



Ausbildungsbausteine für die Berufsausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel Verkäufer/-in

Inhalt

[Allgemeine Vorbemerkungen](#)

[Berufsspezifische Vorbemerkungen](#)

[Ausbildungsbaueinstruktur](#)

[**Ausbildungsbaustein 1** \(Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 2** \(Arbeiten in komplexen Verkaufsprozessen\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 3.1** \(Kontrollieren und Steuern des Warenflusses\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 3.2** \(Führen von Beratungsgesprächen\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 3.3** \(Arbeiten im Servicebereich Kasse\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 3.4** \(Durchführen von Marketingmaßnahmen\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 4** \(An Einzelhandelsprozessen mitwirken\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 5.1** \(Führen komplexer Beratungs- und Verkaufsgespräche\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 5.2** \(Einsatz des Warenwirtschaftssystems in Beschaffungsprozessen\)](#)

[**Ausbildungsbaustein 5.3** \(Durchführen warenwirtschaftlicher Analysen\)](#)

[Ausbildungsbaustein 5.4 \(Steuern und Kontrollieren von Geschäftsprozessen\)](#)

[Ausbildungsbaustein 5.5 \(Steuern von Marketingmaßnahmen\)](#)

[Ausbildungsbaustein 5.6 \(Nutzung von IT-Anwendungen\)](#)

[Ausbildungsbaustein 5.7 \(Vorbereiten auf Führungsaufgaben\)](#)

[Ausbildungsbaustein 5.8 \(Vorbereiten auf unternehmerische Selbstständigkeit\)](#)

Anlagen

- [Ausbildungsordnung](#)
- [Ausbildungsordnung 2](#)
- [Rahmenlehrplan](#)

Allgemeine Vorbemerkungen

1. Der Auftrag

Ausgehend von Überlegungen im Innovationskreis Berufliche Bildung (IKBB) hat das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) das Bundesinstitut für Berufsbildung beauftragt, auf der Basis der jeweils geltenden Ausbildungsordnung *bundeseinheitliche* und *kompetenzbasierte* Ausbildungsbausteine für folgende Ausbildungsberufe zu entwickeln:

Aus dem Bereich Industrie und Handel:

- Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Verkäufer/-in
- Kaufmann/-frau für Spedition und Logistikdienstleistung,
- Fachkraft für Lagerlogistik, Fachlagerist/-in
- Industriemechaniker/-in,
- Elektroniker/-in für Betriebstechnik,
- Chemikant/-in

Aus dem Bereich des Handwerks:

- Kraftfahrzeugmechatroniker/-in,
- Fachverkäufer/-in im Lebensmittelhandwerk,
- Anlagenmechaniker/-in für Sanitär-, Heizungs- und Klimatechnik,
- Elektroniker/-in Fachrichtung Energie- und Gebäudetechnik,
- Maler/-in und Lackierer/-in, Bauten- und Objektbeschichter/-in

2. Konzept zur Entwicklung kompetenzbasierter Ausbildungsbausteine

Für die Entwicklung der Ausbildungsbausteine gelten die folgenden Eckpunkte:

a) Entwicklung aus anerkannten Ausbildungsberufen

Die Ausbildungsbausteine eines Berufes werden aus der dem Beruf zugrunde liegenden aktuellen *Ausbildungsordnung* (AO) und dem darin enthaltene *Ausbildungsrahmenplan* (ARP) entwickelt und umfassen die darin vorgeschriebenen (Mindest-) Inhalte vollständig. Die Inhalte des entsprechenden Rahmenlehrplans (RLP) der Berufsschulen wurden bei der Bausteinentwicklung ebenfalls berücksichtigt.

b) Orientierung am Konzept der beruflichen Handlungsfähigkeit

Bei der Entwicklung der Ausbildungsbausteine sind die Regelungen des §1 Abs. 3 BBiG bestimmend. Das bedeutet, dass „*die Berufsausbildung ... die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt*

notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln“ hat. Auch die Ausbildungsbausteine beinhalten berufstypische und einsatzgebietspezifische Arbeits- oder Geschäftsprozesse, die konzeptionell eine Integration von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten vorsehen, die im Ausbildungsrahmenplan (ARP) des jeweiligen Ausbildungsberufes vorgegeben sind.

c) Orientierung an einem umfassenden Kompetenzverständnis

Den Entwicklungsarbeiten liegt ein Kompetenzverständnis zugrunde, das sich am Lernfeldkonzept der Kultusministerkonferenz (KMK) orientiert. Handlungskompetenz wird danach verstanden als *„... die Bereitschaft und Fähigkeit des einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Personalkompetenz und Sozialkompetenz.“¹*

d) Inhaltliche Gestaltung und Struktur der Bausteine

Die Ausbildungsbausteine sind inhaltlich sinnvolle *Teilmengen* der AO, ARP und RLP, die an den Prinzipien einer *vollständigen beruflichen Handlungsfähigkeit* ausgerichtet sind und sich am „*Handeln in Situationen*“ orientieren. Sie bilden berufstypische und einsatzgebietsübliche *Arbeits- und Geschäftsprozesse* ab, die das berufliche Handeln der ausgebildeten Fachkräfte in ihrer Gesamtheit maßgeblich bestimmen.

Kriterium für den Zuschnitt der Ausbildungsbausteine ist der den Beruf prägende oder im beruflichen Einsatzgebiet übliche Arbeits- und/oder Geschäftsprozess. In jedem Baustein werden mindestens die Qualifikationen vermittelt, die notwendig sind, um die Kompetenzen in dem jeweiligen beruflichen Handlungsfeld abzusichern.

Bei komplexen Prozessen wurden *Teilungen* vorgenommen, wobei jeweils das *Prinzip der vollständigen Handlung* beachtet wurde. Ob „geteilte“ Arbeitsprozesse als getrennte Bausteine oder als systematisch miteinander verbundene Qualifikationseinheiten unter einem „Bausteindach“ konzipiert wurden, ist stets fachlich entschieden worden.

Der Dimensionierung und der Zahl der Bausteine eines Berufes liegen keine allgemein gültigen Regeln zu Grunde.. Entscheidend ist vielmehr, dass

- die „Realität des Berufes“ die didaktische Logik seiner Ausbildung gewahrt wird:.

¹ Handreichungen der KMK 2000, S. 9

- im ARP isoliert formulierte Tätigkeiten, Techniken oder Verfahren mit den im ARP an anderer Stelle geregelten übergeordneten Qualifikationsanforderungen zu sinnvollen didaktischen, handlungsorientierten Einheiten –idealerweise in Form von Arbeits- und Geschäftsprozessen- neu zusammengesetzt werden;
- die Struktur darauf abzielt, die Absolventen/-innen zu einer Abschlussprüfung zu führen.

3. Der Prozess der Entwicklung und Konstruktion von Ausbildungsbausteinen

3.1. Organisatorische Rahmenbedingungen

Die Entwicklung der Ausbildungsbausteine erfolgte in enger Kooperation mit Experten aus den einzelnen Berufen sowie mit Beteiligung der Spitzenverbände der deutschen Wirtschaft, der Gewerkschaften, der Länder und der Bundesressorts.

3.2. Inhaltliche Gestaltung und Strukturierung

a) Abgrenzung berufstypischer Arbeits- und Geschäftsprozesse und Zuordnung zum Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan

Ausgehend vom in der AO vorgegebenen Ausbildungsberufsbild sind zunächst *berufstypische Arbeits- und/oder einsatzgebietsübliche Geschäftsprozesse* definiert worden. Sie bilden die inhaltliche Vorgabe bzw. Eingrenzung für die Entwicklung der Ausbildungsbausteine. Das jeweilige Ausbildungsprofil und die Lernfelder des dazugehörige RLP wurden unterstützend hinzugezogen. Jedem dieser Arbeitsprozesse sind anschließend die entsprechende Lernziele aus dem ARP sowie dem RLP zugeschrieben worden.

Dabei repräsentieren die Bausteine berufstypische und einsatzgebietsübliche Arbeits- und Geschäftsprozesse. Sie werden innerhalb des Bausteins vollständig – von einfachen Teilaufgaben bis zu komplexen Prozessen, von einfachen Vorkenntnissen bis zur Qualitätskontrolle – vermittelt.

Die Ausbildungsinhalte der sog. Standard-Berufsbildpositionen

in den gewerblich-technischen Ausbildungsberufen:	in den kaufmännisch-dienstleistenden Ausbildungsberufen:
<ul style="list-style-type: none"> • Berufsbildung, 	
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeits- und Tarifrecht, 	

<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
<ul style="list-style-type: none"> • Umweltschutz, 	<ul style="list-style-type: none"> • Umweltschutz

sind stets immanente Bestandteile aller Bausteine, auch dann, wenn sie nicht explizit erwähnt sind. Sie sind während der gesamten Ausbildung integriert zu vermitteln. Werden trotzdem einige Inhalte in einzelnen Bausteinen ausdrücklich erwähnt, dann erfolgt dies aufgrund der besonderen Bedeutung dieser Positionen im Zusammenhang mit dem dargestellten Arbeits- und Geschäftsprozess, wie dies z.B. bei Arbeitssicherheit oder besonderen ökologischen Anforderungen der Fall sein kann.

Zum besseren Verständnis wurden für jeden Baustein einleitend die zugrunde gelegten Arbeits- oder Geschäftsprozesse und deren Zusammenhang zum Gesamtprofil des Berufes formuliert und begründet. In dem Zusammenhang wurde auch die angemessene *Dauer der Vermittlung* bestimmt, wobei der Zeitrahmen im allgemeinen in einer Marge angegeben wird, um den Ausbildern eine gewisse Flexibilität zu ermöglichen. Die Summe der Mittelwerte aller Baustein-Zeiten entspricht in jedem Fall der Regelausbildungsdauer. Keine Margen-Angaben gibt es hingegen bei den Berufen, in denen nach der AO für Wahlqualifikationseinheiten feste Ausbildungszeiten vorgegeben sind, wie z.B. bei den Ausbildungsberufen Chemikant/in und Kaufmann/-frau im Einzelhandel.

b) Zeitliche Abfolge (Sequenzierung) der Bausteine

In einem zweiten Schritt wurde die Zuordnung und Abfolge dieser Bausteine zueinander bestimmt. In dem Zusammenhang wurde ausgehend von den berufstypischen Spezifikationen die Struktur der Bausteine festgelegt. Dabei wurde stets geprüft,

- ob ein Einleitungs-Baustein erforderlich ist, bei dem die wesentlichen Grundlagen des Berufes vermittelt werden sollen (z.B. Überblick über Prozesse, Kunden, ggf. kaufmännische Steuerung) und der Voraussetzung für die Vermittlung weiterer Bausteine ist oder
- ob die Vermittlung von „Grundlagen“ in die einzelnen Bausteine integriert werden kann,
- und/oder ob am Ende ein Integrations-Baustein angeboten werden soll, der eine Klammer über die zuvor vermittelten Einzel-Bausteine darstellen und die Gesamt-Beruflichkeit sicherstellen könnte.

