaltlichen Zusammenhänge der einzelnen Prozessschritte entlang der Wertschöpfungskette beherrscht.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. im Prüfungsbereich Kaufmännische Handelstätigkeit:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle insbesondere aus den folgenden Gebieten

- a) Verkauf, Beratung und Kasse,
- b) Warenpräsentation und Werbung,
- c) Warenannahme und -lagerung,
- d) Bestandsführung und -kontrolle,
- e) rechnerische Geschäftsvorgänge,
- f) Kalkulation

bearbeiten und dabei zeigen, dass er verkaufsbezogene sowie vor- und nachbereitende Aufgaben des Verkaufs sowie Beschwerden und Reklamationen bearbeiten und rechtliche Bestimmungen berücksichtigen, Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden und kundenorientiert arbeiten kann; darüber hinaus soll er zeigen, dass er Zusammenhänge dieser Gebiete beachten, Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen durchführen und verkaufsbezogene Rechenvorgänge bearbeiten kann;

2. im Prüfungsbereich Einzelhandelsprozesse:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus dem Gebiet Geschäftsprozesse im Einzelhandel bearbeiten; dabei soll er zeigen, dass er fachliche Zusammenhänge bezogen auf Kernprozesse des Einzelhandels von Einkauf und Sortimentsgestaltung über logistische Prozesse bis zum Verkauf und Unterstützungsprozesse wie Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing und IT-Anwendungen versteht, Sachverhalte analysieren sowie Lösungsmöglichkeiten zu Aufgabenstellungen entwickeln kann;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 90 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten und dabei zeigen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann;

4. im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch:

Der Prüfling soll anhand einer von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben ein Fachgespräch führen; eine der festgelegten Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 3 ist Grundlage für die Aufgabenstellung durch den Prüfungsausschuss; der im schriftlichen Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich ist im Fachgespräch zu berücksichtigen; bei Aufgaben zu den Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 3 Nr. 1 bis 7 soll der Prüfling zeigen, dass er kunden- und serviceorientiert handeln und betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, ökologischen und

rechtlichen Zusammenhängen lösen kann und über entsprechende Kommunikationsfähigkeiten sowie über warentypische Kenntnisse des jeweiligen Warenbereichs verfügt; bei Aufgaben zu der Wahlqualifikationseinheit nach § 3 Abs. 3 Nr. 8 soll der Prüfling zeigen, dass er Risiken und Chancen einer Existenzgründung einschätzen, die Marktsituation beurteilen und unternehmerische Entscheidungen unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen, ökologischen und rechtlichen Zusammenhängen vorbereiten kann und über entsprechende Kommunikationsfähigkeiten sowie über warentypische Kenntnisse des jeweiligen Warenbereichs verfügt; dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen; das Fachgespräch soll die Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten.

(4) Sind die Prüfungsleistungen in bis zu zwei schriftlichen Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen schriftlichen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Arbeit und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(5) Bei der Ermittlung des Gesamtergebnisses hat der Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch gegenüber dem Ergebnis aus allen schriftlichen Prüfungsbereichen das gleiche Gewicht. Innerhalb der schriftlichen Prüfungsbereiche ist folgende Gewichtung vorzunehmen:

- | | |
|---|-------------|
| 1. Prüfungsbereich Kaufmännische Handelstätigkeit | 50 Prozent, |
| 2. Prüfungsbereich Einzelhandelsprozesse | 30 Prozent, |
| 3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 20 Prozent. |

(6) Zum Bestehen der Abschlussprüfung müssen im Gesamtergebnis und in mindestens zwei der in Absatz 3 Nr. 1 bis 3 genannten Prüfungsbereiche sowie im Prüfungsbereich Fallbezogenes Fachgespräch mindestens ausreichende Prüfungsleistungen erbracht werden. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 7 Übergangsregelung

(1) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

(2) Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bis zum Ablauf des 31. Juli 2012 begonnen werden, sind die Vorschriften dieser Verordnung weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften der Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen

Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/
Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl. I
S. 1806, 2007 I S. 2203), geändert durch die Verord-
nung vom 22. März 2005 (BGBl. I S. 895), in der am
1. August 2012 geltenden Fassung.

§ 8

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. Oktober 2007 in Kraft
und mit Ablauf des 31. Juli 2012 außer Kraft.

