



## Ausbildungsregelung über die Berufsausbildung

### **zum Fachpraktiker im Verkauf/ zur Fachpraktikerin im Verkauf**

Die Industrie- und Handelskammer zu Düsseldorf erlässt aufgrund des Beschlusses des Berufsbildungsausschusses vom 8. Juni 2011 als zuständige Stelle nach § 66 Abs. 1 BBiG in Verbindung mit § 79 Abs. 4 BBiG vom 23. März 2005 (BGBl. I S. 931), zuletzt geändert durch Art. 15 Abs. 90 G v. 5.2.2009 (BGBl. I S. 160), nachstehende Ausbildungsregelung für die Berufsausbildung von behinderten Menschen.

#### **§ 1 Ausbildungsberuf**

Die Berufsausbildung zum **Fachpraktiker im Verkauf/ zur Fachpraktikerin im Verkauf** erfolgt nach dieser Ausbildungsregelung.

#### **§ 2 Personenkreis**

Diese Ausbildungsregelung regelt die Berufsausbildung gemäß § 66 BBiG für Personen im Sinne des § 2 SGB IX.

#### **§ 3 Dauer der Berufsausbildung**

Die Ausbildung dauert zwei Jahre.

#### **§ 4 Ausbildungsstätten**

Die Ausbildung findet in ausbildungsrechtlich geeigneten Ausbildungsbetrieben und Ausbildungseinrichtungen statt.

#### **§ 5 Eignung der Ausbildungsstätte**

- (1) Behinderte Menschen dürfen nach dieser Ausbildungsregelung nur in dafür geeigneten Betrieben und Ausbildungseinrichtungen ausgebildet werden.
- (2) Neben den in § 27 BBiG festgelegten Anforderungen muss die Ausbildungsstätte hinsichtlich der Räume, Ausstattung und Einrichtung den besonderen Erfordernissen der Ausbildung von behinderten Menschen gerecht werden.
- (3) Es müssen ausreichend Ausbilderinnen/Ausbilder zur Verfügung stehen. Die Anzahl der Ausbilderinnen/Ausbilder muss in einem angemessenen Verhältnis zur Anzahl

der Auszubildenden stehen. Dabei ist ein Ausbilderschlüssel von in der Regel höchstens eins zu acht anzuwenden.

## **§ 6 Eignung der Ausbilder/Ausbilderinnen**

(1) Ausbilderinnen/Ausbilder, die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG erstmals tätig werden, müssen neben der persönlichen, berufsspezifisch fachlichen sowie der berufs- und arbeitspädagogischen Eignung (AEVO u. a.) eine mehrjährige Erfahrung in der Ausbildung sowie zusätzliche behindertenspezifische Qualifikationen nachweisen.

(2) Anforderungsprofil

Ausbilderinnen/Ausbilder müssen eine rehabilitationspädagogische Zusatzqualifikation nachweisen und dabei folgende Kompetenzfelder abdecken:

- Reflexion der betrieblichen Ausbildungspraxis
- Psychologie
- Pädagogik, Didaktik
- Rehabilitationskunde
- Interdisziplinäre Projektarbeit
- Arbeitskunde/Arbeitspädagogik
- Recht
- Medizin

Um die besonderen Anforderungen des § 66 BBiG zu erfüllen, soll ein Qualifizierungsumfang von 320 Stunden sichergestellt werden.

(3) Von dem Erfordernis des Nachweises einer rehabilitationspädagogischen Zusatzqualifikation soll bei Betrieben abgesehen werden, wenn die Qualität der Ausbildung auf andere Weise sichergestellt ist. Die Qualität ist in der Regel sichergestellt, wenn eine Unterstützung durch eine geeignete Ausbildungseinrichtung erfolgt.

(4) Ausbilderinnen/Ausbilder, die im Rahmen einer Ausbildung nach § 66 BBiG bereits tätig sind, haben innerhalb eines Zeitraumes von höchstens fünf Jahren die notwendigen Qualifikationen gemäß Absatz 2 nachzuweisen.

Die Anforderungen an Ausbilderinnen/Ausbilder gemäß Absatz 2 gelten als erfüllt, wenn die behindertenspezifischen Zusatzqualifikationen auf andere Weise glaubhaft gemacht werden können.