Bei Berufen mit identischen Ausbildungsinhalten oder weitgehenden Übereinstimmungen wurden - soweit möglich – auch gemeinsame

Ausbildungsbausteine entwickelt. Wahlbausteine oder andere fachliche Spezialisierungen sind gesondert berücksichtigt worden.

Die in den AOs festgelegten Prüfungsregelungen der einzelnen Berufe bleiben unberührt. Bei der Schneidung der Bausteine wurde deshalb darauf geachtet, dass alle Inhalte, die für die Zwischenprüfung (bzw. den Teil 1 der Abschlussprüfung) relevant sind, auch entsprechend ausgewiesen werden. Dies ist erforderlich, um eine Überführung aus der Baustein-Qualifizierung in eine reguläre betriebliche Ausbildung ermöglichen zu können.

c) Beschreibung der Kompetenzen

In einem weiteren Schritt wurden für die einzelnen Ausbildungsbausteine Kompetenzen beschrieben. Dabei wurde im Wesentlichen das im Lernfeldkonzept enthaltene Kompetenzverständnis zugrunde gelegt. Dazu wurden die Lernziele des ARP in Lernergebnisse „umformuliert“ und bei der Beschreibung der Inhalte (Kenntnisse, Fertigkeiten, Fähigkeiten einschl. Einstellungen) die Kompetenzdimensionen (Fachkompetenz, Sozialkompetenz, Personalkompetenz) berücksichtigt.

Die Beschreibung der Kompetenzen umfasst den Gegenstandsbezug sowie den Subjekt- und Handlungsbezug. Die Kompetenzen werden *lernergebnisorientiert* beschrieben, d. h. sie geben an, was ein Lernender/ eine Lernende nach Absolvierung des Bausteins „können“ soll. Um für technologische oder organisatorische Veränderungen offen zu sein, wurden die Kompetenzen auf einem *angemessenen Abstraktionsniveau* formuliert.

d) Beschreibung von Beispielen für die Umsetzung

Zum besseren Verständnis der Kompetenzen und als Anregung für die Umsetzung der Ausbildungsbausteine wurden jeweils Konkretisierungen anhand von relevanten Beispielen vorgenommen.

e) Hinweise zur Lernergebnis- und Kompetenzfeststellung

Nach Absolvierung eines oder mehrerer Ausbildungsbausteine sollen die Lernergebnisse und der Erwerb der Kompetenzen in geeigneter Weise dokumentiert werden.

Berufsspezifische Vorbemerkungen

1. Zugrundeliegender Ausbildungsberuf

Die Ausbildungsbausteine für den Ausbildungsberuf **Kaufmann/-frau im Einzelhandel** sowie damit integriert für den Ausbildungsberuf **Verkäufer/in** basieren auf folgenden Ordnungsmitteln:

- Verordnung über die Berufsausbildung im Einzelhandel in den Ausbildungsberufen Verkäufer/Verkäuferin und Kaufmann im Einzelhandel/ Kauffrau im Einzelhandel vom 16. Juli 2004 (BGBl I, Nr. 38 vom 26. Juli 2004, S. 1806-1832).
- Verordnung über die Erprobung abweichender Ausbildungs- und Prüfungsbestimmungen (*hier: Einbeziehung der Wahlqualifikationseinheit „Grundlagen unternehmerischer Selbständigkeit“*) bei der Berufsausbildung zum/zur Kaufmann/-frau im Einzelhandel vom 4. September 2007 (BGBl I, Nr. 48 vom 20. September 2007, S. 2270-2286).
- Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Kaufmann im Einzelhandel/ Kauffrau im Einzelhandel, Verkäufer/Verkäuferin, Beschluss der KMK vom 17.06.2004.

Diese Ordnungsmittel enthalten alle die im Ausbildungsberufsbild der AO angegebenen Inhalte der betrieblichen Ausbildung sowie die Inhalte des RLP für die schulische Ausbildung.

2. Schneidung der Ausbildungsbausteine

Für den Zuschnitt der Bausteine werden i.d.R. typische Arbeits- und Geschäftsprozesse der Berufe identifiziert. Sie stellen zusammenhängende und abgrenzbare Handlungsfelder der beruflichen Praxis dar und enthalten die inhaltlich sinnvollen Teilmengen des ARP und des RLP.

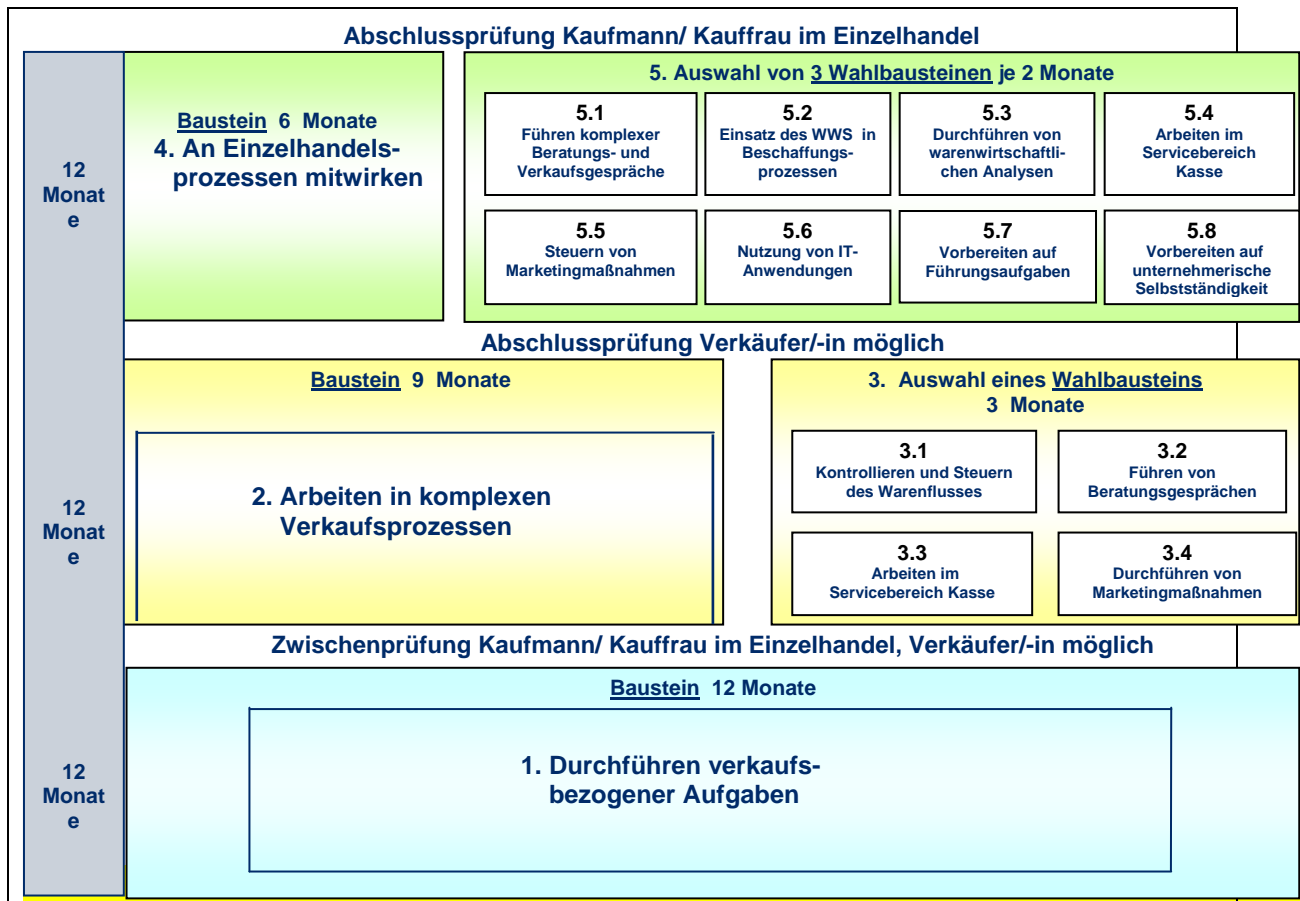
Bei kaufmännischen Ausbildungsberufen im Allgemeinen und den Einzelhandelsberufen im Speziellen zeigt sich jedoch, dass am Ende des ersten Jahres kein Arbeits- und Geschäftsprozess abgeschlossen sein kann, da die grundlegenden Inhalte sich auf komplexerer Ebene im zweiten und in spezialisierter Form auch im dritten Jahr fortsetzen. Diesem Sachverhalt wurde bei der Schneidung der Bausteine Rechnung getragen.

Für Verkäufer/-innen sind insgesamt 6 Ausbildungsbausteine (davon: zwei Pflicht- und vier Wahl-Ausbildungsbausteine) und für Kaufleute im Einzelhandel 15 Ausbildungsbausteine (davon: drei Pflicht - und 12 Wahl-Ausbildungsbausteine) konzipiert worden.

Ergebnis dieser Überlegungen sind folgende 15 Ausbildungsbausteine:

1. Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben (**52 Wochen**)
2. Arbeiten in komplexen Verkaufsprozessen (**39 Wochen**)
3. Wahlbausteine; Auswahl: einer von vier (**1x 13 Wochen**)
 - 3.1. Kontrollieren und Steuern des Warenflusses
 - 3.2. Führen von Beratungsgesprächen
 - 3.3. Arbeiten im Servicebereich Kasse
 - 3.4. Durchführen von Marketingmaßnahmen
4. An Einzelhandelsprozessen mitwirken (**26 Wochen**)
5. Wahlbausteine; Auswahl: drei von acht, davon mindestens einer von Nr. 5.1 – Nr. 5.3 (**3 x 9 Wochen**)
 - 5.1. Führen komplexer Beratungs- und Verkaufsgespräche
 - 5.2. Einsatz des Warenwirtschaftssystems in Beschaffungsprozessen
 - 5.3. Durchführen warenwirtschaftlicher Analysen
 - 5.4. Steuern und Kontrollieren von Geschäftsprozessen
 - 5.5. Steuern von Marketingmaßnahmen
 - 5.6. Nutzung von IT-Anwendungen
 - 5.7. Vorbereiten auf Führungsaufgaben
 - 5.8. Vorbereiten auf unternehmerische Selbstständigkeit