Berlin, den 4. September 2007

Der Bundesminister
für Wirtschaft und Technologie
In Vertretung
Otremba

Anlage
(zu § 4)

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

Abschnitt I: Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Pflichtqualifikationseinheiten gemäß § 3 Abs. 1

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Der Ausbildungsbetrieb (§ 3 Abs. 1 Nr. 1) | |
| 1.1 | Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Funktion des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft 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 des Ausbildungsbetriebes erklären |
| 1.2 | Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt erläutern b) Konkurrenzbeobachtungen durchführen, bei Auswertungen mitwirken |
| 1.3 | Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Rechtsform des Ausbildungsbetriebes darstellen b) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebes mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten und dem Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären c) Geschäftsfelder, Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebes mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Gewerkschaften und Berufsvertretungen beschreiben |
| 1.4 | Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.4) | <ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungervertrag feststellen und Aufgaben der Beteiligten im dualen System beschreiben b) den betrieblichen Ausbildungsplan mit der Ausbildungsordnung vergleichen c) lebensbegleitendes Lernen für die berufliche und persönliche Entwicklung begründen; berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten darstellen d) arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften sowie für den Arbeitsbereich geltende Tarif- und Arbeitszeitregelungen beachten e) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere darstellen f) Ziele und Aufgaben der Personaleinsatzplanung erläutern und zu ihrer Umsetzung beitragen g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1.5 | Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.5) | <ul style="list-style-type: none"> a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhützungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen |
| 1.6 | Umweltschutz (§ 3 Abs. 1 Nr. 1.6) | <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; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen |
| 2 | Information und Kommunikation (§ 3 Abs. 1 Nr. 2) | |
| 2.1 | Informations- und Kommunikationssysteme (§ 3 Abs. 1 Nr. 2.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen b) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen; Sicherheitsanforderungen beachten c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen |
| 2.2 | Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation (§ 3 Abs. 1 Nr. 2.2) | <ul style="list-style-type: none"> 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) Rückmeldungen geben und entgegennehmen |
| 3 | Warensortiment (§ 3 Abs. 1 Nr. 3) | <ul style="list-style-type: none"> 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) Fachaussdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs, auch in einer fremden Sprache, anwenden |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen |
| 4 | Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 3 Abs. 1 Nr. 4) | |
| 4.1 | Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 3 Abs. 1 Nr. 4.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handels-tätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung be-rücksichtigen b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätig-keit darstellen c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kunden-bindung beitragen |
| 4.2 | Kommunikation mit Kunden (§ 3 Abs. 1 Nr. 4.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommu-nikationsformen berücksichtigen d) Fragetechniken einsetzen e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung an-wenden h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörun-gen beitragen i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten |
| 4.3 | Beschwerde und Reklamation (§ 3 Abs. 1 Nr. 4.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; recht-liche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Um-tausch mitwirken |
| 5 | Servicebereich Kasse (§ 3 Abs. 1 Nr. 5) | |
| 5.1 | Kassieren (§ 3 Abs. 1 Nr. 5.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnach-lässe berücksichtigen c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich be-rücksichtigen d) Kaufbelege erstellen e) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln |
| 5.2 | Kassenabrechnung (§ 3 Abs. 1 Nr. 5.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen |
| 6 | Marketinggrundlagen (§ 3 Abs. 1 Nr. 6) | |
| 6.1 | Werbemaßnahmen (§ 3 Abs. 1 Nr. 6.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens einsetzen c) über Werbeaktionen informieren |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 6.2 | Warenpräsentation (§ 3 Abs. 1 Nr. 6.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren |
| 6.3 | Kundenservice (§ 3 Abs. 1 Nr. 6.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen |
| 6.4 | Preisbildung (§ 3 Abs. 1 Nr. 6.4) | <ul style="list-style-type: none"> a) Elemente der Preisgestaltung erläutern b) Folgen von Preisänderungen darstellen c) im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben die Preisauszeichnung sicherstellen |
| 7 | Warenwirtschaft (§ 3 Abs. 1 Nr. 7) | |
| 7.1 | Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 3 Abs. 1 Nr. 7.1) | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Abs. 1 Nr. 7.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses berücksichtigen b) warenwirtschaftliche Daten erfassen; Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren d) betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl einleiten e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten, zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen |
| 7.3 | Wareneingang, Warenlagerung (§ 3 Abs. 1 Nr. 7.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen einleiten c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten d) Waren lagern und pflegen; rechtliche Vorschriften berücksichtigen e) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen |
| 8 | Grundlagen des Rechnungswesens (§ 3 Abs. 1 Nr. 8) | |
| 8.1 | Rechenvorgänge in der Praxis (§ 3 Abs. 1 Nr. 8.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern |
| 8.2 | Kalkulation (§ 3 Abs. 1 Nr. 8.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden |

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

Abschnitt II: Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 3 Abs. 2

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Warenannahme, Warenlagerung (§ 3 Abs. 2 Nr. 1) | |
| 1.1 | Bestandssteuerung (§ 3 Abs. 2 Nr. 1.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis analysieren b) bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes mitwirken, Warenwirtschaftssystem nutzen c) Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen kontrollieren und Maßnahmen einleiten |
| 1.2 | Warenannahme und -kontrolle (§ 3 Abs. 2 Nr. 1.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen bearbeiten c) Maßnahmen bei Bruch, Verderb und Schwund bei vorgelagerten Logistikstufen einleiten |
| 1.3 | Warenlagerung (§ 3 Abs. 2 Nr. 1.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit lagern |
| 2 | Beratung und Verkauf (§ 3 Abs. 2 Nr. 2) | |
| 2.1 | Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| | | <p>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren</p> <p>e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen</p> <p>f) im Kundengespräch warentypisch Mengen und Preise ermitteln</p> <p>g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden</p> <p>h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, in Verkaufsgesprächen individuell nutzen</p> <p>i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern</p> <p>j) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen</p> |
| 2.2 | Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.2) | <p>a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</p> <p>b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen</p> |
| 2.3 | Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 3 Abs. 2 Nr. 2.3) | <p>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen</p> <p>b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen</p> <p>c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</p> <p>d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln</p> <p>e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden</p> |
| 3 | Kasse (§ 3 Abs. 2 Nr. 3) | |
| 3.1 | Service an der Kasse (§ 3 Abs. 2 Nr. 3.1) | <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> |
| 3.2 | Kassensystem und Kassieren (§ 3 Abs. 2 Nr. 3.2) | <p>a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassierfunktionen anwenden</p> <p>b) Bedeutung der Kassen für die warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten</p> <p>c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten</p> <p>d) betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden</p> <p>e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen</p> <p>f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken</p> <p>g) bei Systemstörungen Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten</p> |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 3.3 | Umtausch, Beschwerde und Reklamation (§ 3 Abs. 2 Nr. 3.3) | <ul style="list-style-type: none"> 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 | Marketingmaßnahmen (§ 3 Abs. 2 Nr. 4) | |
| 4.1 | Werbung (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.1) | <ul style="list-style-type: none"> 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 |
| 4.2 | Visuelle Verkaufsförderung (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken darstellen b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufspraktischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen |
| 4.3 | Kundenbindung, Kundenservice (§ 3 Abs. 2 Nr. 4.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten 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, Kenntnisse und Fähigkeiten in den Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 3 Abs. 3