## **§ 7 Struktur der Berufsausbildung**

- (1) Findet die Ausbildung in einer Ausbildungseinrichtung statt, sollen mindestens 20 Wochen außerhalb dieser Einrichtung in einem geeigneten Ausbildungsbetrieb oder in mehreren geeigneten Ausbildungsbetrieben durchgeführt werden.
- (2) Von der Dauer der betrieblichen Ausbildung nach Absatz 1 kann nur in besonders begründeten Einzelfällen abgewichen werden, wenn die jeweilige Behinderung oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.
- (3) Die Berufsausbildung gliedert sich in
  1. Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten als Pflichtqualifikationen nach § 8 Absatz 2 Abschnitt A und integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach § 8 Absatz 2 Abschnitt C sowie
  2. eine im Ausbildungsvertrag festzulegende Wahlqualifikation nach § 8 Absatz 2 Abschnitt B, die aus vier Wahlqualifikationen ausgewählt werden kann.

### **§ 8 Ausbildungsrahmenplan, Ausbildungsberufsbild**

- (1) Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1, sachliche Gliederung)) aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit).

Eine von dem Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2, zeitliche Gliederung) abweichende Organisation der Ausbildung ist insbesondere zulässig, soweit die jeweilige Behinderung der Auszubildenden oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

- (2) Die Berufsausbildung zum Fachpraktiker im Verkauf/zur Fachpraktikerin im Verkauf gliedert sich wie folgt (Ausbildungsberufsbild):

#### **ABSCHNITT A**

##### **Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:**

1. Warensortiment;
2. Grundlagen von Beratung und Verkauf:
  - 2.1 kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten,
  - 2.2 Kommunikation mit Kunden,
  - 2.3 Beschwerde und Reklamation;
3. Servicebereich Kasse;
4. Marketinggrundlagen:
  - 4.1 Werbemaßnahmen,
  - 4.2 Warenpräsentation,
  - 4.3 Kundenservice,
  - 4.4 Preisbildung;
5. Warenwirtschaft:
  - 5.1 Grundlagen der Warenwirtschaft,

- 5.2 Bestandskontrolle, Inventur,
- 5.3 Wareneingang, Warenlagerung;
- 6. Rechenvorgänge in der Praxis, Kalkulationsgrundlagen.

### **ABSCHNITT B**

#### **Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Wahlqualifikationen:**

- 1. Warenannahme, Warenlagerung:
  - 1.1 Bestandssteuerung,
  - 1.2 Warenannahme und -kontrolle,
  - 1.3 Warenlagerung;
- 2. Beratung und Verkauf:
  - 2.1 Beratungs- und Verkaufsgespräche,
  - 2.2 Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen;
- 3. Kasse:
  - 3.1 Service an der Kasse,
  - 3.2 Kassensystem und Kassieren;
- 4. Marketingmaßnahmen:
  - 4.1 Werbung,
  - 4.2 visuelle Verkaufsförderung,
  - 4.3 Kundenbindung, Kundenservice.

### **ABSCHNITT C**

#### **Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten:**

- 1. Der Ausbildungsbetrieb:
  - 1.1 Bedeutung und Struktur des Einzelhandels,
  - 1.2 Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt,
  - 1.3 Organisation des Ausbildungsbetriebes,
  - 1.4 Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften,
  - 1.5 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
  - 1.6 Umweltschutz;
- 2. Information und Kommunikation:
  - 2.1 Informations- und Kommunikationssysteme,
  - 2.2 Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation.

### **§ 9 Zielsetzung und Durchführung der Berufsausbildung**

(1) Die in dieser Ausbildungsregelung genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) sollen so vermittelt werden, dass die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne von § 1 Abs. 3 des Berufsbildungsgesetzes befähigt werden, die selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren (berufliche Handlungskompetenz) einschließt.

Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach dem § 10 für die Zwischenprüfung und den §§ 11 bis 13 für die Abschlussprüfung nachzuweisen.