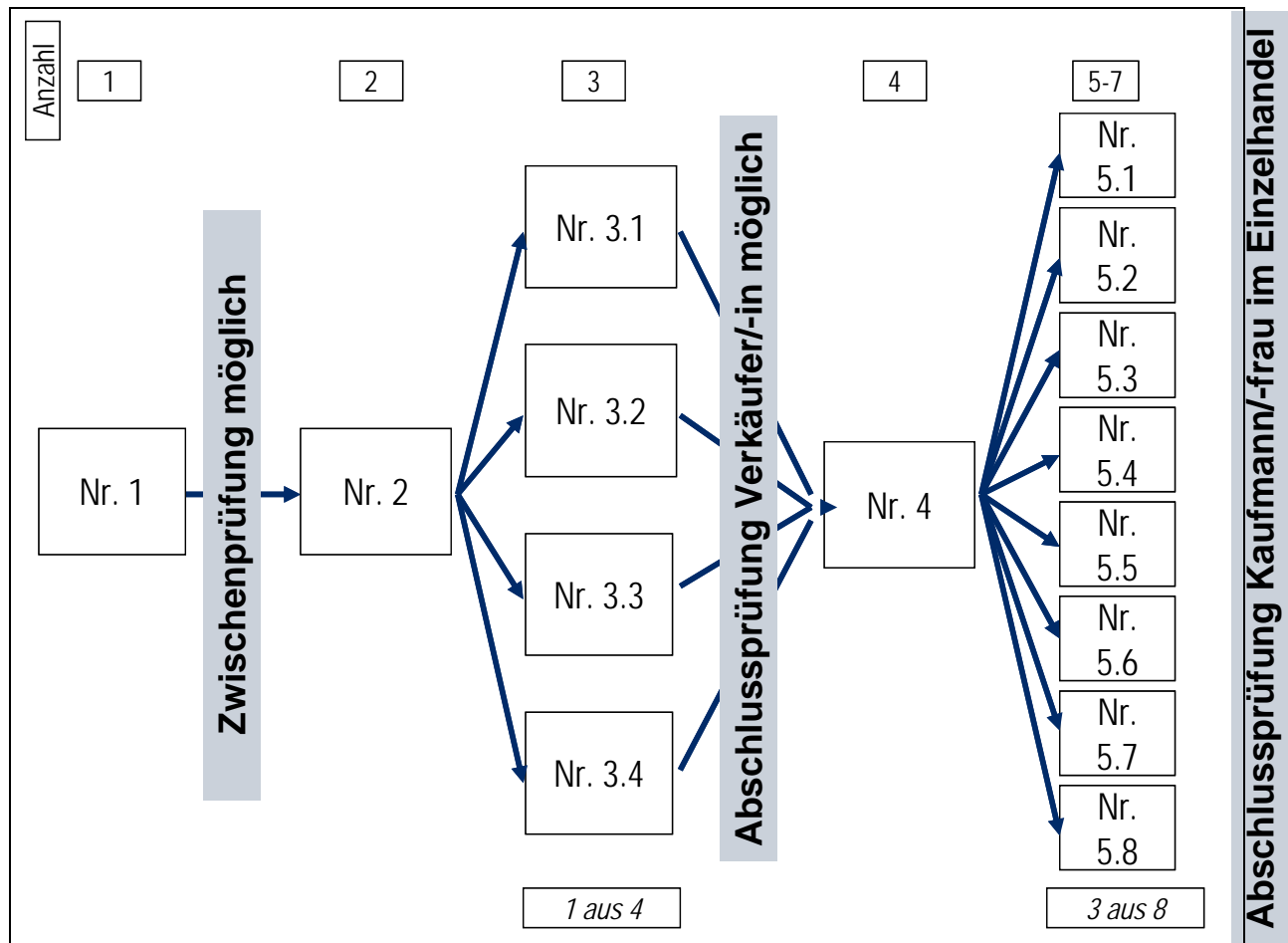
Abbildung 1: Struktur der Ausbildungsbausteine



3. Ausbildungsdauer und zeitliche Abfolge

Die Ausbildungsordnung gibt einen Zeitrahmen von drei Jahren für die Ausbildung zum Kaufmann /zur Kauffrau im Einzelhandel sowie von zwei Jahren zum Verkäufer/zur Verkäuferin vor. Diese Gesamtzeit wird durch die Gestaltung der Bausteine abgedeckt. Abbildung 2 gibt Hinweise auf eine sinnvolle Reihenfolge für die Vermittlung der Bausteine.

Abbildung 2: Anzahl und Reihenfolge der Ausbildungsbausteine



Die Ausbildungsbausteine haben keine Margen, da aufgrund der Vorgaben der AO für die Wahlqualifikationseinheiten feste Zeiten erforderlich sind.

Die Ausbildungsbausteine haben ihre Position als Teilqualifikationen auf dem Weg zu den zwei Endqualifikationen mit anerkannten Abschlüssen; die festgelegte Reihenfolge muss eingehalten werden.

Die Nummerierung der Bausteine bestimmt die Reihenfolge ihrer Vermittlung. In jedem Ausbildungsbaustein wird vorausgesetzt, dass die Kompetenzen der vorangegangenen Ausbildungsbausteine erreicht wurden.

Die Wahl-Ausbildungsbausteine im 2. Jahr (Nr. 3.1-3.4) mit einer Dauer von 3 Monaten müssen mit dem Pflichtbaustein (Nr. 2) verknüpft werden, da sie eine Vertiefung der bisher vermittelten Bereiche beinhalten.

Die Wahl-Ausbildungsbausteine im 3. Jahr (Nr. 5.1-5.8) haben eine Dauer von 2 Monaten und müssen im Zusammenhang mit dem Pflichtbaustein (Nr. 4) vermittelt werden.

4. Hinweise zur Umsetzung

Berücksichtigung warenkundlicher Aspekte

Bei dem Erwerb der Kompetenzen der Ausbildungsbausteine muss berücksichtigt werden, dass auch *warenkundliche Aspekte* in der Ausbildung der Einzelhandelsberufe enthalten sind. Aus diesem Grund muss vor Beginn der Qualifizierung im Rahmen der Ausbildungsbausteine ein Warenbereich festgelegt werden, der mindestens zwei Warengruppen enthält. Umfang und Ausprägung der Warenkunde können unterschiedlich sein, je nach Betriebsform und Branche sowie in Abhängigkeit vom Grad der Beratungsintensität.

Die Gestaltungsmöglichkeit der Warenkunde zeigt sich in differenzierter Form in folgenden drei Stufen:

- In den Ausbildungsbausteinen Nr. 1 und Nr. 2 werden breite Warenkenntnisse in dem festgelegten Warenbereich im ersten Jahr vermittelt.
- Der Ausbildungsbaustein Nr. 3.2, der aus vier Wahl-Ausbildungsbausteinen im zweiten Jahr gewählt werden kann, enthält vertiefte Warenkenntnisse in dem vorher gewählten Warenbereich.
- Der Ausbildungsbaustein Nr. 5.1 enthält darüber hinaus ergänzende Warenkenntnisse (in zwei zusätzlichen Warengruppen) im dritten Jahr nur für Kaufleute im Einzelhandel.

Stellenwert von Pflicht- und Wahl-Ausbildungsbausteinen vor dem Hintergrund der Ordnungsmittel

Die Wahlqualifikationen der Ausbildungsordnung haben einen optionalen Charakter und beziehen sich auf betriebliche Spezialitäten, die normalerweise im Rahmenlehrplan keine direkte Entsprechung finden. Dennoch sind in den einzelnen Lernfeldern auch Inhalte enthalten, die auf die Wahlqualifikationen bezogen werden können. Bei der Erörterung der Zuordnung von ARP und RLP zu den Ausbildungsbausteinen wurde deutlich, dass es schwierig ist, mit den ausschließlich obligatorischen Inhalten des Rahmenlehrplans und den optionalen Bestandteilen der Wahlqualifikationen umzugehen. So lassen sich die Inhalte des Rahmenlehrplans im 2. Jahr und insbesondere im 3. Jahr, nicht den Pflicht-Ausbildungsbausteinen allein zuordnen, sondern finden auch eine Zuordnung in den Wahl-Ausbildungsbausteinen. Diese Überschneidungen und Doppelungen aus dem Rahmenlehrplan lassen sich

bei der Zuordnung im Wahl- und Pflichtbereich nicht vermeiden. Auch ist anzumerken, dass der Rahmenlehrplan bei einigen Inhalten eine stark von der Ausbildungsordnung abweichende Kompetenztiefe hat, was zu erheblichen Problemen bei der Zuordnung führte.

Das zeigt, dass die flexible Struktur in den Einzelhandelsberufen mit den Pflicht- und Wahlqualifikationen auf der einen Seite und die Berücksichtigung der jeweiligen Prüfungen nach jedem Jahr (Zwischenprüfung für beide Berufe, Abschlussprüfung „Verkäufer/-in“, Abschlussprüfung „Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel“) bei der Schneidung der Bausteine auf der anderen Seite einschränkend für die Entwicklung der Ausbildungsbausteine waren.

Prüfungen

Vor dem Hintergrund, dass alle Bausteine zu vermitteln sind und für alle Lernenden ein Berufsabschluss angestrebt wird, werden im Folgenden die einzelnen Etappen auf dem Weg zur Abschlussprüfung dargestellt:

Die Zwischenprüfung für die Ausbildungsberufe „Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel“ und „Verkäufer/in“ ist identisch und bezieht sich auf die Inhalte des ersten Ausbildungsjahres. Das entspricht dem Ausbildungsbaustein Nr. 1.

Für die Abschlussprüfung des Verkäufers/ der Verkäuferin sind die im ersten und zweiten Ausbildungsjahr zu vermittelnden Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten erforderlich. Diese Anforderungen spiegeln sich in den Ausbildungsbausteinen Nr. 1 und Nr. 2 sowie in einem der vier Wahl-Ausbildungsbausteine Nr. 3.1 bis Nr. 3.4 wider. Die Wahl-Ausbildungsbausteine sind relevant für die mündliche Abschlussprüfung „Verkäufer/-in“.

Für die Abschlussprüfung des Kaufmanns/ der Kauffrau im Einzelhandel sind die im ersten, zweiten und dritten Ausbildungsjahr zu vermittelnden Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten erforderlich. Diese Anforderungen spiegeln sich in den Ausbildungsbausteinen Nr.1, Nr. 2, Nr. 3, Nr. 4 sowie drei von acht Wahl-Ausbildungsbausteinen wider. Die drei Wahl-Ausbildungsbausteine aus Nr. 5.1 – Nr. 8 sind relevant für die mündliche Abschlussprüfung „Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel“.

Die Lernenden müssen insgesamt bis zum Abschluss „Verkäufer/-in“ drei Ausbildungsbausteine, bis zum Abschluss „Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel“ sieben Ausbildungsbausteine absolvieren.

5. Eingebundene Experten

Bei der Entwicklung der Ausbildungsbausteine haben sechs Gutachter/-innen der betrieblichen Ausbildungspraxis und der Berufsschule mitgewirkt.