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|--|
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Beratung, Ware, Verkauf (§ 3 Abs. 3 Nr. 1) | |
| 1.1 | Kundenorientierte Kommunikation (§ 3 Abs. 3 Nr. 1.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Zusammenhänge zwischen Selbstbild und Fremdbild erläutern und bei der Kommunikation berücksichtigen b) unternehmerische Ziele im eigenen Arbeitsbereich kundenorientiert umsetzen c) Grundmuster zur Stressentstehung und Stressbewältigung berücksichtigen d) die Auswirkungen eigener Emotionen im Verkauf berücksichtigen e) Kommunikationstechniken unterscheiden und zur Förderung der Kundenzufriedenheit anwenden f) im Beratungsgespräch Qualitäts- und Leistungsansprüche des Unternehmens gegenüber dem Kunden vertreten |
| 1.2 | Konfliktlösung (§ 3 Abs. 3 Nr. 1.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) grundlegende Muster der Entstehung und Bewältigung von Konflikten beschreiben b) Ursachen von Konfliktsituationen im Verkaufsgespräch analysieren und Schlussfolgerungen für zukünftige Verkaufsgespräche ableiten |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 1.3 | Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen (§ 3 Abs. 3 Nr. 1.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Struktur zweier weiterer Warengruppen im Ausbildungsbetrieb darstellen b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten informieren c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch erläutern d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsgespräch nutzen f) im Kundengespräch warentypisch Mengen und Preise ermitteln g) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen h) Medien für die Aneignung von warentypischen Kenntnissen nutzen i) Gesundheits- und Umweltverträglichkeit von Waren beurteilen |
| 2 | Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft (§ 3 Abs. 3 Nr. 2) | |
| 2.1 | Warendisposition (§ 3 Abs. 3 Nr. 2.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) Bedarfsermittlungen unter Nutzung von Kennziffern aus der Warenwirtschaft durchführen b) Liefermodalitäten bei Bestellungen berücksichtigen c) bei Bestellverfahren mitwirken |
| 2.2 | Sortimentsgestaltung (§ 3 Abs. 3 Nr. 2.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren im Warenbereich unter Berücksichtigung von Aufbau und Struktur des Warenbereichs ergreifen b) sortimentsbestimmende Faktoren, insbesondere Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort und Wettbewerbssituationen, erläutern c) Vorschläge zur Gestaltung des Warenbereichs entwickeln d) Herausnahme und Neuaufnahme von Waren begründen |
| 2.3 | Verträge und Zahlungsbedingungen (§ 3 Abs. 3 Nr. 2.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Zahlungsmodalitäten unterscheiden b) Einhaltung von Bedingungen aus abgeschlossenen Beschaffungsverträgen überwachen |
| 3 | Warenwirtschaftliche Analyse (§ 3 Abs. 3 Nr. 3) | |
| 3.1 | Umsatzentwicklung (§ 3 Abs. 3 Nr. 3.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) an der Erarbeitung von Umsatzstatistiken mitwirken, Umsatzkennziffern analysieren b) aus Umsatzstatistiken Maßnahmen zur Umsatzerhöhung ableiten und Umsetzungsvorschläge entwickeln c) an Maßnahmen zur Ertragsverbesserung mitwirken |
| 3.2 | Leistungskennziffern der Warenbewegung (§ 3 Abs. 3 Nr. 3.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Leistungskennziffern für Warenbewegung und Geschäftserfolg erläutern b) bei der Ermittlung von Leistungskennziffern mitarbeiten c) Schlussfolgerungen zur Verbesserung der Leistungskennziffern ableiten, bei der Umsetzung mitwirken d) Auswirkungen der Veränderung von Leistungskennziffern auf Umsatzverläufe begründen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 3.3 | Bestandsführung (§ 3 Abs. 3 Nr. 3.3) | <ul style="list-style-type: none"> 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 feststellen, Vorschläge für Inventursicherungsmaßnahmen entwickeln, bei der Umsetzung mitwirken |
| 4 | Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 3 Abs. 3 Nr. 4) | |
| 4.1 | Kosten- und Leistungsrechnung (§ 3 Abs. 3 Nr. 4.1) | <ul style="list-style-type: none"> 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 (§ 3 Abs. 3 Nr. 4.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) betriebliche Leistungskennziffern ermitteln und bewerten, Schlussfolgerungen ableiten b) an der Erstellung und Auswertung von betrieblichen Statistiken mitwirken c) Maßnahmen der Steuerung einleiten, bei Durchführung der Maßnahmen mitwirken |
| 4.3 | Preisgestaltung (§ 3 Abs. 3 Nr. 4.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Preisfestlegungen vorschlagen b) Vor- und Nachkalkulationen durchführen |
| 4.4 | Betriebliche Erfolgsrechnung (§ 3 Abs. 3 Nr. 4.4) | <ul style="list-style-type: none"> a) Arten der betrieblichen Erfolgsrechnung unterscheiden b) Rohertrag und betriebliche Erfolgsrechnung vergleichen, bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten vorschlagen c) an betrieblichen Erfolgsrechnungen mitarbeiten |
| 5 | Marketing (§ 3 Abs. 3 Nr. 5) | |
| 5.1 | Verkaufsförderung (§ 3 Abs. 3 Nr. 5.1) | <ul style="list-style-type: none"> a) verkaufsstarke und verkaufsschwache Zonen feststellen b) bei der Planung und Auswertung von verkaufsfördernden Maßnahmen mitwirken, verkaufsfördernde Maßnahmen durchführen c) bei der Vorbereitung und Umsetzung von Umplatzierungen im Verkaufsraum mitwirken |
| 5.2 | Standortmarketing (§ 3 Abs. 3 Nr. 5.2) | <ul style="list-style-type: none"> a) Marktsituation am Standort unter wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten beurteilen b) Standortmarketing für Bestandssicherung und Weiterentwicklung von Betrieben erklären, Vorschläge entwickeln c) Marktauftritt von Mitbewerbern beobachten, Schlussfolgerungen ziehen, Maßnahmen zur Verbesserung des eigenen Marktauftritts vorschlagen d) wettbewerbsrechtliche Regelungen berücksichtigen |
| 5.3 | Zielgruppenmarketing (§ 3 Abs. 3 Nr. 5.3) | <ul style="list-style-type: none"> a) Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten aus Ergebnissen der Marktforschung zum Kaufverhalten ableiten b) Kauf- und Konsumverhalten von Zielgruppen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf den Ausbildungsbetrieb erläutern, Konsequenzen ableiten und Maßnahmen vorschlagen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| | | c) zielgruppenorientierte Produktinformationen für die Verkaufsförderung einsetzen d) Marketinginstrumente von Mitbewerbern beobachten und Handlungsempfehlungen für den eigenen Betrieb ableiten |
| 6 | IT-Anwendungen (§ 3 Abs. 3 Nr. 6) | |
| 6.1 | Elektronische Geschäftsabwicklung (§ 3 Abs. 3 Nr. 6.1) | a) Austauschbeziehungen zu anderen Unternehmen und Endverbrauchern darstellen, Geschäftsprozesse sowie deren Unterstützung durch IT-Anwendungen erläutern b) Maßnahmen zur Behebung von Störungen in der IT-Anwendung einleiten c) interne und externe elektronische Dienste nutzen d) Vor- und Nachteile von E-Commerce und E-Business aus Sicht von Unternehmen und Kunden beurteilen |
| 6.2 | Datenbanken (§ 3 Abs. 3 Nr. 6.2) | a) Artikelstammdaten im Warenwirtschaftssystem erstellen und pflegen b) Daten zur Unterstützung unternehmerischer Entscheidungen aufbereiten c) Vorschläge zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingaktionen entwickeln d) Datenbanken auswerten |
| 6.3 | Optimierung der Warenwirtschaft (§ 3 Abs. 3 Nr. 6.3) | a) Bestandteile des Warenwirtschaftssystems in ihrem Zusammenwirken auf die Steuerung der Arbeitsabläufe erklären b) bei Analysen und Auswertungen von Kennziffern und Statistiken mitwirken c) Ergebnisse des Warenwirtschaftssystems in Absatzprognosen umsetzen, Schlussfolgerungen für Lagerbestände und Aktionen der Verkaufsförderung ziehen |
| 6.4 | Benutzerunterstützung (§ 3 Abs. 3 Nr. 6.4) | a) Benutzer in die Bedienung und Nutzung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten einweisen und beraten b) Bedienungsunterlagen bereitstellen, Hilfe-Programme nutzen |
| 7 | Personal (§ 3 Abs. 3 Nr. 7) | |
| 7.1 | Selbstverantwortung und Motivation (§ 3 Abs. 3 Nr. 7.1) | a) Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung für den wirtschaftlichen Erfolg erläutern b) individuelle Voraussetzungen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen bei der Vorbereitung von Personalentscheidungen berücksichtigen c) Mitarbeiterführung als dynamischen, sich ständig verändernden Prozess erklären |
| 7.2 | Führen mit Zielen (§ 3 Abs. 3 Nr. 7.2) | a) Vorteile des Führens mit Zielen erläutern b) Zielsysteme als inhaltliche Aufgabenstellung erläutern c) Maßnahmenpläne aus Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen |
| 7.3 | Selbst- und Zeitmanagement (§ 3 Abs. 3 Nr. 7.3) | a) Zusammenhänge von Selbst- und Zeitmanagement, Leistungssteigerung und Stress erläutern b) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements nutzen |