- (2) Die Ausbildenden haben unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für die Auszubildenden einen individuellen Ausbildungsplan zu erstellen.
- (3) Die Auszubildenden haben einen schriftlichen Ausbildungsnachweis zu führen. Ihnen ist Gelegenheit zu geben, den schriftlichen Ausbildungsnachweis während der Ausbildungszeit zu führen. Die Ausbildenden haben den schriftlichen Ausbildungsnachweis regelmäßig durchzusehen und abzuzeichnen. Die Auszubildende/Der Auszubildende kann nach Maßgabe von Art oder Schwere/Art und Schwere ihrer/seiner Behinderung von der Pflicht zur Führung eines schriftlichen Ausbildungsnachweises entbunden werden.

## **§ 10 Zwischenprüfung**

- (1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres stattfinden.
- (2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage 2 für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.
- (3) Die Zwischenprüfung findet in den Gebieten
  1. Verkauf und Warenlagerung,
  2. berufsbezogenes Rechnen,
  3. Wirtschafts- und Sozialkundestatt.
- (4) Für die Zwischenprüfung bestehen folgende Vorgaben:
  1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
    - a) Waren annehmen, lagern und verkaufen,
    - b) berufsbezogene Berechnungen vornehmen,
    - c) wirtschaftliche und soziale Aspekte darstellenkann;
  2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten; die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

## **§ 11 Abschlussprüfung**

- (1) Durch die Abschlussprüfung ist festzustellen, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat. In der Abschlussprüfung soll der Prüfling nachweisen, dass er die dafür erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsregelung ist zugrunde zu legen.
- (2) Die Abschlussprüfung besteht aus den Prüfungsbereichen:

1. Verkauf und Marketing,
2. Warenwirtschaft und berufsbezogenes Rechnen,
3. Wirtschafts- und Sozialkunde,
4. verkaufsorientierte Handlungssituation.

(3) Für den Prüfungsbereich Verkauf und Marketing bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten Verkauf und Marketing sowie Warenpräsentation und Werbung lösen,
  - b) verkaufsbezogene und verkaufsfördernde Aufgaben durchführen und
  - c) in Gesprächssituationen kundenorientiert handeln kann;
2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(4) Für den Prüfungsbereich Warenwirtschaft und berufsbezogenes Rechnen bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er
  - a) praxisbezogene Aufgaben oder Fälle aus den Gebieten Warenannahme und -lagerung, Bestandsführung und -kontrolle sowie berufsbezogenes Rechnen bearbeiten,
  - b) Sachverhalte und Einflussfaktoren dieser Gebiete berücksichtigen,
  - c) Aufgaben der Steuerung und Kontrolle der Warenbewegungen beschreiben und
  - d) berufsbezogene Rechenvorgänge bearbeiten kann;
2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten;
3. die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

(5) Für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt beschreiben kann;
2. praxisbezogene Aufgaben oder Fälle bearbeiten kann;
3. der Prüfling soll Aufgaben schriftlich bearbeiten;
4. die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(6) Für den Prüfungsbereich Verkaufsorientierte Handlungssituation bestehen folgende Vorgaben:

1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er kunden- und serviceorientiert handeln und warenkundliche Kenntnisse in einer Gesprächssituation nachweisen kann. Dabei ist die

festgelegte Wahlqualifikation Grundlage für die Aufgabenstellung; der im schriftlichen Ausbildungsnachweis dokumentierte Warenbereich ist zu berücksichtigen;

2. der Prüfling soll ein fallbezogenes Fachgespräch durchführen;
3. der Prüfling soll aus zwei ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellten Aufgaben eine auswählen, die Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist;
4. die Prüfungszeit beträgt 20 Minuten. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von 15 Minuten einzuräumen.

## **§ 12 Gewichtungsregelung**

Die Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. Prüfungsbereich Verkauf und Marketing:                       | 20 Prozent, |
| 2. Prüfungsbereich Warenwirtschaft und berufsbezogenes Rechnen: | 20 Prozent, |
| 3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:                | 10 Prozent, |
| 4. Prüfungsbereich Verkauforientierte Handlungssituation:       | 50 Prozent. |

## **§ 13 Bestehensregelung**

(1) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Leistungen

1. im Gesamtergebnis mit mindestens „ausreichend“,
2. im Prüfungsbereich Verkauforientierte Handlungssituation mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens zwei der übrigen Prüfungsbereiche mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet worden sind.