**Bausteinstruktur des Ausbildungsberufes
Kaufmann/-frau im Einzelhandel, integriert Verkäufer/-in**

IZeit	Nr.	Bezeichnung der Ausbildungsbausteine	Dauer (Zeitraumen in Wochen)	Zuordnungen (Schwerpunkt)		Stellung in der Gesamtausbildung	
				ARP (Berufsbild-Nr)	RLP (Lernfeld-Nr)		
1. Jahr	1	Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben	52 Wochen (12 Monate)	Abschnitt I: 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 2.1, 2.2, 3, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 7.1, 8.1		1 - 5	Voraussetzung: Keine Nachfolgend: Nr. 2
<i>Möglichkeit zur Zwischenprüfung nach 52 Wochen (12 Monaten)</i>							
2. Jahr	2	Arbeiten in komplexen Verkaufsprozessen	39 Wochen (9 Monate)	Abschnitt I: 1.5, 1.6, 2.1, 3, 4.1, 4.2, 4.3, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.3, 8.1 8.2.		6 - 10	Voraussetzung: Nr. 1 Nachfolgend: Nr. 3.1. oder 3.2. oder 3.3. oder 3.4.
	3	Wahl-Ausbildungsbausteine (von vier ist einer zu wählen)					Wahlbausteine alternativ zu wählen: 1 von 4
	(3.1)	Kontrollieren und Steuern des Warenflusses	13 Wochen (3 Monate)	Abschnitt II: 1.1-1.3		7	Voraussetzung Nr. 2
	(3.2)	Führen von Beratungsgesprächen	13 Wochen (3 Monate)	Abschnitt II: 2.1-2.3		2, 10	Nachfolgend: Nr. 4
	(3.3)	Arbeiten im Servicebereich Kasse	13 Wochen (3 Monate)	Abschnitt II: 3.1-3.3		3, 10	
(3.4)	Durchführen von Marketingmaßnahmen	13 Wochen (3 Monate)	Abschnitt II: 4.1-4.3		4, 5		
<i>Möglichkeit zur Abschlussprüfung beim Ausbildungsberuf Verkäufer/in nach 24 Monaten (104 Wochen)</i>							
3. Jahr	4	An Einzelhandelsprozessen mitwirken	26 Wochen (6 Monate)	Abschnitt I: 9		11 - 14	Voraussetzung: Nr. 3 Nachfolgend: Nr. 5
	5	Wahl-Ausbildungsbausteine (von acht sind drei zu wählen)					Wahlbausteine alternativ zu

IZeit	Nr.	Bezeichnung der Ausbildungsbausteine	Dauer (Zeitraumen in Wochen)	Zuordnungen (Schwerpunkt)		Stellung in der Gesamtbildung
				ARP (Berufsbild-Nr)	RLP (Lernfeld-Nr)	
	(5.1)	Führen komplexer Beratungs- und Verkaufsgespräche	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 1.1-1.3	LF 10	wählen: 3 von 8, davon mindestens 1 Baustein aus 5.1-5.3 Voraussetzung: Nr. 4
	(5.2)	Einsatz des Warenwirtschaftssystems in Beschaffungsprozessen	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 2.1-2.3	L 6 LF 11	
	(5.3)	Durchführen warenwirtschaftlicher Analysen	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 3.1-3.3	LF 8 LF 11	
	(5.4)	Steuern und Kontrollieren von Geschäftsprozessen	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 4.1-4.3	LF 8 LF 9 LF 11	
	(5.5)	Steuern von Marketingmaßnahmen	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 5.1-5.3	LF 4 LF 12	
	(5.6)	Nutzung von IT-Anwendungen	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 6.1-6.4	LF 7 LF 12	
	(5.7)	Vorbereiten auf Führungsaufgaben	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 7.1-7.6	LF 13	
	(5.8)	Vorbereiten auf unternehmerische Selbstständigkeit	9 Wochen (2 Monate)	Abschn. III: 8	LF 14	
Abschlussprüfung nach 156 Wochen (36 Monaten)						

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel ; Verkäufer/Verkäuferin	
Ausbildungsbaustein	Nr. 1	Durchführen verkaufsbezogener Aufgaben
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Die Lernenden wirken in einfachen Verkaufsprozessen mit und erwerben grundlegende Kompetenzen in den Bereichen Warenwirtschaft, Kasse, Marketing sowie Beratung und Verkauf. Die Kompetenzen des Bausteins sind Gegenstand der Zwischenprüfung.	
Vermittlungsdauer	52 Wochen (12 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Dieser Baustein ist Voraussetzung für alle anderen Bausteine. Der Ausbildungsbaustein Nr. 2, der Handlungskompetenzen zur Bewältigung komplexer Verkaufsprozesse vermittelt, baut auf diesem grundlegenden Ausbildungsbaustein auf.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²	RLP ³
1	<p>Die Lernenden bearbeiten im Verkauf grundlegende warenwirtschaftliche Aufgaben nach Vorgaben. Sie erfassen mit Hilfe der vorhandenen IT-Ausstattung warenbezogene Daten und nutzen diese unter Berücksichtigung von Datensicherung und -pflege. Die Zusammenhänge von Waren- und Datenfluss sind ihnen dabei bewusst. Sie berücksichtigen bei ihrer Arbeit im Verkauf die organisatorischen Strukturen sowie die internen Abläufe und Kooperationsbeziehungen des Unternehmens.</p> <p>Sie wenden bei Datensicherung und Datenschutz rechtliche Vorschriften und betriebliche Vorgaben an und berücksichtigen Sicherheitsanforderungen im Umgang mit der IT-Ausstattung. Bei ihren Aufgaben beachten sie Anforderungen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.</p> <p>Die Lernenden wenden für warenwirtschaftliche Aufgaben Warenkenntnisse des Warenbereichs an. Sie eignen sich dabei selbstständig Warenkenntnisse an.</p> <p>Die Lernenden wenden Lern- und Arbeitstechniken an. Für die Aufgabenerledigung nutzen sie Fachinformationen, die sie recherchieren und in die eigene Arbeit integrieren.</p> <p>Sie arbeiten im Team respekt- und vertrauensvoll zusammen. Sie geben und nehmen Feedback an. Sie analysieren Konflikte und tragen zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen bei.</p> <p>Die Lernenden berücksichtigen ausgewählte personalwirtschaftliche Instrumente wie Arbeitsvertrag, Personalpapiere, Entgeltabrechnung und wenden arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften an.</p> <p>Sie reflektieren die Bedingungen der dualen Berufsbildung und nutzen die Instrumente der beruflichen Bildung.</p>	<u>Abschn itt I:</u> 1.3 1.4 1.5 2.1 2.2 3 7.1	LF 1

² Siehe Anlage 1

³ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²	RLP ³
2	<p>Die Lernenden bereiten die Kasse vor, kassieren und erstellen Kaufbelege wie Quittungen und Rechnungen. Dabei wenden sie umsatzsteuerliche und betriebsinterne Vorschriften an.</p> <p>Sie wickeln bare und unbare Zahlungen ab, berücksichtigen Kundenkarten und Gutscheine sowie Preisnachlässe. Dabei informieren sie den Kunden über betriebsübliche Zahlungsarten. Sie ordnen die Zahlungsarten hinsichtlich ihrer Wirtschaftlichkeit für das Unternehmen ein.</p> <p>Die Lernenden sprechen die Kunden freundlich und aufmerksam an und sind sich der Bedeutung von aktiver Kundenansprache im Kassensbereich bewusst. Bei der Kassentätigkeit nutzen sie ihre Warenkenntnisse.</p> <p>Mit dem Kassiervorgang schließen sie Kaufverträge ab und beachten dabei die rechtlichen und betrieblichen Regelungen. Sie weisen auf die AGB hin. Ferner bieten sie den Kunden an der Kasse Serviceleistungen an und unterbreiten Zusatzangebote. Sie wickeln Umtausch und Reklamation kassentechnisch ab.</p> <p>Die Lernenden führen Kassenabrechnungen durch und erstellen dabei Kassenberichte. Sie leiten Einnahmen und Belege weiter, reflektieren Ursachen von Kassendifferenzen und ziehen entsprechende Konsequenzen.</p> <p>Beim Kassieren bearbeiten die Lernenden verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch und setzen dabei die erforderlichen Hilfsmittel ein.</p> <p>Sie nutzen das Kassensystem als ein Instrument zur Erfassung von Verkaufsdaten im Warenwirtschaftssystem.</p>	<p><u>Abschnitt I:</u></p> <p>3</p> <p>5.1</p> <p>5.2</p> <p>7.1</p> <p>8.1</p>	<p>LF 1</p> <p>LF 3</p>
3	<p>Die Lernenden platzieren und präsentieren die Waren kundengerecht und verkaufswirksam und wirken an verkaufsfördernden Maßnahmen mit.</p> <p>Sie erklären den Kunden die Funktionen des Einzelhandels in der Gesamtwirtschaft und stellen die Leistungen des Einzelhandels sowie unterschiedliche Formen der Zusammenarbeit im Einzelhandel dar. Sie berücksichtigen Besonderheiten von Betriebsform, Verkaufsform und Sortiment, allgemeinen Regeln für Warenpräsentation und –platzierung sowie verkaufpsychologische Erkenntnisse.</p> <p>Die Lernenden führen Konkurrenzbeobachtungen durch und wirken bei Auswertungen mit. Dabei berücksichtigen sie Einflüsse des Standortes, der Verkaufsform, der Sortiments- und Preisgestaltung sowie der Verkaufsraumgestaltung auf die Stellung des Einzelhandelsunternehmens am Markt.</p> <p>Sie setzen Dekorationsmittel ein. Sie beurteilen Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten. Für eine ansprechende Warenpräsentation erarbeiten sie Kriterien und entwickeln und bewerten Ideen für die Umsetzung.</p> <p>Die Lernenden setzen Werbemittel und Werbeträger unter Berücksichtigung des rechtlichen Rahmens ein. Dabei beachten sie Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung, wägen die Nutzung unterschiedlicher Werbearten hinsichtlich ihrer Wirkung auf die Verbraucher ab und setzen Informationen in einen Werbeplan um. Sie informieren die Kunden über Werbeaktionen. Zur Gestaltung von Werbemitteln wenden sie auch geeignete Hilfsmittel an. Sie beurteilen den Erfolg von Werbemaßnahmen. Serviceleistungen beziehen sie als Mittel der Kundenbindung ein. Sie setzen Verpackungsmaterialien unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten ein.</p>	<p><u>Abschnitt I:</u></p> <p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>6.1</p> <p>6.2</p>	<p>LF 1</p> <p>LF 4</p> <p>LF 5</p>
4	Die Lernenden führen Kundengespräche. Dabei setzen sie Frage- und	<u>Abschnitt</u>	LF 1

