IHK Industrie- und Handelskammer
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Zeitliche und sachliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsplan Der zeitliche und sachlich gegliederte Ausbildungsplan ist Bestandteil des Ausbildungsvertrages	**Kaufmann im Einzelhandel** **Kauffrau im Einzelhandel**
Ausbildungsbetrieb:	
Verantwortliche/r Ausbilder/in:	
Auszubildende(r):	
Ausbildungszeit von:	**bis:**

Wahlqualifikationen gem. § 3 Abs. 2	**Wahlqualifikationen gem. § 3 Abs. 3**
es muss eine der nachfolgenden Wahlqualifikationen ausgewählt werden (siehe Seite 15 - 18 der Gliederung) ☐ **Warenannahme, Warenlagerung** ☐ **Beratung und Verkauf** ☐ **Kasse** ☐ **Marketingmaßnahmen**	es müssen drei der nachfolgenden Wahlqualifikationen ausgewählt werden, wobei mindestens eine aus den ersten drei genannten Wahlqualifikationen festgelegt werden muss. (siehe Seite 19 - 27 der Gliederung) ☐ **Beratung, Ware, Verkauf** ☐ **Beschaffungsorientierte Warenwirtschaft** ☐ **Warenwirtschaftliche Analyse** ☐ **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle** ☐ **Marketing** ☐ **IT-Anwendungen** ☐ **Personal** ☐ **Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit**

Auszubildener:	Gesetzlicher Vertreter des Auszubildenden:
Ort, Datum:	Firma:

Fertigkeiten und Kenntnisse laut zeitlicher Gliederung der Berufsausbildung

1. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
A Die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3. Warensortiment 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 und Kenntnisse 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 und Kenntnisse 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 und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 5.1 Kassieren, 5.2 Kassenabrechnung,	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
8.1 Rechenvorgänge in der Praxis zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition 7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft fortzuführen.	

2. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
A Die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation sowie 3. Warensortiment sind nach § 3 Abs. 1 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 und Kenntnisse der Berufsbild- positionen 4.3 Beschwerde und Reklamation, 6.3 Kundenservice zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 1.6 Umweltschutz, 4.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten, 4.2 Kommunikation mit Kunden, 6.1 Werbemaßnahmen, 6.2 Warenpräsentation fortzuführen.	
(2) In einem Zeitraum von insgesamt vier bis sechs Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 6.4 Preisbildung, 7.2 Bestandskontrolle, Inventur, 7.3 Wareneingang, Warenlagerung, 8.2 Kalkulation zu vermitteln und im Zusammenhang damit die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme, 5.1 Kassieren, 5.2 Kassenabrechnung,	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
7.1 Grundlagen der Warenwirtschaft, 8.1 Rechenvorgänge in der Praxis fortzuführen.	
(3) In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen einer der vier Wahlqualifikationseinheiten gemäß § 3 Abs. 2 1. Warenannahme, Warenlagerung, 2. Beratung und Verkauf, 3. Kasse, 4. Marketingmaßnahmen zu vermitteln.	

3. Ausbildungsjahr

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	Vermittlung von – bis
(1) In einem Zeitraum von insgesamt drei Monaten sind nach § 3 Abs. 1 schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildposition 9. Einzelhandelsprozesse zu vermitteln.	
(2) In einem Zeitraum von jeweils drei Monaten sind schwerpunktmäßig die Fertigkeiten und Kenntnisse der Berufsbildpositionen der drei ausgewählten Wahlqualifikationseinheiten nach § 3 Abs. 3 1. Beratung, Ware, Verkauf, 2. beschaffungsorientierte Warenwirtschaft, 3. warenwirtschaftliche Analyse, 4. kaufmännische Steuerung und Kontrolle, 5. Marketing, 6. IT-Anwendungen, 7. Personal 8. Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit zu vermitteln.	