| Lfd. Nr. | Teil des Ausbildungsberufsbildes | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten |
|----------|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| 7.4 | Kommunikation (§ 3 Abs. 3 Nr. 7.4) | <ul style="list-style-type: none"> a) Möglichkeiten der Konfliktlösung insbesondere mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern b) sprachliche und nichtsprachliche Kommunikation im Mitarbeitergespräch anwenden c) Selbstbild und Fremdbild bei der Kommunikation berücksichtigen d) Einsatz und Durchführung von Kritikgesprächen in Konfliktsituationen beschreiben |
| 7.5 | Personalentwicklung (§ 3 Abs. 3 Nr. 7.5) | <ul style="list-style-type: none"> a) Ziele der Personalentwicklung des Ausbildungsbetriebes erläutern b) aus Personalbedarfsplanung, Personaleinsatz und Qualifikationsbedarf Maßnahmen zur Personalentwicklung ableiten |
| 7.6 | Personaleinsatz (§ 3 Abs. 3 Nr. 7.6) | <ul style="list-style-type: none"> a) Bedeutung von Kompetenzstrukturen erläutern b) Personaleinsatzplanung erstellen c) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und -einsatz anwenden |
| 8 | Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit (§ 3 Abs. 3 Nr. 8) | <ul style="list-style-type: none"> a) unternehmerische Selbstständigkeit als Perspektive der Berufs- und Lebensplanung begründen b) Anforderungen an persönliche und fachliche Eignung für unternehmerische Selbstständigkeit beurteilen c) Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigen d) Schritt in die Selbstständigkeit planen, Geschäftsidee entwickeln, Gründungskonzept erstellen und präsentieren e) Marktforschungsdaten und Standortanalyse bei Gründung oder Übernahme eines Unternehmens berücksichtigen f) rechtliche Bedingungen bei Gründung und Übernahme eines Unternehmens erläutern g) Rechtsformen unterscheiden und eine geeignete auswählen h) Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten für unternehmerische Selbstständigkeit erkunden und auswählen, Finanzierung planen i) Versicherungsarten für unternehmerische Selbstständigkeit auswählen j) Steuerarten im Rahmen der unternehmerischen Selbstständigkeit aufzeigen k) Kennziffern zur Steuerung des Unternehmens bewerten |