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²	RLP ³
	<p>Gesprächsführungstechniken sowie sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen ein.</p> <p>Ferner wenden sie im Gespräch mit den Kunden Warenkenntnisse an, um geeignete Verkaufsargumente zu entwickeln.</p> <p>Sie gehen im Gespräch auf die Erwartungen und Wünsche der Kunden ein. Auf Kundenverhalten reagieren sie situationsgerecht. Bei Bedarf geben sie situationsgerecht einfache Auskünfte in einer fremden Sprache.</p> <p>Auf Kundeneinwände gehen die Lernenden angemessen und verkaufsfördernd ein. Sie beziehen in das Verkaufsgespräch Serviceleistungen des Unternehmens ein. Sie bieten Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel an, mit dem Ziel, die Kaufentscheidung zu fördern und zu einem erfolgreichen Kaufabschluss zu bringen.</p> <p>Sie tragen zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen im Umgang mit Kunden bei. Sie erkennen Konflikte und tragen zur Konfliktlösung bei.</p> <p>Die Lernenden reflektieren ihre eigene Rolle als Verkaufspersonal und sind sich der Anforderungen und der Aufgaben an eine erfolgreiche Verkaufstätigkeit bewusst. Sie erläutern dem Kunden gegenüber das Leitbild des Unternehmens und tragen durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bei.</p> <p>Sie reflektieren ihr eigenes Verkaufsverhalten anhand von erstellten Kriterien und leiten hieraus Schlussfolgerungen für ihr zukünftiges Handeln ab.</p> <p>Die Lernenden informieren sich über berufliche Aufstiegs- und Weiterentwicklungsmöglichkeiten im Einzelhandel und sind sich damit deren Bedeutung für die berufliche und persönliche Entwicklung bewusst.</p>	<u>itt I:</u> 1.4 c 1.6 2.2 3 4.1 4.2	LF2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel; Verkäufer/Verkäuferin	
Ausbildungsbaustein	Nr. 2	Arbeiten in komplexen Verkaufsprozessen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	<p>Dem Baustein liegt der Verkaufsprozess zugrunde. Ziel ist der Erwerb der Kompetenzen für komplexe verkaufsbezogene Tätigkeiten. Die den Verkaufsprozess vor- und nachbereitenden Aufgaben sind dabei eingeschlossen. Ferner stellen warenwirtschaftliche Aufgaben den reibungslosen Waren- und Datenfluss sicher und synchronisieren ihn.</p> <p>Nach Absolvieren dieses Ausbildungsbausteins werden - im Vergleich zu Baustein Nr. 1 - komplexere Verkaufstätigkeiten selbstständig ausgeübt. Einfache kaufmännische Aufgaben sind integriert.</p>	
Vermittlungsdauer	39 Wochen (9 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	<p>Baustein Nr. 1 Voraussetzung.</p> <p>Grundlage für einen der Bausteine Nr. 3.1. bis Nr. 3.4.</p>	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ⁴	RLP ⁵
1	<p>Die Lernenden berücksichtigen in komplexen Verkaufssituationen ökologische, wirtschaftliche, warenkundliche und kommunikative Aspekte. Sie reflektieren ihre Verkäuferrolle und leiten daraus die Anforderungen an ihre Aufgabenerfüllung ab.</p> <p>In unterschiedlichen Situationen reagieren sie angemessen auf das Verhalten der Kunden. Sie kommunizieren zielgerichtet verbal und nonverbal. Sie beraten fachgerecht, gegebenenfalls auch unter Nutzung fremdsprachlicher Kenntnisse.</p> <p>Die Lernenden handeln situations- und fachgerecht bei Sonderfällen im Verkauf, wie bei Hochbetrieb, kurz vor Ladenschluss, bei Kunden in Begleitung sowie beim Geschenk- und Besorgungskauf.</p> <p>Sie wirken bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mit unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen der Unternehmen und der Kunden. Dabei wenden sie rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen an.</p> <p>In Verkaufssituationen erkennen sie mögliche Konflikte und tragen durch situationsadäquates Verhalten zu deren Lösung bei.</p> <p>Die Lernenden werden den individuellen Ansprüchen ihrer Kunden gerecht. Sie bieten Serviceleistungen an und fördern dadurch die Kundenzufriedenheit. Sie vergegenwärtigen sich unterschiedlicher Instrumente der Kundenbindung und setzen sie kundenspezifisch ein.</p>	<p><u>Abschnitt I:</u> 1.6 3 4.1 4.2 4.3 6.3</p>	LF 10
2	Die Lernenden beschaffen Waren ⁶ und berücksichtigen ökonomische,		LF 6

⁴ Siehe Anlage 1

⁵ Siehe Anlage 2

⁶ Diese Inhalte zu den Beschaffungsprozessen sind aus dem Rahmenlehrplan. Sie sind relevant für die Abschlussprüfung „Verkäufer/-in“ sowie „Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel“. In der Ausbildungsordnung sind

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ⁴	RLP ⁵
	rechtliche und ökologische Aspekte. Auf der Grundlage warenwirtschaftlicher Daten planen sie den Beschaffungsprozess. Sie ermitteln unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie vergleichen Angebote und bereiten den Kaufabschluss vor.		
3	<p>Die Lernenden erfassen und prüfen Wareneingänge, melden Abweichungen und leiten Waren nach betrieblichen Regelungen weiter. Bei der Warenannahme beachten sie rechtliche und betriebliche Vorschriften. Sie kontrollieren die Verpackung auf Transportschäden und leiten im Schadensfall betriebsübliche Maßnahmen ein.</p> <p>Sie lagern und pflegen sachgerecht Waren. Dabei beachten sie rechtliche Vorschriften, ökologische Aspekte und Vorschriften des Arbeits- und Gesundheitsschutzes und setzen dabei Hilfsmittel zur Warenbewegung ein. Sie analysieren Lagerkennziffern, führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf.</p> <p>Die Lernenden steuern und kontrollieren die Warenbestände und -bewegungen und erfassen warenwirtschaftliche Daten mit Hilfe von Informations- und Kommunikationssystemen. Sie berücksichtigen die artikelgenaue und zeitnahe Erfassung von Warenbewegungen als Grundlage der Steuerung und Kontrolle des Warenflusses.</p> <p>Sie kontrollieren Bestände auf Menge und Qualität und prüfen die Belege der Warenlagerung und des Verkaufs. Bei Bestandsabweichungen, insbesondere durch Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl leiten sie betriebsübliche Maßnahmen ein.</p> <p>Die Lernenden arbeiten bei Inventuren mit und beachten dabei die rechtlichen Vorschriften. Sie ergreifen Maßnahmen zur Vermeidung von Inventurdifferenzen.</p>	<u>Abschn</u> <u>itt I:</u> 1.5 1.6 2.1 7.1 7.2 7.3	LF 7
4	<p>Die Lernenden bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen sie durch. Sie führen die Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben durch und sichern die korrekte Preisauszeichnung der Waren.</p> <p>Sie kalkulieren Preise, erstellen Kalkulationen und unterscheiden die Kalkulation beeinflussenden Faktoren. Unter Berücksichtigung von Elementen der Preisgestaltung wenden sie abgekürzte Kalkulationsverfahren an und führen Berechnungen durch. Dabei erkennen sie Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag.</p> <p>Die Lernenden bestimmen betriebsinterne und betriebsexterne Einflüsse auf die Preise. Dabei unterscheiden sie kostenorientierte, nachfrageorientierte und konkurrenzorientierte Preisgestaltungen.</p> <p>Sie ordnen die Folgen von Preisänderungen unter Berücksichtigung gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Veränderungen ein und kennen Gründe für unterschiedliches Nachfrageverhalten.</p>	<u>Abschn</u> <u>itt I:</u> 6.4 8.1 8.2	LF 9
5	Die Lernenden bearbeiten Belege ⁷ und dokumentieren die aus betrieblichen Prozessen resultierenden Daten systematisch unter Beachtung der		LF 8

sie nur als Überblick in der Pflichtqualifikation sowie als Wahlqualifikation differenziert im 3. Jahr für Kaufleute im Einzelhandel enthalten.

⁷ Diese Inhalte aus dem Bereich „kaufmännische Steuerung und Kontrolle“ sind aus dem Rahmenlehrplan des 2. Jahres, die relevant für die Abschlussprüfung „Verkäufer/-in“ und „Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel“ sind. Sie sind in der Ausbildungsordnung nur als Überblick in der Pflichtqualifikation und als Wahlqualifikation differenziert im 3. Jahr für Kaufleute im Einzelhandel enthalten.

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ⁴	RLP ⁵
	<p>entsprechenden Rechtsvorschriften. Dabei berücksichtigen sie Zusammenhänge zwischen Informations-, Geld- und Werteflüssen. Mit Hilfe der Aufzeichnungen erkennen sie die Vermögens- und Finanzlage des Unternehmens, ermitteln den Erfolg und analysieren Bestimmungsgrößen des Erfolgs eines Unternehmens.</p> <p>Sie bereiten aus der Erfolgsrechnung stammende Daten zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen statistisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und Betriebsvergleich aus. Dabei nutzen sie kaufmännische Rechenverfahren.</p>		

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel; Verkäufer/Verkäuferin	
Ausbildungsbaustein	Nr. 3.1	Kontrollieren und Steuern des Warenflusses
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Dem Ausbildungsbaustein liegen die logistischen Prozesse der Warenannahme und Warenlagerung zugrunde. Ziel dieses Bausteins ist es, selbstständig die Aufgaben in dem Bereich der Warenannahme und -lagerung zu planen, durchzuführen und auszuwerten. Dieser Baustein vertieft und erweitert Kompetenzen, die insbesondere in Handelsunternehmen mit großer Warenannahme und umfangreichem Warenlager benötigt werden.	
Vermittlungsdauer	13 Wochen (3 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1 und Nr. 2. Einer der Wahlbausteine Nr. 3.1 bis Nr. 3.4 ist festzulegen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ⁸	RLP ⁹
1	Die Lernenden arbeiten bei der Steuerung des Bestandes und des Absatzes mit; sie nutzen dabei ein Warenwirtschaftssystem. Sie kontrollieren die Vollständigkeit des Warenangebots unter Berücksichtigung saisonaler, aktions- und frequenzbedingter Schwankungen und leiten Maßnahmen zur Wiederbeschaffung von Waren auf Grundlage warenwirtschaftlicher Kennzahlen ein. Die Lernenden analysieren die Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis.	<u>Abschn itt II:</u> 1.1	LF 7
2	Die Lernenden wenden Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme an und bearbeiten Reklamationen unter Einhaltung der gesetzlichen und betriebsüblichen Bestimmungen. Sie dokumentieren Vertragsverletzungen durch Lieferanten bzw. vorgelagerte Logistikstufen und leiten Maßnahmen zu deren Beseitigung ein. Dabei kommunizieren sie problemlösungsorientiert.	<u>Abschn itt II:</u> 1.2	LF 7
3	Die Lernenden lagern Ware sachgerecht und beachten Lagergrundsätze. Sie wenden Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen an. Im Verkaufsraum lagern sie Ware auch unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit. Im Lager und beim Umgang mit Verpackungen berücksichtigen sie ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte. Sie führen Lagerbestandsrechnungen durch, bewerten diese und zeigen Optimierungsmöglichkeiten auf.	<u>Abschn itt II:</u> 1.3	LF 7