(2) Auf Antrag des Prüflings ist die Prüfung in einem der mit schlechter als „ausreichend“ bewerteten Prüfungsbereiche, in denen Prüfungsleistungen mit eigener Anforderung und Gewichtung schriftlich zu erbringen sind, durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn dies für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis von 2:1 zu gewichten.

## **§ 14 Übergang**

Ein Übergang von einer Berufsausbildung nach dieser Ausbildungsregelung in eine entsprechende Ausbildung nach § 4 BBiG ist von der/dem Auszubildenden und der/dem Ausbildenden kontinuierlich zu prüfen.

## **§ 15 Bestehende Berufsausbildungsverhältnisse**

Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Ausbildungsregelung bestehen, können unter Anrechnung der bisher zurückgelegten Ausbildungszeit nach den Vorschriften dieser Regelung fortgesetzt werden, wenn die Vertragsparteien dies vereinbaren.

### **§ 16 Prüfungsverfahren**

Für die Zulassung zur Abschlussprüfung und das Prüfungsverfahren gilt die Prüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss - und Umschulungsprüfungen der IHK entsprechend.

### **§ 17 Abkürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit**

Soweit die Dauer der Ausbildung abweichend von dieser Ausbildungsregelung verkürzt oder verlängert werden soll, ist § 8 Abs. 1 und 2 BBiG entsprechend anzuwenden.

### **§ 18 Inkrafttreten**

Diese Ausbildungsregelung tritt am Tage nach ihrer Veröffentlichung in Kraft. Gleichzeitig tritt die Ausbildungsregelung Verkaufshelfer außer Kraft.

Düsseldorf, 20. Juni 2011

Industrie und Handelskammer zu Düsseldorf

**Der Präsident**

gez. Prof. Dr. Ulrich Lehner

**Der Hauptgeschäftsführer**

gez. Dr. Udo Siepmann



Anlage 1  
(zu § 8 Absatz 1)

**Ausbildungsrahmenplan  
für die  
Ausbildung zum Fachpraktiker im Verkauf /zur Fachpraktikerin im Verkauf**  
– Sachliche Gliederung –

**Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der  
Pflichtqualifikationen gemäß § 8, Absatz 2**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbil- des	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1.	Warensortiment (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbereich als Teil des betrieblichen Warensortiments darstellen</li> <li>b) Kunden über die Warenbereiche im Ausbildungsbetrieb informieren</li> <li>c) Struktur des betrieblichen Warenbereichs in Warengruppen darstellen</li> <li>d) Eigenschaften, Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs darstellen</li> <li>e) geltende Bestimmungen für einen Warenbereich aufzeigen</li> <li>f) Fachausdrücke und handelsübliche Bezeichnungen für Waren eines Warenbereichs anwenden</li> <li>g) Warenkennzeichnungen berücksichtigen und für die Information von Kunden nutzen</li> </ul>
2.	Grundlagen von Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2)	
2.1	kunden- und dienstleistungsorientiertes Verhalten (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Rolle des Verkaufspersonals für eine erfolgreiche Handelstätigkeit erläutern und bei der eigenen Aufgabenerfüllung berücksichtigen</li> <li>b) Anforderungen und Aufgaben einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit darstellen</li> <li>c) durch eigenes Verhalten zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung beitragen</li> </ul>
2.2	Kommunikation mit Kunden (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) auf Erwartungen und Wünsche des Kunden hinsichtlich Waren, Beratung und Service eingehen</li> <li>b) auf Kundenverhalten situationsgerecht reagieren</li> <li>c) im Kundengespräch sprachliche und nichtsprachliche Kommunikationsformen berücksichtigen</li> <li>d) auf Kundeneinwände und Kundenargumente verkaufsfördernd reagieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) zur Vermeidung von Informations- und Kommunikationsstörungen beitragen</li> <li>f) Ergänzungs-, Ersatz- und Zusatzartikel anbieten</li> </ul>
<b>2.3</b>	Beschwerde und Reklamation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 2.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Beschwerde, Reklamation und Umtausch unterscheiden</li> <li>b) bei der Bearbeitung von Beschwerden, Reklamationen und Umtausch mitwirken</li> </ul>
<b>3.</b>	Servicebereich Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kassiervorgang darstellen, Kassieranweisung kennen</li> <li>b) bare und unbare Zahlungen unterscheiden, Preisnachlässe nennen</li> <li>c) die Bedeutung der Kundenansprache im Kassensbereich, insbesondere Begrüßung und Verabschiedung, darstellen</li> </ul>
<b>4.</b>	Marketinggrundlagen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4)	
<b>4.1</b>	Werbemaßnahmen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Arten, Ziele, Aufgaben und Zielgruppen der Werbung erläutern</li> <li>b) Werbemittel und Werbeträger des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>c) über Werbeaktionen informieren</li> </ul>
<b>4.2</b>	Warenpräsentation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Waren verkaufswirksam präsentieren, Dekorationsmittel einsetzen</li> <li>b) Waren platzieren</li> </ul>
<b>4.3</b>	Kundenservice (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Serviceleistungen zur Förderung der Kundenzufriedenheit mitwirken</li> <li>b) Mittel zur Kundenbindung nutzen</li> </ul>
<b>4.4</b>	Preisbildung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 4.4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Elemente der Preisgestaltung darstellen</li> <li>b) Folgen von Preisänderungen nennen</li> <li>c) Preisauszeichnung im Rahmen der betrieblichen und rechtlichen Vorgaben durchführen</li> </ul>
<b>5.</b>	Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5)	
<b>5.1</b>	Grundlagen der Warenwirtschaft (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele und Aufgaben der Warenwirtschaft des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Waren- und Datenfluss beschreiben</li> <li>c) Möglichkeiten der Datenerfassung nutzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
5.2	Bestandskontrolle, Inventur (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Warenbewegungen artikelgenau und zeitnah erfassen</li> <li>b) Belege des Wareneingangs, der Warenlagerung und des Verkaufs prüfen</li> <li>c) Bestände auf Menge und Qualität kontrollieren</li> <li>d) Bruch, Verderb, Schwund und Diebstahl erläutern, betriebsübliche Maßnahmen bei Bestandsabweichungen angeben</li> <li>e) bei Inventuren mitwirken, rechtliche Vorschriften beachten</li> <li>f) zur Vermeidung von Inventurdifferenzen beitragen</li> </ul>
5.3	Wareneingang, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 5.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wareneingänge erfassen und kontrollieren, Abweichungen melden und Waren nach betrieblichen Regelungen weiterleiten</li> <li>b) Verpackung auf Transportschäden kontrollieren, bei Schäden betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>c) Waren lagern und pflegen, rechtliche Vorschriften berücksichtigen</li> <li>d) Hilfsmittel zur Warenbewegung unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften einsetzen und pflegen</li> </ul>
6.	Rechenvorgänge in der Praxis, Kalkulationsgrundlagen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt A, Nr. 6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechenarten zur Lösung kaufmännischer Sachverhalte einsetzen</li> <li>b) für Berechnungen erforderliche Hilfsmittel nutzen</li> <li>c) die Begriffe Kosten, Umsatz und Ertrag darstellen</li> <li>d) Positionen der Kalkulation darstellen</li> </ul>

**Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Wahlqualifikationen gemäß § 8 Absatz 2**

1.	Warenannahme, Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1)	
1.1	Bestandssteuerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auswirkungen von Bestandsveränderungen auf das Betriebsergebnis darstellen</li> <li>b) Faktoren beschreiben, die den Bestand und den Absatz beeinflussen, Warenwirtschaftssystem nutzen</li> <li>c) Vollständigkeit des Warenangebots kontrollieren; saisonale, aktions- und frequenzbedingte Schwankungen berücksichtigen</li> </ul>
1.2	Warenannahme und -kontrolle (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Regeln der betrieblichen Belegverwaltung in der Warenannahme anwenden</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Reklamationen in der Warenannahme aufnehmen und bei deren Bearbeitung mitwirken</li> <li>c) rechtliche Vorschriften bei der Warenannahme beachten</li> </ul>
1.3	Warenlagerung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bestimmungen für die Lagerung spezieller Warengruppen anwenden</li> <li>b) Ware im Verkaufsraum, insbesondere unter dem Gesichtspunkt der Werbewirksamkeit, platzieren</li> </ul>
2.	Beratung und Verkauf (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2)	
2.1	Beratungs- und Verkaufsgespräche (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Struktur zweier Warengruppen eines Warenbereichs im Ausbildungsbetrieb nach Breite und Tiefe darstellen</li> <li>b) Kunden über qualitäts- und preisbestimmende Merkmale sowie Ver- und Anwendungsmöglichkeiten von Waren eines Warenbereichs informieren</li> <li>c) Unterschiede von Herstellermarken und Handelsmarken im Verkaufsgespräch herausstellen</li> <li>d) Kunden über rechtliche und betriebliche Rücknahmeregelungen von Wertstoffen, insbesondere Verpackung, Batterien, Leergut sowie über deren umweltgerechte Entsorgungsmöglichkeiten informieren.</li> <li>e) Trends beobachten und als Verkaufsargument nutzen</li> <li>f) im Kundengespräch warenspezifisch Mengen und Preise ermitteln, insbesondere beim Wiegen und Messen</li> <li>g) unterschiedliche Kundentypen beschreiben</li> <li>h) Bedeutung einer erfolgreichen Verkaufstätigkeit hinsichtlich Umsatz, Ertrag und Kundenzufriedenheit beschreiben</li> <li>i) Kaufmotive und Wünsche von Kunden durch Beobachten, aktives Zuhören und Fragen ermitteln und nutzen</li> </ul>
2.2	Verhalten in schwierigen Gesprächssituationen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Umgang mit Kunden Einfühlungsvermögen zeigen und situationsgerecht handeln</li> <li>b) Stresssituationen im Verkauf bewältigen</li> <li>c) Konflikte wahrnehmen und Lösungen im Beratungsgespräch entwickeln</li> <li>d) betriebliche Vorgaben beim Umgang mit schwierigen Kunden umsetzen</li> <li>e) bei Beschwerden und Reklamationen mitwirken, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>3.</b>	Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3)	
<b>3.1</b>	Service an der Kasse (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kunden an der Kasse situationsgerecht ansprechen</li> <li>b) Kunden beim Kassivorgang Serviceleistungen anbieten</li> <li>c) Kassbereich unter ergonomischen Gesichtspunkten erläutern, das eigene Verhalten danach ausrichten</li> </ul>
<b>3.2</b>	Kassensystem und Kassieren (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 3.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) unterschiedliche Zugangsberechtigungen zum Kassensystem begründen; Kassivorgang durchführen</li> <li>b) Kasse abrechnen, Ursachen für Kassendifferenzen feststellen, Kassenbericht erstellen, Einnahmen und Belege weiterleiten</li> <li>c) Vorsichtsmaßnahmen bei der Annahme von monetären und nichtmonetären Zahlungsmitteln beachten</li> <li>d) Stresssituationen an der Kasse bewältigen</li> <li>e) bei der Wechselgeldbereitstellung mitwirken</li> <li>f) Umtausch und Reklamation kassentechnisch abwickeln</li> <li>g) bei Beschwerden und Reklamationen mitwirken, dabei die Interessen des Unternehmens vertreten und kundenorientiert handeln</li> </ul>
<b>4.</b>	Marketingmaßnahmen (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4)	
<b>4.1</b>	Werbung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) an Maßnahmen der Werbung und der Verkaufsförderung mitwirken</li> <li>b) Zusammenhänge zwischen Kosten und Erfolg einer Werbeaktion erläutern</li> <li>c) bei Werbeerfolgskontrollen mitwirken</li> </ul>