Fertigkeiten und Kenntnisse laut sachlicher Gliederung der Berufsausbildung

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

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Der Ausbildungsbetrieb	
Bedeutung und Struktur des Einzelhandels 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 aus dem Ausbildungsbetrieb erklären	
Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt 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	
Organisation des Ausbildungsbetriebes 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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Berufsbildung, Personalwirtschaft, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag 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	
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften 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	
Umweltschutz Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
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	

Information und Kommunikation

Informations- und Kommunikationssysteme 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	
Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation 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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Warensortiment	
a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs unter Berücksichtigung ökologischer, wirtschaftlicher und rechtlicher Aspekte darstellen; Informationsquellen zur Aneignung von Warenkenntnissen nutzen e) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs, auch in einer fremden Sprache, anwenden f) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen	
Grundlagen von Beratung und Verkauf	
kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen	
Kommunikation mit Kunden a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen d) Fragetechniken einsetzen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
e) Gesprächsführungstechniken bei Informations-, Beratungs- und Verkaufsgesprächen anwenden f) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren g) Konfliktarten darstellen; Möglichkeiten der Konfliktlösung anwenden h) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen i) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten	
Beschwerde und Reklamation a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden; rechtliche Bestimmungen und betriebliche Regelungen anwenden b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken	
Servicebereich Kasse	
Kassieren a) Kasse vorbereiten, Kassieranweisung beachten b) kassieren, bare und unbare Zahlungen abwickeln, Preisnachlässe berücksichtigen c) die Bedeutung von Kundenansprache im Kassenbereich berücksichtigen d) Kaufbelege erstellen e) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln	
Kassenabrechnung a) Kasse abrechnen b) Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten c) Ursachen für Kassendifferenzen feststellen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Marketinggrundlagen	
Werbemaßnahmen 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	
Warenpräsentation a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen b) Angebotsplätze nach Absatzgesichtspunkten beurteilen, Waren platzieren	
Kundenservice a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken b) Mittel zur Kundenbindung nutzen	
Preisbildung a) Elemente der Preisgestaltung erläutern b) Folgen von Preisänderungen darstellen c) Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben sicherstellen	
Warenwirtschaft	
Grundlagen der Warenwirtschaft a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
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	
Bestandskontrolle, Inventur 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	
Wareneingang, Warenlagerung 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	
Grundlagen des Rechnungswesens	
Rechenvorgänge in der Praxis a) verkaufsbezogene Geschäftsvorgänge rechnerisch bearbeiten b) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen c) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
d) Zusammenhänge von Kosten, Umsatz und Ertrag erläutern	
Kalkulation a) Kalkulationen erstellen, Berechnungen durchführen b) die Kalkulation beeinflussende Faktoren unterscheiden	

Einzelhandelsprozesse

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 und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten
gemäß § 3 Abs. 2

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Warenannahme, Warenlagerung	
Bestandssteuerung 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	
Warenannahme und -kontrolle 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	
Warenlagerung a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit lagern	
Beratung und Verkauf	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Beratungs- und Verkaufsgespräche 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 d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln g) Sonderfälle beim Verkauf bearbeiten, dabei rechtliche und betriebliche Vorschriften anwenden h) Kundentypen und Verhaltensmuster unterscheiden, in Verkaufsgesprächen individuell nutzen i) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit erläutern j) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und in Verkaufsgesprächen nutzen	
Umtausch, Beschwerde und Reklamation a) Umtausch, Beschwerde und Reklamation bearbeiten, die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln b) Sonderfälle von Umtausch, Beschwerde und Reklamation entsprechend der gesetzlichen und betrieblichen Regelungen lösen	
Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen b) mit emotional geprägten Situationen im Verkauf umgehen c) Stresssituationen im Verkauf bewältigen	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
d) Konfliktursachen feststellen, Konfliktlösungen im Beratungsgespräch entwickeln e) Strategien im Umgang mit schwierigen Kunden anwenden	

Kasse

Service an der Kasse a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen b) Kunden beim Kassiervorgang Serviceleistungen anbieten c) Kassenbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten	
Kassensystem und Kassieren a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassierfunktionen anwenden b) Bedeutung der Kassen für die warenwirtschaftliche Analyse erläutern; Kassenberichte hinsichtlich Artikel, Zahlungsmittel und Personaleinsatz auswerten c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten d) betriebsübliche Vorschriften zum Umgang mit Fremdwährungen anwenden e) Stresssituationen an der Kasse bewältigen f) bei der Zusammenfassung der Kassenberichte, der Vorbereitung des Geldtransports und der Wechselgeldbereitstellung mitwirken g) bei Systemstörungen Maßnahmen zur Datensicherung und zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit einleiten	
Umtausch, Beschwerde und Reklamation 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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Marketingmaßnahmen	
Werbung 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	
visuelle Verkaufsförderung a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung nutzen, Wirkungen typischer Techniken darstellen b) Grundlagen der Sinneswahrnehmung und verkaufspsychologischer Erkenntnisse sowie daraus resultierende Anforderungen an die Gestaltung der Warenpräsentation erklären c) Erwartungen der Kunden bei der Warenpräsentation berücksichtigen	
Kundenbindung, Kundenservice 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 und Kenntnisse in den Wahlqualifikationseinheiten
gemäß § 3 Abs. 3