⁸ Siehe Anlage 1

⁹ Siehe Anlage 2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel ; Verkäufer/Verkäuferin	
Ausbildungsbaustein	Nr. 3.2	Führen von Beratungsgesprächen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Beratungsorientierter Verkauf ist in vielen Einzelhandelsunternehmen wichtig. Die Anwendung von breiten und tiefen Warenkenntnissen in einem Warenbereich, das Beherrschen schwieriger Kundengespräche und der sachgerechte Umgang mit Sonderfällen im Verkauf gehören zu den Kompetenzen, die für kompetente Kundenberatung unerlässlich sind.	
Vermittlungsdauer	13 Wochen (3 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1 und Nr. 2. Einer der Wahlbausteine Nr. 3.1 bis Nr. 3.4 ist festzulegen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹⁰	RLP ¹¹
1	<p>Die Lernenden führen Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Berücksichtigung breiter und tiefer warenkundlicher Kenntnisse zu zwei Warengruppen eines Warenbereichs. Sie informieren die Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über die Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs und stellen die Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken heraus.</p> <p>Die Lernenden beobachten beispielhaft Trends und innovative Ansätze und nutzen diese als Verkaufsargument. Sie erkennen Kundentypen und deren Verhaltensweisen und berücksichtigen diese individuell in ihrer Verkaufsargumentation. Durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ergründen sie Kaufmotive und Wünsche von Kunden und nutzen diese in den Verkaufsgesprächen. Des Weiteren ermitteln sie im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise und informieren die Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren.</p>	<u>Abschn itt II:</u> 2.1	LF 10 LF 2
2	Die Lernenden handeln situations- und fachgerecht bei Sonderfällen im Verkauf und lösen diese entsprechend den rechtlichen und betriebsüblichen Vorschriften. Insbesondere bearbeiten sie Umtausch, Beschwerden und Reklamation von Waren im Interesse der Unternehmen und kundenorientiert.	<u>Abschn itt II:</u> 2.2	LF 10
3	In schwierigen Gesprächssituationen zeigen die Lernenden Einfühlungsvermögen und wenden Strategien beim Umgang mit schwierigen Kunden an. Sie meistern emotional geprägte Situationen im Verkauf und bewältigen Stresssituationen durch adäquates Verhalten. Sie stellen Konfliktursachen fest und entwickeln Konfliktlösungen.	<u>Abschn itt II:</u> 2.3	LF 10

¹⁰ Siehe Anlage 1

¹¹ Siehe Anlage 2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel sowie Verkäufer/Verkäuferin	
Ausbildungsbaustein	Nr. 3.3	Arbeiten im Servicebereich Kasse
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Dem Ausbildungsbaustein liegt der Servicebereich Kasse zugrunde. Ziel ist, die Kassentätigkeit selbstständig durchzuführen und nachzubereiten sowie Reklamationen, Umtausch und Beschwerden im Spannungsfeld von Kundenorientierung und Unternehmensinteresse zu bearbeiten.	
Vermittlungsdauer	13 Wochen (3 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1 und Nr. 2. Einer der Wahlbausteine Nr. 3.1 bis Nr. 3.4 ist festzulegen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹²	RLP ¹³
1	Die Lernenden bieten den Kunden beim Kassiervorgang situationsgerecht Serviceleistungen an. Bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln ergreifen sie Vorsichtsmaßnahmen. Sie wenden betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen an. Sie bewältigen Stresssituationen an der Kasse.	<u>Abschnitt II:</u> 3.1 3.2	LF 3 LF 10
2	Die Lernenden wenden erweiterte Funktionen des Kassensystems an und ordnen die Kasse hinsichtlich ihrer Bedeutung für warenwirtschaftliche Analysen ein. Sie berücksichtigen unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem. Sie werten Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz aus. Sie arbeiten mit bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung. Bei Systemstörungen des Kassensystems leiten sie Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit ein. Bei ihrer Tätigkeit an der Kasse berücksichtigen sie ergonomische Gesichtspunkte.	<u>Abschnitt II:</u> 3.1 3.2	LF 3
3	Die Lernenden bearbeiten an der Kasse Umtausch, Beschwerde und Reklamation, dabei vertreten sie die Interessen des Unternehmens und handeln kundenorientiert. Sonderfälle lösen sie entsprechend der rechtlichen und betrieblichen Regelungen.	<u>Abschnitt II:</u> 3.3	LF 10

¹² Siehe Anlage 1

¹³ Siehe Anlage 2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel; Verkäufer/-in	
Ausbildungsbaustein	Nr. 3.4	Durchführen von Marketingmaßnahmen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Marketingmaßnahmen dienen der Kundengewinnung und -bindung. Um den Warenabsatz zu fördern, werden unter Berücksichtigung des Wettbewerbs und der Kundenbedürfnisse sowie rechtlicher Einflüsse Entscheidungen über die richtigen Marketingmaßnahmen getroffen und umgesetzt.	
Vermittlungsdauer	13 Wochen (3 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1 und Nr. 2. Einer der Wahlbausteine Nr. 3.1 bis Nr. 3.4 ist festzulegen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP	RLP
1	<p>Die Lernenden wirken an Maßnahmen der Werbung und der Verkaufsförderung mit und werten die Ergebnisse der Maßnahmen aus. Sie schlagen geeignete Werbemittel und Werbeträger vor.</p> <p>Die Lernenden führen Werbeerfolgskontrollen im Team durch. Sie berücksichtigen dabei Zusammenhänge zwischen Werbemitteln und Werbeträgern sowie Werbekosten und Werbeerfolg. Dabei orientieren sie sich an wirtschaftlichen, rechtlichen und ethischen Grenzen der Werbung.</p>	<u>Abschnitt II:</u> 4.1	LF 5
2	<p>Die Lernenden setzen Warenpräsentationen um und begründen deren Gestaltungsmuster. Sie setzen Anforderungen der visuellen Verkaufsförderung um und beurteilen Wirkungen typischer Techniken. Dabei berücksichtigen sie Grundlagen der Sinneswahrnehmung, verkaufpsychologische Erkenntnisse und Kundenerwartungen.</p> <p>Die Lernenden beachten den Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg und fördern die Kundenbindung, indem sie Serviceleistungen gezielt anbieten.</p> <p>Sie planen Sonderaktionen und führen sie durch.</p>	<u>Abschnitt II:</u> 4.2 4.3	LF 4 LF5

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 4	An Einzelhandelsprozessen mitwirken
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	<p>Prozessorientierung bekommt zunehmende Bedeutung im Handel. Steuerungsmöglichkeiten entlang der Wertschöpfungskette im Einzelhandel werden analysiert, Schwachstellen identifiziert und Verbesserungsvorschläge entwickelt. Unternehmerische Entscheidungen werden vorbereitet.</p> <p>In den zusätzlich zu wählenden Bausteinen Nr. 5.1 – 5.8 werden verschiedene Qualifikationsbereiche vertieft und erweitert.</p>	
Vermittlungsdauer	26 Wochen (6 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	<p>Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2 und einer der vier Wahlbausteine von Nr. 3.</p> <p>Dieser Baustein bildet die Grundlage für die Ausbildungsbausteine Nr. 5.1 bis 5.8. (Auswahl 3 aus 8)</p>	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹⁴	RLP ¹⁵
1	<p>Die Lernenden ordnen Aufgaben, Organisation und Leistungen eines Einzelhandelsbetriebs in die Wertschöpfungskette ein.</p> <p>Sie stellen Handlungsmöglichkeiten an Schnittstellen zu Lieferanten und Herstellern aus Sicht des Verkaufs fest. Die Lernenden analysieren Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein.</p> <p>Die Lernenden verdeutlichen die Kernprozesse des Einzelhandels (Einkauf, Sortimentsgestaltung, logistische Prozesse, Verkauf) in der Wertschöpfungskette und begründen Wechselwirkungen. Sie denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Kriterien für Führungsaufgaben erarbeiten sie, und sie wirken bei der Führung eines Unternehmens mit. Die Lernenden erarbeiten Konzepte zur weiteren Entwicklung des Unternehmens.</p> <p>Sie nutzen die unterstützenden Prozesse (Rechnungswesen, Personalwirtschaft, Marketing, IT-Anwendungen, warenwirtschaftliche Analysen) im eigenen Arbeitsbereich. Die Lernenden erfassen den Warenverkehr des Einzelhandelsunternehmens, berechnen mit Daten aus verschiedenen Informationssystemen Kennziffern und nutzen sie für Vergleiche und Situationseinschätzungen sowie für die Vorbereitung von Entscheidungen zur Anlagenwirtschaft. Statistiken bereiten sie graphisch auf, interpretieren die Informationen und leiten mögliche Maßnahmen zur Optimierung betrieblicher Prozesse ab. Dazu nutzen sie geeignete Software.</p>	<p><u>Abschnitt I:</u> 9 a-d</p>	<p>LF 11 LF 14</p>
2	<p>Die Lernenden analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsunternehmen und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie erläutern den Entscheidungsträgern einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her. Sie setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um Verkaufspreise festzulegen und das Sortiment erfolgsorientiert zu optimieren. Dabei nutzen sie</p>		<p>LF 11</p>

¹⁴ Siehe Anlage 1

¹⁵ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹⁴	RLP ¹⁵
	auch die Mischkalkulation. Sie ermitteln den kurzfristigen Betriebserfolg und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit. Sie beurteilen die Ertragslage des Unternehmens.		
3	<p>Die Lernenden erschließen Marketing als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens, um eine Marktposition zu gewinnen und auszubauen. Sie setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein.</p> <p>Sie informieren sich über Public Relations-Aktivitäten ihres Unternehmens und beurteilen deren Wirksamkeit.</p> <p>Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Sie berücksichtigen dabei wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Sie planen Marketingkonzepte, legen Verantwortlichkeiten für ihre Erarbeitung fest und dokumentieren die Arbeitsfortschritte im Entwicklungsprozess.</p> <p>Die Lernenden arbeiten unter Beachtung personalwirtschaftlicher Ziele bei Aufgaben und Tätigkeiten des Personalwesens eines Einzelhandelsunternehmens mit. Dabei berücksichtigen sie die unterschiedlichen Interessenlagen aller Beteiligten. Zur Sicherstellung der Leistungsfähigkeit des Unternehmens analysieren sie Mitarbeiterbestand und -struktur und wirken bei der Personalbedarfsermittlung und -einsatzplanung mit. Bei der internen und externen Personalbeschaffung setzen sie unterschiedliche Instrumente ein und stellen Kriterien zur Bewerberauswahl zusammen. Sie informieren sich über die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung. Sie erstellen Entgeltabrechnungen.</p> <p>Die Lernenden reflektieren Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation und setzen diese ein, um das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern zu fördern.</p>	<u>Abschnitt I:</u> 9 e	LF 12 LF 13
4	<p>Die Lernenden entwickeln qualitätssichernde Maßnahmen und führen sie durch. Sie wirken an der Prozessoptimierung durch Schwachstellenanalyse und Beseitigung von Fehlerquellen mit und analysieren Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Servicekonzepten des Einzelhandelsunternehmens. Sie begreifen waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen Ansatz zur Profilierung des Unternehmens auf dem Markt. Sie entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik, um damit die Kundenbindung zu verstärken und setzen sich auch mit dem Beschwerdemanagement auseinander. Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument.</p> <p>Sie verdeutlichen die Aufgaben des Controllings als Informations- und Steuerungsinstrument.</p>	<u>Abschnitt I:</u> 9 f und g	LF 12
5	<p>Die Lernenden stellen verschiedene Unternehmens- und Rechtsformen dar und beurteilen diese. Sie wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung aus, unterscheiden Kreditarten und zeigen exemplarisch Kreditsicherheiten auf. Zur Sicherung der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug.</p>		LF 14