<b>4.2</b>	visuelle Verkaufsförderung (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Ziele und Aufgaben der visuellen Verkaufsförderung erläutern, bei der Umsetzung der visuellen Verkaufsförderung mitwirken</li> <li>b) grundlegende Erkenntnisse der Sinneswahrnehmung und der Verkaufspsychologie beschreiben</li> <li>c) Erwartungen und Wünsche der Kunden wahrnehmen und bei der Warenpräsentation berücksichtigen</li> </ul>
<b>4.3</b>	Kundenbindung, Kundenservice (§ 8 Abs. 2, Abschnitt B, Nr. 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Einfluss von Kundenbindung und Kundenservice auf den Verkaufserfolg beachten</li> <li>b) Geschenkverpackung anbieten</li> <li>c) beim Einsatz von besonderen Formen des Kundenservice im Ausbildungsbetrieb mitwirken</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		d) bei der Planung und Durchführung von Sonderaktionen mitwirken
<b>Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>		
1.	Der Ausbildungsbetrieb (§ 8 Absatz 2, Abschnitt C, Nr. 1)	
1.1	Bedeutung und Struktur des Einzelhandels (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.1)	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
1.2	Stellung des Ausbildungsbetriebes am Markt (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.2)	a) Einflüsse auf den Ausbildungsbetrieb erläutern, insbesondere <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standort</li> <li>- Verkaufsform</li> <li>- Sortimentsgestaltung</li> <li>- Preisgestaltung</li> <li>- Verkaufsraumgestaltung</li> <li>- Mitbewerber / Konkurrenten</li> </ul>
1.3	Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.3)	a) Aufbau des Ausbildungsbetriebes erklären: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuständigkeiten</li> <li>- Verantwortlichkeiten</li> <li>- Zusammenarbeit der Bereiche</li> </ul> b) Aufgaben und Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb darstellen c) Organisationen benennen, die mit dem Ausbildungsbetrieb zusammenarbeiten <ul style="list-style-type: none"> <li>- - Wirtschaftsorganisationen</li> <li>- - Behörden</li> <li>- - Gewerkschaften</li> <li>- - Berufsgenossenschaft</li> </ul>
1.4	Berufsbildung, arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.4)	a) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag beschreiben b) Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung erläutern c) wichtige Bestimmungen des Arbeits-, Tarif- und Sozialrechtes nennen, insbesondere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitszeit</li> <li>- Jugendarbeitsschutz</li> <li>- Krankheit</li> <li>- Urlaub</li> <li>- Mitbestimmung</li> <li>- Kündigung</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) wesentliche Inhalte und Bestandteile eines Arbeitsvertrages sowie die für eine Beschäftigung erforderlichen Personalpapiere nennen</li> <li>e) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erklären</li> </ul>
<b>1.5</b>	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden sowie Maßnahmen zur Brandbekämpfung beschreiben</li> </ul>
<b>1.6</b>	Umweltschutz (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 1.6)	<p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>
<b>2.</b>	Information und Kommunikation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr.2)	
<b>2.1</b>	Informations- und Kommunikationssysteme (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Informations- und Kommunikationssysteme des Ausbildungsbetriebes nutzen</li> <li>b) Möglichkeiten der Datenübertragung und Informationsbeschaffung nutzen; Sicherheitsanforderungen beachten</li> <li>c) Daten eingeben, mit betriebsüblichen Verfahren sowie unter Beachtung des Datenschutzes sichern und pflegen</li> </ul>

<b>Lfd. Nr.</b>	<b>Teil des Ausbildungsberufsbildes</b>	<b>Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten</b>
1	2	3
<b>2.2</b>	Teamarbeit und Kooperation, Arbeitsorganisation (§ 8 Abs. 2, Abschnitt C, Nr. 2.2)	<ul style="list-style-type: none"><li>a) Information, Kommunikation und Kooperation zur Förderung von Betriebsklima, Arbeitsleistung und Geschäftserfolg nutzen</li><li>b) Aufgaben im Team bearbeiten</li><li>c) in das Team integrieren; eine positive Gesprächskultur fördern</li><li>d) mit Konflikten umgehen und zu ihrer Vermeidung beitragen</li><li>e) Bedeutung von Wertschätzung, Respekt und Vertrauen als Grundlage erfolgreicher Zusammenarbeit beschreiben</li><li>f) Rückmeldungen geben und entgegennehmen</li><li>g) Arbeits- und Organisationsmittel sowie Lern- und Arbeitstechniken einsetzen</li></ul>