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Beratung, Ware, Verkauf	
kundenorientierte Kommunikation 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	
Konfliktlösung a) grundlegende Muster der Entstehung und Bewältigung von Konflikten beschreiben b) Ursachen von Konfliktsituationen im Verkaufsgespräch analysieren und Schlussfolgerungen für zukünftige Verkaufsgespräche ableiten	
Warenkenntnisse in zusätzlichen Warengruppen 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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen sowie über umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten von Waren informieren e) Trends und innovative Ansätze beobachten und als Verkaufsargument nutzen f) im Kundengespräch warenspezifisch 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 warenspezifischen Kenntnissen nutzen i) Gesundheits- und Umweltverträglichkeit von Waren beurteilen	

beschaffungsorientierte Warenwirtschaft

Warendisposition a) Bedarfsermittlungen unter Nutzung von Kennziffern aus der Warenwirtschaft durchführen b) Liefermodalitäten bei Bestellungen berücksichtigen c) bei Bestellverfahren mitwirken	
Sortimentsgestaltung 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	
Verträge und Zahlungsbedingungen a) Zahlungsmodalitäten unterscheiden	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
b) Einhaltung von Bedingungen aus abgeschlossenen Beschaffungsverträgen überwachen	

warenwirtschaftliche Analyse

Umsatzentwicklung 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	
Leistungskennziffern der Warenbewegung 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	
Bestandsführung 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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
kaufmännische Steuerung und Kontrolle	
Kosten- und Leistungsrechnung 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	
Steuerung mittels Kennziffern 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	
Preisgestaltung a) Preisfestlegungen vorschlagen b) Vor- und Nachkalkulationen durchführen	
betriebliche Erfolgsrechnung a) Arten der betrieblichen Erfolgsrechnung unterscheiden b) Rohertrag und betriebliche Erfolgsrechnung vergleichen, bewerten und Verbesserungsmöglichkeiten vorschlagen c) an betrieblichen Erfolgsrechnungen mitarbeiten	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Marketing	
Verkaufsförderung 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	
Standortmarketing 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	
Zielgruppenmarketing 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 c) zielgruppenorientierte Produktinformationen für die Verkaufsförderung einsetzen d) Marketinginstrumente von Mitbewerbern beobachten und Handlungsempfehlungen für den eigenen Betrieb ableiten	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
IT-Anwendungen	
elektronische Geschäftsabwicklung 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	
Datenbanken 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	
Optimierung der Warenwirtschaft 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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
Benutzerunterstützung a) Benutzer in die Bedienung und Nutzung von informations- und kommunikationstechnischen Geräten einweisen und beraten b) Bedienungsunterlagen bereitstellen, Hilfe-Programme nutzen	
Personal	
Selbstverantwortung und Motivation 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	
Führen mit Zielen a) Vorteile des Führens mit Zielen erläutern b) Zielsysteme als inhaltliche Aufgabenstellung erläutern c) Maßnahmepläne aus Zielen ableiten, Zielerreichung überprüfen	
Selbst- und Zeitmanagement a) Zusammenhänge von Selbst- und Zeitmanagement, Leistungssteigerung und Stress erläutern b) Methoden des Selbst- und Zeitmanagements nutzen	
Kommunikation a) Möglichkeiten der Konfliktlösung insbesondere mit dem Ziel anwenden, Motivation, Arbeitsklima und Arbeitsleistung zu verbessern	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
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	
Personalentwicklung a) Ziele der Personalentwicklung des Ausbildungsbetriebes erläutern b) aus Personalbedarfsplanung, Personaleinsatz und Qualifikationsbedarf Maßnahmen zur Personalentwicklung ableiten	
Personaleinsatz a) Bedeutung von Kompetenzstrukturen erläutern b) Personaleinsatzplanung erstellen c) arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften bei Personalplanung und -einsatz anwenden	

Grundlagen unternehmerischer Selbstständigkeit

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	

Teil des Ausbildungsberufsbildes zu vermittelnde Fertigkeiten und Kenntnisse	vermittelt
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	