Ausbildungsberuf	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.1	Führen komplexer Beratungs- und Verkaufsgespräche
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Dem Baustein liegt der komplexe Verkaufsprozess zugrunde, insbesondere sind Verkaufsgespräche in Verbindung mit Beratung zu führen. Dieser Baustein verbindet verkaufstechnisch-kommunikative und warenkundliche Kompetenzen in zwei zusätzlichen Warengruppen mit selbstorganisiertem Lernen.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.2-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹⁶	RLP ¹⁷
1	Die Lernenden führen Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Berücksichtigung breiter und tiefer warenkundlicher Kenntnisse zu zwei weiteren Warengruppen eines Warenbereichs. Sie informieren die Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie über die Ver- und Anwendungsmöglichkeiten und stellen die Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken heraus. Sie nutzen Medien für die Aneignung von warenspezifischen Kenntnissen und beurteilen Gesundheits- und Umweltverträglichkeit der Waren.	<u>Abschnitt III:</u> 1.3 a-c, h, i	
2	Die Lernenden beobachten Trends und innovative Ansätze und nutzen diese als Verkaufsargument. Sie erkennen Kundentypen und deren Verhaltensweisen und berücksichtigen diese individuell in ihrer Verkaufsargumentation. Durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ergründen sie Kaufmotive und Wünsche von Kunden und nutzen diese in den Verkaufsgesprächen. Des Weiteren ermitteln sie im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise und informieren die Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren. Unternehmerische Ziele setzen die Lernenden im eigenen Arbeitsbereich kundenorientiert um. Im Beratungsgespräch vertreten sie Qualitäts- und Leistungsansprüche des Unternehmens gegenüber dem Kunden.	<u>Abschnitt III:</u> 1.3 d, e-g 1.1 b, f	LF 10
3	Die Lernenden wenden Kommunikationstechniken zur Förderung der Kundenzufriedenheit an und reflektieren ihr eigenes Kommunikationsverhalten. Sie vergleichen Selbstbild mit Fremdbild und berücksichtigen ihre Erkenntnisse beim Kommunikationsverhalten. Ferner berücksichtigen sie die Auswirkungen eigener Emotionen im Verkauf.	<u>Abschnitt III:</u> 1.1 a, d-e	LF 10
4	Die Lernenden analysieren die Entstehung von Stresssituationen und setzen Strategien zu ihrer Bewältigung ein.	<u>Abschnitt III:</u> 1.1 c	LF 10

¹⁶ Siehe Anlage 1

¹⁷ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹⁶	RLP ¹⁷
	Sie untersuchen Konfliktsituationen im Verkaufsgespräch, werden sich grundlegender Muster zur Bewältigung von Konflikten bewusst und leiten Schlussfolgerungen für zukünftige Verkaufsgespräche ab.	1.2 a,b	

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr.5.2	Einsatz des Warenwirtschaftssystems in Beschaffungsprozessen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Beschaffungsprozesse werden unter Einsatz eines Warenwirtschaftssystems bearbeitet und gesteuert. Hierzu gehören die Warendisposition, die Sortimentsgestaltung sowie die damit in Verbindung stehenden Vertrags- und Zahlungsbedingungen.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ¹⁸	RLP ¹⁹
1	Die Lernenden beschaffen Waren und berücksichtigen ökonomische, rechtliche und ökologische Aspekte. Sie führen unter Nutzung von Kennziffern und warenwirtschaftlichen Daten Bedarfsermittlungen durch und planen den Beschaffungsprozess. Dazu ermitteln sie unterschiedliche Bezugsquellen, Konditionen und Preise. Sie wirken bei Bestellverfahren mit und berücksichtigen Liefermodalitäten sowie quantitative und qualitative Aspekte. Ihre Auswertungsergebnisse präsentieren sie als Entscheidungsgrundlage.	<u>Abschn itt III:</u> 2.1	LF 6
2	Die Lernenden ergreifen Maßnahmen zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Waren im Warenbereich unter Berücksichtigung von Aufbau und Struktur des Warenbereichs. Vorschläge zur Gestaltung des Warenbereichs entwickeln sie. Sie setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, um das Sortiment erfolgsorientiert zu steuern. Die Lernenden machen Vorschläge zur Herausnahme und Neuaufnahme von Waren und wirken bei der Umsetzung mit. Sie reflektieren sortimentsbestimmende Faktoren, insbesondere Qualität, Trends, Zielgruppen, Standort und Wettbewerbssituationen.	<u>Abschn itt III:</u> 2.2	LF 11
3	Die Lernenden überwachen die Einhaltung von Bedingungen aus abgeschlossenen Beschaffungsverträgen und berücksichtigen dabei die festgelegten Zahlungsmodalitäten.	<u>Abschn itt III:</u> 2.3	LF 6

¹⁸ Siehe Anlage 1

¹⁹ Siehe Anlage 2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.3	Durchführen warenwirtschaftlicher Analysen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Die im Warenwirtschaftssystem generierten Daten und Kennziffern zu Umsatzentwicklung, Erträgen, Warenbewegungen und Bestandsentwicklung gilt es zu analysieren und für Entscheidungen aufzubereiten. Handlungsvorschläge müssen erarbeitet werden, an deren Umsetzung die Lernenden mitwirken.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²⁰	RLP ²¹
1	Die Lernenden wirken an der Erarbeitung von Umsatzstatistiken mit und analysieren Umsatzkennziffern. Sie leiten aus Umsatzstatistiken Maßnahmen zur Umsatzerhöhung ab und entwickeln Vorschläge zu deren Umsetzung. Die Lernenden ermitteln Zusammenhänge von Umsatzverläufen und Leistungskennziffern. Sie beurteilen die Ertragslage des Unternehmens und wirken an Maßnahmen zur Ertragsverbesserung mit.	<u>Abschnitt III:</u> 3.1 3.2 d	LF 8 LF 11
2	Die Lernenden erschließen die Bedeutung von Leistungskennziffern für Warenbewegung und Geschäftserfolg. Sie kontrollieren die erfassten Warendaten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und Betriebsvergleich aus. Die Lernenden leiten Schlussfolgerungen zur Verbesserung der Leistungskennziffern ab und wirken bei der Umsetzung mit. Sie unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.	<u>Abschnitt III:</u> 3.2 a-c	LF 8 LF 11
3	Die Lernenden berücksichtigen Steuerungsvorgänge wie Liefertermine, Lieferantenauswahl, Lieferfristen, Aktionen, Bestellmengen bei der Warenbestellung. Sie prüfen Bestellvorschläge aus dem Warenwirtschaftssystem. Sie wirken bei der Erstellung, Führung und Auswertung der Lagerstatistik mit. Sie stellen Ursachen für Inventurdifferenzen fest, entwickeln Vorschläge für Inventursicherungsmaßnahmen und wirken bei der Umsetzung mit.	<u>Abschnitt III:</u> 3.3	LF 8 LF 11

²⁰ Siehe Anlage 1

²¹ Siehe Anlage 2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.4	Steuern und Kontrollieren von Geschäftsprozessen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Die kaufmännische Steuerung und Kontrolle, insbesondere die Bereiche Kosten- und Leistungsrechnung, Kennzahlenrechnung, Kalkulation von Preisen sowie betriebliche Erfolgsrechnung stehen im Vordergrund.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²²	RLP ²³
1	<p>Die Lernenden analysieren die Geschäftsprozesse im Einzelhandelsunternehmen und setzen Instrumente zur Verbesserung des Unternehmenserfolges ein.</p> <p>Sie nutzen die Kosten- und Leistungsrechnung (KLR) als Informations- und Kontrollsystem, wirken bei deren Umsetzung im Unternehmen mit und leiten betriebswirtschaftliche Schlussfolgerungen aus der KLR ab.</p> <p>Zur Vorbereitung betrieblicher Entscheidungen erfassen sie aus der Erfolgsrechnung stammende Daten statistisch und bereiten sie graphisch auf. Sie kontrollieren die erfassten Daten, ermitteln Kennziffern und werten diese im Zeit- und Betriebsvergleich aus. Dabei bedienen sie sich kaufmännischer Rechenverfahren und nutzen geeignete Software als Dokumentations- und Informationsinstrument. Sie entwickeln Handlungsvorschläge, leiten Maßnahmen zur Steuerung von betrieblichen Prozessen ein und wirken bei ihrer Umsetzung mit.</p>	<p><u>Abschnitt III:</u> 4.1 4.2</p>	<p>LF 8 LF 11</p>
2	<p>Die Lernenden bereiten preispolitische Maßnahmen des Einzelhandelsunternehmens vor und führen diese durch. Sie setzen den Verkaufspreis als absatzpolitisches Instrument ein. Sie kalkulieren Preise, wenden abgekürzte Kalkulationsverfahren an und schlagen Preisfestlegungen vor. Im Rahmen der Vor- und Nachkalkulation kontrollieren sie die Preisgestaltung und bewerten unterschiedliche Preisstrategien.</p>	<p><u>Abschnitt III:</u> 4.3</p>	<p>LF 9</p>
3	<p>Die Lernenden analysieren die Kostenstruktur von Einzelhandelsunternehmen und rechnen betrieblichen Teilbereichen Kosten zu. Sie schlagen einzelwirtschaftliche Maßnahmen zur Kostensenkung vor und stellen den Zusammenhang zu Auswirkungen auf gesamtwirtschaftlicher Ebene her.</p>		<p>LF 11</p>

²² Siehe Anlage 1

²³ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²²	RLP ²³
4	Die Lernenden setzen die Deckungsbeitragsrechnung ein, unterscheiden Formen der betrieblichen Erfolgsrechnung; sie vergleichen und bewerten die Ergebnisse. Bei der Ermittlung des Betriebserfolgs wirken sie mit und unterbreiten Vorschläge zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit.	<u>Abschnitt III:</u> 4.4	LF 11

Ausbildungsberuf	Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.5	Steuern von Marketingmaßnahmen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Kundengewinnung und Kundenbindung erfordert vielfältige Marketingaktivitäten. Verkaufsförderung, Zielgruppenmarketing und Standortmarketing sind wesentliche Handlungsfelder.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²⁴	RLP ²⁵
1	<p>Die Lernenden planen verkaufsfördernde Maßnahmen, setzen diese um und werten sie aus. Sie stellen verkaufsstärke und verkaufsschwache Zonen fest, bereiten Umlplatzierungen vor und setzen sie im Verkaufsraum um.</p> <p>Sie analysieren absatzpolitische Instrumente und entwickeln Konzepte zur Realisierung bestehender Marketingziele. Dafür entwickeln sie Zeit- und Arbeitspläne, legen Verantwortlichkeiten fest und dokumentieren Arbeitsfortschritte. Sie berücksichtigen wirtschaftliche Rahmenbedingungen. Sie präsentieren und reflektieren ihre Arbeitsergebnisse.</p>	<u>Abschn itt III:</u> 5.1	LF 4 LF 12
2	<p>Sie beurteilen die Marktsituation ihres Einzelhandelsunternehmens am Standort unter wirtschaftlichen und regionalen Gesichtspunkten.</p> <p>Sie setzen informationstechnische Systeme zur Sammlung und Auswertung von Marktinformationen und Kundendaten ein. Sie beobachten den Marktauftritt von Mitbewerbern und die vom Wettbewerb eingesetzten Marketinginstrumente. Sie ziehen unter Berücksichtigung von Marktforschungsergebnissen Schlussfolgerungen für den eigenen Marktauftritt und leiten unter Berücksichtigung wettbewerbsrechtlicher Regelungen Handlungsempfehlungen für den eigenen Betrieb ab. Sie setzen Instrumente des Standortmarketings für die Bestandssicherung und Weiterentwicklung ihres Einzelhandelsunternehmens ein.</p>	<u>Abschn itt III:</u> 5.2 5.3 a	LF 12
3	<p>Die Lernenden beurteilen am Beispiel ihres Einzelhandelsunternehmens Kauf- und Konsumverhalten von Zielgruppen hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf das Unternehmen, leiten hieraus Konsequenzen ab und schlagen zielgruppenbezogene Marketingmaßnahmen vor. Sie setzen zielgruppenorientierte Produktinformationen für die Verkaufsförderung ein.</p> <p>Die Lernenden entwickeln und begründen weitere Maßnahmen zur Servicepolitik unter Einbeziehung des Beschwerdemanagements, um</p>	<u>Abschn itt III:</u> 5.3 b	LF 12