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Kaufmann im Einzelhandel/zur Kauffrau im Einzelhandel
– Zeitliche Gliederung –

1. Ausbildungsjahr

A

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3. Waren sortiment nach § 3 Abs. 1 sind während des gesamten ersten Ausbildungsjahres zu vermitteln.

B

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 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

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 1.6 Umweltschutz,
- 4.1 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
- 4.2 Kommunikation mit Kunden,
- 6.1 Werbemaßnahmen,
- 6.2 Warenpräsentation

zu vermitteln.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 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, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft

fortzuführen.

2. Ausbildungsjahr

A

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3. Waren sortiment nach § 3 Abs. 1 sind während des gesamten zweiten Ausbildungsjahres fortzuführen.

B

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei bis fünf Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 4.3 Beschwerde und Reklamation,
 - 6.3 Kundenservice
- zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen
- 1.6 Umweltschutz,
 - 4.1 Kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
 - 4.2 Kommunikation mit Kunden,
 - 6.1 Werbemaßnahmen,
 - 6.2 Warenpräsentation
- fortzuführen.

(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen

- 6.4 Preisbildung,
- 7.2 Bestandskontrolle, Inventur,
- 7.3 Wareneingang, Warenlagerung,
- 8.2 Kalkulation

zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten 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.

(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen einer der vier Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 2

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

zu vermitteln.

3. Ausbildungsjahr

(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildposition

- 9. Einzelhandelsprozesse

zu vermitteln.

(2) In einem Zeitraum von jeweils drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Berufsbildpositionen der drei ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 3

- 1. Beratung, Ware, Verkauf,
- 2. Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft,
- 3. Wirtschaftliche Analyse,
- 4. Kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
- 5. Marketing,
- 6. IT-Anwendungen,
- 7. Personal,
- 8. Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit

zu vermitteln.