²⁴ Siehe Anlage 1

²⁵ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²⁴	RLP ²⁵
	<p>damit die Kundenbindung zu verstärken.</p> <p>Dabei betrachten sie waren- und kundenspezifische Servicebedürfnisse als einen wichtigen Ansatz, die Marktposition zu erhalten oder zu verbessern. Sie präsentieren unterschiedliche Servicekonzepte und analysieren Schwierigkeiten bei deren Umsetzung.</p> <p>Sie bewerten anhand ausgewählter Beispiele elektronische Dienste als Kundenbindungsinstrument.</p> <p>Die Lernenden informieren sich über die Öffentlichkeitsarbeit und Public Relations-Aktivitäten ihres Unternehmens und schätzen deren Wirksamkeit ein.</p>		

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.6	Nutzung von IT-Anwendungen
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	E-Commerce und E-Business gewinnen rasch an Bedeutung. Insbesondere für Einzelhandelsunternehmen, die einen Webshop betreiben, bietet dieser Baustein eine qualitative Erweiterung des Profils.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²⁶	RLP ²⁷
1	Die Lernenden bearbeiten elektronische Geschäftsprozesse und berücksichtigen Austauschbeziehungen zu anderen Unternehmen und Endverbrauchern. Sie nutzen interne und externe elektronische Dienste. Anhand ausgewählter Beispiele bewerten sie elektronische Dienste als Handelsplattform und als Kundenbindungsinstrument. Dabei stellen sie die Vor- und Nachteile von E-Commerce und E-Business aus Sicht von Unternehmen und Kunden heraus.	<u>Abschnitt III:</u> 6.1 a,c,d	LF 12
2	Die Lernenden erstellen Datenbanken und pflegen Artikelstammdaten im Warenwirtschaftssystem ein. Datenbanken werten sie aus und bereiten Informationen zur Unterstützung unternehmerischer Entscheidungen vor. Die Lernenden entwickeln Vorschläge zur Verbesserung von Sortimentsstrukturen, Logistikprozessen und Marketingaktionen.	<u>Abschnitt III:</u> 6.2	LF 7
3	Die Lernenden arbeiten an der Optimierung der Warenwirtschaft mit. Dabei beachten sie Elemente des Warenwirtschaftssystems und deren Auswirkung auf die Steuerung der Arbeitsabläufe. Sie werten Kennziffern und Statistiken aus. Ferner setzen sie Ergebnisse des Warenwirtschaftssystems in Absatzprognosen um und ziehen Schlussfolgerungen für Lagerbestände und Aktionen der Verkaufsförderung.	<u>Abschnitt III:</u> 6.3	
4	Die Lernenden unterstützen Mitarbeiter bei der IT-Anwendung, indem sie diese in die Bedienung und Nutzung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten einweisen und beraten sie. Dabei stellen sie Bedienungsunterlagen bereit und nutzen Hilfe-Programme. Bei auftretenden Störungen bei der IT-Anwendung leiten sie Maßnahmen zu ihrer Behebung ein.	<u>Abschnitt III:</u> 6.1 b 6.4	

²⁶ Siehe Anlage 1

²⁷ Siehe Anlage 2

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.7	Vorbereiten auf Führungsaufgaben
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Der Einzelhandel hat einen hohen Bedarf an Führungskräften. Deswegen wird in diesem Baustein ein besonderer Schwerpunkt auf Kompetenzen in den Bereichen Führung, Motivationsförderung und Kommunikation sowie Personalentwicklung und Personaleinsatz gelegt.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²⁸	RLP ²⁹
1	<p>Die Lernenden führen personalwirtschaftliche und führungsbezogene Aufgaben durch und beachten dabei personalwirtschaftliche Ziele. Sie sind sich unterschiedlicher Interessenlagen von Beteiligten bewusst.</p> <p>Sie berücksichtigen die Bedeutung von Motivation und Selbstverantwortung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für den wirtschaftlichen Erfolg ihres Unternehmens. Sie wägen verschiedene Möglichkeiten der Mitarbeitermotivation ab, um das Arbeitsverhalten und die Leistungsbereitschaft von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu fördern.</p> <p>Bei der Vorbereitung von Personalentscheidungen berücksichtigen sie die unterschiedlichen Voraussetzungen und Qualifikationen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie begreifen Mitarbeiterführung als dynamischen, sich ständig verändernden Prozess.</p>	<u>Abschnitt III:</u> 7.1	LF 13
2	Die Lernenden begründen die Vorteile des Führens mit Zielvereinbarungen. Sie zeigen Zielsysteme als inhaltliche Aufgabenstellung auf, erstellen Maßnahmepläne und überprüfen die Zielerreichung.	<u>Abschnitt III:</u> 7.2	
3	Die Lernenden wenden Methoden des Selbst- und Zeitmanagements an. Dabei berücksichtigen sie Zusammenhänge von Selbst- und Zeitmanagement, Leistungssteigerung und Stress.	<u>Abschnitt III:</u> 7.3	LF 13
4	<p>Die Lernenden berücksichtigen sprachliche und nichtsprachliche Kommunikation sowie Selbst- und Fremdbild im Mitarbeitergespräch.</p> <p>Sie nutzen verschiedene Möglichkeiten zur Lösung von Konflikten, um Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern.</p> <p>Möglichkeiten der Lösung von Konflikten wenden sie an, um das Arbeitsklima, die allgemeine Motivation und Arbeitsleistung der Mitarbeiter zu verbessern.</p> <p>Die Lernenden erkennen die Notwendigkeit von Kritikgesprächen in Konfliktsituationen und stellen Einsatzmöglichkeiten und Durchführungswege</p>	<u>Abschnitt III:</u> 7.4	LF 13

²⁸ Siehe Anlage 1

²⁹ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ²⁸	RLP ²⁹
	dar.		
5	<p>Die Lernenden zeigen die Ziele der Personalentwicklung in ihrem Unternehmen auf. Aus Personalbedarfsplanung, Personaleinsatz und Qualifikationsbedarf leiten sie Maßnahmen zur Personalbeschaffung und -entwicklung ab. Sie erstellen unter Berücksichtigung von Qualifikationen und zeitlicher Verfügbarkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Personaleinsatzplanung.</p> <p>Bei Personalplanung und -einsatz wenden sie arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften an. Sie erkennen die Bedeutung von Arbeitsverträgen für das Arbeitsverhältnis und dessen Beendigung.</p> <p>Sie erstellen Entgeltabrechnungen.</p>	<u>Abschn itt III:</u> 7.5 7.6	LF 13

Ausbildungsberuf	Kaufmann/ Kauffrau im Einzelhandel	
Ausbildungsbaustein	Nr. 5.8	Vorbereiten auf unternehmerische Selbstständigkeit
Begründung und Hintergründe für die Abgrenzung des Bausteins	Dieser Baustein vermittelt Kompetenzen für das Gründen und Führen eines Unternehmens; Chancen und Risiken von unternehmerischer Selbstständigkeit sind enthalten.	
Vermittlungsdauer	9 Wochen (2 Monate)	
Stellung in der Gesamtausbildung	Voraussetzung sind die Bausteine Nr. 1, Nr. 2, einer aus Nr. 3.1- 3.4 sowie Nr. 4 Dieser Baustein muss in Kombination mit zwei weiteren Bausteinen Nr. 5.1-5.8 gewählt werden. Einer der gewählten Bausteine muss mindestens aus 5.1-5.3 stammen.	

Inhalte des Ausbildungsbausteins:

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ³⁰	RLP ³¹
1	Die Lernenden reflektieren die Bedingungen unternehmerischer Selbstständigkeit und ergründen Selbstständigkeit als eine Perspektive der Berufs- und Lebensplanung. Dazu zeigen sie Voraussetzungen und Rahmenbedingungen, Chancen und Risiken unternehmerischer Selbstständigkeit auf und beurteilen die Anforderungen an die persönliche und fachliche Eignung als Unternehmerin oder Unternehmer, auch im Hinblick auf ihre persönliche berufliche Perspektive. Sie erkunden und erarbeiten Leitungskompetenzen, um ein Einzelhandelsunternehmen erfolgreich zu führen.	<u>Abschnitt III:</u> 8 a-c	LF 14
2	Die Lernenden denken und handeln in unternehmerischen Zusammenhängen. Sie planen den Schritt in die Selbstständigkeit, indem sie eine Geschäftsidee entwickeln, ein Gründungskonzept erstellen und beides präsentieren. Dabei berücksichtigen sie die für eine Gründung oder Übernahme notwendigen Marktforschungsdaten und Standortanalysen.	<u>Abschnitt III:</u> 8 d-e	LF 14
3	Die Lernenden nehmen Stellung zu rechtlichen Bedingungen bei Gründung und Übernahme eines Unternehmens, präsentieren verschiedene Unternehmens- und Rechtsformen und würdigen diese kritisch. Abschließend treffen sie eine begründete Auswahl für die geeignete Rechtsform des potenziellen Unternehmens gemäß dem Gründungskonzept.	<u>Abschnitt III:</u> 8 f-g	LF 14
4	Die Lernenden wählen geeignete Möglichkeiten der Finanzierung für Gründerinnen und Gründer aus. Dazu erkunden sie Finanzierungsquellen und Fördermöglichkeiten für unternehmerische Selbstständigkeit und planen die Finanzierung ihrer Geschäftsidee. Sie wählen unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Sicherheiten geeignete Kreditarten oder andere Finanzierungsmöglichkeiten beispielhaft aus.	<u>Abschnitt III:</u> 8 h	LF 14
5	Die Lernenden machen sich vertraut mit möglichen Versicherungsarten für unternehmerische Selbstständigkeit und treffen eine Auswahl. Sie informieren sich über Steuerarten, die im Rahmen der unternehmerischen	<u>Abschnitt III:</u> 8 i-k	LF 14

³⁰ Siehe Anlage 1

³¹ Siehe Anlage 2

Lfd. Nr.	Beschreibung der Kompetenzen	Bezug zu	
		ARP ³⁰	RLP ³¹
	Selbstständigkeit relevant sind. Sie beurteilen Kennziffern zur Steuerung des Unternehmens. Zur Sicherung der Liquidität überwachen sie den Zahlungseingang und ergreifen Maßnahmen bei Zahlungsverzug.		